

Reglamento de exámenes

Índice

	Página	
1	Inscripción a los exámenes y resultados	2
1.1	Tasa de matriculación única (QRF por sus siglas en inglés)	2
1.2	Membresía de estudiante	2
1.3	Resultados	2
2	Identificación	2
2.1	Requisitos generales sobre documentos de identidad	2
2.2	Documentos de identidad aceptados	3
2.3	Documentos de identidad no aceptados	4
3	Exámenes de preguntas de elección múltiple: entorno de examen y materiales permitidos	4
4	Exámenes de desarrollo: entorno de examen y materiales permitidos	5
5	Acceso a/Salida de los exámenes	6
5.1	Exámenes de preguntas de elección múltiple	6
5.2	Exámenes de desarrollo	7
5.3	Descansos	7
6	Comportamiento inadecuado o mala conducta	8
6.1	Ejemplos de comportamientos inadecuados o malas conductas	8
6.2	Supervisión, investigación y consecuencias de los comportamientos inadecuados o las malas conductas	8
7	Responsabilidad legal	9
8	Cumplimiento del Reglamento de exámenes	9
9	Asistencia antes y durante los exámenes	9
10	Denegación del acceso	10
11	Adaptaciones razonables y consideraciones especiales	10
11.1	Adaptaciones razonables	10
11.2	Consideraciones especiales	10
12	Opiniones y quejas	10
13	Reclamaciones	11
14	Fuerza mayor	11
15	Varios	11

Reglamento de exámenes

En el presente reglamento se detallan los requisitos que deben cumplir los candidatos que se presenten a cualquier examen del CISI, incluidos los exámenes de preguntas de elección múltiple y los exámenes de desarrollo realizados en los centros examinadores o con vigilancia remota.

La expresión «con vigilancia remota» hace referencia a aquellos exámenes que se realizan en un lugar adecuado y cuya vigilancia se lleva a cabo de forma remota mediante enlaces de audio y vídeo, tanto en directo como grabados, a través de Internet.

Tenga en cuenta que los exámenes con vigilancia remota no están disponibles para candidatos menores de 18 años. Las reservas de plazas de examen para candidatos menores de 18 años deben realizarlas sus padres o tutores o formalizarse a través de su centro educativo, facultad o programa de becas. Además, en el caso de los candidatos menores de 16 años, se deberá cumplimentar un formulario en el momento de la reserva, y el candidato deberá acudir al centro examinador acompañado de un adulto. Cualquier consulta relativa al proceso de reserva deberá enviarse al Servicio de Atención al Cliente (tel.: +44 20 7645 0777; correo electrónico: customersupport@cisi.org).

1 Inscripción a los exámenes y resultados

1.1 Tasa de matriculación única (QRF por sus siglas en inglés)

Todos los candidatos que deseen presentarse a un examen del CISI deberán estar matriculados en el CISI. Cuando un candidato se matricula en su primer examen del CISI, debe abonar una tasa de matriculación única, pagadera una sola vez. Las tasas de matriculación aplicables a los candidatos del Reino Unido, las Islas Anglonormandas y la Isla de Man, así como a los candidatos internacionales, pueden consultarse en nuestro [listado de tasas](#). La tasa de matriculación no afecta al derecho de membresía de estudiante.

1.2 Membresía de estudiante

Al matricularse en su primer examen del CISI, los candidatos reciben una membresía de estudiante gratuita con una duración de un año (o hasta que obtengan su titulación completa). Para obtener información sobre las ventajas de la membresía de estudiante, visite la página [Membresía de estudiante](#) de nuestro sitio web.

Los candidatos que no deseen beneficiarse de la membresía de estudiante gratuita, deberán enviar un correo electrónico confirmando que desean cancelarla al Departamento de Membresías (studentmembership@cisi.org).

1.3 Resultados

Los candidatos deben acceder a su área personal de MyCISI en el sitio web del CISI y actualizar sus preferencias sobre cómo se compartirán sus resultados y datos (MyCISI > «My Account» [Mi cuenta] > «Results Preferences» [Preferencias de resultados]).

