



Gestión de la Imparcialidad
Organismo de Certificación de Personas

Octubre de 2015

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. DECLARACIÓN PÚBLICA DE IMPARCIALIDAD.....	3
3. PRINCIPIOS DE LA CERTIFICACIÓN.....	4
4. POLÍTICA GENERAL DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.....	5
5. POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.....	5
6. POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD.....	5
7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	6
8. POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES.....	7
9. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PROCESO.....	7
10. MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS.....	7

GESTIÓN DE LA IMPARCIALIDAD DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN COMFAMILIAR - RISARALDA

1. PRESENTACIÓN

El Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda, reconoce la importancia de asegurar la imparcialidad en todas las actividades relacionadas con el proceso de certificación, para conseguir dicho objetivo ha definido la siguiente estructura:



2. DECLARACIÓN PÚBLICA DE IMPARCIALIDAD

El Director del Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda, se compromete a conservar la imparcialidad en todas las actividades desarrolladas en el proceso de certificación de personas, a través de una información documentada compuesta de políticas, procedimientos, compromisos y demás información necesaria para garantizar que todos los actores del proceso, garantizan la imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad en todas las actividades realizadas, y que actúan libres de presiones de índole personal, familiar, laboral, económica o cualquier otra proveniente de personas u organizaciones cuyo propósito es influir la decisión de otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o cancelar la certificación.

De igual manera, se compromete a gestionar los conflictos de intereses que puedan surgir en el desarrollo de las actividades de certificación, buscando siempre la objetividad del proceso de conformidad con la información documentada dispuesta para tal fin.

3. PRINCIPIOS DE LA CERTIFICACIÓN

El organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda pretende que el servicio de certificación sea eficaz y confiable fundamentando su actuar en varios principios. La adhesión a estos principios constituye un requisito fundamental que garantiza la pertinencia y suficiencia de la certificación, cumplir con dichos principios garantiza que el personal trabaje independiente, imparcial y confidencialmente.

a. Independencia

Todos los actores del proceso de certificación pertenecientes al Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda, no tienen relación y actúan de manera independiente de los solicitantes y el personal certificado, así como de las demás partes interesadas. Conservan una actitud objetiva durante el desarrollo del proceso de certificación asegurando que los resultados obtenidos están basados en los requisitos exigidos a los interesados, constituyendo el pilar de la imparcialidad y la objetividad del proceso.

b. Imparcialidad

Todos los actores del proceso de certificación pertenecientes al Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda, fundamentan su actuar en la imparcialidad frente a los interesados, sin discriminar por género, raza, procedencia, edad, condición social o credo político, permitiendo de esta manera actuar con rectitud y constituyendo la base para la equidad en el proceso de certificación.

c. Integridad

Todos los actores del proceso de certificación pertenecientes al Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda, se acogen al Código de Ética y demás reglamentos del Organismo de Certificación, guardando celosamente la confidencialidad de la información de los procesos de certificación sin buscar el beneficio propio.

d. Confidencialidad

Todos los actores del proceso de certificación pertenecientes al Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda, están obligados a mantener confidencial toda información del proceso de certificación, y solo darán a conocer la información en los cuales la ley lo

requiera, notificando siempre a la persona involucrada de la información que se dará a conocer.

e. Seguridad

El Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda conserva la documentación y los registros del proceso de certificación en un entorno seguro garantizando la confiabilidad, confidencialidad y preservación en el tiempo.

4. POLÍTICA GENERAL DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN

El Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda, es un organismo acreditado para la certificación de personas, que desarrolla sus actividades con personal altamente calificado y competente, cuyos principios de operación son la imparcialidad, independencia, integridad, confidencialidad y seguridad; manteniendo un sistema de gestión acreditado y conforme a la norma ISO 17024.

5. POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

El Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda, gestiona y vigila la certificación otorgada garantizando que se mantiene adecuadamente y se da buen uso a la misma, para lo cual comunica a las personas certificadas la importancia de mantener buenas prácticas en el uso de los certificados y el mantenimiento de la competencia, de igual manera que las reglas concernientes a la suspensión, retiro, reducción o ampliación del alcance de la certificación.

6. POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD

El Director del Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda, el Comité de Certificación de Personas, el Comité del Esquema, los examinadores y demás actores del proceso se comprometen a dar cumplimiento al Código de Ética y demás reglamentos del Organismo de Certificación, permitiendo de ésta manera garantizar la imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad, además se comprometen a:

- a. Desarrollar todas las actividades del proceso de certificación bajo los principios de independencia, imparcialidad e integridad, asegurando que la decisión de la certificación se basa en evidencias objetivas, conforme a los esquemas de certificación y sin influencias de las partes interesadas.
- b. El Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda no permite influencia comercial, financiera, laboral u otras presiones que comprometan la imparcialidad, independencia, integridad

- y confidencialidad del proceso de certificación y de las decisiones tomadas durante el mismo.
- c. El proceso de Certificación de Personas es un proceso completamente independiente y no tiene vínculo alguno con otros procesos de COMFAMILIAR – Risaralda que puedan llegar a constituir una amenaza a la imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad.
 - d. El Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda ofrece los servicios de certificación, sin preferencias, favoritismos o distingos de nacionalidad, religión, política, raza, o de orden socio – económico, comerciales, o de cualquier otra índole, siempre y cuando el solicitante acuda de manera voluntaria y cumpla con los requisitos del Esquema de Certificación.
 - e. Todos los actores directos o indirectos del proceso de certificación de personas declaran su imparcialidad, firmando un compromiso de imparcialidad y se comprometen a informar oportunamente cualquier situación que se constituya en conflicto de intereses.
 - f. El proceso de certificación de personas identifica y gestiona continuamente los riesgos a la imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad, actuando en consecuencia, documentando, mitigando o eliminado cualquier riesgo identificado.
 - g. El proceso de certificación de personas identifica, analiza, gestiona y documenta los conflictos de intereses percibidos o reales que se puedan presentar en todas las actividades del proceso de certificación de personas.

7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda busca proteger la información y la divulgación no autorizada el establecimiento de esta política.

El proceso de certificación administra y maneja información sensible, por lo tanto, la información obtenida durante el proceso debe ser mantenida en confidencialidad, la pérdida o uso indebido afecta la confianza en el proceso y podría llevar a la violación de normas legales.

El proceso de certificación cumple con las normas legales establecidas Ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013 y adicionalmente:

- a. Cualquier información que el solicitante, candidato o persona certificada proporciona, es totalmente confidencial y solo se empleará con fines del proceso de certificación y elaboración de estadísticas, esta información no podrá ser divulgada sin el consentimiento del solicitante, candidato o persona certificada, excepto cuando la ley requiera su divulgación, caso en el cual se le notificará a la persona afectada salvo que la ley lo prohíba.
- b. El uso de la información está destinado a verificar, efectuar seguimiento y evaluación continua de las personas certificadas.

- c. El Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda utiliza las tecnologías de información como herramienta para la optimización del flujo de la información obtenida durante la prestación del servicio, con el fin de minimizar el tiempo de respuesta al cliente, obtener información confiable y oportuna, y mejorar la preservación de la misma tanto física como digitalmente, evitando pérdidas y consultas no autorizadas.

8. POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Para el Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda, el sentido de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia en los resultados de las evaluaciones y certificaciones que desarrolla y otorga, es fundamental para la confianza de los solicitantes, candidatos y personas certificadas, por ello el Director del Organismo de Certificación ha establecido:

- a. Que cualquier solicitante, candidato o persona certificada que no esté de acuerdo con los resultados de las evaluaciones o decisiones del proceso de certificación puede presentar una apelación, reclamo o queja de los mismos.
- b. Definir los procedimientos y mecanismos para la resolución, tratamiento, manejo de información, respuesta a quejas, reclamos y apelaciones.
- c. Velar por la imparcialidad, independencia, integridad y confiabilidad en la recepción y tratamiento de las apelaciones, reclamos o quejas presentados, facilitando el acceso para la recepción de la misma.

9. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PROCESO

El Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda busca proteger la información y el proceso de certificación de influencias de partes interesadas, por lo cual la presente política aplica el instructivo Seguridad de los Instrumentos de Evaluación el cual contiene las directrices de administración, aplicación y recolección de instrumentos de evaluación aplicables durante el proceso de certificación.

El Organismo de Certificación gestiona y asegura todas las partes del proceso de certificación y mantiene medidas para tomar las acciones cuando sea requerido, asegurando que todo el personal está comprometido con la seguridad de los instrumentos de evaluación, de la cadena de custodia y con el ejercicio de supervisión al proceso evitando cualquier tipo de fraude.

10. MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Organismo de Certificación de Personas de COMFAMILIAR – Risaralda elaboró una matriz de riesgos que incluye los riesgos asociados con la integridad, imparcialidad y confidencialidad del proceso de certificación, al igual

que los posibles conflictos de intereses y los controles que permiten gestionarlos.