


LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO	FIRMA	FECHA
2	Dirección General		
2	Coordinador – CALIDAD		

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
01	10/07/2014	Edición Inicial
02	17/11/2016	Se ajusta documento según normatividad NTC ISO IEC 17020:2012 Numerales 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 Cambio de logo
03	12/07/2019	Cambio de codificación y encabezados

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

 <p>CEDAC CUCUTA REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	PROCESO DE APOYO		
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
	MANUAL DE CONFIDENCIALIDAD		
M-GTH-03	Versión: 03	Fecha De Vigencia: 12/07/2019	Página 2 De 8

POLÍTICA

El CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA. (C.E.D.A.C), es un instrumento técnico facilitador de los organismos de tránsito y de las autoridades ambientales, de acuerdo a lo establecido en el Código Nacional de Tránsito (Ley 769 de Agosto 6 de 2002), la Ley 99 de 1993 y Resoluciones 005 y 009 de 1996, Decreto 948 del 5 de Julio de 1996, 909 del 20 de Agosto de 1996 y Resoluciones 3500 de 2005 y 2200 de 2006, expedidas por el Ministerio de Transporte. Para cumplir con este mandato, su objeto social debe estar encaminado a actividades para prestar los servicios de Revisión Técnico-Mecánica y de Verificación de Emisión de Gases, a vehículos públicos y particulares; y contar con una infraestructura técnica y física necesaria para su misión institucional, salvaguardando la información pertinente a la elaboración entrega y uso confiable de un certificado que garantice la correcta aplicabilidad de la Resolución 3768 de 2013, además del seguimiento y control de la NTC-IEC-17020 versión 2012.

Por lo expuesto anteriormente el CEDAC LTDA y sus integrantes deben garantizar un uso legal y acorde del manejo la información que se recopile en el desarrollo de las actividades de inspección. Así mismo todo empleado del CEDAC CUCUTA deberá firmar el acta de confidencialidad, además los proveedores de mantenimiento, manejo de software, calibración, auditorías internas, externas, y cualquiera que tenga que ver información técnica del Centro de diagnóstico.

Toda persona que labore en el CEDAC LTDA., ya sea personal técnico, o administrativo, se compromete de manera expresa a mantener la confidencialidad de toda la información relacionada al proceso RTM y EC, a respetar las vías de comunicación con el cliente y a ser imparcial en el manejo de la información de la información que le corresponda en su actividad diaria. Toda la información es manejada con estricta confidencialidad asegurando que la información sólo sea del conocimiento del cliente solicitante garantizando la confidencialidad hacia otros clientes.

Se establece que nunca divulgará Información Privilegiada, con excepción de aquellos empleados, consultores y auditores o si se usa como respuesta a una solicitud válida incluida en una citación legal, orden judicial, o en caso de ser requerida por la legislación pertinente o por cualquier autoridad judicial, legislativa o normativa. Sin embargo, el C.E.D.A.C.LTDA se reserva el derecho de utilizar esa Información Privilegiada, o la información y análisis derivados de la misma, para establecer y comunicar sus opiniones y cualquier cambio a las mismas.


1. OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar la confidencialidad de la información interna, asegurando los derechos de propiedad de los clientes incluyendo la protección y transmisión electrónica de resultados.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA LTDA y proveedores que tengan que identificar, recibir y manejar información confidencial.

3. DEFINICIONES

 <p>CEDAC CUCUTA REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	PROCESO DE APOYO		
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
	MANUAL DE CONFIDENCIALIDAD		
M-GTH-03	Versión: 03	Fecha De Vigencia: 12/07/2019	Página 3 De 8

Confidencialidad: La confianza que los clientes depositan en nosotros no debe ser alterada por ningún motivo, por lo que toda la información proporcionada o generada como propiedad del cliente se utiliza exclusivamente para los fines contractuales.

Información Privilegiada: se refiere a toda aquella información que no es de dominio público en términos generales. La información que no se considera como “Información Privilegiada” es aquella que está incluida en documentos de divulgación pública prospectos, circulares de oferta, informes anuales o trimestrales y todos los documentos presentados a las autoridades gubernamentales, que ya hayan sido publicados por el emisor correspondiente, que está incluida en algún comunicado de prensa publicado por el emisor, en una publicación o periódico de circulación general, o aquella información que el emisor nos ha indicado es de carácter público.

4. DESCRIPCIÓN


Se ha identificado de manera esquemática la información que se tiene y la información que se genera en el proceso de los servicios de RTM y EC.