Los candidatos también pueden acceder a sus resultados a través de MyCISI («MyCISI - My Account [Mi cuenta] - Account Activity [Actividad de la cuenta]- Qualifications & Assessments [Exámenes y evaluaciones]»).

2 Identificación

2.1 Requisitos generales sobre documentos de identidad

El documento de identidad de los candidatos se comprobará antes del examen. El documento de identidad que los candidatos lleven al examen **debe**:

- estar en vigor, es decir, mostrar una fecha de expiración que no haya vencido.
- ser un documento de identidad personal que incluya una fotografía que refleje el aspecto actual del candidato, su nombre y apellidos, y su firma.
- mostrar un nombre que coincida exactamente con el que el candidato haya reservado su examen.

Si el documento de identidad presentado no cumple los requisitos enumerados anteriormente, **no** se permitirá al candidato presentarse al examen y **no** tendrá derecho al reembolso de la tasa de examen.

En caso de que un tercero reserve un examen en nombre de un candidato, el candidato será responsable de transmitir los datos personales correctos para la reserva.

Los candidatos deberán mostrar su documento de identidad a cualquier agente examinador que se lo solicite.

Asimismo, los candidatos deberán llevar consigo al centro examinador la confirmación de su reserva o, en el caso de tratarse de un examen con vigilancia remota, tener a mano sus datos de inicio de sesión/inicio del examen.

Los candidatos que hayan cambiado de nombre recientemente deberán consultar la Política de cambios de nombre del CISI.

2.2 Documentos de identidad aceptados

Los documentos de identidad aceptados varían en función de si el candidato va a realizar su examen en un centro examinador o con vigilancia remota.

Para los exámenes realizados en **centros examinadores**, se aceptará uno de los documentos de identidad que figuran a continuación. ***Si el documento no incluye la firma del candidato, este deberá presentar también una tarjeta de crédito o débito vigente que incluya su firma.***

- (a) un pasaporte **vigente** de cualquier país.
- (b) un carné de conducir (formato nuevo) británico **vigente** definitivo o provisional expedido por la Agencia de Licenciamiento de Vehículos y Conductores del Reino Unido (DVLA por sus siglas en inglés) o la Agencia de Vehículos y Conductores de Irlanda del Norte (DVLNI por sus siglas en inglés), o un carné de conducir con fotografía de Guernsey, la Isla de Man o Jersey. La fotografía que figure en el carné debe reflejar el aspecto actual del candidato.
- (c) un carné de conducir **vigente** definitivo o (si procede) provisional expedido en el país en el que se realiza el examen. Si el carné de conducir carece de fotografía, el candidato deberá aportar adicionalmente un documento de identidad con fotografía que refleje su aspecto actual.

- (d) cuando el examen vaya a realizarse en un país de la UE, un carné de conducir **vigente** con fotografía de un país de la Unión Europea. La fotografía que figure en el carné debe reflejar el aspecto actual del candidato.
- (e) una declaración firmada de un alto directivo o del departamento de Recursos Humanos del empleador del candidato. Dicha declaración deberá presentarse en papel membretado e ir acompañada de una fotografía del candidato. La declaración deberá certificar que el candidato es empleado de la empresa e indicar claramente el nombre, el puesto y los datos de contacto de la persona que la firma. Asimismo, se recomienda que la persona que certifique el documento de identificación del candidato adjunte su tarjeta de visita a la declaración. El empleador deberá avalar la fotografía y estampar su firma en el reverso. **Es necesario que las firmas en la declaración y la fotografía pertenezcan a la misma persona.** El texto del aval debe ser el siguiente:

«Certifico que la fotografía refleja fielmente el aspecto de [NOMBRE]».
- (f) un documento nacional de identidad **vigente** de un país de la UE.
- (g) para los exámenes realizados fuera de la UE, se aceptará un documento nacional de identidad **vigente** expedido para el país en el que va a realizarse el examen. Así, por ejemplo, un documento nacional de identidad de los EAU solo será aceptable si el examen se realiza los EAU.
- (h) una tarjeta de residencia en el Reino Unido **vigente**.

