



## Politica de malpraxis și administrare defectuoasă

### Introducere

Scopul acestei politici este de a proteja studenții WSET și de a proteja integritatea calificărilor WSET prin asigurarea conformității cu acele politici și proceduri prin această Politică de malpraxis și administrare defectuoasă, care oferă un cadru atât pentru organismul care acordă certificările, cât și pentru Centrul Acreditat WSET „Wine-in-Business” pentru a identifica, raporta și gestiona și sancționa, dacă este necesar, eventualele acțiuni malpraxis sau administrare defectuoasă.

Nerespectarea politicilor și procedurilor WSET se poate încadra în două categorii distincte, dar înrudite:

1. **Administrarea defectuoasă**, în cazul în care neconformitatea este în general neintenționată, sau rezultatul unor greșeli, neglijență sau lipsă de experiență;
2. **Malpraxis** în cazul în care neconformitatea este intenționată sau este rezultatul unei acțiuni neglijente sau nesăbuite, fără a lua în considerare constrângerile acțiunii.

Organismul de atribuire va stabili dacă un incident este de administrare defectuoasă sau malpraxis în urma unei investigații. Organismul de atribuire înțelege că contextul este important și că linia dintre administrarea defectuoasă sau malpraxis nu este întotdeauna clară: de exemplu, incidentele de administrare defectuoasă pot deveni malpraxis (de exemplu, dacă nu puneți în aplicare măsuri corective, repetați același incident sau un incident similar sau încercați să denaturați sau să ascundeți informații în timpul unei investigații) sau organismul de atribuire poate constata că o circumstanță atenuantă transformă un potențial malpraxis în administrare defectuoasă.

Deși malpraxisul și administrarea defectuoasă sunt concepte distincte, ele se pot intercala unul în celălalt.

Malpraxisul și administrarea defectuoasă sunt întotdeauna specifice cazului, contextului și faptelor. Atât Centrul Acreditat WSET „Wine-in-Business”, cât și studenții pot comite malpraxis și administrare defectuoasă.

Există multe modalități prin care ar putea apărea malpraxis sau administrare defectuoasă, inclusiv noi modalități pe care nu le-am întâlnit înainte. Dar câteva exemple de malpraxis sau administrare defectuoasă includ:

- Nerespectarea termenilor Acordului centrului sau a politicilor și procedurilor WSET.
- Nerespectarea Codului de conduită aprobat al furnizorului de programe (APP).
- Nerespectarea cerințelor WSET pentru livrarea cursului sau examenelor.
- Nerespectarea procedurii de înregistrare și certificare a candidaților WSET.
- Înregistrării târzii ale studenților.
- Cerere frauduloasă de certificate/utilizare frauduloasă a certificatelor, reproducere sau falsificări de certificate.
- Păstrarea de informații critice privind asigurarea calității WSET.
- Depozitarea nesigură a materialelor de examen.





- Dezvăluirea sau partajarea materialelor confidențiale de examen cu candidații înainte de examen.
- Trimiterea de informații false sau inexacte pentru a obține o calificare.
- Înșelăciunea sau facilitarea înșelăciunii, inclusiv utilizarea dispozitivelor sau materialelor neautorizate.
- Comportament perturbator într-un examen.
- Plagiat de orice natură de către cursanți.
- Uzurparea identității (inclusiv falsificarea semnăturilor);
- Orice acțiune care ar putea duce la un efect advers;
- Încălcarea confidențialității;
- Nedivulgarea conflictului de interese.
- Probleme de examene incorecte/rezultate/neemiterea rezultatelor studenților în timp util.
- Încercarea intenționată de a manipula rezultatele examenului astfel încât acestea să nu reflecte performanța reală a candidatului la examen.
- Citirea/modificarea/copierea/distribuirea neautorizată a lucrărilor de examen.
- Neraportarea modificărilor privind proprietatea asupra APP/personalului/locația/facilitățile.
- Refuzarea accesului organismului acreditat la informații, documentații, personal, facilitati.
- Imposibilitatea de a răspunde în timp util la WSET.
- Imposibilitatea de a returna documentele de examen în intervalul de timp specificat sau de a respecta reglementările de trimitere și urmărire.
- Încălcarea drepturilor de autor WSET, a mărcilor comerciale, a drepturilor de proprietate intelectuală și a identității mărcii.
- Utilizarea instructorilor sau a evaluatorilor interni necalificați și/sau neînregistrați.
- Publicitate/reclamă înșelătoare.

