

PREGUNTAS FRECUENTES

1. Cuenta

1.1. ¿Cómo accedo a mi cuenta?

Ingresa a la página principal: www.primeprofesional.com y sigue los siguientes pasos:

Paso 1: Haz clic en el botón “Ingresar” para que se abra una ventana con un formulario de datos de cuenta.

Paso 2: Completa los campos de datos de cuenta e inicia sesión haciendo clic en el botón “Registrarse” o en su defecto también vas a poder iniciar sesión de manera automática con tus cuentas de redes sociales (LinkedIn, Facebook o Gmail).

1.2. ¿Cómo cambio mi contraseña?

Ingresa a la página principal: www.primeprofesional.com y sigue los siguientes pasos:

Paso 1: Inicia sesión haciendo clic en el botón “Ingresar” para que se despliegue una ventana con la información de la cuenta.

Paso 2: Haz clic en el botón “Editar Perfil” para ver los datos de configuración de la cuenta.

Paso 3: Dirígete a la sección “Contraseña” para que ingreses tu contraseña actual y tu nueva contraseña la cual debe confirmarse. Posterior a eso, guarda la información haciendo clic en el botón “Guardar Cambios”.

1.3. ¿Cómo me registro en Prime?

Ingresa a la página principal: www.primeprofesional.com y sigue los siguientes pasos:

Paso 1: Haz clic en el botón “Ingresar” y se desplegará una ventana en la que podrás seleccionar la manera en la que deseas registrarte; ya sea de manera manual o con tus cuentas de redes sociales.

Paso 2: En caso de selecciones de manera manual, completa los campos requeridos con tus datos personales y haz clic en el botón “Registrarse”. Por otro lado, en caso de desees registrarte a través de tus redes sociales, selecciona la red social de tu preferencia (LinkedIn, Facebook o Gmail) para iniciar sesión.

Importante: Debes revisar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad.

1.4. Olvide mi contraseña

Para poder recuperar tu contraseña, deberás ingresar a www.primeprofesional.com

Paso 1: Dirígete a la opción “Ingresar” y selecciona la opción “¿Olvidaste tu contraseña?”.

Paso 2: Ingresa tu correo electrónico para recibir las instrucciones y dale clic en “Recuperar contraseña”

Paso 3: Revisa tu correo y sigue las indicaciones para recuperar tu contraseña.

1.5. ¿Cómo edito los datos de mi cuenta?

Ingresa a la página principal: www.primeprofesional.com y sigue los siguientes pasos:

Paso 1: Dirígete a la opción “Ingresar” y haz clic en el botón “Editar Perfil”.

Paso 2: Una vez dentro de los datos de perfil, podrás modificar los datos generales de la cuenta.

Paso 3: Guarda la modificación que hayas realizado haciendo clic en el botón “Guardar Cambios”.

2. Manual de Compra

2.1. ¿Cómo realizo una compra de un curso?

Paso 1: Dirígete a la opción de Cursos ubicada en la cabecera de la página y selecciona el tipo de curso que deseas comprar (Cursos PRIME o Cursos PECB)

Paso 2: Selecciona el curso en el que estás interesado haciendo clic en el botón “Comprar Curso” y agrégalo al carrito de compra.

Paso 3: Haz clic en el carrito de compra y aparecerá un resumen de los cursos que has agregado en el carrito de compra. En caso tuvieras un cupón de descuento, lo podrás aplicar en esa misma sección. Por último, selecciona el botón “Continuar”.

Paso 4: Luego, selecciona el tipo de facturación que deseas e ingresa los datos de facturación que solicitamos, y selecciona el botón “Continuar”.

Paso 5: Finalmente, selecciona la forma de pago, podrás escoger 2 opciones (tarjeta de crédito o débito). Al elegir uno de estos, deberás ingresar los datos solicitados para luego dar clic en “Confirmar Compra”.

Paso 6: Revisa tu bandeja de entrada para verificar si recibiste tu confirmación de compra (comprobante de compra).

2.2. ¿Cómo hago para agregar un curso al carrito de compra?

Ingresa a la página principal: www.primeprofesional.com y sigue los siguientes pasos:

Paso 1: Dirígete la opción de Cursos ubicada en la cabecera de la página y selecciona el tipo de curso que deseas comprar (Cursos PRIME o Cursos PECB).

Paso 2: En la sección de “Próximos Cursos” podrás visualizar los cursos que están disponibles y haciendo clic en el botón “Comprar Curso” vas a agregar el curso al carrito de compras.

2.3. ¿Qué hago después de haber comprado el curso?

Luego de haber comprado el(los) curso(s), tu pago será procesado.

Una vez tu compra haya sido procesada, recibirás un correo donde te informaremos que tu compra ha sido confirmada.

Adicionalmente, recibirás un correo con las credenciales de nuestra plataforma CENSIG para que puedas ingresar y revisar el material del curso antes que inicie.

2.4. ¿Dónde puedo revisar mis compras?