Para los exámenes **con vigilancia remota** se aceptará uno de los siguientes documentos de identidad:

- (a) un pasaporte **vigente** de cualquier país.
- (b) un carné de conducir nacional **vigente** definitivo o (si procede) provisional con fotografía y firma. La información del carné deberá aparecer en inglés y la fotografía reflejar el aspecto actual del candidato.
- (c) un documento nacional de identidad **vigente**. La información del documento de identidad deberá aparecer en inglés y la fotografía reflejar el aspecto actual del candidato.

El documento de identidad deberá ser original en todos los casos. No se aceptarán fotocopias.

2.3 Documentos de identidad no aceptados

No se aceptarán como documentos de identidad los carnés de conducir internacionales, las tarjetas de transporte, las tarjetas de pago, las tarjetas con foto, las tarjetas estudiantiles con foto ni las tarjetas de crédito con foto.

En caso de que no estén seguros de si su documento de identidad va a ser aceptado, los candidatos deberán llamar al servicio de atención al cliente al +44 20 7645 0777 antes de la fecha de su examen.

3 Exámenes de preguntas de elección múltiple: entorno de examen y materiales permitidos

- 3.1 No se permite la entrada de ningún tipo de material de referencia, libros, apuntes o dispositivos digitales o programables –incluidos relojes– en la sala de examen. Los candidatos deberán dejar los siguientes objetos fuera de la sala (en el caso de los exámenes con vigilancia remota) o en una taquilla u otra zona especificada por el vigilante (en el caso de los centros examinadores): maletines, bolsos, libros (incluidos diccionarios), apuntes, teléfonos móviles, *smartphones* y otros dispositivos inteligentes, y otros efectos personales (a excepción del material de papelería necesario para el examen). El CISI no acepta ninguna responsabilidad por la pérdida de objetos de valor.

En el caso de los exámenes con vigilancia remota:

- (a) no se permite el uso de papel para borrador ni artículos de papelería físicos. Habrá papel para borrador virtual disponible en la pantalla en todos los exámenes.
- (b) los candidatos deberán acatar cualquier instrucción del vigilante en relación con mover o cubrir objetos dentro de la sala en que se encuentren.
- (c) los candidatos deberán disponer de un espejo o de un teléfono móvil con el único propósito de que el vigilante pueda inspeccionar la zona alrededor de su cámara y monitor durante el control de seguridad.
- (d) ninguna otra persona o animal podrá estar presente en la sala de examen ni entrar en ella en ningún momento del examen. En caso de producirse tal situación, el examen se dará por terminado y se invalidará el resultado.

Los candidatos que se examinen en un centro examinador o que realicen un examen remoto vigilado por ProProctor deberán utilizar la calculadora en pantalla para todos los exámenes de preguntas de elección múltiple del CISI en todos los idiomas, tanto en el Reino Unido como a nivel internacional. Para consultar una guía sobre la calculadora en pantalla, acceda a MyCISI y haga clic en «*My Study*» (Mi estudio) y «*On the day*» (Sobre este día) en la parte izquierda de la pantalla. Se recomienda encarecidamente a los candidatos que inicien sesión en MyCISI antes de su examen para leer la guía sobre la calculadora en pantalla.

Los candidatos que realicen un examen remoto vigilado por TestReach podrán llevar consigo una calculadora científica no programable. Aunque este proveedor proporciona una calculadora en pantalla básica, es posible que no incluya todas las funciones necesarias para todos los exámenes.

Nota:

La carta de confirmación del examen que se entrega a los candidatos que realizan exámenes con vigilancia remota indicará si la empresa que ofrece los servicios de vigilancia del examen es ProProctor o TestReach.

4 Exámenes de desarrollo: entorno de examen y materiales permitidos

- 4.1 Los candidatos deberán dejar los siguientes objetos fuera de la sala (en el caso de los exámenes con vigilancia remota) o en una taquilla u otra zona especificada por el vigilante (en el caso de los centros examinadores): maletines, bolsos, libros (incluidos diccionarios), apuntes, teléfonos móviles, *smartphones* y otros dispositivos inteligentes, y otros efectos personales. No se permite la entrada de ningún tipo de

material de referencia, libros, apuntes o dispositivos digitales o programables en la sala del examen.

