



PROCEDIMIENTO
PC02
“TRAMITACIÓN DE
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN”

EDICIÓN	FECHA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN
1	01/10/2014	N/A	Emisión inicial
2	21/10/2015	5.2-5.2.1-5.2.2- 5.2.3-5.2.4 5.2.6-5.3	Se adaptan estos puntos del procedimiento a la operativa de la herramienta informática.
3	07/11/2016	5.2.3.	Se modifica el apartado de méritos.
4	01/06/2018	5.2.3	Se añade la tabla de grado de confort de experiencia
5	05/05/2021	5.2.3	Se eliminan los méritos de todo el procedimiento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Director de Certificación	Director de Calidad	Gerente



PROCEDIMIENTO
Tramitación de solicitudes de certificación

Código: PC02

Edición: 5

Fecha: 05/05/2021

Índice

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	4
4. RESPONSABILIDADES	4
5. DESARROLLO	5
5.1. PASOS PREVIOS	5
5.1.1. <i>Información pública</i>	5
5.2. PRERREQUISITOS DE CERTIFICACIÓN	5
5.2.1. <i>Registro de usuarios</i>	5
5.2.2. <i>Solicitud de certificación</i>	6
5.2.3. <i>Envío de información y documentación</i>	7
5.2.4. <i>Pago de tasas</i>	8
5.2.5. <i>Validación Administrativa</i>	9
5.3. SOLICITUDES ESPECIALES	9
6. ANEXOS Y REGISTROS	10

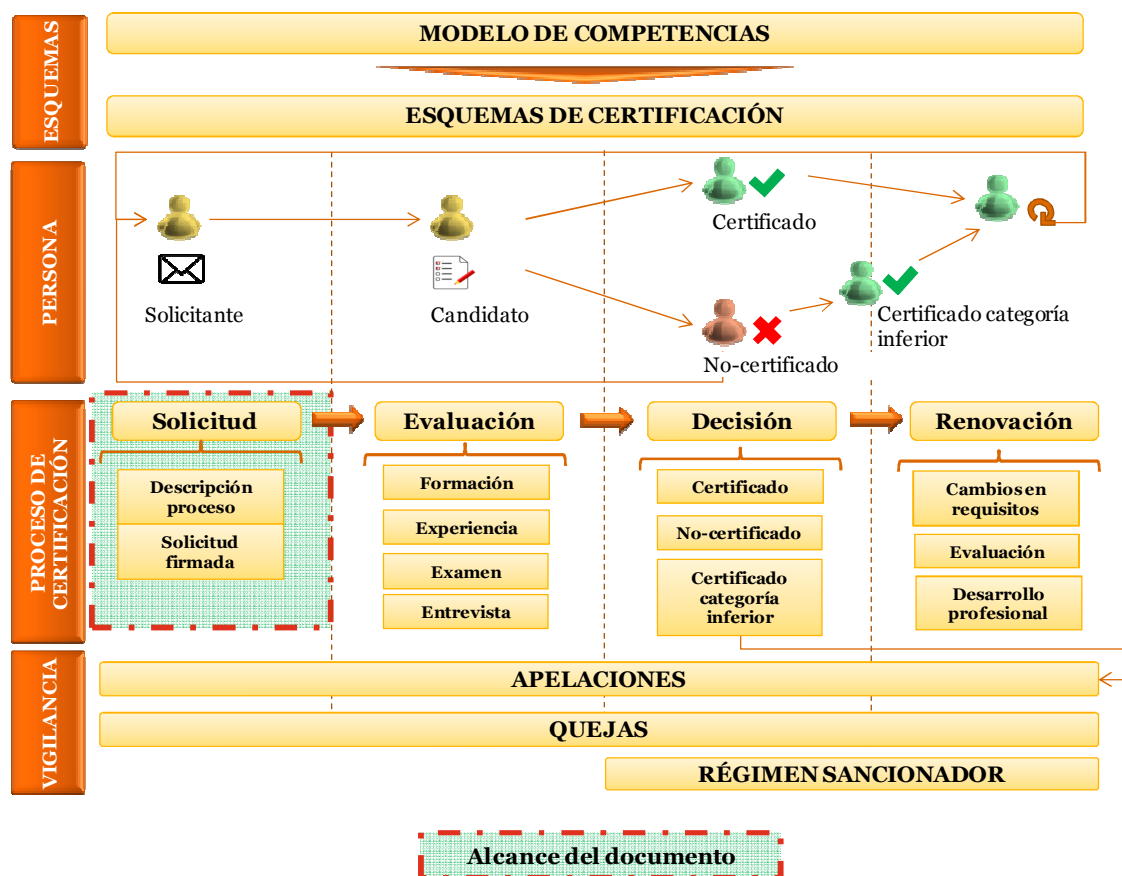
	PROCEDIMIENTO	Código: PC02
	Tramitación de solicitudes de certificación	Edición: 5
		Fecha: 05/05/2021