În general, ne așteptăm, de asemenea, ca atât personalul WSET, cât și cei care reprezintă WSET, sau furnizorii de programe (APP) să îi trateze pe ceilalți și să fie întotdeauna tratați profesional și respectuos. Vom trata comportamentul inadecvat, inclusiv abuzul verbal sau fizic, solicitările persistente sau nerealiste sau amenințările ca abateri și vom aplica orice sancțiuni după cum este necesar, inclusiv excluderea permanentă din calificările WSET.

### **Responsabilitatea Centrul Acreditat WSET „Wine-in-Business”**

În calitate de Centru Acreditat WSET APP, trebuie să îndeplinim secțiunile acordului centrului referitoare la malpraxis și administrare defectuoasă, precum și identificarea și măsurarea riscurilor prin implementarea sistemelor și procedurilor – care sunt adaptate afacerii noastre (de exemplu, dimensiunea, natura, demografia studenților) – care vă vor ajuta asigurarea conformității cu Politicile WSET și tinerea în evidență al malpraxisului potențial sau real sau a administrării defectuoase de către personalul sau studenții noștri.





Este esențial ca Centrul Acreditat WSET „Wine-in-Business” să notifice imediat organismul de atribuire a Certificării WSET cu privire la orice probleme de neconformitate.

Notificările ar trebui trimise către departamentul de asigurare a calității: [ga@wsetglobal.com](mailto:ga@wsetglobal.com)

Dacă incidentul de neconformitate are loc în timpul unui examen WSET, examinatorul trebuie să notifice WSET utilizând formularul de notificare de malpraxis.

Toate celelalte notificări ar trebui să fie prezentate în scris (e-mail este acceptat) și ar trebui să includă:

- o prezentare detaliată a circumstanțelor din jurul suspiciunilor și acuzațiilor;
- Detalii cu privire la orice acțiuni sau investigații ulterioare pe care le-am întreprins;
- Orice circumstanțe atenuante (de exemplu, rapoarte medicale);
- Detalii privind orice proceduri urmate pentru informarea personalului/studentilor cu privire la consecințele malpraxisului și administrării defectuoase;
- Orice materiale neautorizate găsite în timpul examenului.
- Declarații scrise semnate și datate de orice persoană implicată.

WSET Awards va confirma primirea unei notificări de neconformitate prin e-mail în termen de **3 zile lucrătoare**.

### Investigația organismului de atribuire a acreditărilor WSET

WSET va înregistra incidentul de neconformitate și va desemna un ofițer de caz pentru a investiga. WSET va încheia investigația cu **30 de zile lucrătoare** de la confirmarea notificării. În unele cazuri, investigația poate dura mai mult, de exemplu, dacă este necesară o vizită în APP. În astfel de cazuri, toate părțile implicate vor fi informate cu privire la termenele revizuite.

- În cazul în care se suspectează un act de malpraxis sau administrare defectuoasă, aprobarea de a oferi calificări WSET poate fi suspendată până la finalizarea anchetei și până la aplicarea oricăror sancțiuni. Suspendarea aprobării va fi impusă numai în cazurile de suspiciune de malpraxis major și va fi realizată fie de CAPO, fie de directorul executiv al WSET.
- Dacă suspectăm malpraxis sau administrare defectuoasă de către un student, putem suspenda certificatul de student până la finalizarea anchetei și putem aplica orice sancțiuni.

În timpul investigării, WSET Awards poate:

- Solicita informații suplimentare de la orice parte implicată;
- Realiza interviuri (față în față, online, scrise) cu persoane fizice;
- Să solicite persoanei de contact principale să efectueze o investigație internă în cadrul APP;
- Să raporteze autorității de reglementare neconformitatea în cazul în care există un risc de efecte adverse;





- Să ia măsuri pentru ca reprezentanții WSET să efectueze o vizită în APP (inclusiv o locație neînregistrată în cazul în care investigația implică activități WSET potențiale desfășurate în locația respectivă). În acest caz, toate costurile vizitei se vor imputa APP ului unde se face vizita.
- Dacă investigația identifică un efect advers, se cere cooperarea APP-ului pentru a lua măsuri care să atenueze sau corecteze efectul sau pentru a-l preveni în viitor.

### **Gestionarea neconformității**

Dacă se identifică malpraxisul sau administrarea defectuoasă, se ia în considerare impactul acestuia și se pot aplica sancțiuni. WSET va lua toate măsurile rezonabile pentru a se asigura că sancțiunile nu dezavantajează studenții neimplicați afectați de malpraxis sau administrare defectuoasă. Cu toate acestea, în unele cazuri, poate fi necesară să interzicerea sau reținerea rezultatelor și/sau certificatelor.

