

## Información al Candidato

### 1. OBJETIVO y ALCANCE

El presente documento contiene una descripción general del sistema implantado por la entidad certificadora ANF Autoridad de certificación, ANF AC para llevar a cabo la certificación de personas en la categoría de Delegado de Protección de Datos, con arreglo al esquema de la Agencia Española de Protección de Datos (esquema AEPD-DPD) y de la norma ISO/IEC 17024.

La certificación reconoce que las personas certificadas tienen unas competencias técnicas y operativas suficientes para desarrollar las funciones de "delegado de protección de datos". Competencias enunciadas en el esquema APD-DPD apartado 6.2 para desarrollar las funciones descritas en su apartado 6.1.

En lo no previsto en el presente documento, al igual que si existe una incongruencia involuntaria, será de aplicación directa lo dispuesto en el esquema AEPD-DPD y en la norma ISO/IEC 17024.

### 2. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN

El sistema de certificación establece los requisitos y procedimientos a seguir, con la finalidad de que las certificaciones otorgas sean plenamente válidas y aceptadas.

La certificación es una declaración de la competencia técnica de una persona para realizar las actividades incluidas en el alcance de certificación, en este caso las propias del ejercicio de la actividad de delegado de protección de datos, según establece el Reglamento General de Protección de Datos y el esquema AEPD-DPD.

ANF AC no establece los requisitos de certificación, evalúa su cumplimiento con arreglo al esquema AEPD-DPD, vigente en cada momento.

La certificación concedida no exime a la persona certificada de su responsabilidad en caso de resultados erróneos.

### 3. DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

- Esquema de certificación de delegados de protección de datos de la Agencia Española de Protección de Datos (esquema AEPD-DPD).
- Norma UNE-EN ISO/IEC 17024: 2012 sobre requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.
- Reglamento (UE) 2016/679
- Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal
- Procedimientos internos de la entidad certificadora.

### 4. REQUISITOS Y CRITERIOS DE CERTIFICACIÓN

Están recogidos en el esquema AEPD-DPD, que ANF AC reproduce en su sitio web [www.anf.es](http://www.anf.es).

## 5. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

El formulario de solicitud se pone a disposición del candidato en la web de ANF AC ([www.anf.es](http://www.anf.es))

ANF AC, también pone a disposición del candidato un procedimiento web asociado a una convocatoria. Sin perjuicio de que, para el caso de que la convocatoria se haya completado, se ofrezca al candidato concurrir a las siguientes.

Asimismo, en la web aparecen publicadas las tarifas vigentes para acceder al proceso de certificación y el esquema AEPD-DPD, que recoge los requisitos que debe cumplir el candidato para ser certificado como delegado de protección de datos.

**Igualmente, se informa al solicitante de que puede pedir que se tengan en cuenta sus necesidades especiales, las cuales serán estudiadas por ANF AC, y atendidas en la medida de sus posibilidades**

La suscripción de la solicitud de certificación conlleva los siguientes compromisos del candidato:

1. Cumplir con las disposiciones pertinentes de la Entidad de Certificación ANF AC.
2. Proporcionar cualquier información necesaria para la evaluación de su solicitud. Información en castellano.
3. Aportar información relativa a prerrequisitos: experiencia y formación, sustentada mediante justificantes originales y no manipulados, así como currículum detallado.
4. Proporcionar información veraz. Facilitar información o documentación falsa puede conllevar el rechazo definitivo y no serán admitidas nuevas solicitudes.
5. No divulgar los materiales de examen ni tomar parte en prácticas fraudulentas.
6. Informar a la Entidad de certificación sobre las modificaciones de su capacidad para cumplir los requisitos de certificación.
7. No utilizar la certificación de forma engañosa, no autorizada o de modo que desprestigie a ANF AC como Entidad de Certificación.
8. En caso de que la Certificación sea suspendida o retirada, no hacer ninguna declaración relativa a la misma y retornar el Certificado y carné profesional.
9. Abonar las tarifas vigentes antes de tramitar la solicitud, adjuntando a la misma, el comprobante de pago.
10. Mantener actualizados los datos existentes en ANF AC como Organismo de Certificación. Especialmente la dirección de email y número de teléfono móvil, que son buzón de confianza que consulto diariamente a efectos de comunicación.
10. Autorizar, siempre y cuando supere el proceso de Certificación como Delegado de Protección de Datos, a ANF AC para que publique en su web y en la aplicación Red DPD, los datos profesionales facilitados en el formulario de solicitud.
11. Confidencialidad. La información recibida por la entidad certificadora, tanto en la solicitud como a lo largo de todo el proceso de certificación será considerada como confidencial a todos los efectos con las limitaciones establecidas en su caso por la ley. El candidato se compromete especialmente a no divulgar, ni comunicar por ningún medio y, en definitiva, a no hacer uso fraudulento de los contenidos de los exámenes.

