



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Código	123-OCSG-INT-04
Versión	4
Fecha	2019-10-22
Página	1 de 8

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES / ABREVIATURAS.....	2
4.	CONTENIDO.....	2
	INFORMACIÓN ACCESO A LA CERTIFICACIÓN	3
	INFORMACIÓN PROCESOS DE AUDITORÍAS Y CERTIFICACIÓN.....	3
	INFORMACIÓN RELATIVA A CERTIFICACIONES OTORGADAS, SUSPENDIDAS O RETIRADAS	4
	NOTIFICACIONES A LOS CLIENTES	5
	NOTIFICACIONES DE CAMBIOS DE LOS CLIENTES AL QLCT	6
	CONFIDENCIALIDAD.....	6
5.	RESPONSABILIDADES.....	7
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
7.	ANEXOS.....	8



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Código	123-OCSG-INT-04
Versión	4
Fecha	2019-10-22
Página	2 de 8

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones de acceso a información del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y sus clientes, y las condiciones de confidencialidad.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a la documentación y a las actividades desarrolladas en los procesos de certificación del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- **Acceso:** Capacidad de conocer, tener o acercarse a algo.
- **Condición:** Requisitos o regulaciones que se deben cumplir para lograr o acceder a algo.
- **Confidencialidad:** Actividades que se hacen o dicen de manera reservada o secreta o con seguridad recíproca entre varias personas
- **Divulgar:** Decir o dar información sobre un tema.

4. CONTENIDO

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ofrece sus servicios a todo solicitante que lo requiera, siempre y cuando se encuentre dentro del campo de acción declarado o acreditado por la entidad correspondiente.

El personal directamente vinculado a el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene acceso a toda la información manejada por éste, sin ceder a presiones de terceros y teniendo en cuenta que solo el Director de el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira es el encargado de otorgar las autorizaciones requeridas.

Sin embargo, el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira hace algunas restricciones para el acceso a la información, teniendo en cuenta razones de confidencialidad de los clientes y seguridad de la información



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Código	123-OCSG-INT-04
Versión	4
Fecha	2019-10-22
Página	3 de 8

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

INFORMACIÓN ACCESO A LA CERTIFICACIÓN

Toda empresa o persona que solicite el servicio de certificación de un Sistema de Gestión, deben estar constituidos legalmente, dichas personas o empresas no tienen condicionamientos o preferencias en el proceso de certificación ni después de recibido dicho certificado. Por ello, el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y sus colaboradores se comprometen fielmente a no hacer distinciones o tener preferencias de ninguna índole con solicitante alguno, como se declara en el Compromiso de Imparcialidad, Confidencialidad, Conflictos de Intereses y Presiones 123-OCSG-F40.

Para acceder a la certificación el interesado puede acercarse directamente a la oficina de el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, averiguar a través de la página web, vía mail, correo o telefónicamente la información sobre los servicios prestados, la empresa que desea solicitar el servicio debe determinar si este se encuentra dentro del alcance esperado, se pide la solicitud de certificación y se sigue Procedimiento general de certificación 123-OCSG-INT-06

INFORMACIÓN PROCESOS DE AUDITORÍAS Y CERTIFICACIÓN

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira publica la información general sobre los procesos de certificación a seguir cuando se solicita el otorgamiento, mantenimiento, ampliación, renovación, reducción, suspensión o retiro de la certificación, el enfoque en sistemas de gestión, las áreas geográficas en las cuales trabaja que contempla el nivel nacional, e información sobre el tratamiento de apelaciones y quejas, esto lo realiza a través de la página web qlct.utp.edu.co

De igual forma cuando el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira recibe solicitudes de este tipo de información da respuesta a través de correo electrónico, correo certificado, entrevista, directamente en la oficina ubicada en la Universidad Tecnológica de Pereira en el Edificio de la Facultad de Ingeniería Industrial, u otros medios.

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira se asegura que toda la información que proporciona a los clientes y la comunidad en general es fidedigna, exacta, y no engañosa.