1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir el proceso mediante el cual **AGENCIA DE CERTIFICACIÓN PROFESIONAL** (en adelante ACP) recibe y analiza las solicitudes de certificación, incluyendo las actividades previas que un potencial cliente puede realizar antes de convertirse en solicitante, hasta que el solicitante se convierte formalmente en candidato.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las etapas de registro de usuarios, autoevaluación, solicitud de certificación (incluyendo todos los prerrequisitos de certificación) y validación de la misma por parte de ACP.



	PROCEDIMIENTO Tramitación de solicitudes de certificación	Código: PC02
		Edición: 5
		Fecha: 05/05/2021

3. REFERENCIAS

- Norma UNE EN ISO/IEC 17024:2012 “Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas”.
- Norma UNE EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de calidad”.
- MG - Manual de Gestión.

4. RESPONSABILIDADES

El Director de Certificación es el encargado de:


- Asegurar que los potenciales candidatos dispongan de toda la información relativa al proceso de certificación, de manera que conozcan, en el momento de realizar la solicitud, cuáles son los requisitos de certificación, las etapas del proceso de certificación y sus derechos y sus obligaciones en relación a la totalidad del proceso.
- Velar por el correcto funcionamiento de la herramienta en la etapa de solicitud, solventando cualquier incidencia que pudiera producirse en relación con el mismo, y atendiendo, analizando y resolviendo las solicitudes especiales que pudieran recibirse.

El Administrativo es el encargado de:

- Validar que el usuario/solicitante cumple con los prerrequisitos de la certificación de ACP, incluyendo la verificación de que se han adjuntado los documentos necesarios (en base a la forma, no al contenido de los mismos) y que se han firmado todos los compromisos correspondientes, sin realizar evaluación técnica alguna sobre el contenido.

El Usuario/Solicitante es el encargado de:

- Registrarse en la herramienta cumpliendo con los requisitos especificados para ello.
- Realizar la solicitud de certificación aceptando las condiciones descritas en el presente procedimiento.
- Aportar toda la documentación justificativa que demuestre la veracidad de la información reportada.

	PROCEDIMIENTO Tramitación de solicitudes de certificación	Código: PC02
		Edición: 5
		Fecha: 05/05/2021

5. DESARROLLO

5.1. PASOS PREVIOS

5.1.1. Información pública

Cualquier persona que lo desee, podrá consultar en la página web de la ACP toda la información relativa al proceso de certificación, incluyendo el alcance de los diferentes certificados a los que se puede optar, los requisitos para acceder a los mismos, las etapas del proceso de certificación y las diferentes tarifas aplicables a los certificados. La información relativa a la localización y el nombre de los archivos públicos de consulta se encuentra en el procedimiento “PC04 - Concesión, mantenimiento y renovación de certificados”.

Asimismo, en la misma página web, los potenciales clientes de ACP podrán cumplimentar un cuestionario automatizado (“Cuestionario de Autoevaluación”), en ningún caso vinculante y de carácter orientativo, mediante el cual podrán conocer qué certificado es el más adecuado para dicha persona, en función de la formación y la experiencia acumuladas por el profesional que realiza la consulta.

Dicho cuestionario está diseñado siguiendo una estructura en árbol, y el profesional, tras responder a una pregunta, deberá responder a otra cuyas respuestas estarán parametrizadas en base a la respuesta de la pregunta anterior.

5.2. PRERREQUISITOS DE CERTIFICACIÓN


Los prerequisites de acceso a las certificaciones de ACP son los siguientes:

- Registrarse en la plataforma informática de la web.
- Cumplimentar el CV y adjuntar documentos justificativos de los requisitos.
- Cumplimentar la solicitud de certificación, incluyendo la cumplimentación de diversos formularios y la adhesión al código ético y de conducta de ACP.
- Firma de la solicitud.
- Pago de tasas.

5.2.1. Registro de usuarios

Previamente a convertirse en solicitante, cualquier persona que visite la página web podrá registrarse como usuario, teniendo acceso a una serie de funcionalidades no accesibles para usuarios no registrados.