Los candidatos pueden llevar reloj a los exámenes de desarrollo que se realicen en centros examinadores. Sin embargo, dicho reloj no debe contener ni permitir el acceso a información que no sea la fecha y la hora. Los candidatos que se presenten a exámenes de desarrollo con vigilancia remota no podrán llevar reloj durante los mismos. La duración del examen y el tiempo restante se mostrarán en la pantalla durante todo el examen.

El CISI no acepta ninguna responsabilidad por la pérdida de objetos de valor.

Todos los candidatos a exámenes de desarrollo, con la salvedad de aquellos que se presenten al examen de **planificación financiera avanzada (Advanced Financial Planning, por su nombre en inglés)**, deberán llevar al examen una calculadora científica **no programable** propia Casio, Canon o Sharp.

Los candidatos que se presenten al examen de **planificación financiera avanzada** en centros examinadores o con vigilancia remota deberán llevar a su examen una calculadora financiera no programable propia de las marcas Hewlett Packard, Texas Instruments o Casio.

No se permitirán en los exámenes de desarrollo calculadoras que no cumplan estos requisitos. **Los establecimientos examinadores no proporcionarán calculadoras y estas tampoco estarán disponibles en la pantalla (en el caso de exámenes con vigilancia remota).**

Se recomienda encarecidamente a los candidatos estar suficientemente familiarizados con el funcionamiento de sus calculadoras antes del examen.

Para obtener información sobre las calculadoras permitidas en los exámenes de desarrollo del CISI, haga clic en «*My Study*» (Mi estudio) y «*On the day*» (Sobre este día) en la parte izquierda de la pantalla en MyCISI.

***Nota:** El CISI se reserva el derecho de comprobar las calculadoras y demás dispositivos que los candidatos lleven a los exámenes de desarrollo. Cualquier material que los candidatos lleven consigo, incluidas calculadoras, que no cumpla los requisitos del CISI no podrán utilizarse en los exámenes.*

Para los exámenes de desarrollo en un centro examinador, todos los candidatos **deberán** llevar consigo y utilizar un bolígrafo negro. El uso de reglas y subrayadores es opcional.

En el caso de los exámenes con vigilancia remota:

- (a) se permiten dos hojas (cuatro caras) de papel para borrador tamaño A4 en blanco. No habrá papel para borrador virtual disponible en la pantalla.
- (b) los candidatos deberán acatar cualquier instrucción del vigilante en relación con mover o cubrir objetos dentro de la sala en que se encuentren.
- (c) los candidatos deberán disponer de un espejo o de un teléfono móvil con el único propósito de que el vigilante pueda inspeccionar la zona alrededor de su cámara y monitor durante el control de seguridad.

***Nota:** Los dos exámenes de desarrollo del **Diploma ICAEW/CISI en Finanzas Corporativas** son exámenes a libro abierto. Los candidatos a estos exámenes pueden llevar consigo textos, artículos y apuntes de cualquier tipo. Es*

responsabilidad del candidato asegurarse de que dispone de los textos o apuntes que necesite, y cualquier material que lleve consigo al examen deberá estar impreso en papel.

5 Acceso a/Salida de los exámenes

5.1 Exámenes de preguntas de elección múltiple

Los candidatos deberán personarse en el centro examinador al menos 30 minutos antes de la hora programada para el inicio de su examen. Los candidatos que lleguen tarde al examen no podrán acceder a la sala de examen.

Puesto que otros candidatos llegarán a la sala de examen del centro examinador y saldrán de ella durante el periodo de examen, se recomienda a los candidatos utilizar el equipo de reducción de ruido disponible.

Los candidatos que realicen exámenes con vigilancia remota deberán iniciar el proceso de registro y comprobación al menos 15 minutos antes de la hora programada para su examen. Los candidatos deberán haber realizado la comprobación del sistema antes de iniciar el proceso de registro para asegurarse de que el ordenador que van a utilizar para el examen cumple los requisitos correspondientes.

Durante los exámenes con vigilancia remota, los candidatos deberán responder a todas las preguntas de los vigilantes y seguir todas sus instrucciones. En caso de no responder a cualquier pregunta o no cumplir cualquier instrucción, el examen se dará por finalizado.

