



ÍNDICE

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. REFERENCIAS	2
3. REQUISITOS	2
3.1. Requisitos	2
4. PROCESO DE CERTIFICACIÓN	2
4.1. Presentación de la solicitud	2
4.2. Análisis documental	3
4.3. Examen de certificación	3
4.3.1 Sesiones de examen	4
4.3.2 Constitución del tribunal examinador	4
4.3.3 Pruebas y materias del examen	4
4.3.4 Desarrollo del examen	4
4.3.5 Criterios de evaluación	4
4.3.6 Repetición del examen	5
4.4 Exámenes de certificación a distancia	5
5 EMISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	6
5.1 Inscripción en el Registro de personas certificadas	6
5.2 Uso y aplicación del certificado y de la marca de certificación	6
6 VALIDEZ DE LA CERTIFICACIÓN	6
7 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN	6
8 RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	7
9 TRANSFERENCIA DE CERTIFICACIÓN	8
9.1 Transferencia de certificación desde otro Organismo Acreditado	8
9.2 Transferencia de certificación desde TÜV Italia a otro organismo acreditado	9
10 CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	9
11 CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE TÜV ITALIA	10
12 MEDIDAS SANCIONADORAS (SUSPENSIÓN O RETIRADA DE LA CERTIFICACIÓN)	10
13 CONFIDENCIALIDAD	11
14 TARIFAS	11
15 QUEJAS, APELACIONES, LITIGIOS	11
15.1 Quejas	11
15.2 Apelaciones	12
15.3 Litigios	12
16 PRIVACIDAD	12

Descripción de la revisión:	Modificado § 4.1, 4.2, 4.3, 4.3.2, 4.4, 7, 8, 9.1, 9.2 (los cambios aparecen en azul)
-----------------------------	---



1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente documento define el proceso general para la certificación de las competencias de los candidatos llevado a cabo por TÜV Italia Srl.

Este reglamento establece el procedimiento que rige el proceso de certificación, incluidos todos los requisitos aplicables y las fases del procedimiento, que se aplican a todos los esquemas de certificación desarrollados por TÜV Italia, salvo que se especifique lo contrario en los esquemas individuales.

Cualquier persona física, según la definición legal del derecho italiano, que cumpla los requisitos establecidos para el esquema de certificación correspondiente, puede presentar una solicitud de certificación.

2. REFERENCIAS

Autoridad emisora	Referencia	Descripción
UNI CEI EN ISO/IEC	17024:2012	Requisitos generales para organismos que realizan certificación de personas

3. REQUISITOS

3.1. Requisitos

El candidato que desee obtener la certificación debe demostrar el cumplimiento de los requisitos especificados en el documento correspondiente al esquema específico, en su versión vigente.

4. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El proceso de evaluación consta de varias etapas:

- Presentación de la solicitud
- Análisis documental
- Examen de certificación
- Emisión de la certificación (decisión)

4.1. Presentación de la solicitud

El candidato puede consultar el calendario de exámenes en el sitio web www.tuvsud.com/it o presentar una solicitud específica a TÜV Italia.

La inscripción al examen se considerará completa cuando TÜV Italia reciba toda la documentación requerida en el esquema de referencia. La firma original del candidato en el formulario "Solicitud de Certificación" constituye la aceptación de todos los términos y condiciones establecidos en este reglamento y en el esquema, y establece un acuerdo vinculante entre el candidato y TÜV Italia.

El candidato tendrá la facultad de solicitar asistencia para *necesidades específicas* durante la realización del examen. TÜV Italia evaluará dichas solicitudes y adoptará medidas razonables sin comprometer la integridad de la evaluación.



4.2. Análisis documental

Durante el análisis documental, se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en el esquema de referencia, *incluidos los relativos* a la educación, formación específica y experiencia profesional del candidato.

Para iniciar el análisis documental, el candidato debe presentar prueba de pago de la tarifa indicada en el tarifario. Las tarifas no son reembolsables; sin embargo, cuando esté previsto, hasta el 75% puede reembolsarse en caso de análisis documental desfavorable y no admisión al examen.

En caso de análisis documental desfavorable, el proceso de evaluación será suspendido y el candidato será notificado antes de la sesión de examen. El candidato podrá presentar documentación adicional para demostrar el cumplimiento de los requisitos y/o subsanar cualquier deficiencia identificada por TÜV Italia. Tras la recepción de la documentación complementaria, TÜV Italia llevará a cabo una reevaluación y comunicará los resultados al candidato. En caso de que los requisitos sigan sin cumplirse, el proceso de certificación será definitivamente finalizado.

Cuando el esquema específico lo permita, el candidato podrá aplazar la presentación de la documentación justificativa. En tales casos, un candidato que no haya completado satisfactoriamente la fase documental podrá presentarse al examen de certificación antes del análisis documental. Toda la documentación justificativa deberá presentarse en un plazo de tres meses a partir de la fecha del examen de certificación, salvo que el esquema aplicable indique lo contrario. El incumplimiento de este requisito implicará la obligación de repetir el examen completo y abonar la tarifa correspondiente. La finalización satisfactoria de la fase documental es un requisito previo obligatorio para la emisión de la certificación.

Salvo que se especifique lo contrario en el esquema correspondiente, un resultado favorable de la revisión documental tendrá una validez de 12 meses. Transcurrido dicho período, el candidato deberá presentar documentación actualizada correspondiente al último año y abonar la tarifa según el tarifario aplicable.

4.3. Examen de certificación

Pueden acceder al examen los candidatos que:

- hayan efectuado el pago de las tasas previstas o *formalizado el correspondiente compromiso de pago*;
- hayan superado con éxito la fase inicial del análisis documental, o, cuando esté previsto en el esquema correspondiente, candidatos que, habiendo presentado una solicitud específica (según el apartado 4.2) y asumiendo plena responsabilidad, opten por participar en el examen antes de la presentación de la documentación acreditativa. En tales casos, el proceso de certificación permanecerá suspendido hasta que se reciba la documentación requerida.

Los candidatos pueden presentar una apelación contra las decisiones relacionadas con su solicitud dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la comunicación relativa al resultado de la evaluación de la documentación presentada. TÜV Italia tramitará dichas apelaciones de conformidad con las disposiciones establecidas en el capítulo “apelaciones”.

La participación en el examen de certificación es confirmada por TÜV Italia una vez alcanzado el número mínimo de inscritos requerido para la sesión, dentro de los tres días siguientes a la fecha programada del examen. Los nombres de los *miembros de la comisión de examen* se comunican a los candidatos en el momento de la confirmación de la fecha y el lugar del examen. Los candidatos están obligados a informar de cualquier posible conflicto de interés o situación que pueda comprometer la imparcialidad, y tienen derecho a recusar a uno o más examinadores proporcionando una justificación adecuada de su solicitud. TÜV Italia evaluará sin demora dichas



comunicaciones y dará respuesta al candidato.

La renuncia del candidato a participar en el examen tras haber efectuado el pago no le da derecho a ningún reembolso; no obstante, el candidato podrá optar por asistir a una sesión de examen posterior. La tasa abonada no es reembolsable, incluso en caso de resultado desfavorable de la evaluación.

Si no se alcanza el número mínimo de inscritos, TÜV Italia informará sin demora a los candidatos, quienes tendrán la opción de trasladar su inscripción a una sesión de examen posterior o solicitar el reembolso de la tasa correspondiente al servicio aún no prestado.

4.3.1 Sesiones de examen

Las sesiones de examen se publican a través del sitio web www.tuvsud.com/it y, previo acuerdo entre las partes, en los sitios web de las organizaciones profesionales que lo soliciten, y/o se comunican a los candidatos previa solicitud específica. La secretaría revisa las solicitudes de los candidatos, asegurando que se cumplan las condiciones de acceso al lugar de examen designado. En los casos en que los candidatos señalen necesidades específicas, la oficina evalúa posibles soluciones y notifica rápidamente al candidato por correo electrónico. *Salvo que el esquema de referencia establezca lo contrario*, el examen se realiza de modo habitual en italiano; las *necesidades específicas* de los candidatos, compatibles con los requisitos del esquema, deberán comunicarse a la secretaría, que verificará las posibles soluciones y lo comunicará de inmediato al candidato.

4.3.2 Constitución del tribunal examinador

El tribunal examinador es designado por TÜV Italia, seleccionando a sus miembros del registro de examinadores cualificados. Salvo indicación específica en el esquema de certificación, el número de examinadores que participan en una sesión de examen se determina en función del perfil a evaluar y del número de candidatos, con el fin de garantizar una cobertura adecuada de las competencias a evaluar y el cumplimiento de los requisitos de tiempo para todos los candidatos. El tribunal está compuesto por al menos un experto incluido en el registro de examinadores. Los nombres de los candidatos se comunican a los examinadores en el momento de la confirmación de la fecha y el lugar del examen. Los examinadores están obligados a informar a TÜV Italia de cualquier situación de conflicto de interés o de posible riesgo para la imparcialidad, y TÜV Italia evaluará dichas comunicaciones con prontitud.

4.3.3 Pruebas y materias del examen

Todas las evaluaciones se centran en valorar las competencias profesionales y la capacidad para ejercer la profesión. El número, el tipo de pruebas y las materias cubiertas en el examen se definen en el marco correspondiente al perfil profesional que se va a certificar.

4.3.4 Desarrollo del examen

La lista de candidatos inscritos en el examen se presenta al tribunal examinador. La identificación del candidato se realiza mediante la verificación de un documento de identidad válido. Una vez completada la identificación, el examen se lleva a cabo conforme al procedimiento establecido. Al finalizar el examen, el tribunal comunica los resultados al candidato. Finalmente, el tribunal elabora el informe oficial del examen.

4.3.5 Criterios de evaluación

La ponderación de cada prueba, los criterios de evaluación y la puntuación mínima para superar el examen se definen para cada esquema de certificación.



4.3.6 Repetición del examen

Los procedimientos para la repetición del examen están definidos para cada esquema de certificación. Las tasas correspondientes a la repetición del examen se especifican en los tarifarios aplicables.

Salvo que se indique lo contrario en el esquema de certificación específico, los exámenes aprobados conservan su validez durante 12 meses. Transcurrido este período, el candidato deberá volver a realizar el examen completo.

4.4 Exámenes de certificación a distancia

Salvo que el esquema de certificación disponga lo contrario, los exámenes que no incluyan una prueba práctica de tipo “operativo” pueden realizarse íntegramente a distancia. Para los exámenes que incluyan pruebas prácticas de tipo “operativo”, las siguientes pueden realizarse a distancia:

- Pruebas escritas (por ejemplo, tests de opción múltiple, estudios de caso) y pruebas orales (por ejemplo, entrevistas individuales)
- Pruebas prácticas que puedan realizarse con el apoyo de simuladores

No se permite a los candidatos realizar pruebas prácticas de tipo “operativo” a distancia que requieran el uso de instalaciones y/o equipos específicos en un centro de examen.

Los candidatos que deseen participar en un examen a distancia deben disponer de un ordenador con una conexión a internet fiable, una cámara web, un smartphone y auriculares (el uso obligatorio de auriculares está sujeto al esquema de examen específico).

Durante la realización de un examen a distancia, el candidato puede estar sujeto a grabación de vídeo y/o audio. En tales casos, el candidato deberá otorgar su consentimiento explícito a la grabación mediante la cumplimentación del formulario de consentimiento correspondiente. La falta de otorgamiento de dicho consentimiento dará lugar a la imposibilidad de que el candidato realice el examen a distancia.

Durante el examen, el candidato deberá mantener la cámara encendida y la pantalla compartida activa en todo momento. Si, durante el examen, el candidato utiliza archivos de Word o Excel, dichos archivos **no deben guardarse en el ordenador bajo ningún concepto**; el incumplimiento de esta disposición dará lugar a la anulación del examen.

Si el examen permite la consulta de textos legales, materiales del curso u otras herramientas (por ejemplo, [archivos Excel para la realización de cálculos](#)), dichos documentos o aplicaciones deberán utilizarse **directamente en el ordenador del candidato con la función de compartir pantalla activada**, a fin de garantizar la supervisión por parte del comité de examen. Cualquier documento descargado para la realización del examen deberá ser **eliminado tanto del ordenador como de la papelera de reciclaje inmediatamente después de su uso**. El incumplimiento de esta disposición conllevará la **anulación del examen y la imposición de una sanción**.

En caso de que se detecten situaciones irregulares durante el examen (por ejemplo, personas en las inmediaciones del candidato), el examen podrá ser suspendido o anulado inmediatamente.