La falta de cumplimiento de estas normas podría dar lugar a la expulsión del proceso de Certificación.

## 6. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

No se impedirá el acceso al proceso de certificación a ningún solicitante por creencias, pensamientos, nivel socioeconómico y otras circunstancias que no tengan un sustento técnico derivados de los estándares bajo los cuales se realiza el proceso de certificación.

El candidato solicitante puede consultar en la página web documento publicados con nivel de seguridad público:

[https://anf.es/es/show/section/documentos\\_publicos](https://anf.es/es/show/section/documentos_publicos)

En cuanto al cómputo de días que se mencionan a lo largo del documento, serán hábiles (de lunes a viernes) y siguiendo el calendario de festivos de la ciudad de Barcelona. El plazo comenzará a contar a partir del día siguiente al acto que lo genere.

## Recepción de la documentación

Cuando se reciba la solicitud de certificación, a través del correspondiente formulario de inscripción web arriba comentado, se le comunicará por correo electrónico la recepción de la misma y se le indica que en el plazo de 10 días se le notificará si ésta es completa.

En el caso de que la documentación no estuviera completa o existan aclaraciones adicionales sobre la documentación presentada, se conferirá al candidato un plazo de 10 días a al objeto de subsanación. Transcurrido este plazo, si la documentación no se ha remitido o ésta sigue siendo errónea, la entidad de certificación entenderá que el solicitante no tiene interés en seguir con el proceso de certificación y cerrará el expediente, dándole la posibilidad al candidato de reclamación, queja o alegación, según corresponda, si lo considera conveniente.

## Evaluación de los prerequisites

Con la documentación recibida se procederá a la evaluación del cumplimiento de los prerequisites siguiendo lo expuesto en el punto 6.3 "prerequisites" y anexo I "condiciones de justificación de los prerequisites" del esquema de la AEPD (esquema AEPD-DPD), que se dan por reproducidos y poniendo a disposición de los candidatos de un ejemplar del esquema AEPD-DPD vigente, accesible en [www.anf.es](http://www.anf.es). De acuerdo con lo expuesto en el punto anterior, en el plazo de 10 días se le comunicará el resultado de la evaluación de los prerequisites.

Si el resultado de la evaluación es de cumplimiento, se confirmará al candidato el acceso a la convocatoria. En caso contrario se le dará la posibilidad de adjuntar nueva documentación para intentar conseguir la puntuación, dándole 10 días para ello.

Transcurrido este plazo si no se tiene respuesta o después de realizada la nueva valoración se continúa sin conseguir la puntuación necesaria, se le comunicará este hecho al candidato y se cerrará el expediente, dándole la posibilidad de alegación, si lo considera conveniente.

## Realización del examen

Para la realización del examen, tras haber sido evaluados los prerequisites, el candidato dispondrá con la solicitud inicial de dos convocatorias. Caso de no superar la primera, dispondrá de un plazo máximo de 6 meses para agotar la segunda.

Para la tercera convocatoria y posteriores, se posibilita al candidato la opción de contratar una única convocatoria.

Con una antelación mínima de 2 meses a la fecha de vencimiento del plazo de 6 para la 2ª convocatoria, se avisará al candidato, indicando que esa es su última oportunidad.

Además, las convocatorias de examen se publicarán oportunamente en el web ANF AC ([www.anf.es](http://www.anf.es)).

El candidato informará de su interés en participar en la convocatoria a través de formulario web o mediante correo electrónico a la dirección [rtsc@anf.es](mailto:rtsc@anf.es).

Recibida la solicitud, se comprobará que el candidato cumple con todos los requisitos y se le confirmará y se le indicará la fecha del examen.

Como mínimo, con tres días de antelación a la celebración del examen, se le recordará tanto la fecha, la hora como el lugar.