Los candidatos que deseen dar por terminado su examen antes de tiempo y abandonar la sala del examen podrán hacerlo. Todos los presentes en el centro examinador deberán mostrar consideración hacia los candidatos que aún estén trabajando. Los candidatos que realicen exámenes con vigilancia remota deberán informar al vigilante de su intención de dar por terminado el examen y explicar el motivo por el que lo hacen.

Si la conexión a Internet falla durante un examen con vigilancia remota y hace que el candidato salga del sistema, el examen se dará por terminado y se registrará el resultado obtenido antes de que fallara la conexión. No será posible reanudar el examen y, en caso de que el candidato no lo haya superado, deberá reservar y pagar una plaza para volver a presentarse.

5.2 Exámenes de desarrollo

Los candidatos que se presenten a exámenes de desarrollo en un establecimiento examinador físico deberán personarse en él al menos 30 minutos antes de la hora programada para el inicio de su examen. Los candidatos no podrán acceder a la sala del examen hasta menos de 15 minutos antes de la hora programada para el inicio del examen.

Los candidatos que realicen exámenes con vigilancia remota deben descargar la aplicación, realizar una comprobación del sistema y confirmar la hora de inicio de su examen al menos 4 días antes de la fecha del examen. Los candidatos que no completen este proceso no podrán presentarse al examen. El día del examen, los candidatos deberán iniciar el proceso de registro y comprobación al menos 15 minutos antes de la hora de inicio de su examen. Los candidatos deberán haber

realizado la comprobación del sistema antes de iniciar el proceso de registro para asegurarse de que el ordenador que van a utilizar para el examen cumple los requisitos del ordenador examinador.

Durante los exámenes con vigilancia remota, los candidatos deberán responder a todas las preguntas de los vigilantes y seguir todas sus instrucciones. En caso de no responder a cualquier pregunta o no cumplir cualquier instrucción, el examen se dará por finalizado.

Los candidatos que se presenten a un examen en un centro examinador y deseen darlo por terminado y abandonar la sala del examen podrán hacerlo tras los primeros 30 minutos y antes de los últimos 15 minutos del examen. Para ello, deberán levantar la mano, indicar al vigilante que desean dar por terminado su examen y mostrar siempre consideración hacia los candidatos que sigan trabajando al abandonar la sala.

Los candidatos que realicen exámenes con vigilancia remota deberán informar al vigilante de su intención de dar por terminado el examen y explicar el motivo por el que lo hacen.

Si la conexión a Internet falla durante un examen de desarrollo con vigilancia remota y hace que el candidato salga del sistema, el examen se pondrá en pausa y se tratará de restablecer la conexión. El examen puede reanudarse hasta tres veces tras una desconexión. Si las desconexiones siguen produciéndose después de que el examen se haya reanudado por tercera vez, el examen se dará por terminado y no podrá reanudarse. Las preguntas contestadas antes de que fallara la conexión quedarán registradas y se evaluarán. Si el candidato no supera el examen con ellas, deberá reservar y pagar una nueva plaza para volver a presentarse.

5.3 Descansos

5.3.1 Los candidatos que se presenten a exámenes en centros examinadores podrán abandonar la sala del examen atendiendo a los requisitos indicados en la Norma 8.

5.3.2 Los candidatos que se presenten a exámenes de preguntas de elección múltiple con vigilancia remota no podrán abandonar la zona de cobertura de la cámara ni la sala por ningún motivo durante sus exámenes. Si lo hacen, el examen se dará por terminado y el CISI se reserva el derecho de no comunicar el resultado.

5.3.3 Los candidatos que realicen exámenes de desarrollo con vigilancia remota podrán tomar un descanso de cinco minutos. No se permitirá a los candidatos hacer más de una pausa. Si lo hacen, el vigilante denunciará al candidato ante el CISI, quien se reserva el derecho de no comunicar el resultado del examen.

6 **Comportamiento inadecuado o mala conducta**

Los candidatos deben ser conscientes de las consecuencias de cualquier comportamiento inadecuado o mala conducta que tengan antes, durante o después del examen. Cuando se demuestre que un candidato ha tenido un comportamiento

inadecuado, el CISI se reserva el derecho de ponerse en contacto con la empresa del candidato y notificar el suceso al regulador correspondiente.