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN
INSTRUCTIVO INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Código	123-OCSG-INT-04
Versión	4
Fecha	2019-10-22
Página	4 de 8

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

INFORMACIÓN RELATIVA A CERTIFICACIONES OTORGADAS, SUSPENDIDAS O RETIRADAS

Cuando se requiere información del cliente por un tercero como entidades gubernamentales o de control, entidades que vigilan el Organismo como ONAC o el DAFP se le informa al cliente; en el acuerdo de certificación se establece que es necesario que el cliente acepte la divulgación de esta información; excepto en los casos en que por Ley no deba notificarle al cliente, esto se establece en el 4.6 de este procedimiento.

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene accesible al público en la página web la relación de organizaciones certificadas, suspendidas y retiradas.

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira mantiene la relación de organizaciones certificadas, con certificación suspendida y las que la tienen retirada publicada en la página web del Organismo; la cual es propiedad del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y en la cual se basa para dar respuesta a solicitudes de información relativas a éstas.

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira identifica las organizaciones según el NIT, el código de la solicitud o el número del certificado para confirmar la validez de las certificaciones otorgadas, la asignación del número de certificado se hace de la siguiente manera.

Las primeras letras corresponden al Sistema de Gestión Certificado así:

SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SGA	Sistema de Gestión Ambiental
SYSO	Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional

Las siguientes letras determinan la naturaleza del estándar de certificación así:

ISO	Organización Internacional de Estándares
HS	Salud Ocupacional y de la Serie de Evaluación de Seguridad

Seguido por tres números que son otorgados en forma consecutiva ascendente iniciando desde el 001, de esta manera permite identificarlo dentro del sistema y realizar trazabilidad de la organización en el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Código	123-OCSG-INT-04
Versión	4
Fecha	2019-10-22
Página	5 de 8

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

NOTIFICACIONES A LOS CLIENTES

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira proporciona y actualiza a través de diferentes medios como oficios, publicación en la página web, directa, entre otros a sus clientes sobre:

- Las actividades de certificación inicial, mantenimiento incluyendo la solicitud, las auditorías iniciales, de seguimiento y procesos para otorgar, mantener, ampliar, renovar, reducir, suspender o retirar la certificación.
- Requisitos normativos para la certificación.
- Las tarifas de la certificación y mantenimiento de esta.
- Los requisitos de certificación, las medidas necesarias para el desarrollo de las auditorías, revisión de la documentación, el acceso a procesos, áreas, registros y personal para los fines de certificación inicial, de seguimiento, de renovación y resolución de quejas, además de las medidas para tener observadores (auditores en formación, auditores de acreditación) en la organización.
- Derechos y deberes de clientes certificados y los compromisos adquiridos.
- La información sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones.
- Notifica sobre los cambios en los requisitos de certificación para su posterior verificación.

Cuando se realizan cambios en los requisitos de certificación, éstos se presentan al Comité Certificador y al Comité para la Preservación de la Imparcialidad de lo cual queda constancia en acta, y se establece que los clientes tienen 90 días para acoger los cambios en su sistema de gestión, si pasado este tiempo no los ha implementado y no ha solicitado prórroga del tiempo se procede a suspender la certificación, para esto se envía oficio a los clientes según Formato Notificación de Cambios en los requisitos de Certificación 123-OCSG-F20

Esto se estipula también en el Acuerdo de Certificación.

Dependiendo los cambios en los requisitos de certificación se verificarán la implementación de dichos cambios de manera documental y en su auditoría de seguimiento se verificarán o a través de una auditoría especial según sea el caso.

El Organismo Certificador QLCT también notificará a los clientes los cambios en los requisitos de certificación relacionados con las actualizaciones de los documentos normativos. Una vez sea publicada la norma se enviará un comunicado con el fin de que se informen y actualicen en el tema.

Cuando falte un año y medio para que termine el tiempo límite para la implementación del cambio normativo se enviará a los clientes el plan de migración o el plan de transición según sea el caso, en él se encuentra la metodología y las responsabilidades de las partes para asumir el cambio y



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Código	123-OCSG-INT-04
Versión	4
Fecha	2019-10-22
Página	6 de 8

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

obtener la certificación cumpliendo con los tiempos establecidos. Un año antes de culminar el plazo para la implementación se les enviará un recordatorio como última notificación. Los tiempos estipulados están calculados considerando los tiempos necesarios para la gestión de las contingencias que puedan presentarse durante el proceso de certificación, pretendiendo no poner en riesgo la continuidad u obtención de la misma.