#### Especificaciones a tener en cuenta por los candidatos:

1. Con una antelación mínima de media hora a la indicada en la convocatoria para la realización del examen, se procederá a la identificación de los candidatos, que deberán acudir provistos de su DNI, pasaporte, tarjeta de residencia o documento de identidad equivalente, cualquiera de ellos en estado vigente y sin deterioros que los imposibilite para su finalidad de identificación.
2. Realizadas las identificaciones, situados los candidatos en los asientos asignados y comprobado el funcionamiento por el Supervisor de los elementos empleados para su realización, el Supervisor comunicará el inicio del Examen.
3. La duración del examen es de 4h.
4. El candidato no puede abrir el examen hasta recibir las indicaciones pertinentes del Supervisor.
5. Si finaliza su examen antes de las cuatro horas marcadas como límite, levante la mano y espere a que el Supervisor le atienda. No puede levantarse de su asiento sin la indicación del Supervisor.
6. Próximos al cumplimiento del tiempo máximo de examen, el Supervisor dará aviso a los candidatos. Para el caso de realizar el examen con el empleo de ordenador personal, espere las indicaciones del Supervisor sobre el modo de finalización del examen. Si el examen se realiza en formato papel, finalizado el tiempo permitido, el candidato debe dar la vuelta a su examen y esperar sin levantarse de su asiento hasta que el Supervisor recoja todos los exámenes de los presentes en la Sala y dé las indicaciones pertinentes. No olvide rellenar los datos identificativos requeridos en la plantilla de respuestas de examen y firmar al pie de la misma, antes de la entrega al Supervisor. Deberá mostrar su DNI al Supervisor al entregar el examen.
7. Está prohibido el uso de material de estudio, dispositivos móviles, auriculares, y/o otros dispositivos electrónicos desde el momento en que se accede a la sala de examen. Si un candidato es sorprendido con alguno de los artículos indicados, puede ser expulsado de la sala de examen, obteniendo como resultado de la prueba un "No Apto", sin la devolución de las tasas abonadas.
8. Si el examen se realizara en papel, deberá usar un bolígrafo azul. No puede realizar el examen con lápiz o bolígrafo negro, no está autorizada la utilización de tipex o similares. Los materiales para realizar el examen le serán entregados por el supervisor, quedando prohibida la utilización de material propio.  
Si realiza anotaciones en algún documento, como por ejemplo hoja de reclamaciones, estas deberán ser siempre entregadas al Supervisor, aunque finalmente decida no presentarlas.  
Igualmente queda prohibido copiar o reproducir por cualquier medio el examen, ni conservarlo total o parcialmente, tampoco ningún otro documento empleado en el proceso del examen. Todo ello deberá ser entregado al Supervisor al finalizar la prueba.  
Para marcar o corregir la respuesta seleccionada, siga las instrucciones de la plantilla. En caso de duda, consulte con el Supervisor.
9. El examen de certificación consta de 150 preguntas, de las cuales:
  - a. Dominio 1: 50%, 75 preguntas, de ellas 15 con escenario.
  - b. Dominio 2: 30%, 45 preguntas, de ellas 9 con escenario.
  - c. Dominio 3: 20%, 30 preguntas, de ellas 6 con escenario.

10. Para la superación de la prueba, se requiere haber respondido correctamente al 50% de las preguntas de cada uno de los bloques o dominios. Es decir, deberán obtenerse 75 puntos sumando la puntuación mínima de los tres dominios, y el resto de la puntuación hasta obtener el 75% del total podrá obtenerse de cualquiera de los dominios. Se requiere pues para la superación del examen al menos 113 puntos.
11. Las preguntas tienen cuatro opciones de respuesta, de las cuales solo una es válida. Cada respuesta correcta suma 1 punto. No se puntúan las respuestas incorrectas o no respondidas. En caso de que haya una pregunta con más de una opción de respuesta marcada, la respuesta se computará como errónea.
12. El resultado de la prueba de evaluación comportará la valoración de "Apto" o "No Apto" en cada convocatoria. En caso de no conformidad con la evaluación, tiene derecho a solicitar su revisión ante el evaluador de la Entidad de Certificación, a cuyo efecto dispondrá de 5 días a contar desde el siguiente a la notificación del resultado. Si aun así el resultado de la reclamación sigue siendo de su no conformidad, podrá proceder a una apelación ante el Comité de Expertos de la Entidad de Certificación. Los procesos de revisión y apelación no son presenciales, quedando prohibido mostrar los exámenes a los candidatos.
13. Tiene a su disposición, en la página web de ANF AC, [www.anf.es](http://www.anf.es), información sobre los procesos de certificación. El Dpto. Legal de ANF AC está a su disposición ante cualquier duda o necesidad de aclaración.
14. Cualquier sospecha de fraude o copia o divulgación del examen, en cualquiera de sus formas, comportará la expulsión inmediata de la sala de examen y la declaración de "No Apto" en la prueba de certificación, sin la devolución de las tasas abonadas. Reservándose la Entidad Certificadora el ejercicio de las acciones que en derecho procedan.
15. Si tiene alguna queja o reclamación, solicite la hoja de Reclamación al Supervisor.