6.1 Ejemplos de comportamientos inadecuados o malas conductas

Entre los comportamientos inadecuados o las malas conductas de los candidatos se incluyen, entre otros:

- hablar con cualquier persona que no sea el vigilante en cualquier momento del examen
- copiar de otra persona en cualquier momento del examen o confabularse con ella de cualquier otra manera
- utilizar cualquier forma de inteligencia artificial (IA) durante el examen
- tener comportamientos abusivos, agresivos, perturbadores o indecentes
- hacer trampa o intentar hacer trampa durante el examen
- poseer material no autorizado (teléfonos móviles, libros, apuntes, documentos, etc.) o llevarlo consigo una vez dentro de la sala del examen
- sacar material no autorizado de la sala del examen (hojas de preguntas, libros de respuestas, papel para borrador, etc.)
- copiar por cualquier medio parte o la totalidad del contenido del examen
- pedir a alguien que realice el examen en su nombre (lo que podría dar lugar a la denuncia de ambas partes)
- incluir contenido inapropiado en cualquier respuesta al examen
- hacerse pasar por otro candidato al examen
- no notificar su condición de formador
- no seguir las instrucciones del vigilante del examen
- no respetar el Reglamento de exámenes del CISI
- alterar documentos de resultados o crear documentos de resultados, incluidos certificados, falsos
- actuar de forma, ya sea o no intencionada, que ponga en peligro o amenace con poner en peligro la integridad de cualquier examen
- negarse a vaciarse los bolsillos, remangarse, recogerse el pelo o retirar objetos del entorno de examen cuando se le solicite por motivos razonables
- tomar notas durante el tutorial de presentación (solo en el caso de los exámenes de preguntas de elección múltiple)
- revelar cualquier parte del contenido del examen a cualquier persona u organización (incluidos formadores y empresas de formación) verbalmente, por escrito, por medios electrónicos o por otros medios de comunicación, salvo que un empleado del CISI lo autorice expresamente.

6.2 Supervisión, investigación y consecuencias de los comportamientos inadecuados o las malas conductas

Los exámenes se supervisan en su totalidad mediante grabaciones de vídeo y audio. En consecuencia, los candidatos deben aceptar que no tendrán derecho a la intimidad mientras se encuentren realizando el examen y renuncian a cualquier reclamación para hacer valer dicho derecho. Aquellos candidatos que no deseen ser grabados (ya sea en vídeo o audio) no podrán presentarse a nuestros exámenes.

Los vigilantes de los exámenes realizan una supervisión y una observación minuciosas de cada examen. Cualquier comportamiento de los candidatos que se considere sospechoso o inadecuado podrá grabarse y registrarse durante el examen para su posterior investigación.

El CISI se reserva el derecho, delegando en el vigilante de los exámenes la facultad de ejercitarlo, de dar por terminado el examen de cualquier candidato cuando existan motivos razonables para sospechar de un posible

comportamiento inadecuado o una mala conducta y, en el caso de los exámenes realizados en centros examinadores, de acompañar al candidato fuera de la sala del examen antes de su finalización.

Si un examen se da por terminado, la convocatoria quedará anulada. En estos casos, no se comunicarán los resultados, no se reembolsarán las tasas ni se cambiarán las fechas del examen.

El CISI investigará cualquier sospecha de mala conducta o comportamiento inadecuado. Cuando se demuestre que un candidato se ha comportado inadecuadamente o ha sido partícipe de una mala conducta, el CISI podrá imponerle una sanción de acuerdo con lo dispuesto en la versión publicada de su [Política de sanciones a candidatos](#). El CISI se reserva, asimismo, el derecho de ponerse en contacto con el empleador del candidato y/o con el/los regulador/es los de servicios y titulaciones financieros competente, si procede, una vez concluida su investigación. El CISI también podrá derivar al candidato a su Departamento de Estándares Profesionales y/o rechazar cualquier solicitud de membresía.

7 Responsabilidad legal

La responsabilidad del CISI se limita al reembolso de la tasa de matriculación abonada para el examen en cuestión. Nada de lo contenido en las presentes condiciones eximirá de responsabilidad al CISI ni limitará la responsabilidad del CISI:

- (a) en relación con muertes o daños personales causados por negligencia del CISI.
- (b) en cualquier cuestión en la que la exención o pretendida exención de la responsabilidad del CISI resulten ilegales o ilegítimas.

8 Cumplimiento del Reglamento de exámenes

Al reservar cualquier examen del CISI, los candidatos se comprometen a respetar este reglamento. En caso de incumplimiento del reglamento por parte de un candidato, el CISI podría denegar el acceso del candidato al examen, dar por terminada su participación en él, acompañar al candidato fuera de la sala del examen, o negarse a comunicarle el resultado obtenido, pudiendo notificar el incumplimiento al empleador y/o regulador del candidato. En este supuesto, ni el CISI, ni el vigilante del examen ni el personal de este último serán responsables de ninguna pérdida (ya sea financiera o de otro tipo) que el candidato y/o su empresa pudieran sufrir.

9 Asistencia antes y durante los exámenes

Los candidatos que se examinen en centros o facultades de educación superior y necesiten acceder a ellos en silla de ruedas deberán ponerse en contacto con el centro o la facultad en la que pretendan examinarse para que estos puedan realizar los preparativos necesarios. Todos los demás candidatos que se examinen en un centro examinador y necesiten acceder a él en silla de ruedas deberán ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente (customersupport@cisi.org) al menos una semana antes de la fecha del examen para que este pueda realizar los preparativos necesarios.

Los candidatos que requieran asistencia durante un examen en un centro examinador deberán captar la atención de uno de los vigilantes levantando la mano y sin molestar

a los demás candidatos. Ningún candidato podrá abandonar la sala de examen sin el permiso de uno de los vigilantes, quien podrá exigir que este permanezca acompañado mientras se encuentre fuera de la sala del examen.

Los candidatos que requieran asistencia durante un examen con vigilancia remota pueden dirigirse verbalmente al vigilante o utilizar la función de chat en pantalla para enviar un mensaje y solicitar ayuda.

10 Denegación del acceso

El CISI se reserva expresamente el derecho de denegar el acceso a un examen a cualquier candidato que haya aprobado previamente el mismo examen o que se haya presentado al examen en varias ocasiones. Si tiene dudas en relación con esta última cuestión, consulte la [Política de repetición de convocatoria](#) en el sitio web del CISI.

No se permite que los candidatos menores de 18 años realicen exámenes con vigilancia remota. Solo se permitirá el acceso de candidatos menores de 16 años si han cumplimentado el formulario necesario en el momento de la reserva y van acompañados de un adulto al registro en el centro examinador.

Los candidatos que sean formadores/instructores están sujetos a una serie de criterios diferentes que se establecen en la [Política de participación de formadores en exámenes del CISI](#). En particular, estos deberán declarar que son formadores en el momento de realizar su reserva. Para obtener más información, envíe un correo electrónico a customersupport@cisi.org.

11 Adaptaciones razonables y consideraciones especiales

11.1 Adaptaciones razonables

La política del CISI consiste en garantizar que no existan barreras innecesarias a la evaluación que impidan a los candidatos demostrar eficazmente su competencia. Al mismo tiempo, el CISI debe garantizar que los candidatos que necesiten adaptaciones razonables no reciban ventajas injustas sobre otros candidatos.

Aquellos candidatos que necesiten una adaptación razonable para un examen del CISI deberán consultar la versión publicada de la [Política de adaptaciones razonables](#) y presentar una solicitud, junto con las pruebas que acrediten tal necesidad, de acuerdo con los requisitos estipulados en dicha política. Los candidatos para quienes se realicen adaptaciones razonables no recibirán ninguna consideración adicional como consecuencia de dicha adaptación razonable durante la evaluación de sus exámenes.

11.2 Consideraciones especiales

Los candidatos que deseen recibir una consideración especial debido a circunstancias surgidas en el transcurso de su examen deberán consultar la versión publicada de la [Política de consideraciones especiales](#) del CISI y presentar una solicitud, junto con las pruebas justificativas pertinentes, de acuerdo con los requisitos previstos en dicha política.