El registro de usuario es un paso previo obligatorio para poder acceder al proceso de certificación.

	PROCEDIMIENTO Tramitación de solicitudes de certificación	Código: PC02
		Edición: 5
		Fecha: 05/05/2021

Los usuarios podrán registrarse, cumplimentando un formulario de datos personales de la web.

Una vez cumplimentado el registro del usuario, para el cual deben introducirse datos tales como usuario, nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, etc., se creará una página personalizada para el usuario, que utilizará para enviar toda la información requerida por el proceso, así como para consultar el status del proceso de certificación o para solicitar fechas de examen, entre otras funcionalidades.

El usuario dispondrá de una contraseña (alfanumérica con un mínimo de 8 dígitos), que podrá ser modificada a conveniencia del usuario. En caso de olvidar la contraseña, el sistema enviará un enlace al correo electrónico indicado en el formulario de registro para que el usuario pueda restablecer la misma.

5.2.2. Solicitud de certificación

El usuario registrado, desde su página personalizada, podrá iniciar el proceso de certificación cumplimentando el formulario de solicitud. Algunos de los datos necesarios para cumplimentar dicha solicitud ya estarán en el sistema. El sistema recuperará esta información, pero el usuario podrá modificarla en caso de que algún dato no sea correcto o deba modificarse.

Todos los campos del formulario de solicitud son obligatorios de completar, incluyendo el DNI o pasaporte del solicitante.


El usuario tendrá que cumplimentar el PC02-R01-Solicitud de Certificación, para poder convertirse en solicitante.

Asimismo, el usuario deberá realizar las siguientes tareas:

- Lectura y aceptación del código ético y de conducta.
- Lectura y aceptación de las condiciones generales (donde se explica la política de precios y facturación, los tiempos estimados de certificación, el número de convocatorias de examen, entre otra información relevante del proceso de certificación).
- Lectura y aceptación de las condiciones de uso de la marca.

Una vez leídos y aceptados dichos documentos, el usuario, para poder seguir adelante con el proceso convirtiéndose en solicitante.

En los anexos I, II y III del presente procedimiento se adjuntan, respectivamente, las “Condiciones generales del proceso de certificación de ACP”, Código Ético y de conducta y las “Condiciones de uso de la marca”, son documentos públicos colgados en la plataforma informática y en la web de ACP.

	PROCEDIMIENTO Tramitación de solicitudes de certificación	Código: PC02
		Edición: 5
		Fecha: 05/05/2021

Una vez cumplimentado el formulario y habiendo confirmado los datos tanto personales como el CV, deberá seleccionar la forma de pago y los datos de facturación para finalizar el proceso de solicitud.

5.2.3. Envío de información y documentación

Cada uno de los certificados de ACP exige el cumplimiento de unos requisitos específicos por lo que se requiere el envío de información y documentación relativa al cumplimiento de los requisitos del certificado al que se opta. Cuando se opte a más de un certificado el CV sólo deberá ser introducido una vez, pudiéndose ampliar la información existente en la zona privada del candidato.

La información y documentación a completar a través de la herramienta está dividida en 3 bloques diferenciados:

- Formación
- Experiencia
- Referencias

En cada uno de los bloques se debe incluir información, así como la documentación que evidencie el cumplimiento de los requisitos.

Formación:

La formación genérica debe acreditarse mediante la entrega de una copia simple del título universitario.

La formación específica se acredita mediante la entrega de diplomas o certificados que demuestren la asistencia a cursos, máster, posgrados, doctorados o cursos específicos, adjuntando información adicional sobre contenidos de los cursos, plan de estudios, etc...

ACP dispone de un asesor a través de la web para solicitar aclaraciones sobre la casuística que puede presentarse puntualmente, aunque es el candidato quien debe autoevaluar si su formación y experiencia cumple los requisitos para cada categoría.

Experiencia:

La experiencia profesional debe acreditarse mediante documentación que justifique la experiencia que el candidato indica en los datos de CV insertados en la herramienta.

La siguiente tabla muestra el grado de confort de ACP con diferentes tipos de documentos que justifican la experiencia profesional:



PROCEDIMIENTO
Tramitación de solicitudes de certificación

Código: PC02

Edición: 5

Fecha: 05/05/2021

Tipo de Documento	Grado de confort
Certificado de Empresa	Alto
Certificado de vida laboral	Alto
Declaración de la renta	Alto
Nómina	Medio
Visado colegial o similar	Alto
Contrato de trabajo	Medio
Extracto bancario de la nómina	Medio
Declaración jurada	Bajo

* Cuando la empresa es propiedad del cliente a certificar, el grado de confort del Certificado de empresa será medio.

