DERECHOS DE LOS SOLICITANTES

a. Recibir información pública, sin necesidad de solicitud, del proceso general de certificación y los procesos de reclamación y apelación.
b. Elegir libremente al Organismo de evaluación de la conformidad.
c. A presentar la solicitud de certificación sin restricciones, ni perjuicios relacionados por la condición socio-económica, raza, opiniones políticas, religión, género, cultural o cualquier práctica que sea considerada como discriminatoria que pueda vulnerar los derechos de las personas.
d. Solicitar que se tengan en cuenta, dentro de lo razonable, sus necesidades especiales para el acceso al proceso de certificación.
e. Ser informado mediante correo electrónico o telefónicamente del estado de su documentación y solicitud.
f. Recibir un servicio de certificación imparcial e independiente, que asegure la confidencialidad de sus datos.
g. Interponer quejas o apelaciones de cualquier decisión sobre el proceso de certificación tomada por el Organismo de Certificación respecto a la que no esté de acuerdo.
h. Conocer el coste del servicio solicitado
i. Conocer el resultado de su proceso de certificación
j. Recibir un certificado expedido por el Organismo de Certificación que incluya el alcance su certificación.
k. Quedar incluido en el listado de personas certificadas publicado por el Organismo de Certificación.
l. Hacer uso de los certificados para el desarrollo de su actividad profesional.
m. Participar en las actividades desarrolladas por el Organismo de Certificación en los términos y condiciones que se haya establecido.
n. Beneficiarse de cuantas actividades de divulgación y promoción lleve a cabo el Organismo de Certificación referentes a los profesionales certificados.
o. Presentar alegaciones a su favor ante posibles quejas abiertas contra los servicios que haya prestado en el ejercicio de actividades referidas al ámbito de su certificación.
p. Recibir información sin necesidad de solicitud, del procedimiento de quejas y reclamaciones por el cual terceras personas pueden tramitar reclamaciones sobre su actuación a través de CERTIFIQUE.

DEBERES DE LAS PERSONAS CERTIFICADAS

a. Cumplir con las obligaciones económicas derivadas de la certificación
b. Conocer y aceptar las normas establecidas por CERTIFIQUE, al igual que los derechos y deberes de los solicitantes y personas certificadas
c. Actuar en su ámbito profesional con la debida competencia técnica, velando por el mantenimiento del prestigio de la certificación concedida.
d. Colaborar con el organismo de Certificación en las actividades de supervisión de su actuación necesarias para el mantenimiento de la certificación.
e. Informar al Organismo de Certificación sobre cualquier situación profesional que pudiera afectar al alcance de la certificación concedida.
f. No usar el certificado del organismo de Certificación para usos diferentes que los del reconocimiento de la certificación solicitada.
g. Saber que el logo es propiedad de CERTIFIQUE y que puede utilizar la marca CERTIFIQUE de acuerdo con el Manual de uso de la marca.
h. Conocer que las referencias inadecuadas a la certificación o el uso engañoso de los certificados y marcas de CERTIFIQUE supondrán la retirada de la certificación, publicar la infracción y si correspondiese, emprender acciones legales al respecto.
i. Devolver el certificado en caso de retirada de la certificación.
j. Informar a CERTIFIQUE sobre cambio de datos de contacto para facilitar las comunicaciones (dirección postal, correo electrónico, teléfono fijo y móvil).
k. Facilitar a sus clientes un sistema de reclamaciones por los trabajos relativos a la certificación y llevar un archivo con éstas y las medidas adoptadas que serán entregadas a CERTIFIQUE en caso de que se lo solicite.
l. Conocer que el incumplimiento de las obligaciones por parte de las personas certificadas podría suponer la apertura de un proceso sancionador desarrollado en el PGC-09 “Quejas y apelaciones”.