## Decisión de certificación

En el plazo de los 15 días siguientes de celebración del examen, que podrán prorrogarse a 30 en situaciones excepcionales, se procederá a comunicar al candidato el resultado de la corrección efectuada por el evaluador designado.

Si el resultado de la evaluación es "APTO" en la misma comunicación se incluirán los documentos de código ético y normas de uso de las marcas, de conformidad a lo establecido en esquema AEPD-DPD. Y recibidos que sean esos documentos firmados por el candidato se procederá con los subsiguientes de emisión del certificado.

Si el resultado de la evaluación es "NO APTO" se le facilitará el formulario correspondiente por fuese de su interés solicitar la revisión del examen.

Si el resultado de la revisión fuere igualmente insatisfactorio, y así lo solicita se le facilitará el correspondiente formulario para apelación ante el Comité de Expertos e Imparcialidad de ANF AC.

Se reitera al candidato que los procesos de revisión y apelación no son presenciales, al objeto evitar presiones y preservar la independencia del evaluador y, en su caso, miembro del Comité designado para conocer la apelación. Tampoco se podrá mostrar el examen.

Los términos para resolver y notificar al candidato son por un máximo de 15 días y de 30 días en las apelaciones, en este último caso a contar desde que finalizó el correspondiente trámite de alegaciones.

## Emisión del certificado

Según se pone de manifiesto en el apartado anterior, cuando se reciben firmados los documentos de código ético y normas de uso de las marcas, de conformidad a lo establecido en esquema AEPD-DPD, se procede con los trámites de emisión del certificado con el núm. identificativo único que los vincula a la persona certificada, junto con el número identificativo de la Entidad Certificadora.

Se le remitirá mediante correo certificado o por servicio de mensajería a la dirección indicada por la persona certificada, salvo que indique una forma distinta de envío.

Se publicará en el registro de delegados de protección de datos certificados de la página web de la Entidad Certificadora ([www.anf.es](http://www.anf.es)) la identificación de la persona certificada y se trasladará a la AEPD según lo estipulado en el esquema AEPD-DPD.

## Uso de la marca o referencia a la condición de acreditado

Se estará a lo previsto en el documento "Normas de uso de la marca del esquema", anexo IIA del esquema AEPD-DPD. Esquema publicado en el sitio web de la entidad certificadora ([www.anf.es](http://www.anf.es))

## Vigencia de la certificación

La vigencia de la certificación es de tres años renovables por periodos idénticos de tres años.

## Mantenimiento de la certificación

En el caso de que, durante el período de validez del certificado, se produjesen cambios legales o tecnológicos que, a juicio del Comité del Esquema, hiciesen conveniente una revisión o adaptación significativa del certificado concedido, se podrán establecer los criterios adecuados para mantener la vigencia de los certificados ya concedidos.

## Renovación de la certificación

La certificación tendrá un periodo de validez de tres años y su renovación requerirá que el candidato justifique haber cumplimentado:

- un mínimo de 60 horas de formación recibida y/o impartida durante el periodo de validez del certificado, requiriéndose un mínimo anual de 15 horas en materias objeto del programa del Esquema, y
- al menos, un año de experiencia profesional en proyectos y/o actividades y tareas relacionadas con las funciones del DPD en materia de protección de datos de carácter personal y/o de la seguridad de la información, evidenciada por tercera parte (empleador o similar).

Se valorará la formación impartida con el doble de horas que la formación recibida. No será valorada la formación en la que no conste su duración, el temario, la entidad de formación y el título de la formación. En el caso de no poder justificar la formación anual mínima requerida durante alguno de los tres años exigidos, se permite la cumplimentación de esa formación en alguno de los otros dos años restantes.

La renovación habrá de solicitarse con anterioridad a la fecha de vencimiento del periodo de validez del certificado.

La EC notificará a la persona certificada el final del período de validez con una antelación mínima de tres meses.

La no recepción por la persona certificada de la comunicación de la EC informando del final del periodo de validez de la certificación, no eximirá del cumplimiento de lo indicado en este apartado.

El candidato deberá presentar la solicitud de renovación junto con la relación de las reclamaciones que, en su caso, haya podido tener durante el período completo de duración de la certificación por actuaciones defectuosas en la actividad propia para la que esté certificado o una declaración en la que haga constar que no ha sido objeto de ninguna reclamación. Deberá acompañar la aceptación del Código Ético y las Normas de Uso de la marca del certificado, además de la justificación del pago de las tasas de renovación.