En caso de que una sesión de examen se interrumpa por causa de fuerza mayor (por ejemplo, una caída de la red), la evaluación podrá reanudarse desde el punto de interrupción, hasta un máximo de dos ocasiones. A partir de una tercera interrupción, la evaluación se considerará nula y sin efecto y deberá ser reprogramada. En caso de que la interrupción se prolongue durante un periodo extenso, la evaluación se cancelará automáticamente y deberá repetirse en su totalidad.



5 EMISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

La certificación solo podrá emitirse tras la finalización satisfactoria de la revisión documental y del examen de certificación.

El Comité de Decisión examina los documentos que acreditan el cumplimiento de los requisitos de competencia, la superación de los exámenes de certificación y los justificantes de pago, solicitando al candidato cualquier documentación adicional que sea necesaria. En caso de evaluación positiva, el Comité decide la emisión del certificado. La fecha de emisión del certificado tiene efecto a partir de la fecha de la resolución de certificación.

En caso de evaluación negativa, TÜV Italia comunica de forma rápida el resultado de la evaluación al candidato por correo electrónico.

5.1 Inscripción en el Registro de personas certificadas

La emisión de la certificación permite la inscripción en el registro de personas certificadas. Dicha información, si es autorizada por el candidato en el momento de la solicitud de certificación, permite la publicación de sus datos en el sitio web www.tuvsud.com/it, en www.accredia.it (en el caso de esquemas acreditados) o en registros específicos requeridos por el esquema de certificación. La inscripción en el registro y la emisión del certificado están sujetas al pago de todas las tarifas aplicables durante el proceso de certificación, según se indica en los correspondientes tarifarios. Los registros se actualizan mensualmente.

5.2 Uso y aplicación del certificado y de la marca de certificación

Cuando proceda, una vez emitida la certificación, la marca de certificación se proporcionará al profesional certificado junto con las reglas que rigen su uso, que habrán sido previamente aceptadas. El certificado y la marca de certificación (cuando así lo establezca el esquema correspondiente) deberán utilizarse exclusivamente con el fin de promover la cualificación profesional a la que se refiere la certificación emitida. El uso del certificado y, en su caso, de la marca de certificación, está estrictamente sujeto al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el documento **“Guía de Marcas de Certificación – Normas y procedimientos para hacer referencia a la certificación – Uso del certificado y de la marca”**, disponible en el sitio web www.tuvsud.com/it o, previa solicitud específica, en formato electrónico.

6 VALIDEZ DE LA CERTIFICACIÓN

La validez de la certificación está definida en el esquema de referencia. Cuando corresponda, el contrato estará sujeto al pago de las tarifas para su mantenimiento por parte de TÜV Italia.

7 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

Las condiciones para el mantenimiento de la certificación se definen en el esquema de certificación específico. La gestión del mantenimiento se llevará a cabo de acuerdo con las siguientes modalidades, salvo que el esquema de referencia indique lo contrario.

Durante el periodo de validez de la certificación, TÜV Italia llevará a cabo vigilancia al personal certificado para verificar el cumplimiento continuo de los requisitos establecidos por las normas del esquema aplicable. TÜV Italia podrá realizar actividades extraordinarias de supervisión (no incluidas en el contrato de certificación), con un preaviso mínimo de 10 días, con el fin de evaluar no conformidades contractuales o profesionales, como la falta de gestión de quejas o el incumplimiento



de los requisitos profesionales.

Las actividades de supervisión se realizan mediante muestreo de los registros profesionales y pueden incluir una entrevista con el profesional certificado. Las condiciones para el mantenimiento de la certificación se definen en la documentación del esquema correspondiente.

El profesional que no haya presentado una solicitud de cancelación de la certificación dentro de los 90 días previos a la fecha de vencimiento, de conformidad con los procedimientos establecidos en el artículo 10 siguiente, estará obligado a pagar la tarifa de mantenimiento de la certificación. En caso de impago, dicha tarifa podrá ser igualmente facturada.