Referencias:

Los solicitantes a un certificado ACP-Professional deberán aportar un mínimo de 3 referencias profesionales, que serán susceptibles de ser verificadas por el evaluador.

Los solicitantes a un certificado ACP-Advanced o superior deberán aportar un mínimo de 5 referencias profesionales, que serán susceptibles de ser verificadas por el evaluador.


La documentación podrá enviarse en inglés, o en cualesquiera de las lenguas oficiales del estado español. Cualquier documento presentado en otra lengua deberá aportarse junto con una traducción jurada del mismo al castellano.

Pese a que el envío de documentación es un requisito para acceder a la certificación, el usuario registrado, entre las funcionalidades disponibles, y sin necesidad de haber completado el formulario de solicitud previamente, podrá ir colgando en su página personalizada su itinerario profesional (formación, experiencia y méritos), de manera que a la hora de realizar la solicitud, el asistente “Experto de selección de certificaciones” orientará al usuario a qué certificados puede optar en base a la información facilitada por el mismo.

5.2.4. Pago de tasas

Tras las etapas anteriores de solicitud y envío de información y documentación, el solicitante procederá a realizar el pago de las tasas iniciales de certificación.

Para ello, seleccionará la tarea habilitada a tal efecto en su página personalizada, guiándole el sistema a una plataforma de pago segura mediante la cual deberá abonar las tasas iniciales correspondientes al certificado al que opta.

	PROCEDIMIENTO Tramitación de solicitudes de certificación	Código: PC02
		Edición: 5
		Fecha: 05/05/2021

El usuario podrá ver su zona privada el estado de sus pagos y podrá descargarse las facturas de los mismos.

5.2.5. Validación Administrativa

En el momento en que se efectúe el pago de las tasas, se generará una alerta para el personal administrativo ACP, que realizará una primera validación de la adecuación de la documentación enviada.

Tras recibir el correo con la alerta, el administrativo tendrá una serie de información a validar.

Dicha persona abrirá los documentos aportados por el candidato y verificará que en cada apartado se haya colgado la información adecuada.

El administrativo irá “tickeando” los apartados a medida que los valide, y una vez validados todos los campos se modificará el status del solicitante convirtiéndose formalmente en candidato a la certificación. De este modo, se avanzará hacia la siguiente etapa del proceso, consistente en la evaluación de la documentación aportada.


En caso de que el administrativo detecte alguna incidencia con algún documento para continuar en el proceso, lo indicará mediante un comunicado electrónico al solicitante al objeto de que pueda subsanar la incidencia.

Es importante destacar que la validación administrativa se realiza para agilizar el proceso de certificación, pero superar dicho paso no garantiza en ningún caso la obtención del certificado. La tarea del administrativo no es revisar ni evaluar técnicamente la documentación aportada, sino únicamente verificar que la documentación que se envía coincide con la documentación solicitada (por ejemplo, verificar que en el campo de título universitario se cuelga un título universitario, sin entrar a valorar la validez de dicho título).

5.3. SOLICITUDES ESPECIALES

Cuando el candidato rellena los datos personales tendrá la opción de indicar si tiene algún tipo de necesidad especial. ACP vela por que cualquier persona que cumpla con los requisitos del esquema de certificación pueda someterse al proceso, incluyendo aquellas personas que por su situación particular precisen de un trato especial (por ejemplo, personas invidentes). Dichas personas podrán indicar sus necesidades especiales en un campo abierto del formulario de solicitud, y únicamente en dichos casos se precisará de una validación manual por parte del Director de Certificación para que el usuario se convierta formalmente en solicitante de un certificado.

El Director de Certificación, una vez analizadas las necesidades especiales, se pondrá en contacto con el usuario para notificarle la resolución final, ya sea positiva (se acepta a la persona en el proceso) o negativa (se han valorado las necesidades solicitadas y se ha

	PROCEDIMIENTO Tramitación de solicitudes de certificación	Código: PC02
		Edición: 5
		Fecha: 05/05/2021

considerado que no es posible atender dichas necesidades, por lo que la persona deberá someterse al proceso habitual de certificación).

6. ANEXOS Y REGISTROS

Anexos:

Anexo I: Condiciones generales de certificación.

Anexo II: Código ético.

Anexo III: Condiciones uso marca y condición certificado.

Registros:

- PC02-R01. Solicitud de Certificación.