Una vez presentada la solicitud, la Entidad de Certificación procederá a la evaluación de la misma para la comprobación de la validez de toda la documentación proporcionada. Si, tras dicha evaluación inicial, la información no estuviera completa, se informará al candidato de la no aceptación de la solicitud de renovación mediante notificación escrita.

Se dará un plazo máximo de 90 días naturales para que pueda subsanar. Si, transcurrido dicho plazo, no fuera posible subsanar la deficiencia notificada, se declarará al candidato como no renovado, lo que se le comunicará mediante notificación escrita y se procederá a la retirada del certificado.

Si la solicitud es aceptada, se informará al candidato mediante notificación escrita.

En el caso en que se renueve la certificación, la EC emitirá un nuevo certificado justificativo con el mismo número identificativo asignado en la primera certificación. El nuevo certificado tendrá un periodo de validez de tres años y será enviado a la persona certificada mediante correo certificado a la dirección por ella indicada, o por otro medio si así lo solicita.

## 7. SUSPENSIÓN Y RETIRADA DE LA CERTIFICACIÓN

### Suspensión temporal voluntaria.

En el caso en que la persona certificada declare haber dejado de cumplir con los requisitos del Esquema, contractuales o de otro orden, su certificado dejará de estar en vigor durante un tiempo no superior a 12 meses.

Para la vuelta a la condición de certificado, la entidad de certificación requerirá realizar comprobaciones encaminadas a confirmar que las causas que motivaron la solicitud de suspensión han desaparecido, siempre que no haya transcurrido más de un año desde la fecha de suspensión de la certificación y que justifique documentalmente que está en condiciones de obtener el certificado, en los mismos términos establecidos para la renovación en el apartado anterior.

Una vez transcurrido un año de suspensión del certificado, sin que haya sido posible su renovación o no hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, se procederá a la retirada definitiva de la certificación y el candidato deberá reiniciar todo el proceso para obtener nuevamente la misma.

### Suspensión temporal por conductas contrarias al Esquema.

Son motivos de suspensión por la entidad de certificación los siguientes supuestos:

- La no presentación por parte de la persona certificada de documentación, registros o cualquier información que le haya sido requerida por la entidad de certificación para mantener dicha certificación o para investigar una reclamación dirigida a la persona.

- La no realización de alguna de las funciones y tareas como DPD, así como la falta o ausencia de competencia para cualquier tarea asignada bajo este Esquema.
- La realización por parte de la persona de declaraciones o usos en su condición de certificado que excedan del alcance de la certificación, que sean engañosas o que de cualquier manera perjudiquen o desprestigien el Esquema de certificación.
- Los comportamientos contrarios al Código Ético.
- El uso de las marcas de certificación de manera no permitida o contraria a las reglas de uso de marcas del Esquema.
- El incumplimiento por la persona certificada de cualquiera otra de las reglas del Esquema que le afecten.

Cualquiera de estos incumplimientos podrá dar lugar a la suspensión temporal de la certificación por un período máximo de seis meses. La acumulación de tres incumplimientos podrá suponer la suspensión de la certificación por un periodo mínimo de seis meses hasta la mitad del ciclo de certificación, superada la cual se procederá a la retirada de la certificación.

Si como consecuencia de la investigación de estos supuestos la entidad de certificación concluye que existen evidencias de haber dejado de cumplir con los requisitos del Esquema, contractuales o de otro orden, incluido la posesión de una determinada competencia y en consecuencia su certificado deje de ser válido, la entidad deberá proceder a suspender temporalmente tal certificado en tanto no se subsanen las causas.

Las sanciones establecidas se entenderán sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales, profesionales o de otro orden en que puedan incurrir las personas certificadas en el ejercicio de su profesión.

Para la vuelta a la condición de certificado, la EC deberá requerir las oportunas comprobaciones para confirmar que las causas que motivaron la suspensión han desaparecido, pudiéndose llegar incluso a exigir una reevaluación parcial o total.

### **Retirada de la certificación.**

Serán motivos que deberán llevar a una EC a la retirada de una certificación ya emitida, los siguientes:

- Cualquiera de las identificadas anteriormente para la suspensión temporal, en función de su gravedad o su reiteración, como la reiteración en un tipo concreto de incumplimiento que ya motivó una suspensión temporal, lo que implica que no se ha corregido la conducta del DPD.
- La suspensión de la certificación por un periodo superior a la mitad del ciclo de certificación.
- La falta de colaboración de la persona certificada para la devolución del certificado en caso de sanción.