NOTIFICACIONES DE CAMBIOS DE LOS CLIENTES AL QLCT

Los clientes certificados deben notificar al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira sobre cuestiones que puedan afectar el Sistema de Gestión para continuar cumpliendo con los requisitos de la norma utilizada para la certificación, como lo son cambios en las políticas del sistema, en los procesos o las instalaciones, algunos casos obligatorios, para ello diligencia Formato Notificación de cambios 123-OCSG-F20.

CONFIDENCIALIDAD

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira con el fin de preservar la confidencialidad de la información obtenida o creada en el desarrollo de las actividades de certificación ha establecido la Política de imparcialidad, confidencialidad de las actividades y Gestión de conflictos de intereses que se encuentra en el procedimiento Conflictos de Intereses e Imparcialidad 123-OCSG-INT-01 bajo la cual actúan todas las personas vinculadas a el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, los Comités y personal contratado, para ello aceptan el Compromiso de Imparcialidad, Confidencialidad, Conflictos de Intereses y Presiones 123-OCSG-F40.

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira solicita consentimiento a sus clientes para publicar información referente a las mismas o suministrarla a un tercero (incluyendo los casos en que se coloca a disposición de evaluadores del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira o pares) a través de un oficio; puesto que la información de los clientes es considerada confidencial (incluyendo las quejas, informaciones reglamentarias, entre otras) exceptuando la que el cliente ha colocado como pública.

En los casos en que el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira es obligado por la Ley a divulgar información confidencial a un tercero de un cliente o solicitante, el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira lo notifica con antelación sobre la información a proporcionar, salvo que esté prohibido por Ley informarle.

QLCT establece medios que permitan asegurar el tratamiento confidencial de la información según lo dispuesto en el Procedimiento Control de Documentos SGC-PRO-02.

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

5. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Director de QLCT	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar la información de las organizaciones certificadas, con certificaciones suspendidas y retiradas. • Actualizar la información de las organizaciones certificadas, con certificaciones suspendidas y retiradas. • Solicitar autorización para publicar o suministrar información a terceros al cliente o solicitante. • Actuar y velar por el cumplimiento de la política de imparcialidad, confidencialidad de las actividades del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y Gestión de conflictos de intereses que se encuentra en el procedimiento Conflictos de Intereses e Imparcialidad. • Velar por el cumplimiento del Compromiso de Imparcialidad, Confidencialidad, Conflictos de Intereses y Presiones. • Evaluar y actualizar base de datos de subcontratistas. • Mantener los registros del personal que se subcontrata.
Coordinador de Calidad Coordinador Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información acerca del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira a las personas que lo solicitan. • Actuar y velar por el cumplimiento de la política de imparcialidad, confidencialidad de las actividades del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y Gestión de conflictos de intereses que se encuentra en el procedimiento Conflictos de Intereses e Imparcialidad. • Velar por el cumplimiento del Compromiso de Imparcialidad, Confidencialidad, Conflictos de Intereses y Presiones.
Funcionarios, Comités, Subcontrataciones	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo establecido en la política de imparcialidad, confidencialidad de las actividades del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y Gestión de conflictos de intereses que se encuentra en el procedimiento Conflictos de Intereses e Imparcialidad. • Cumplir con el Compromiso de Imparcialidad, Confidencialidad, Conflictos de Intereses y Presiones.



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Código	123-OCSG-INT-04
Versión	4
Fecha	2019-10-22
Página	8 de 8

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO-IEC 17000. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- NTC-ISO-IEC 17021. Evaluación de la Conformidad. Requisitos para los Organismos que realizan Auditorías y Certificación de Sistemas de Gestión.
- NTC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

7. ANEXOS

- **ANEXO 1.** 123-OCSG-F20 Notificación de Cambios en los requisitos de Certificación.
- **ANEXO 2.** 123-OCSG-F21 Compromiso de Notificación de Cambios.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Personal UTP	Director QLCT	Alta Dirección QLCT