Los controles de tipo preventivo expresados en políticas, estrategias y lineamientos han sido clasificados en generales y específicos para los efectos alusivos a la administración del riesgo de la fuga de información de los procesos, procedimientos y estructura organizativa del CEDAC CUCUTA; los primeros, dirigidos y orientados al cumplimiento de la gestión institucional; mientras que los segundos, son lineamientos concretos para la ejecución de los procesos; respecto a los de origen externo, es exigible su cumplimiento.

Dentro de los parámetros de seguimiento de salvaguardar la información interna y el manejo de la misma dentro del CEDAC podemos identificar el Código de Ética, que es una guía de uso permanente tanto el desarrollo de la misión institucional asignada a la Entidad, como el cumplimiento de las funciones a cargo de los funcionarios sin exponer y colocar en riesgo información interna que puede ser utilizada como lesiva para la empresa. Así mismo el Manual de Funciones, mediante en el cual se establecen las actividades y requisitos específicos para los cargos.

Al igual que se debe considerar el Manual de procedimientos administrativos que regulan actuaciones laborales netamente de la institución, además que se debe colocar en práctica el Manual de procedimientos regulado por la normatividad de la NTC-ISO-IEC 17020 Versión 2012 para la prestación de servicios para que los mismos sean acordes a las necesidades del cliente externo sin revelar metodologías internas. Para la prevención de fallas por errores, omisiones o por apasionamientos externos se debe dar correcta aplicabilidad del Manual de Atención y seguimiento de Quejas, Reclamos y sugerencias que permite identificar las acciones para detención de fallas en caso de que se den y evitar inconvenientes que puedan alterar el correcto funcionamiento. La implementación y seguimiento a las Leyes, Decretos, Resoluciones, Actas, etc., que tienen aplicación sobre la empresa es una metodología que permite el correcto accionar y desempeño de las funciones además del cumplimiento normativo que debe estar acorde con las actividades laborales y funcionales de la empresa.

Para el cuidado de la información de los procesos, procedimientos y actividades en el desarrollo de las RTM y EC se debe dar una vital importancia a la funcionalidad y seguimiento que podemos desagregar en:

	PROCESO DE APOYO		
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
	MANUAL DE CONFIDENCIALIDAD		
M-GTH-03	Versión: 03	Fecha De Vigencia: 12/07/2019	Página 4 De 8

Cumplimiento del Código de Ética La adopción de una cultura de gestión ética fundamentada en una carta de valores y principios, es una de las principales estrategias con las que se cuenta a fin de que los funcionarios se comprometan en la aplicación de prácticas y formas concretas de actuación que permitan minimizar toda clase de riesgos en el desarrollo de sus funciones.

Cumplimiento de Leyes, Normas y Requisitos: Existen Leyes y normas que guían el accionar de las Entidades públicas y que deben cumplirse a cabalidad para evitar sanciones. Igualmente, unos requisitos establecidos para realizar diferentes procesos en la Entidad y que son guías para prevenir pérdidas económicas o sanciones, como por ejemplo: contratación con terceros, vinculación de personal, entre otros.

Las medidas antes señaladas que actualmente son aplicadas por los funcionarios, han sido y continuaran siendo efectivas, por tanto un gran porcentaje de los eventos identificados serán a nivel institucional razonablemente controlados aplicándolas de manera eficaz entre otras opciones, para evitar la materialización de los riesgos, que no existen pero que deben desarrollarse para lograr un óptimo manejo de los riesgos institucionales.

A fin de que cada funcionario, independientemente de su nivel jerárquico tenga la capacidad del manejo de la información de uso exclusivo del CEDAC, evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, para lograr que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz, la Oficina de Control Interno de la entidad, debe promover la práctica del autocontrol y manejo de la confidencialidad; La definición de procedimientos y acciones correctivas y preventivas, basados en los resultados de auto evaluación, autocontrol y monitoreo, permitirán mejoramiento continuo y sostenibilidad del proceso de administración del riesgo a nivel institucional y así evitar lesiones significativas en el desarrollo del objeto social de la empresa.

A su vez se debe considerar y dar aplicación a que las personas que bajo cualquier modalidad tienen vínculos con la entidad, deben conocer los valores corporativos y asumir el compromiso de su cumplimiento. Todas estas personas deben guiar sus actuaciones bajo los siguientes valores:

HONESTIDAD La actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, es la función pública que realizan todos los funcionarios de esta entidad a nombre del Estado o al servicio del mismo.