Para la vuelta a la condición de certificado, la persona afectada deberá someterse a un proceso de certificación inicial completo. La EC podrá requerir a la persona que, previamente a someterse a la evaluación, evidencie haber resuelto las causas que llevaron a la retirada del certificado anterior sin que ello pueda ser considerado como trato discriminatorio.

ANF AC se reserva el derecho a aceptar una nueva solicitud por parte del profesional sancionado.



## 8. DERECHOS Y OBLIGACIONES

### Derechos

Los titulares de los certificados tendrán derecho a:

- Hacer uso de los certificados para el desarrollo de su actividad profesional.
- Beneficiarse de cuantas actividades de divulgación y promoción lleve a cabo la entidad de certificación referente a las personas certificadas.
- Reclamar y a recurrir cualquier decisión desfavorable.

### Obligaciones

Los titulares de los certificados estarán obligados a:

- Respetar el Esquema de Certificación de DPD y todos los procedimientos aplicables.
- Cumplir con las obligaciones económicas derivadas de la certificación.
- Aceptar las prescripciones del Código Ético.
- Actuar en su ámbito profesional con la debida competencia técnica, velando por el mantenimiento del prestigio de la certificación concedida.
- Colaborar con la entidad de certificación en las actividades de supervisión de su actuación necesarias para el mantenimiento y renovación de la certificación.
- Informar a la entidad de certificación sobre cualquier situación profesional que pudiera afectar al alcance de la certificación concedida.
- Informar a la entidad de certificación, sin demora, sobre cuestiones que puedan afectar para continuar cumpliendo los requisitos de certificación.
- No usar el certificado y la marca del Esquema para usos diferentes que no sean los derivados de la realización de actividades dentro del alcance de la certificación concedida.
- No realizar acciones lesivas, de cualquier naturaleza, ni dañar la imagen y/o los intereses de las personas, empresas, entidades y clientes, incluso potenciales, interesados en la prestación profesional, ni tampoco la de la AEPD o las entidades de certificación.
- No tomar parte en prácticas fraudulentas relativas a la sustracción y/o divulgación del material del examen.
- Mantener un registro de reclamaciones recibidas en relación con el alcance de la certificación obtenida.
- Devolver el certificado en caso de retirada de la certificación.

El incumplimiento de las obligaciones descritas podrá suponer el inicio del proceso de suspensión o retirada del certificado.

## 9. QUEJAS/RECLAMACIONES Y APELACIONES

En lo que no esté expresamente previsto, se seguirá el esquema AEPD-DPD.

### Descripción

- **Reclamación/Queja:** Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta.
- **Apelación:** Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación con su estado de certificación deseado.

## Procedimiento de quejas/reclamaciones y apelaciones

El proceso para el tratamiento y resolución de las quejas, reclamaciones y apelaciones será conforme a la norma UNE-EN ISO/IEC 17024.

### Quejas o Reclamaciones

El procedimiento para la gestión de las quejas o reclamaciones sobre el Esquema, deberá seguir, al menos, los siguientes trámites:

- a) Estudio y evaluación de la queja o reclamación, y, en su caso, petición de evidencias.
- b) Comunicación a las partes interesadas y/o afectadas por cada proceso de reclamación o queja sobre la situación puesta de manifiesto contemplando un plazo máximo de 30 días para la presentación de alegaciones.
- c) Análisis y evaluación de las evidencias aportadas y las alegaciones presentadas por las partes interesadas.
- d) Deliberación y toma de decisión final al respecto.
- e) Comunicación de la resolución a las partes.

Para el adecuado desarrollo del presente procedimiento, la persona certificada está obligada a:

- a) Colaborar plenamente con cualquier investigación formal abierta para resolver casos específicos de reclamación y/o quejas.
- b) Mantener un registro de todas las reclamaciones presentadas contra él, por la actividad desarrollada en el ámbito de validez de la certificación y permitir a la Entidad de Certificación el acceso a estos registros. A tales efectos, en el plazo de diez días desde la recepción de la reclamación, deberá enviar una comunicación escrita y copia de la reclamación a la Entidad de Certificación.
- c) Proporcionar a los clientes un formulario para rellenar en caso de cualquier queja relacionada con los servicios prestados, que se remitirá tanto a la persona certificada y Organización afectada por la queja, como a la Entidad de Certificación.

Si la queja o reclamación diera lugar a la apertura de una actividad de investigación sobre una persona certificada, cuya resolución pudiera implicar la suspensión temporal o la retirada o pérdida de la certificación obtenida, se estará a lo dispuesto en el apartado 8. Criterios para la Suspensión o Retirada de la Certificación.

