

entidad mexicana de acreditación, a. c.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONFIDENCIALIDAD PROCEDIMIENTO

0 INTRODUCCIÓN

En este documento se establecen los requisitos de confidencialidad que debe cumplir todo el personal de **ema**, auditores externos, evaluadores pares, los miembros del Padrón Nacional de Evaluadores (PNE) y colaboradores en las Comisiones, Consejo Directivo, Comités y Subcomités de Evaluación, Comisiones de Opinión Técnica y Grupos de trabajo por medio de los cuales **ema** desarrolla sus actividades (Órganos Colegiados).

1 OBJETIVO

Establecer las disposiciones a las que deben sujetarse los empleados, auditores externos, evaluadores pares, miembros del Padrón Nacional de Evaluadores y el personal que colabora en los Órganos Colegiados, para asegurar la confidencialidad de la información proporcionada y recolectada en el curso de sus actividades, ya sea propiedad de la misma **ema**, o de uno o más de sus clientes, a fin de evitar la divulgación de la información que podría causar algún daño o perjuicio a sus propietarios.

2 CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Las disposiciones descritas en este documento son aplicables a todo el personal de **ema**, auditores externos, evaluadores pares, miembros del Padrón Nacional de Evaluadores y el personal que colabora en los Órganos Colegiados, que pueda tener acceso a conocimientos técnicos, procedimientos, patentes, estrategias, procesos de producción, información del mercado, volumen o valor de la producción, especificaciones sobre productos, resultados de las actividades propias de **ema** y cualquier otra información con carácter de confidencial, salvo tratándose de información que sea pública o que se autorice expresamente su divulgación.

3 DISPOSICIONES PARA ASEGURAR LA CONFIDENCIALIDAD DEL PERSONAL DE **ema**, AUDITORES EXTERNOS Y EVALUADORES PARES

A continuación se describen las acciones y disposiciones que se deben aplicar para asegurar la confidencialidad del personal de **ema**:

- 3.1 Todo el personal empleado por **ema** debe presentar para su contratación dos cartas de recomendación que permitan conocer las referencias de sus antecedentes laborales y características personales.
- 3.2 La Coordinación de Capital Humano lleva a cabo una entrevista con cada persona que solicite empleo en **ema**, para identificar si ésta tiene problemas de personalidad que le impidan cumplir con los

FECHA DE EMISION	FECHA ENTRADA VIGOR	HOJA	MOTIVO: REVISIÓN
2011-12-09	2011-12-12	1 DE 4	DOCTO No. MP-BP003-07

entidad mexicana de acreditación, a. c.

requisitos de **ema** y en particular características de indiscreción o comunicación que pudieran ser un problema para el principio de confidencialidad establecido.

- 3.3 De haberse cumplido lo establecido en los puntos 3.1 y 3.2 el personal de nuevo ingreso debe firmar la Carta de Confidencialidad (FOR-AC-014 vigente), Código de Ética (FOR-AC-015 vigente) y el Código de Conducta del personal de **ema** (FOR-ADM-035 vigente), los cuales deben ser firmados en el campo destinado para dicho fin al igual que al calce de todo el resto de sus hojas. Estos registros deberán ser actualizados cada tres años y conservarse en el expediente que Capital Humano tenga de cada uno.
- 3.4 El personal al ingresar a laborar en **ema**, además de la capacitación que le corresponde de acuerdo a su puesto, recibe inducción a **ema**, en donde se le explica claramente que es **ema** y la importancia de sus funciones, se le entrega una carpeta que incluye la Carta de Confidencialidad, Código de Ética y el Código de Conducta y se le proporciona una plática referente a la cultura organizacional de **ema**, en donde se incluyen estos principios.
- 3.5 Las reuniones con los clientes deben llevarse a cabo en las salas de atención al público o en las salas de juntas o en áreas específicas destinadas para tal fin. No está permitido que el personal atienda clientes, proveedores, amigos o familiares en sus oficinas.
- 3.6 No está permitido extraer documentos confidenciales en original o fotocopiado de las oficinas de **ema**, salvo que se trate de documentos indispensables para realizar actividades específicas de evaluación y acreditación. En caso de pérdida de algún documento se le debe notificar a la brevedad y por escrito, al Director Ejecutivo de la entidad para que éste tome las medidas pertinentes.
- 3.7 La correspondencia se recibe en recepción (ventanilla única), donde se registra y sella de recibido, posteriormente se distribuye a las áreas correspondientes y el personal designado en cada área se encarga de recibir y distribuir la documentación al personal correspondiente para su atención y respuesta.
- 3.8 Si el personal de **ema** requiere utilizar información para ejemplificar algún problema en un curso, seminario, o en las mismas reuniones con los Órganos Colegiados, se mencionará al cliente como organismo A o B, 1 ó 2, etc., pero por ningún motivo se debe mencionar su nombre.
- 3.9 Sólo el personal del área operativa correspondiente tiene acceso directo al archivo, si alguna persona de otra área requiere el expediente, debe solicitarlo al Gerente o Coordinador del área operativa respectiva para su autorización.
- 3.10 El personal de **ema**, nunca debe mencionar en cursos, seminarios, eventos, o en las mismas reuniones de los Órganos Colegiados de **ema** el nombre de sus clientes cuando haga referencia a algún resultado del proceso de evaluación y acreditación.
- 3.11 Si el cliente solicita información acerca del estado que guarda su solicitud de acreditación, se requiere que la persona sea el representante autorizado o representante legal o en dado caso, la persona que éste designe en su representación, debiendo identificarse correctamente.
- 3.12 Para cada servicio solicitado, **ema** tiene asignada a una persona técnica, como responsable asignada para dicho servicio, quien es el principal contacto con el representante autorizado o representante legal del cliente.