Cada uno de los funcionarios del C.E.D.A.C, actúa con la premisa de cumplir una finalidad social a nombre del Estado. Así los funcionarios de la entidad en sus actuaciones, siempre anteponen los fines e intereses del Estado y de la Comunidad a sus propios intereses, logrando generar un ambiente de confianza ante la comunidad en general.

JUSTICIA Todos los procesos desarrollados en el C.E.D.A.C, estarán enmarcados dentro de la equidad, de manera que le brinde la oportunidad y el acceso de todos los beneficios a toda la comunidad de una manera legal y acorde a las necesidades establecidas.

RECTITUD Los intereses expresados por los diferentes sectores de la comunidad deben ser manejados por parte de los funcionarios del C.E.D.A.C. con prudencia de tal manera que se logre

construir acuerdos que permitan el equilibrio. Se debe buscar siempre el interés público y el cumplimiento de los fines sociales del Estado.

Todos los funcionarios que tomen decisiones con efectos sobre el CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA y la comunidad, deben garantizar independencia, de manera que en el desempeño de sus funciones solo busquen el interés público.

TRANSPARENCIA Todas las acciones y la gestión del C.E.D.A.C. son conocidas abiertamente por toda la comunidad, de igual manera los efectos de estas acciones. Bajo esta característica, todas las acciones y decisiones serán evaluadas públicamente para su aceptación o rechazo. Esta circunstancia de manejar abiertamente a los funcionarios y a la comunidad toda la información, asegura una constante retroalimentación y de otra parte, garantiza también el derecho del control concedido a la comunidad.

RESPONSABILIDAD La entidad elabora sus planes y programas tendientes a lograr el cumplimiento de la misión y acercarse a la visión esperada. Estos planes contemplan metas individuales y generales de la entidad y compromete de igual manera a cada uno de los funcionarios sin interesar el nivel jerárquico. Es la práctica que observa la entidad y compromete con gran responsabilidad a todos los funcionarios para la búsqueda constante de los objetivos institucionales y la protección de los bienes que le han sido encomendados por el Estado.

La administración pública al ocuparse de la organización y gestión del Estado, no puede ser ajena a las herramientas disponibles, para lo cual requiere estar en constante actualización y estar abierta al cambio y a la aplicación de diferentes instrumentos que le permitan a las entidades ser cada vez más eficientes. Por lo anterior, se hace necesario introducir normatividad de parámetros para el control y cuidado en las entidades públicas, teniendo en cuenta que todas las organizaciones independientemente de su naturaleza, tamaño y razón de ser están permanentemente expuestas a diferentes riesgos o eventos que pueden poner en peligro su existencia y continuidad en el tiempo

Información generada en la realización de los Servicios

Información o Documentación

Generada en el proceso	Propia del sistema
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifa de revisiones. • Propuesta técnica económica. • Convenios. • Recibos. • Bitácora de inspecciones. • Registros en formatos correspondientes para cada inspección. • Encuesta de satisfacción del cliente. • Registros de quejas y sugerencias, colaboración y asesoría. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual ISO/IEC-17020 • Políticas • Objetivos • Procedimientos administrativos • Procedimientos técnicos • Instructivos • Formatos • Informes de calibración • Expedientes de personal • Listas de supervisión • Materiales • Capacitación

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones • Auditorías • Acciones correctivas • Acciones preventivas • Revisiones por la dirección • Normas • Libros • Guías técnicas • Y toda aquella proporcionada por los clientes para la realización del servicio. |
|--|--|

El personal involucrado en cada etapa del servicio es el responsable directo de la información que se genera por lo que éste asegura su manejo, almacenamiento y control con base en sus políticas y en los procedimientos administrativos y técnicos, además de que el personal es consciente de la importancia que tiene la documentación generada en todo el proceso y como contribuye esta al logro de los objetivos y en consecuencia de la política de calidad como máxima directriz de la organización y los derechos de propiedad de sus clientes.

En caso de requerirse transmisión electrónica de resultados, serán exclusivamente bajo la responsabilidad y aprobación del cliente y estos solo son de carácter informativo, cuya validez es completamente nula excepto en su forma original, completa y con las firmas autógrafas de los responsables del informe.