TÜV Italia deberá, a más tardar 60 días antes de la fecha de vencimiento de la certificación, emitir una notificación al profesional certificado solicitando la presentación de la documentación necesaria para el mantenimiento de la certificación. **La notificación se enviará por correo electrónico a la dirección proporcionada en la solicitud inicial de certificación. El profesional certificado es responsable de informar a TÜV Italia de cualquier actualización de su dirección de correo electrónico. En ausencia de dicha notificación, seguirá siendo responsabilidad exclusiva del profesional presentar toda la documentación requerida dentro de los plazos especificados a continuación.**

El profesional deberá presentar toda la documentación requerida al menos 30 días antes de la fecha de vencimiento, con el fin de garantizar la finalización del proceso de mantenimiento por parte de TÜV Italia. La presentación podrá realizarse por correo electrónico o, si el tamaño del correo supera los 10 MB, a través de la plataforma <https://dropoff.tuv-sud.co.uk/>.

En caso de que la documentación necesaria para el mantenimiento de la certificación no se envíe antes de la fecha prevista para el mantenimiento anual, o en caso de que el proceso de mantenimiento de la certificación presente deficiencias objetivas, como por ejemplo una evidencia poco clara del mantenimiento de las competencias o la falta total o parcial de evidencia de la formación específica requerida, el certificado deberá ser suspendido hasta que se resuelvan las causas que hayan dado lugar a dicha suspensión. La suspensión impedirá al profesional utilizar el certificado y la marca de certificación (cuando esté prevista) y no podrá superar los 6 meses de duración. Al vencimiento de los 6 meses, si las incidencias detectadas continúan existiendo, el certificado deberá ser retirado.

Nota: la fecha del *mantenimiento* anual se calcula sobre la base de la fecha inicial de emisión del certificado. Por ejemplo, para un certificado emitido por primera vez el 01/10/2024, las fechas de *mantenimiento* anual serán el 30/09/2025, el 30/09/2026, ... y así sucesivamente para todos los años posteriores de validez.

8 RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Las condiciones para la renovación de la certificación se definen en el esquema de certificación correspondiente. La gestión del proceso de renovación se llevará a cabo de conformidad con los procedimientos especificados a continuación, salvo que el esquema correspondiente disponga lo contrario.

TÜV Italia deberá, a más tardar 60 días antes de la fecha de vencimiento de la certificación, emitir una notificación al profesional certificado solicitando la presentación de la documentación necesaria para la renovación de la certificación. **La notificación se enviará por correo electrónico a la dirección proporcionada en la solicitud inicial de certificación. El profesional certificado es**



responsable de informar a TÜV Italia de cualquier actualización de su dirección de correo electrónico. En ausencia de dicha notificación, seguirá siendo responsabilidad exclusiva del profesional presentar toda la documentación requerida dentro de los plazos especificados a continuación.

El profesional deberá presentar toda la documentación requerida al menos 30 días antes de la fecha de vencimiento, con el fin de garantizar la finalización del proceso de renovación por parte de TÜV Italia en plazo. La presentación podrá realizarse por correo electrónico o, si el tamaño del correo supera los 10 MB, a través de la plataforma <https://dropoff.tuv-sud.co.uk/>.

Si, en la fecha de vencimiento del certificado, el proceso de renovación no se ha completado (incluida la revisión documental y la decisión de certificación), TÜV Italia procederá a eliminar el profesional del registro de personas certificadas y emitirá una notificación formal que prohíba el uso de la certificación y de la marca de certificación (cuando esté prevista).

Si el profesional desea obtener nuevamente la certificación, deberá presentar una nueva solicitud y repetir íntegramente todo el proceso de certificación.

9 TRANSFERENCIA DE CERTIFICACIÓN

La transferencia de un certificado emitido por otros organismos de certificación de personal acreditados puede llevarse a cabo siempre que el certificado sea actualmente válido, lo que significa que cualquier actividad anual de mantenimiento requerida haya sido realizada con éxito. No se pueden aceptar transferencias de certificados que estén suspendidos o revocados. Salvo que el esquema de certificación especifique lo contrario, se aplicarán las siguientes condiciones a la transferencia de un certificado.