HOJA 2 de 5	DOCTO. No. MP-BP003-07
----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 3.12.1 Los resultados de la acreditación son entregados por el responsable asignado o su suplente al representante autorizado o representante legal del cliente, previa identificación.
- 3.13 En el caso de auditorías internas, evaluaciones pares y auditorías externas, sí es permitido que el personal de las diferentes áreas, muestre la información solicitada por el auditor o evaluador, siempre y cuando esta tenga que ver con las normas contra las cuales se está auditando y/o evaluando a la entidad.
- 3.13.1 Para los casos de auditoría o evaluación externa, la cual es conducida por un grupo evaluador o auditor, los cuales se han adherido a firmas de acuerdos de reconocimiento, tratados, foros y demás agrupaciones nacionales, regionales e internacionales, donde ya se encuentran formalizadas y signadas las reglas de confidencialidad, la entidad considerará tal hecho como equivalente a la firma de la Carta de Confidencialidad y Código de Ética. Tratándose de personal que labora en instituciones públicas, como el Centro Nacional de Metrología, que cuenten con reglas de confidencialidad formalizadas y signadas, la entidad también considerara tal hecho como equivalente a la firma de la Carta de Confidencialidad y Código de Ética.
- 3.14 Para el caso de los becarios que trabajan en la entidad, también deben firmar la Carta de Confidencialidad (FOR-AC-014 vigente), Código de Ética (FOR-AC-015 vigente) y el Código de Conducta (FOR-AC-054 vigente), los cuales deben ser firmados en el campo destinado para dicho fin al igual que al calce de todo el resto de sus hojas. Estos registros deberán ser actualizados cada tres años y conservarse en el expediente que Capital Humano tenga de cada uno.

4 DISPOSICIONES PARA ASEGURAR LA CONFIDENCIALIDAD DEL CONSEJO DIRECTIVO, COMISIONES, COMITÉS Y SUBCOMITÉS DE EVALUACIÓN, COMISIONES DE OPINIÓN TÉCNICA, GRUPOS DE TRABAJO Y MIEMBROS DEL PADRÓN NACIONAL DE EVALUADORES

En este apartado se describen las acciones y disposiciones para asegurar la confidencialidad del Consejo Directivo, Comisiones, Comités y Subcomités de Evaluación, Comisiones de Opinión Técnica, Grupos de Trabajo y miembros del Padrón Nacional de Evaluadores.

- 4.1 Todos los miembros de las Comisiones, Comités y Subcomités de Evaluación, Comisiones de Opinión Técnica y Grupos de Trabajo, que participan con **ema**, deben firmar la Carta de Confidencialidad de **ema** (FOR-AC-014 vigente) y el Código de Ética (FOR-AC-015 vigente). En el caso de los miembros registrados en el Padrón Nacional de Evaluadores de la entidad, deben firmar el Código de Ética (FOR-TR-001 vigente), la Carta de Confidencialidad (FOR-TR-002 vigente) y el Código de Conducta y Reglas de Vestimenta (FOR-TR-023 vigente). Dichos documentos se deben firmar para que la persona pueda participar en las actividades encomendadas y deben actualizarse cada tres años. En el caso de los miembros del Consejo Directivo únicamente firman el Código de Conducta (FOR-AC-054 vigente) una sola vez, al momento de ser nombrados como Consejeros o en su reelección a dicho cargo. Estos documentos deben ser firmados en el campo destinado para dicho fin al igual que al calce de todo el resto de sus hojas.
- 4.1.1 En caso que cualquiera de los documentos antes mencionados (FOR-AC-014, FOR-AC-015, FOR-TR-001, FOR-TR-002, FOR-TR-023 y FOR-AC-054 vigente) tenga un cambio de revisión por actualización de su contenido y sus artículos, las personas que hayan firmado alguno de estos documentos, deberán firmarlo nuevamente en su versión actualizada, cuando le corresponda firmar nuevamente el documento.