Para constancia y control se presentará mediante el documento OID1.3.6.1.4.1.18332.105.38, dirigido a la dirección de correo electrónico [rtsc@anf.es](mailto:rtsc@anf.es) o, en su caso, mediante formulario web.

### Apelaciones

Serán tratadas por el Comité de Expertos e Imparcidad de la Entidad Certificadora, organismo independiente creado para salvaguardar la imparcialidad de las actuaciones de ANF AC en materia de certificación, y al que se han adjudicado las funciones de dirimir en apelación.

Se seguirá el mismo procedimiento establecido en el apartado anterior sobre quejas/reclamaciones.

Para constancia y control se presentará mediante el documento OID: 1.3.6.1.4.1.18332.105.31, dirigido a la dirección de correo electrónico [rtsc@anf.es](mailto:rtsc@anf.es) o, en su caso, mediante formulario web.

Asimismo, los interesados podrán dirigirse a efectos de ampliar o aclarar información sobre los procedimientos de reclamación/queja o apelación a la Entidad Certificadora ANF Autoridad de Certificación, ANF AC, a la dirección de correo electrónico [rtsc@anf.es](mailto:rtsc@anf.es), mediante llamada telefónica al 902 902 172, por correo postal o personalmente en nuestras oficinas de Gran Vía de les Corts Catalanes, 996 4ª planta, 08018 Barcelona.

## 10 COMUNICACIONES CON LOS SOLICITANTES Y CERTIFICADOS

Para comunicarse con los interesados durante la tramitación del procedimiento y una vez obtenida por éstos la acreditación CDPD podrá utilizar correo ordinario y certificado, teléfono y correo electrónico.

En relación con el uso del correo electrónico, la entidad certificadora manifiesta que no puede garantizar la seguridad de una transmisión electrónica de datos que esté libre de errores, ni que los datos sean interceptados, cambiados, perdidos o destruidos, que lleguen tarde, incompletos o perjudicados, ni que sea segura su utilización. Por consiguiente, aunque la entidad certificadora utilizará procedimientos razonables para identificar los virus más comunes, no responderá frente al interesado respecto de cualquier error u omisión derivada o relacionada con la comunicación electrónica de datos al propio interesado ni de su utilización con sus colaboradores ni de éstos entre sí.

Esta exclusión de responsabilidad no será de aplicación en el caso de actos, omisiones o manifestaciones de la entidad certificadora o sus colaboradores que sean ilícitos, deshonestos o fraudulentos.

## 11 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

ANF Autoridad de Certificación (ANF AC) actúa en su condición de Entidad de Certificación (Provisional) de Delegados de Protección de Datos (DPD), y en adelante será denominada como ANF AC o EC.

ANF AC precisa tratar los datos identificativos y relativos a la formación y experiencia de los Candidatos inscritos para participar en las Convocatorias a los exámenes de certificación de Delegado de Protección de Datos (DPD), conforme al Esquema AEPD-DPD y la norma ISO 17024.

Los datos personales facilitados por el Candidato deben ser veraces, completos, exactos y actualizados, por lo que cualquier variación en los mismos deberá ser comunicada por el Candidato sin dilación.

Se informa al interesado que los datos recogidos recibirán un tratamiento automatizado:

- **Identidad del Responsable del tratamiento:** ANF AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN ASOCIACIÓN, ANF AC
- **Nombre comercial:** ANF AC
- **NIF/CIF:** G63287510
- **Dirección de contacto:** Gran Vía de les Corts Catalanes, 996 4º 2ª, Barcelona (España), C.P. 08018
- **Correo electrónico:** info@anf.es
- **Actividad:** Entidad de Certificación (Provisional) de Delegados de Protección de Datos (DPD).
- **Inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones:** Número nacional 171.443.
- **Delegado de Protección de Datos, datos de contacto:** [delegadoprotecciondatos@anf.es](mailto:delegadoprotecciondatos@anf.es)

### Procedencia de los datos

La información ha sido recogida del interesado y de la Entidad de Formación donde el interesado ha recibido formación de Delegado de Protección de Datos. Además, ANF AC podrá realizar las comprobaciones que estime oportunas para confirmar la veracidad de la información aportada.

### Legitimación

Ejecución del contrato.

## Finalidad

Prestación por parte de ANF AC del servicio de certificación de personas en la categoría de “Delegado de Protección de Datos (DPD)”.