9.1 Transferencia de certificación desde otro Organismo Acreditado

Los profesionales certificados por otros organismos de certificación de personal acreditados pueden solicitar la transferencia de su certificación a TÜV Italia mediante la presentación de la siguiente documentación:

- Solicitud de transferencia de certificación
- Copia del certificado actualmente válido
- Declaración más reciente emitida por el organismo de certificación anterior que confirme el correcto mantenimiento de la certificación existente
- Justificante del pago de la tarifa aplicable, según tarifario.
- Copia de un documento de identidad y código fiscal
- Currículum Vitae fechado y firmado que incluya:
 - Autodeclaración, elaborada conforme a los Artículos 46 y 76 del DPR 445/2000, que confirme la veracidad de la experiencia profesional indicada en el mismo
 - Autorización para el tratamiento de datos personales de conformidad con el GDPR
- *Declaración de la entidad cedente relativa a la ausencia de incidencias técnicas y económicas pendientes o, en ausencia de dicha declaración (aportando evidencia de haberla solicitado igualmente), una declaración conforme al DPR 445/2000 emitida por el candidato. La entidad cedente dispondrá de 5 días laborables para responder en caso de que existan incidencias económicas y/o técnicas pendientes.*
- *Cualquier otra documentación adicional prevista por el esquema de certificación específico.*



La solicitud puede ser presentada en cualquier momento. Tras la recepción de la documentación por parte del profesional, TÜV Italia iniciará el proceso de evaluación y notificará en consecuencia al organismo de certificación anterior.

Tras la finalización satisfactoria de la evaluación, se emitirá la decisión de certificación y se expedirá el certificado, enviando la notificación al organismo de certificación anterior. El certificado emitido conservará la fecha de expiración del anterior *y especificará que dicho certificado fue emitido previamente por otro Organismo de Certificación (OdC).*

Si la solicitud de transferencia se presenta junto con el mantenimiento o la renovación de la certificación, el profesional deberá adjuntar la documentación requerida en los apartados 7 u 8, dependiendo del tipo de solicitud. La evaluación de esta documentación se llevará a cabo tras la finalización satisfactoria del proceso de transferencia.

9.2 Transferencia de certificación desde TÜV Italia a otro organismo acreditado

Los profesionales certificados por TÜV Italia que tengan la intención de transferir la certificación a otro organismo de certificación de personas deberán notificarlo expresamente a TÜV. Una vez recibida la notificación, TÜV Italia procederá a enviar una comunicación sobre el estado de cualquier asunto pendiente (económico o técnico).

Una vez recibida la comunicación por parte de la entidad receptora de que la transferencia del certificado vigente ha sido completada, TÜV Italia procederá a la retirada del certificado y a la actualización de los registros de personas certificadas.

La solicitud puede presentarse en cualquier momento. Sin embargo, de conformidad con las condiciones de terminación descritas en la sección siguiente, las solicitudes presentadas dentro de los 90 días previos al plazo de mantenimiento anual estarán sujetas al pago de la tarifa de mantenimiento especificada en el tarifario.

10 CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

El profesional puede presentar una solicitud de cancelación de la certificación en cualquier momento durante su período de validez. Dicha solicitud de renuncia deberá ser enviada a TÜV Italia Srl con un preaviso mínimo de 90 días antes de los plazos anuales, ya sea por correo electrónico o correo certificado.

Los profesionales que no presenten la solicitud de cancelación dentro del plazo especificado deberán abonar la tarifa de mantenimiento indicada en el tarifario.

En caso de renuncia, el profesional dejará de utilizar el certificado original, cualquier copia o reproducción del mismo, y deberá eliminar de los membretes, la documentación técnica y los materiales comerciales cualquier referencia o símbolo relacionado con la certificación.

La renuncia implica la cancelación del registro de personas certificadas de TÜV Italia y, para los esquemas acreditados, también del registro de Accredia.

La renuncia a la certificación no implica, por parte de TÜV Italia, la entrega del expediente documental relativo a la persona que ha solicitado la cancelación, salvo que sea específicamente requerido por la normativa aplicable o por las reglas de acreditación del esquema de certificación correspondiente. Una copia del expediente será conservada por TÜV Italia durante un período de 10 años a partir de la fecha de terminación. Los costes asociados a la transferencia o entrega del expediente de certificación estarán especificados en el tarifario.



11 CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE TÜV ITALIA

Con la certificación, el profesional se compromete a llevar a cabo su actividad profesional de manera justa e impecable, inspirada en el cumplimiento de la normativa aplicable, y a adherirse a los principios éticos y de conducta establecidos en el Código Deontológico de TÜV Italia para Personas Certificadas, disponible en el siguiente enlace [CDEO-Codice-Deontologico-dei-Professionisti-Certificati](#).

El profesional certificado también se compromete a informar sin demora a TÜV Italia de cualquier cambio en sus datos personales y profesionales. Asimismo, el profesional certificado se compromete a utilizar la marca de certificación de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa que regula su uso, y a informar a sus clientes de cualquier medida que implique la suspensión o retirada del certificado.