Para revisar los cursos que has comprado debes iniciar sesión en la página principal de PRIME PROFESIONAL: www.primeprofesional.com e ingresar a tu perfil. En el perfil de usuario va a aparecer la sección “Cursos Comprados” en la que podrás revisar todos los cursos que has comprado con esa cuenta.

2.5. ¿Cómo puedo cancelar mi compra?

Comunícate con nuestra área de Servicio al Cliente para cancelar tu compra a través del correo electrónico ventas@prime.pe o llamando a los siguientes números telefónicos (01) 222-1249.

2.6. ¿Qué debo considerar después de comprar un curso?

Luego de haber comprado un curso debes tener las siguientes consideraciones para iniciar el curso de manera satisfactoria:

- Revisar tu bandeja de entrada para verificar que recibiste tu confirmación de compra.
- Revisar tu bandeja de entrada para verificar que recibiste las credenciales de la plataforma CENSIG para que tengas acceso al material del curso.
- Tener en cuenta la fecha en la que va a iniciar el curso.

3. Formas de Pago

3.1. ¿Qué medios de pago se usan en PRIME?

Tarjeta de Débito o Crédito

Puedes pagar en línea utilizando tus tarjetas Visa, MasterCard y American Express. La disponibilidad de esta forma de pago no tiene ninguna restricción, de manera que siempre podrás elegir esta opción. Una vez que hayas realizado el pago con tu tarjeta, dentro de las 48 horas siguientes recibirás un correo de confirmación de compra, eso significa que tu pago fue procesado con éxito.

Transferencia Bancaria

En caso el pago del curso se realice por transferencia bancaria, debe enviar el comprobante a ventas@prime.pe indicando su nombre completo, nombre del curso y tarifa a la cual está accediendo. Adicionalmente, se le enviará una ficha de inscripción, la cual deberá completar para reservar su vacante.

4. Comprobante

4.1. ¿Cómo solicito el tipo de comprobante de pago?

Al momento de realizar la compra del curso, elige el tipo de comprobante de pago que desees:

- Boleta
- Factura

El comprobante de la compra será enviado por correo electrónico.

Nota: Es muy importante que los datos de facturación sean llenados de manera completa y correcta, ya que una vez procesado el pedido no se podrá realizar ninguna modificación.

5. Cambios y cancelación de compra

5.1. ¿Cómo solicito un cambio o cancelación de compra?

Pasos para solicitar un cambio o cancelación de compra

Paso 1:

Envía tu solicitud al siguiente correo ventas@prime.pe indicando tus datos de compra:

- Número de Facturación
- Fecha de Compra
- Curso(s) Comprado(s)
- Motivo

Paso 2:

PRIME PROFESIONAL se podrá en contacto e informará si la solicitud se aceptó o no. En caso se acepte, procederemos con la atención del cambio de curso o cancelación de la compra según tú elección.

5.2. ¿Cuánto tiempo tengo para solicitar un cambio o cancelación de compra?

Puedes cambiar o cancelar una compra de un curso hasta 5 días antes del inicio del curso. Pasado ese tiempo, la solicitud de cambio o cancelación de compra deberá ser evaluada para determinar si aplica o no la solicitud.

6. Reembolso

6.1. ¿Cuánto tiempo demora un reembolso?

Tiempos de devolución de dinero

Si la compra se realizó con tarjetas de crédito/débito, por transferencia bancaria u otro medio, podrás verificar el saldo en tu estado de cuenta en un plazo de entre 20 y 30 días hábiles, dependiendo de la entidad bancaria correspondiente. PRIME PROFESIONAL se encargará de enviarte la constancia de devolución correspondiente.

7. Sobre el curso

Consideraciones para tomar en cuenta para llevar el curso de manera satisfactoria

- Revisar tu bandeja de entrada para verificar que recibiste tu confirmación de compra.
- Revisar tu bandeja de entrada para verificar que recibiste las credenciales de la plataforma CENSIG para que tengas acceso al material del curso.
- Tener en cuenta la fecha en la que va a iniciar el curso.
- Un día antes de iniciar el curso, te vamos a enviar un correo de bienvenida en el cual adjuntaremos el enlace de la plataforma CENSIG y las consideraciones específicas del curso.

8. Sobre el Examen Virtual de PECB

8.1. ¿El participante puede programar su examen?

Si, el participante es quien debe programar su examen en línea utilizando su usuario de PECB (en la guía se detalla cómo crear un usuario de PECB).

Para más detalle, por favor revisar la guía del examen virtual en el siguiente enlace:

<https://pecb.com/help/wp-content/uploads/2020/04/pecb-online-exam-guide-es.pdf>

8.2. Después de haber culminado el curso, ¿Cuál es el plazo máximo para que el participante realice el examen?

El plazo máximo para realizar el examen es de 90 días posterior a la finalización del curso.

8.3. Una vez seleccionada la fecha del examen, ¿El participante puede reprogramar el examen? ¿Cuánto tiempo es el límite de reprogramación?