## Datos personales objeto de tratamiento y finalidad principal

ANF AC tratará los siguientes datos personales del Candidato a examen:

- Nombre y apellidos
- Número y documento de identificación nacional (DNI), o número y documento de identificación de extranjero (NIE), y/o número y documento de pasaporte. Dependiendo de la nacionalidad del interesado y del documento empleado para identificarse.
- Domicilio de contacto
- Teléfono fijo
- Teléfono móvil
- Correo electrónico
- Titulación académica.
- Experiencia profesional, especialmente en materia de protección de datos.
- Otra formación, especialmente en materia de protección de datos.
- Número de cuenta bancaria, únicamente en el caso de precisarse para el pago de tasas.
- En caso de que la sala de examen disponga de sistema CCTV, se realizará grabación del acto del examen en el que participa el Candidato, con el fin de facilitar el control ejercido por las Autoridades reguladoras, ENAC y AEPD.
- En el caso de que los equipos informáticos dispongan de lector de huellas dactilares y el supervisor lo considere necesario, se podrá requerir del Candidato una captura de sus huellas dactilares como acreditación de su presencia física en el acto de Examen, con el fin de facilitar el control ejercido por las Autoridades reguladoras, ENAC y AEPD.
- En el caso de que el supervisor lo considere necesario, se podrá requerir del Candidato una captura fotográfica facial como acreditación de su presencia física en el acto de Examen, con el fin de facilitar el control ejercido por las Autoridades reguladoras, ENAC y AEPD.
- En el caso de que el Candidato disponga de certificado electrónico reconocido vigente emitido por ANF AC, se requerirá que se identifique y proceda a la autenticación de su examen mediante la aplicación de firma electrónica del mismo.

## Plazo de conservación

El plazo de conservación de los datos será durante el tiempo mínimo requerido para la prestación al candidato del servicio de certificación de personas en la categoría de “Delegado de Protección de Datos (DPD)”, incluidas sus renovaciones y por el tiempo mínimo para el cumplimiento por parte de ANF AC de sus obligaciones como Entidad de Certificación, derivadas del Esquema AEPD-DPD y de la norma ISO 17024.

Transcurridos los plazos legales se suprimirán los datos personales adoptando las medidas de seguridad adecuadas que garanticen la destrucción total.

## Destinatarios

Por principio, ANF AC no vende ni facilita a terceros los datos personales obtenidos del Candidato, no obstante lo anterior, ANF AC, puede compartir esos datos personales, en los siguientes supuestos:

- Organismos de Administración Pública, AEPD, ENAC y, en su caso, Juzgados y Tribunales para el cumplimiento de obligaciones exigidas de acuerdo con la legislación vigente.

- Terceras empresas y proveedores de servicios en cuanto sea necesaria su intervención para la prestación de servicio al que ANF AC se ha comprometido con el Candidato y que actúan de conformidad con las instrucciones emitidas por ANF AC para un adecuado tratamiento de datos personales de conformidad con la legislación vigente:

Los datos personales del Candidato no serán transmitidos a terceros países.

### Derechos del Candidato y formas de ejercicio

Tiene derecho a acceder, limitar, rectificar, oponerse, suprimir y solicitar la portabilidad de sus datos. Se informa que el ejercicio del derecho de oposición puede obstaculizar la ejecución del contrato, en su caso, se adoptarán las medidas legales oportunas.

Para ejercicio de cualquiera de estos derechos puede dirigirse a:

- Presencialmente a las oficinas de ANF AC en Gran Vía de les Corts Catalanes, 996, 4 2, 08018 Barcelona (España) . Lunes – Viernes 9:00h-14:00h y de 15:00h a 18:00h
- Por escrito al Delegado de Protección de Datos, mediante correo postal dirigido a ANF Autoridad de Certificación, ANF AC, a la atención del Delegado de Protección de Datos, Gran Vía de les Corts Catalanes, 996, 4 2, 08018 Barcelona (España)
- Por escrito al Delegado de Protección de Datos de ANF AC, a su dirección de correo electrónico [delegadoprotecciondatos@anf.es](mailto:delegadoprotecciondatos@anf.es)
- Telefónicamente en el servicio de atención de ANF AC 902 902 172. Lunes – Viernes 9:00h-14:00h y de 15:00h a 18:00h.
- A través del formulario web, alojado en el sitio <https://anf.es/es/rights>
- Asimismo, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)) si entiende que no ha obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos.

Tenga en cuenta que podrá solicitarse su identificación en función del medio de ejercicio de sus derechos, esto es, documento de identidad o identificador personal electrónico (certificado electrónico de ANF AC o login y password utilizado en su registro para la recogida de datos).

Para mayor información y detalle sobre protección de datos en ANF AC, el Candidato puede consultar el apartado Política de Privacidad y protección de datos y Aviso legal en el web de ANF AC, [www.anf.es](http://www.anf.es).