12 MEDIDAS SANCIONADORAS (SUSPENSIÓN O RETIRADA DE LA CERTIFICACIÓN)

En caso de deficiencias graves documentadas y atribuibles al profesional, TÜV Italia podrá suspender o retirar el certificado. Las notificaciones de suspensión o retirada de la certificación se comunican por correo electrónico.

Los motivos para la adopción de medidas sancionadoras pueden incluir los siguientes:

- uso indebido del certificado o de la marca de certificación;
- impago de las tarifas requeridas;
- falta de respuesta adecuada a las quejas;
- incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en los documentos contractuales firmados en el momento de la solicitud de certificación.

La gravedad de la medida sancionadora se determina en función de la gravedad del hecho desencadenante o de su reiteración sin una acción correctiva adecuada, oportuna y eficaz. Tras un primer caso de no conformidad, TÜV Italia procede a suspender el certificado.

La suspensión de la certificación es notificada por TÜV Italia al profesional, indicando el motivo de la suspensión, las condiciones bajo las cuales puede ser levantada y el plazo dentro del cual dichas condiciones deben cumplirse. La suspensión impide al profesional utilizar el certificado y la marca de certificación. El profesional deberá indicar, dentro de los 10 días hábiles desde la fecha de recepción de la notificación, las acciones correctivas que tiene la intención de implementar.

TÜV Italia evalúa las acciones correctivas propuestas y decide si revocar la medida sancionadora o llevar a cabo actividades de verificación destinadas a demostrar el restablecimiento efectivo de las condiciones requeridas. En caso de que no se reciban las acciones correctivas dentro del plazo especificado, TÜV Italia procederá a revocar la certificación.

Los costes incurridos por TÜV Italia para las verificaciones derivadas de las medidas de suspensión correrán a cargo del profesional. Salvo que el esquema especifique lo contrario, la medida de suspensión no podrá exceder un período máximo de 6 meses, tras el cual el certificado será retirado. En caso de reiteración de las deficiencias que dieron lugar a la suspensión inicial, TÜV Italia procederá a revocar la certificación.

Tras la medida de revocación ejecutiva, el profesional dejará de utilizar el certificado original, cualquier copia o reproducción del mismo, y deberá eliminar de los membretes, la documentación técnica y los materiales comerciales cualquier referencia o símbolo relacionado con la certificación.

Asimismo, TÜV Italia procede a la eliminación del profesional del Registro de personas certificadas y, para los esquemas acreditados, también del registro de Accredia. El profesional cuyo certificado



haya sido revocado podrá presentar una nueva solicitud de certificación después de 6 meses desde la fecha de la revocación, siempre que las causas que dieron lugar a la revocación hayan sido eliminadas o subsanadas. Por cualquier incumplimiento de las normas que regulan el uso de la marca y/o del certificado, se requerirá al profesional el pago de una penalización, cuyo importe será determinado por TÜV Italia como compensación por los daños.

13 CONFIDENCIALIDAD

El candidato se compromete a no divulgar ningún material relacionado con las pruebas de examen ni cualquier otro material confidencial, ni a participar en prácticas fraudulentas destinadas a obtener dicho material.

14 TARIFAS

Las tarifas relativas al proceso de certificación, vigilancia y renovación se especifican en las listas de precios de TÜV Italia publicadas en el sitio web **www.tuvsud.com/it** o disponibles previa solicitud específica. Las tarifas con descuento se aplican exclusivamente bajo las condiciones establecidas en la propia lista de precios.

Las tarifas debidas deberán ser abonadas a **TÜV Italia** dentro de los plazos y según los métodos especificados e indicados en la lista de precios. Las tarifas pueden estar sujetas a la aplicación del índice de actualización ISTAT, con referencia al mes de diciembre de cada año.

Cualquier modificación de tarifario será comunicada sin demora a las personas inscritas en el registro. Los profesionales registrados tienen derecho a desistir de la certificación en el plazo de un mes desde la fecha de recepción de la notificación.

15 QUEJAS, APELACIONES, LITIGIOS

15.1 Quejas

A efectos del presente reglamento, el término «queja» hace referencia a una protesta formal que se presenta por escrito cuando se considera que se ha sido víctima de una injusticia o de un perjuicio. Cualquier cliente y cualquier parte interesada puede presentar quejas contra TÜV Italia y su actuación.

