CONTENIDO

[1 OBJETIVO 2](#_Toc494451373)

[2 DESTINATARIOS 2](#_Toc494451374)

[3 GLOSARIO 2](#_Toc494451375)

[4 REFERENCIAS 3](#_Toc494451376)

[5 GENERALIDADES 3](#_Toc494451377)

[6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 3](#_Toc494451378)

[7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 4](#_Toc494451379)

[7.1 ETAPA 1: MANTENER LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN 4](#_Toc494451380)

[7.1.1 Garantizar la reserva de la información 4](#_Toc494451381)

[7.2 ETAPA 2:. PROTEGER LA INFORMACIÓN del usuario 5](#_Toc494451382)

[7.2.1 Proteger la información del usuario 5](#_Toc494451383)

[7.3 ETAPA 3: salvaguardar los registros almacenados electrónicamente 5](#_Toc494451384)

[7.3.1 Salvaguardar la información almacenada electrónicamente 5](#_Toc494451385)

[8 DOCUMENTOS RELACIONADOS 5](#_Toc494451386)

[9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 6](#_Toc494451387)

# OBJETIVO

Establecer las directrices generales para asegurar la protección de la información confidencial, registros y los derechos de propiedad del usuario producto de los servicios de calibración ofrecidos por los laboratorios de masa (pesas y balanzas) y volumen.

# DESTINATARIOS

Este procedimiento aplica a los servidores públicos y contratistas de los laboratorios de masa (pesas y balanzas) y volumen.

# GLOSARIO

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Los documentos de tipo externo, son aquellos emitidos por entes externos a la entidad y que son utilizados en la ejecución de los procesos del SIGI.

Información confidencial: se considera Información Confidencial toda la información, datos y documentación relacionada con la ejecución de los trabajos de calibración realizados en los laboratorios de masa y volumen de la Superintendencia de Industria y Comercio, de forma verbal, escrita o impresa en cualquier medio escrito, mecánico, electrónico, magnético o cualquier otro.

Laboratorio de calibración: laboratorio nacional, extranjero internacional, que posee la competencia e idoneidad necesarias para llevar a cabo en forma general la determinación de las características, aptitud o funcionamiento de materiales o productos.

Prestación del servicio: Actividades del proveedor necesarias para suministrar el servicio.

Producto o servicio: Resultado de actividades o procesos del proveedor.

Servicio: Resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.

Usuario: El receptor de un producto o servicio suministrado por el proveedor.

# REFERENCIAS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jerarquía de la norma** | **Numero/ Fecha** | **Título** | **Artículo** | **Aplicación Específica** |
|
| NORMA ISO/IEC | 17025:2005 | Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración | (4.1.5.c.) | Procedimiento para asegurar la protección de la información confidencial y los derechos de propiedad de sus clientes, incluidos los procedimientos para la protección del almacenamiento y la trasmisión electrónica de los resultados. |

# GENERALIDADES

Los laboratorios reconocen la importancia de la confidencialidad, imparcialidad e integridad frente a la información de los usuarios, por ende se cuenta con un convenio de confidencialidad, independencia e imparcialidad donde se contemplan las obligaciones tanto del laboratorio como del usuario con el fin de no influir de manera negativa en la emisión de certificados de calibración e informes de resultados.

Los laboratorios cuentan con un procedimiento de competencia, imparcialidad, juicio o integridad operativa RT03-P03 donde se establecen los lineamientos necesarios para dar cumplimiento a este numeral.

Los laboratorios custodian la información del usuario durante la relación contractual y después de ella, la información que los usuarios suministren será utilizada para fines determinados, los resultados de las calibraciones son propiedad del usuario, los laboratorios no transmitirán esa información a terceros.

# REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

| **No.** | **ETAPAS** | **ENTRADAS** | **DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA** | **RESPONSABLE** | **SALIDAS** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **MANTENER LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN** | Convenio de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de masa y volumenRT03-F04Información del usuario | En esta etapa se mantiene la reserva de la información según lo definido en el convenio de confidencialidad, independencia e imparcialidad con cada uno de los servidores públicos y/o contratistas del laboratorios, para esto se lleva a cabo la siguiente actividad:-Garantizar la reserva de la información. | Servidores públicos y/o contratistas de los laboratorios | Convenio de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de masa y volumenRT03-F04 Firmado |
| 2 | **PROTEGER LA INFORMACIÓNDEL USUARIO** | Convenio de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de masa y volumenRT03-F04 FirmadoInformación del usuario | En esta etapa se protege la Información del usuario teniendo en cuenta las siguientes actividades:-Proteger la información del usuario | Responsables de la dirección técnica y responsable del SGL | NA |
| 3 | **SALVAGUARDAR LOS REGISTROS ALMACENADOS ELECTRÓNICAMENTE** | Información del usuario | En esta etapa se salvaguardan los registros almacenados electrónicamente y para esto se lleva a cabo la siguiente actividad: - Salvaguardar la información almacenada electrónicamente. | Responsables de la dirección técnica y responsable del Sistema de gestión de los laboratorios | Disco duroCarpeta digital por usuario |

# DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

## ETAPA 1: MANTENER LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN

En esta etapa los servidores públicos y/o contratistas mantienen la reserva de la información según lo definido en el convenio de confidencialidad, independencia e imparcialidad, mediante la siguiente actividad:

### **Garantizar la reserva de la información**

Para garantizar la reserva y la confidencialidad de la información el Director de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, los servidores públicos y contratistas de los laboratorios de masa (pesas y balanzas) y volumen, proceden a celebrar el convenio de confidencialidad, independencia e imparcialidad RT03-F04 debido a la naturaleza del trabajo que se realiza en los laboratorios.

## ETAPA 2: PROTEGER LA INFORMACIÓN del usuario

### **Proteger la información del usuario**

El responsable de la Dirección Técnica y/o el responsable del sistema de gestión de los laboratorios protegen la información del usuario, tanto manual como electrónica a través de claves y seguros con el fin de evitar; alterar, reproducir, transmitir y/o enviar dicha información erróneamente, a menos que esté explícitamente autorizado para hacerlo.

**Nota 1.** Para retirar de las instalaciones de los laboratorios la información relacionada con los resultados, esta deber ser debidamente autorizado por el responsable de la Dirección técnica y/o el responsable del sistema de gestión de los laboratorios de masa y volumen.

## ETAPA 3: salvaguardar los registros almacenados electrónicamente

### **Salvaguardar la información almacenada electrónicamente**

El responsable de la Dirección técnica y/o el responsable de los sistemas de gestión de los laboratorios de masa y volumen, salvaguardan los registros almacenados electrónicamente en el computador destinado específicamente para tal fin, a través de carpetas por usuarios y con sus respectivas claves, evitando con ello el acceso de terceros, modificación y/o manipulación de la información. Así mismo se realiza un backups de la información en un disco duro como mínimo una vez cada trimestre.

El disco duro es guardado bajo llave y con claves de acceso en el escritorio del responsable de la Dirección técnica y/o el responsable de los sistemas de gestión asignados para tal fin.

# DOCUMENTOS RELACIONADOS

RT03-F04 Convenio de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de masa y volumen.

RT03-P03 Procedimiento de competencia, imparcialidad, juicio o integridad operativa

# RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

|  |
| --- |
| 1. Documento pasa a la nueva estructura documental.
2. Se ajustó el objetivo
3. Se ajustó glosario.
4. Se ajustó el numeral 6 y 7
 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fin documento