POL TV 003

Política de Confidencialidad

Código	POL TV 003
Tipo de documento	Política
Versión	01
Fecha de emisión	24-03-2026
Próxima revisión	24-03-2027 (revisión anual)
Elaboró / Aprobó	ESG / CEO
Acceso	Público
Cláusulas ISO/IEC 17021-1:2015	4.6; 8.5

1. Propósito

Establecer el compromiso de TECNOVERISA de proteger la información que obtiene o genera en sus actividades de certificación, definir qué información es confidencial y en qué casos puede divulgarse, y fijar las reglas que debe cumplir todo el personal.

2. Alcance

Aplica a toda la información relacionada con solicitantes y clientes, en cualquier soporte (papel, digital, oral), y a todas las personas que acceden a ella: personal interno, auditores y expertos técnicos externos, miembros de comités, proveedores y cualquier persona que actúe en nombre de TECNOVERISA. La obligación se mantiene después de terminada la relación.

3. Declaración de compromiso

TECNOVERISA es legalmente responsable de gestionar toda la información obtenida o creada durante la realización de sus actividades de certificación en todos los niveles de su estructura, incluidos los comités y las personas que actúan en su nombre. Se compromete a:

1. Mantener la **confidencialidad** de la información de sus clientes, salvo la que el cliente haga pública o la que se publique conforme a esta política.
2. Informar al cliente con antelación sobre la información que TECNOVERISA pretende hacer pública.
3. Tratar como confidencial la información sobre el cliente obtenida de **otras fuentes** distintas del propio cliente (por ejemplo, quien presenta una queja o las autoridades). La identidad de la fuente se protege y no se comparte con el cliente salvo acuerdo de la fuente.
4. Divulgar información confidencial solo cuando exista **consentimiento escrito** de su titular o una **obligación legal**.

5. Usar la información únicamente para los fines del proceso de certificación.

4. Clasificación de la información

Categoría	Descripción	Tratamiento
Pública	Política de imparcialidad, esquemas y alcance de acreditación, procesos de certificación, derechos y obligaciones, mecanismo de quejas y apelaciones, directorio de clientes certificados (nombre, norma, alcance y ubicación) y estado del certificado.	Se publica en el sitio web institucional o se entrega a quien la solicite.
Confidencial del cliente	Contratos, solicitudes, información técnica y comercial, evidencia y notas de auditoría, informes, no conformidades, decisiones y comunicaciones.	Acceso solo a personal autorizado por función; no se divulga sin consentimiento o requerimiento legal.
Datos personales	Datos de contacto, de identificación, de personal y de auditores.	Se tratan conforme a la POL TV 006 Política de Privacidad y Protección de Datos Personales.
Interna de TECNOVERISA	Documentos del sistema de gestión, registros de personal, riesgos, finanzas y seguridad.	Acceso restringido según rol.

5. Obligaciones del personal

- Firmar el **Acuerdo de Confidencialidad** (FOR TV 027) antes de acceder a información de clientes. Esto incluye personal externo, expertos técnicos, observadores y miembros de comités.
- Acceder solo a la información que necesita para su función y no copiarla ni retirarla de los sistemas autorizados.
- No comentar información de clientes con terceros, ni siquiera de forma anónima, en reuniones sociales, redes sociales o medios.
- Proteger los equipos y las cuentas utilizadas, de acuerdo con la POL TV 005 Política de Seguridad de la Información.
- Devolver o destruir de forma segura la información al terminar una auditoría o la relación con TECNOVERISA.

6. Divulgación por requerimiento legal u organismos autorizados

Cuando la ley o una autoridad competente exija divulgar información confidencial, TECNOVERISA lo comunicará al cliente o a la persona afectada, **salvo que la ley lo prohíba**, y entregará solo la información estrictamente requerida. El acceso del organismo de acreditación a los registros, informes y auditorías en el marco de la evaluación se considera parte del proceso de certificación y se informa al cliente en su contrato.

7. Incidentes de confidencialidad

1. Quien detecte o sospeche una divulgación no autorizada debe informarlo de inmediato, y en un máximo de **24 horas**, al responsable del sistema (ESG).
2. TECNOVERISA contiene el incidente, evalúa su alcance, informa a los afectados cuando corresponda y registra una acción correctiva.
3. El incidente se analiza como entrada de la revisión por la dirección y, si compromete la imparcialidad, se informa al Comité de Imparcialidad.

8. Responsabilidades

Rol	Responsabilidad
Alta Dirección (CEO)	Aprobar la política y asegurar los medios para cumplirla.
ESG	Custodiar los acuerdos firmados; gestionar incidentes; verificar el cumplimiento.
Dirección Técnica	Asegurar que el personal asignado a cada cliente tenga acuerdo vigente y acceso proporcional.
Todo el personal y colaboradores	Cumplir esta política y reportar incidentes.

9. Incumplimiento

La violación de la confidencialidad es una falta grave. Puede dar lugar a medidas disciplinarias, a la terminación del contrato o relación con la persona o proveedor y a las acciones legales que correspondan.

10. Documentos relacionados

- PRO TV 034 Confidencialidad y Gestión de la Información
- FOR TV 027 Acuerdo de Confidencialidad
- POL TV 005 Política de Seguridad de la Información
- POL TV 006 Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

Aprobación y control de cambios

Elaboró: ESG	**Aprobó:** CEO	**Fecha de emisión:** 24-03-2026

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Elaboró	Aprobó
01	24-03-2026	Emisión inicial del documento.	ESG	CEO