Una queja:

- podrá ser presentada por clientes (u otras fuentes) y puede referirse a los métodos operativos adoptados por el personal de TÜV Italia durante las distintas fases de las actividades de certificación de personal;
- también puede referirse a la certificación de otro profesional distinto del que presenta la queja; puede, de manera más general, originarse a partir de una amplia variedad de circunstancias, siempre que esté relacionada con las actividades de certificación de personal de TÜV Italia.

TÜV Italia las tiene debidamente en consideración bajo las siguientes condiciones:

- las quejas deben presentarse por escrito (se acepta cualquier medio) y deben proporcionar una descripción detallada de la situación reportada;
- se deben proporcionar el nombre y los datos de contacto del reclamante;
- los motivos de la queja deben indicarse claramente.

Si dicha información no está incluida en la queja, se contactará al remitente para las aclaraciones necesarias.



Las quejas se gestionan a través de un registro específico, y se enviará una respuesta inicial para cada una de ellas dentro de los 10 días hábiles desde su recepción.

Las quejas son evaluadas por el Director General de la División responsable de la actividad correspondiente, quien, con el apoyo de otro personal designado cuando sea necesario (por ejemplo, el Responsable del Esquema, el Responsable de Calidad), lleva a cabo las investigaciones y evaluaciones técnicas requeridas. Esto puede incluir entrevistas con el personal técnico y operativo implicado. En todos los casos, la queja es revisada por personal que no ha participado en la actividad objeto de la queja.

Cuando se considere necesario, TÜV Italia se reserva el derecho de llevar a cabo las verificaciones requeridas para sustentar el objeto de la queja.

Al finalizar el proceso de gestión de la queja, TÜV Italia emitirá una comunicación por escrito al reclamante, en la que se detallará el resultado de la investigación y cualquier medida adoptada. La información relativa a la queja y a su resolución no podrá ser divulgada al público sin el consentimiento de las partes implicadas.

15.2 Apelaciones

El término «apelación» se refiere a una solicitud presentada para obtener la anulación o modificación de una decisión que se considera perjudicial para los propios derechos o intereses en relación con las decisiones adoptadas por TÜV Italia durante las actividades de certificación.

Los clientes que utilicen los servicios de certificación de TÜV Italia pueden presentar apelaciones por escrito contra las decisiones y medidas adoptadas por TÜV Italia tras una actividad de certificación, con el fin de que dichas decisiones sean revisadas.

Al presentar una apelación, el apelante debe especificar sus datos de contacto, el objeto de la apelación, los motivos subyacentes y cualquier documento de apoyo relevante a los fundamentos mencionados anteriormente.

Debe tenerse en cuenta que la ausencia de uno o más de los elementos requeridos constituye motivo de rechazo de la apelación. En tales casos, TÜV Italia enviará al apelante una comunicación en la que se expondrán las razones de la decisión adoptada.

Si la apelación se considera admisible, el Director General de la División implicada en las actividades de certificación iniciará una revisión de la apelación y de las circunstancias que han dado lugar a su presentación, involucrando a todas las partes pertinentes. La apelación será evaluada por un comité compuesto por personal que no haya participado en la actividad de certificación objeto de la apelación. Al final de la investigación, y dentro de los dos meses desde su recepción, se informará al apelante del resultado de las verificaciones realizadas.

15.3 Litigios

En caso de cualquier litigio entre TÜV Italia, un cliente o cualquier otra parte interesada, el lugar exclusivo de jurisdicción será el Tribunal de Milán.

16 PRIVACIDAD

TÜV Italia está obligada al tratamiento de toda la información recibida en cumplimiento del Reglamento (UE) 679/2016, del Decreto Legislativo n.º 101 de 10/08/2018 y de las Políticas de Seguridad de la Información del Grupo TÜV SÜD AG.

El compromiso de confidencialidad se extiende a todo el personal y colaboradores, y a todos los procesos de evaluación, cualificación y examen llevados a cabo por TÜV Italia.



Todo el personal de TÜV Italia firma un compromiso de confidencialidad para el tratamiento de la información recibida en el curso de sus actividades profesionales realizadas por mandato de TÜV Italia.