HOJA 3 de 5	DOCTO. No. MP-BP003-07
----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 4.2 Cuando se reúne la Comisión de Apelaciones para recomendar sobre alguna apelación a dictamen presentada a **ema**, deben trabajar con los documentos originales en las instalaciones de **ema**, o en el lugar de la reunión, por ningún motivo se debe entregar copia de los expedientes ni permitir que alguno de los miembros saque la información de las instalaciones de la entidad o del lugar de la reunión. Siempre debe haber un representante de **ema** que vigile la correcta utilización del expediente en las reuniones donde éste sea requerido para su análisis, en reuniones de las Comisiones, Comités, Subcomités de Evaluación o Grupos de Trabajo.
- 4.3 El personal de **ema** debe transmitir a los integrantes de las Comisiones, Comités y Subcomités de Evaluación, Comisiones de Opinión Técnica, Grupos de Trabajo y a los miembros del Padrón Nacional de Evaluadores, la importancia de la política de confidencialidad y de ser necesario organizar pláticas, cursos o conferencias donde se traten estos temas.
- 4.4 El evaluador líder/ líder técnico es responsable del uso y custodia de los documentos utilizados durante las actividades de evaluación. Los evaluadores/ expertos técnicos/ testificadores son responsables de cumplir con su Código de Ética y Carta de Confidencialidad durante la realización de las evaluaciones.

5 CONFIDENCIALIDAD EN LA DISPOSICIÓN DE REGISTROS Y/O DOCUMENTOS.

- 5.1 La entidad mexicana de acreditación, a. c., mantiene la confidencialidad hasta el momento de disponer de los registros o documentos, lo cual se realiza de acuerdo a las siguientes acciones:

a) Archivo Muerto.-

Una vez que se haya cumplido el periodo de retención de los registros (archivo muerto), conforme a lo establecido en el procedimiento MP-CP016 vigente, se podrá destruir los documentos, registrándose la actividad en una o varias actas que deben ser firmadas por el (los) responsable(s) de (las) área(s) a la que pertenezcan los registros.

La destrucción se puede realizar a través del personal interno o a través de una compañía externa especializada, dependiendo de la cantidad de registros que se tengan que destruir.

En caso de que se utilice una compañía externa especializada en la destrucción de estos registros, se debe firmar un contrato con el área Administrativa, que contenga una cláusula de confidencialidad, en la que se comprometa a no utilizar, ni difundir cualquier información relacionada con los documentos sometidos a destrucción.

b) Registros de los clientes.-

Los registros de los clientes pueden ser devueltos a los Organismos de Evaluación de la Conformidad a través de un escrito que confirme que fueron entregados a las organizaciones que les corresponden o en su caso podrán ser destruidos utilizando los mismos mecanismos establecidos para el archivo muerto.

6 REGISTROS

Se debe contar con los siguientes registros:

- 6.1 Carta de Confidencialidad FOR-AC-014 (vigente).

HOJA 4 de 5	DOCTO. No. MP-BP003-07
----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 6.2 Código de Ética FOR-AC-015 (vigente).
- 6.3 Código de Ética FOR-TR-001 (vigente) miembros del Padrón Nacional de Evaluadores.
- 6.4 Carta de Confidencialidad FOR-TR-002 (vigente) miembros del Padrón Nacional de Evaluadores.
- 6.5 Código de Conducta y Reglas de Vestimenta FOR-TR-023 (vigente) miembros del Padrón Nacional e Evaluadores.
- 6.6 Código de Conducta FOR-AC-054 (vigente).
- 6.7 Código de Conducta del personal de **ema** FOR-ADM-035 (vigente).
- 6.8 Actas de Destrucción.

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

INCISO	PÁGINA	CAMBIO(S)
3.11, 3.12	2 y 3	Se eliminó el inciso 3.11, se recorrió el numeral del 3.11 y se integraron como nuevos incisos el 3.12 y 3.12.1.
3.3, 3.5 y 4.1	2 y 3	Se integró la aclaración "deben ser firmados en el campo destinado para dicho fin al igual que en todas sus hojas".
4.1, 4.1.1 y 5.5	3 y 4	Se incluyó la referencia al Código de Conducta y Reglas de Vestimenta del PNE.
5 y 6	4	- Se integró el punto de disposición de registros y/o documentos - Se recorrió la numeración y se agregó al apartado de registros las actas de destrucción.
Varios	Varias	Se reemplazó "Recursos Humanos" por "Capital Humano".
Observaciones:		

HOJA 5 de 5	DOCTO. No. MP-BP003-07
----------------	---------------------------