### **Sancțiunile potențiale pentru APP pot include:**

- **Avertisment scris** - O scrisoare prin care se informează Persoana vizată cu privire la incidentul de neconformitate și se precizează că se vor lua măsuri suplimentare în caz de reparație/alte incidente de neconformitate.
- **Taxe de penalizare** - Taxe suplimentare percepute pentru anumite infracțiuni de administrare defectuoasă. APP-urile ar trebui să consulte Lista de prețuri APP pentru detalii.
- **Alte sancțiuni financiare** - Retragerea facilităților de credit și/sau perceperea de dobânzi pentru sumele restante.
- **Suspendarea comenzilor** - Respingerea comenzilor pentru materiale sau examene pentru o perioadă de timp sau până la soluționarea unei anumite probleme.
- **Formare** - Instruire/recalificare pentru personalul APP, care urmează să fie finalizată într-un interval de timp specificat
- **Planul de acțiune** - O declarație privind acțiunile specifice care urmează să fie puse în aplicare de APP până la o dată stabilită.
- **Măsuri speciale pentru sarcinile de evaluare** - WSET Awards pot impune cerințe suplimentare pentru sarcinile de evaluare care, în mod normal, sunt gestionate direct de APP.
- **Monitorizare suplimentară, verificare sau inspecție** - WSET Awards pot crește nivelul de monitorizare și/sau verificare sau pot efectua o vizită inopinată pentru a audita aspecte ale cursului și ale evaluării APP.
- **Vizită de re-aprobare** - O vizită completă de re-aprobare. O aplicație poate fi suspendată până la efectuarea vizitei respective sau i se poate permite să continue să funcționeze în condiții specifice.
- **Utilizarea independentă Verificatori/Observatori/Evaluatori/Supraveghetori** - Numirea, pentru o anumită perioadă de timp, pe cheltuiala APP, a verificatorilor/observatorilor/evaluatorilor/supraveghetorilor/supraveghetorilor





independenți pentru a se asigura că furnizarea de cursuri și evaluări este conformă cu politicile și procedurile WSET.

- **Suspendarea înscrierii candidaților** - WSET poate, pentru o perioadă de timp sau până când o anumită chestiune a fost rectificată, să refuze să accepte înregistrările candidaților dintr-o APP.
- **Invalidare rezultate/Suspendarea certificării** - WSET poate declara un examen nul și neavenit. WSET poate, pentru o perioadă de timp sau până la remedierea unei anumite chestiuni, să refuze să elibereze certificate candidaților dintr-o APP.
- **Suspendarea/retragerea aprobării unei locații satelit** - Dacă malpraxisul sau administrarea defectuoasă este legată de o anumită locație satelit, WSET poate suspenda sau retrage aprobarea locației respective. Suspendarea poate fi pentru o perioadă de timp sau până când o anumită problemă a fost rezolvată.
- **Suspendarea/retragerea aprobării pentru a rula anumite calificări WSET specifice** - WSET poate suspenda sau retrage aprobarea unei APP de a oferi una sau mai multe dintre calificările sale. Suspendarea poate fi pentru o perioadă de timp sau până când o anumită problemă a fost rezolvată.
- **Suspendarea/ retragerea statutului APP** - WSET suspendă sau retrage aprobarea unei APP de a oferi calificări WSET. Dispozițiile pentru retragerea aprobării vor intra în vigoare în momentul retragerii, APP va fi informată cu privire la cea mai apropiată dată la care poate aplica din nou și la orice măsuri speciale pe care va trebui să le ia înainte de această cerere.

#### Sanțiuni aplicabile studenților

- **Avertisment scris** - Cursantului i se emite un avertisment scris că, în cazul în care infracțiunea se repetă într-o anumită perioadă de timp, atunci se vor aplica sancțiuni suplimentare specifice.
- **Rezultatul examenului declarat nul și neavenit** - Rezultatul examenului unui cursant nu este considerat valid. Aceasta poate include invalidarea și retragerea unui certificat deja eliberat.
- **Descalificarea dintr-o calificare** - Studentul este descalficat de la participarea la calificarea în cauză cu efect imediat și, în plus, exclus de la participarea la orice alte calificări WSET pentru o perioadă de 12 luni. Aceasta include și accesul la materialele WSET.
- **Descalificarea cursantului** - Cursantul este descalficat de la participarea la orice cursuri sau examene care conduc la calificări WSET. Aceasta include și accesul la materialele WSET.
- **Descalificarea de la utilizarea logo-urilor și certificate WSET post nominale** - Acțiunile care aduc WSET în dizgrație pot duce la interzicerea utilizării certificatelor WSET post nominale și a logo-urilor.