CLASIFICACION DE LA INFORMACION

Se debe informar al cliente cual es la información que se deja con acceso público, entre la cual tenemos la siguiente:

La consulta del estado de la revisión técnico mecánica del cliente se encuentra en la página del Runt/ ciudadanos como se muestra a continuación:

I. Datos ciudadano	
1.1 Datos ciudadano	
Tipo documento: C.C.	Nro. documento: 45982423
Nombres	Apellidos
Nro. de inscripción ante el RUNT	Fecha de inscripción
1.2 Datos multas o infracciones	
Tiene multas o infracciones: NO	Nro. paz y salvo: 155719682060
1.4 Licencias de conducción vigentes Ver historial	
Información no encontrada	
1.5 Certificado médico vigente	
Información no encontrada	
1.6 Certificado de aptitud en conducción vigente	
Información no encontrada	
1.7 Certificado de capacitación en técnicas pedagógicas, normas de tránsito y seguridad vial	
Información no encontrada	
1.8 Solicitudes	
Información no encontrada	

CONSIDERACIONES PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION CONFIDENCIAL

La Información de carácter confidencial se considera la siguiente:

Dirección de residencia, teléfono, del cliente y el formato único de resultados.


El CEDAC debe ser responsable, en el marco de compromisos legalmente ejecutables, de la gestión de toda la información que se anteriormente mencionada, la cual se obtiene durante la revisión técnica mecánica. El CEDAC informa al cliente con antelación, que información tiene intención hacer pública, teniendo en cuenta que estos datos son publicados ante el RUNT, esta observación esta descrita en la orden de revisión técnico mecánica y emisiones contaminantes.

El CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA LTDA en cumplimiento a lo establecido en la ley 594 de 2000 "LEY GENERAL DE ARCHIVO" y el Decreto 4124 de 2004 en donde se debe clasificar la información obtenida en las RTM y EC y debe ser archivada conforme a los lineamientos que estas dispongan para el organismo de inspección al ser este de tipo público y ser parte del estado colombiano.

En caso que el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOR DE CUCUTA LTDA por ley deba divulgar información confidencial, el cliente deberá ser notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la ley.

En caso de notificar al cliente, la persona encargada es la gerencia del CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA LTDA.

Toda información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) debe tratarse como información confidencial.

 <p>CEDAC CUCUTA REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	PROCESO DE APOYO		
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
	MANUAL DE CONFIDENCIALIDAD		
M-GTH-03	Versión: 03	Fecha De Vigencia: 12/07/2019	Página 8 De 8

Todos los proveedores que tengan acceso a información técnica o confidencial deberán firmar los acuerdos de confidencialidad.

Todos los empleados deberán firmar el acuerdo de confidencialidad el cual está asociado al desarrollo de las actividades laborales con el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA.

Deben crearse y socializarse al interior del CEDAC unas políticas para el uso de los equipos de cómputo, las redes y los servicios institucionales de correo electrónico e Internet, como también para el manejo, instalación y desinstalación de software y la conservación y cuidado de la información

Además el funcionario del CEDAC LTDA deberá tomar todas las precauciones para proteger la Información Privilegiada que reciba mediante su trabajo. Con este fin, deberá observar las siguientes precauciones:

- Los funcionarios no deben discutir Información Privilegiada bajo circunstancias que permitan que otras personas les escuchen. Esta regla se aplica en todo momento, tanto dentro como fuera de la oficina. Los empleados deberán tener especial cuidado al conversar en sitios públicos, tales como restaurantes, el subterráneo, transbordadores, elevadores, taxis y aviones, o al usar teléfonos a manos libres o teléfonos celulares.
- Precauciones. Si el material contiene información de naturaleza sumamente sensible, deberán tomarse medidas de precaución adicionales. Entre ellas podrían incluirse mantener los archivos y discos de computadora en muebles bajo llave u otros sitios seguros, hacer arreglos para la manipulación segura de los archivos, y ser sumamente cuidadoso al mantener conversaciones telefónicas para evitar que otros puedan escucharlas. Si su escritorio se encuentra en un sitio en el que el material podría ser observado por personal no autorizado, conserve los documentos dentro de sus cajones, colóquelos boca abajo u oculte su contenido de alguna otra manera

Nota: (Se debe tener en cuenta lo siguiente: en la orden de trabajo)

El CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA LTDA, en su condición de responsables del tratamiento de los datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, solicita autorización para continuar con el tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos. De acuerdo con el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, sí en un término de 30 días hábiles, es decir, hasta el 15 de Septiembre de 2013, el usuario no solicita a través de la página web y/o por escrito, la supresión de sus datos personales, EL CEDAC LTDA podrá continuar realizando el tratamiento de la información contenida en sus bases de datos para finalidades comerciales, (recordatorio de su RTM y EC o de descuentos en la revisión), indicadas en la política de tratamiento de la información.