En caso el participante desee reprogramar el examen, debe crear un “ticket” (desde el chat de ayuda) con PECB a través de su cuenta de usuario de PECB, y de esta manera solicitar la modificación del examen. El tiempo de cambio de fecha de examen dependerá de la disponibilidad de PECB.

Usualmente, se ha observado que si un candidato no se presenta al examen ya sea por olvido o confusión, han reprogramado el examen para 15 días después.

8.4. PECB no permite usar celulares, pero qué pasaría si uso el servicio de Internet del celular para dar el examen

Se deberá solicitar permiso a PECB antes del examen, puede enviar un correo a customer@pecb.com y a online.invigilator@pecb.com.

8.5. Para el examen de PECB, ¿Se puede utilizar material físico o digital propio o PECB proporciona el material que se puede consultar en el examen?

Durante el examen, PECB permite el uso del material del curso, puede ser digital si fue asignado en la plataforma.

8.6. ¿Qué pasaría si el servicio de Internet es intermitente y por accidente se desconecta durante el examen? ¿Se puede reprogramar el examen?

Se debe de informar a PECB en cuanto sea posible para ver si permiten reprogramar el examen. El supervisor de examen hace el reporte también y el departamento de exámenes determina si es posible.

8.7. ¿Se puede postergar el examen hasta que se pueda dar en modalidad presencial?

El examen se puede postergar; sin embargo, hay que informar a PECB en caso se haya establecido previamente una fecha de examen.

También es importante comentar lo siguiente:

- Si en la plataforma se seleccionó un examen “en línea”, entonces no se puede cambiar la modalidad a “presencial”. En caso de requerirlo, se tendrá que hacer un pago administrativo de cien dólares americanos (100\$US).
- Si en la plataforma se seleccionó un examen “presencial”, entonces no se puede cambiar la modalidad a “en línea”. En caso de requerirlo, se tendrá que hacer un pago administrativo de cien dólares americanos (100\$US).

8.8. ¿Cuántos intentos tiene el participante si desapueba el examen?

No hay límite en el número de veces que un candidato puede volver a tomar un examen. Sin embargo, existen algunas limitaciones en términos del marco de tiempo permitido entre las repeticiones de exámenes, tales como:

- Si un candidato no aprueba el examen en el primer intento, debe esperar 15 días para el siguiente intento (primera repetición). Se aplica una tarifa de repetición de examen. **Nota:** *Los estudiantes que han completado la capacitación, pero no aprobaron el examen escrito, son elegidos para volver a tomar el examen una vez gratis dentro de un periodo de 12 meses a partir de la fecha inicial del examen.*
- Si un candidato no aprueba el examen en el segundo intento, debe esperar 3 meses (a partir de la fecha inicial del examen) para el siguiente intento (segunda repetición). Se aplica una tarifa de repetición de examen.
- Si un candidato no aprueba el examen en el tercer intento, debe esperar 6 meses (desde la fecha inicial del examen) para el siguiente intento (tercera repetición). Se aplica una tarifa de repetición de examen.

Después del cuarto intento, se requiere un período de espera de 12 meses a partir de la fecha de la última sesión para que el candidato se vuelva a presentar para el mismo examen. Se aplica una tarifa regular.

Para más detalle, por favor revisar la política de exámenes de PECB en el siguiente enlace: <https://pecb.com/en/examination-rules-and-policies>

8.9. ¿Hay un costo adicional en caso el participante vuelva a dar el examen?

En el caso de los tres intentos posteriores al primer intento, se aplica una tarifa de repetición.

Posteriormente al cuarto intento, el candidato debe esperar un periodo de 12 meses a partir de la fecha de la última sesión para que se vuelva a presentar para el mismo examen. Se aplica una tarifa regular.

Para más detalle, por favor revisar la política de exámenes de PECB en el siguiente enlace: <https://pecb.com/en/examination-rules-and-policies>

8.10. ¿Se puede dar el examen en español?

No todos los exámenes se pueden dar en español; sin embargo, en el siguiente enlace puedes consultar la disponibilidad del idioma del examen:

<https://pecb.com/es/eventExamList/schedule>

8.11. ¿Se puede utilizar material físico o virtual para rendir el examen?

En caso de exámenes de tipo “libro abierto”, el participante puede utilizar el material de PECB, sus notas del curso y la norma impresa. Adicionalmente, sobre consultas de material virtual, el participante puede utilizar el material del curso que se encuentra en la plataforma al momento de rendir el examen.

Se recomienda que el participante revise el tipo de examen que desea programar antes de seleccionarlo.

8.12. Luego de haber dado el examen, ¿En cuánto tiempo dan los resultados del examen?

En el caso de exámenes de tipo ensayo, entre 6 y 8 semanas. Por otro lado, en el caso de exámenes de opción múltiple, el resultado puede estar disponible en menor tiempo (PECB es quien determina el tiempo de entrega de resultados).