12 Opiniones y quejas

Cualquier candidato que desee dejar una opinión (ya sea positiva o negativa) o plantear una queja sobre el contenido o la administración de su examen, los recursos de aprendizaje del CISI o cualquier aspecto del servicio de este último, deberá cumplimentar un [Formulario de comentarios del candidato](#), el cual está disponible en el sitio web del CISI.

El sistema de comentarios del CISI permite a los candidatos enviar sus opiniones y quejas sobre problemas con el contenido de los exámenes, la calificación de estos, su administración, los centros examinadores, los dispositivos utilizados en los centros examinadores, o el material de estudio. Para obtener más información sobre el proceso de comentarios y reclamaciones, consulte la [Política de comentarios y reclamaciones sobre exámenes del CISI](#).

Cualquier candidato que considere que se ha visto afectado por un problema durante su examen o el día en que este se celebró, deberá notificárselo al vigilante a fin de que este pueda asegurarse de dejar constancia del mismo. Asimismo, existe la opción de cumplimentar un [Formulario de comentarios del candidato](#) lo antes posible después del examen y, en todo caso, en el plazo máximo de las 48 horas siguientes al examen, a fin de que el problema pueda ser investigado en el establecimiento del examen o esclarecido con el vigilante con la mayor celeridad posible.

Nota: Dada la necesidad de garantizar la seguridad de las preguntas de todos los exámenes de preguntas de elección múltiple realizados en ordenador y las evaluaciones reglamentarias en todo momento, estas no podrán distribuirse fuera del entorno de examen. Por tanto, el CISI no proporcionará a ningún candidato ni a terceros copias de las preguntas utilizadas en su examen, como tampoco indicaciones sobre las preguntas a las que contestó correcta o incorrectamente.

13 Reclamaciones

Puede consultar la [Política de reclamaciones](#) del CISI en la página [Procedimientos y políticas de examen](#) en el sitio web del CISI. En dicha página se detallan las áreas sobre las que los candidatos pueden interponer una reclamación, las causas de reclamaciones aceptadas y el proceso a seguir.

14 Fuerza mayor

El CISI no será responsable ante el candidato, ni se considerará que el CISI ha faltado a su compromiso de proporcionar exámenes y/o resultados a los candidatos, cuando se produzca cualquier retraso en el cumplimiento, o cualquier incumplimiento, de cualquiera de las obligaciones del CISI, cuya causa sea ajena al control razonable del CISI. Las causas ajenas al control razonable del CISI incluirán, entre otras:

- la indisponibilidad (incluida la indisponibilidad por enfermedad, lesión o fallecimiento) de cualquier persona empleada o contratada por el CISI para prestar servicios que no pueda ser reemplazada o sustituida adoptando medidas razonables;
- acontecimientos o circunstancias que provoquen la indisponibilidad de los establecimientos en los que vayan a realizarse los exámenes que concurran con la imposibilidad de encontrar establecimientos adecuados alternativos adoptando medidas razonables;

- que un examen se de por terminado antes de la hora de finalización prevista debido, por ejemplo, a una amenaza de bomba, una evacuación de seguridad o una evacuación por incendio;
- un fallo del suministro eléctrico, de la conexión a Internet o en el caso de los exámenes con vigilancia remota, del sistema del candidato.

En tales circunstancias, el CISI podrá prorrogar el plazo para el cumplimiento de aquellas de sus obligaciones que se hayan incumplido y, si la causa persiste durante más de 30 días, anular el examen sin responsabilidad alguna para el candidato.

15 Varios

El presente reglamento y su interpretación se regirán por las leyes de Inglaterra. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Norma 10, el CISI y el candidato aceptan someterse a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales ingleses.

En caso de que cualquier aspecto de cualquier disposición del presente reglamento se declarase ilegal, inválida o inaplicable en virtud de cualquier ley o reglamento, dicha disposición se aislará de las disposiciones restantes y no afectará ni alterará su validez, legalidad o aplicabilidad.

El contenido de los exámenes es material protegido por derechos de autor propiedad del CISI.