

POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD

1. MARCO LEGAL

De acuerdo con al requisito del numeral 4.2 del documento de obligatorio cumplimiento NTS-ISO 17020, El organismo de inspección debe ser responsable, en el marco de compromisos legalmente ejecutables, de la gestión de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de inspección. El organismo de inspección debe informar al cliente, con antelación, qué información tiene intención de hacer pública. A excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando haya sido acordado entre el organismo de inspección y el cliente (por ejemplo, con el fin de responder a quejas), toda otra información debe ser considerada información confidencial.

2. POLÍTICA DEL ORGANISMO

ACERT S.A., organismo de inspección debidamente acreditado por el ONAC, reconoce y valora de gran manera la confianza que nuestros clientes nos brindan a fin de prestarles nuestros servicios de inspección y certificación de Ascensores.

Debido a que, para poder llevar a cabo este proceso, se exige la entrega de documentación confidencial y de gran importancia para todos nuestros apreciados clientes, nos comprometemos a salvaguardar y proteger la confidencialidad de toda la información que nos sea suministrada durante el ejercicio de nuestras labores de inspección, garantizando el cumplimiento de nuestras políticas de confidencialidad especificadas a continuación:

a. Recopilación de Información por parte de ACERT S.A

Cuando un cliente decida contratar los servicios del organismo con fines de certificar ascensores, el organismo le solicitara datos del cliente y equipo que sean estrictamente necesarios para la prestación de nuestros servicios, también los documentos indispensables para que nuestro organismo inicie el debido proceso. Estos datos serán registrados en formatos especiales creados por el organismo y posteriormente se anexarán a una carpeta que se encargara de asignar el organismo a la inspección.

El organismo se compromete a garantizar al cliente la seguridad y confidencialidad de toda la información recolectada y entregada. Para ello, todo el personal del organismo, al momento de ser contratado, debe firmar **FTO-GIN-2-1 DECLARACIÓN DE ADHESIÓN A LAS NORMAS ÉTICAS** donde se compromete acatar y cumplir normatividad de imparcialidad, ética y confidencialidad en los procesos de inspección de **ACERT S.A.**

Por otro todos los datos del cliente y todos los documentos relacionados al proceso de inspección y certificación serán almacenados en la carpeta virtual de cada la cual tendrá clave de acceso solo para personal autorizado del Organismo de Inspección (Director de Inspecciones).

b. Tratamiento de la información

Toda la documentación e información recopilada por el organismo y entregada por el cliente y para el cliente, será almacenada en cada carpeta virtual del para cada cliente.

Esta documentación será manejada por el personal autorizado por el organismo. Para este caso el organismo autoriza solo al Director de Inspecciones asignado, para el manejo de la información del cliente; el acceso a esta información solo le será permitida durante el tiempo que dure el proceso de inspección y certificación de ascensores.

El organismo tiene prohibido brindar o facilitar de alguna manera la información confidencial del cliente a terceros ajenos al organismo, con la excepción de aquellos que el cliente autorice o sea necesario por requerimientos de tipo legal u autorizado por compromisos contractuales. En caso de que el organismo deba por algún requerimiento o necesidad hacer pública una parte o toda de la información del cliente, se deberá informar de este hecho al cliente inmediatamente por escrito, excluyendo solo la información que el cliente ya haya hecho pública o que en su defecto hubiese autorizado al organismo para hacerlo previamente.

Cuando el organismo de inspección deba por ley divulgar información confidencial o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, el cliente o la persona correspondiente debe ser notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley. NTC 17020:2012, numeral 4.2.2.

Toda información obtenida sobre el cliente por fuentes ajenas a la suya, debe ser tratada como información confidencial, por lo cual solo será manejada por personal autorizado y bajo supervisión constante del funcionario a cargo de su supervisión. NTC 17020:2012, numeral 4.2.3

c. **Cambios de la Política de Confidencialidad**

ACERT S.A., en su continua búsqueda de la excelencia, centra sus esfuerzos en tratar de innovar y mejorar los servicios que presta el organismo, por tal razón, se reserva el derecho de efectuar siempre que sean necesario, modificaciones a las políticas de confidencialidad aquí detalladas. Al momento de realizar alguna modificación, el organismo publicara en su página web dicha modificación para conocimiento de todos nuestros clientes.

d. **Tratamiento de información digital o magnética**

Cuando el organismo reciba información del cliente por medio magnético o digital, bien sea por fuente propia o de un tercero, ya sea a través de un correo electrónico o dispositivo externo de almacenamiento, esta información también será confidencial y se le dará el siguiente trato:

- Se clasificará y almacenará en la base de datos del organismo con restricción de acceso al sitio donde se ubique la documentación y se le dará seguridad de acceso para evitar alteraciones o modificaciones en la misma.
- Solo el Director de Inspecciones del organismo tendrá acceso al sitio y a la información.
- La información almacenada en la base de datos del organismo se mantendrá por el tiempo que se estipule necesario de acuerdo con la necesidad y clase de información almacenada, o en su defecto en caso de que el cliente solicite la información y a su vez que ésta sea borrada de la base de datos.
- Para el caso de los Dictámenes de Inspección que expide el organismo y de los cuales se guarda tanto copia física como digital, la copia digital se mantendrá en la base de datos durante el tiempo que estipule la NTC-ISO-17020.

e. **Publicación publica de la Información**

Acert S.A solo hará publica en su página web una vez se obtenga el certificado de conformidad la siguiente información:

- Código de Servicio
- Fecha de Inspección
- Documento Normativo
- Nombre o Razón Social

- Producto Identificación del Ascensor
- Tipo de Certificación (Inspección)
- Tipo Vigencia (Un año)

ELABORADO POR: Gerencia	REVISADO POR: Dirección Técnica	APROBADO POR: Dirección del SGC
Fecha: FEB/2018	Fecha: FEB/2018	Fecha: FEB/2018

DOCUMENTO	VERSIÓN	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR