

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código	P-CISO-009
		Revisión	04
		Fecha	16-12-2024
		Página	1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de manejo de la documentación interna y externa, así como también las comunicaciones e informaciones hacia el cliente de Asociación Civil BASC Perú.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todas las actividades desarrolladas por el Organismo de Certificación ISO de Asociación Civil BASC Perú y que tienen relación directa con los clientes.

3. DEFINICIONES

NA

4. REFERENCIAS

- Procedimiento de Control de Documentos y Registros (P-SIG-001)

5. RESPONSABILIDADES

Jefatura del SIG: Responsable de mantener la información actualizada. Así como también de gestionar la documentación interna y externa para salvaguardar la confidencialidad del cliente.

6. DESARROLLO

6.1 MANEJO DE LA INFORMACION SOBRE EL SISTEMA DE GESTION

El organismo de certificación asegure un intercambio seguro de información sobre el funcionamiento del sistema de gestión certificado por los clientes, con el organismo acreditador y otras partes que puedan tener acceso a la información.

La información general hacia los clientes será brindada a través de la página web de la organización, esto es, procedimiento de Certificaciones, Apelaciones, Quejas, así como también archivos que se deriven de dichas gestiones.

La información colgada en web es actualizada constantemente de acuerdo a las últimas versiones de los documentos.

La información como resultado de la auditoría se encontrará en los archivos correspondientes (reportes de auditoría) a cada cliente cuyo acceso será sólo del Jefe del SIG, Gerencias respectivas y del auditor vía email cuando le sea asignada una auditoría. Esto es, que el auditor recibirá información de procesos de auditorías previos a través del correo, pero sólo de la empresa que tiene programado auditar.

Cada cambio de la documentación general deberá ser comunicado al cliente vía email o en un comunicado general.

Las comunicaciones provenientes de alguna desviación al proceso o comunicaciones directas específicas del cliente serán a través de correos o cartas dirigidas donde se comunica la nueva versión vigente que ya se encuentra en la web o en todo caso cuando aplique se adjunte a la comunicación.

Elaborado por: Jefe Sistema Integrado Gestión (JSIG)	Revisado por: Gerente de Operaciones (GOP)	Aprobado por: Gerente General (GG)
---	---	---------------------------------------

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código	P-CISO-009
		Revisión	04
		Fecha	16-12-2024
		Página	2 de 4

Los canales de comunicación que BASIC Perú – PERÚ CERTIFICATION emplea para tener conocimiento de las gestiones o incumplimientos que pueda generar el cliente, los auditores, administrativos o partes interesadas es a través de los procesos de apelación, quejas y sugerencias ya sea por el mismo cliente, usuario o parte interesada cuyo acceso puede ser vía web o una llamada telefónica, las alianzas con autoridades, seguimiento a sus páginas webs de los clientes, reuniones que se pueda tener con clientes o futuros clientes, entre otros.

En el acuerdo de certificación, F-CISO-006 se presentan las obligaciones del cliente y del organismo certificador.

En la Web se colgará información vigente, así como las listas de empresas certificadas. PERÚ CERTIFICATION no se rehúsa a ofrecer información de sus clientes a menos que ésta sea confidencial.

PERÚ CERTIFICATION ofrecerá información relacionada al proceso de certificación a solicitud, asimismo, información no confidencial de los clientes como vigencia de un certificado o emisión de este.

6.2. MANTENIMIENTO Y DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

Los documentos y registros de carácter sensible tanto internos como externos de la seguridad y la información, así como los datos obtenidos de las auditorías están a salvo mediante archivos cuyos accesos a ellos los tienen las Gerencias y la Jefatura del SIG, en caso de ser digitales se encuentran en las carpetas de acuerdo al cliente y si es medio físico en un archivador.

Quien resguarde los documentos bajo cualquier medio es el Jefe del SIG. Y cualquier solicitud de acceso a dicha documentación deberá ser solicitada por carta o correo con copia a la Gerencia General.

Los registros que se generen como resultado de la auditoría se almacenan y disponen de acuerdo a la Lista Maestra de Registros. Los registros externos como documentación enviada por el cliente son mantenidos hasta el término del proceso de auditoría y es almacenada en la carpeta del cliente del año en que ocurrió la auditoría bajo un medio digital o en un archivo si es medio físico.

En caso de medio digital se procederá a considerarlos en carpeta de obsoletos; y en caso de medio físico los documentos serán triturados, de ser necesario, ya que, para el caso del medio digital se mantiene la información en la carpeta de cada cliente en el año que le correspondió la auditoría para una mejor trazabilidad.

Los documentos, datos y registros de naturaleza delicada de seguridad sólo se pondrán a disposición del personal del organismo de certificación y otros externos a la entidad de certificación en una necesidad de conocimiento por las Gerencias de la empresa o por el Jefe del SIG.

Al fin de año se realiza el proceso de trituración de documentos externos (del cliente) y de eliminación de documentos del proceso de certificación luego de un ciclo de certificación +1, siempre que sea física.

Toda documentación está sujeta a la clasificación de niveles de seguridad, ver Procedimiento de Control de Documentos y Registros (P-SIG-001)

Elaborado por: Jefe Sistema Integrado Gestión (JSIG)	Revisado por: Gerente de Operaciones (GOP)	Aprobado por: Gerente General (GG)
---	---	---------------------------------------

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código	P-CISO-009
		Revisión	04
		Fecha	16-12-2024
		Página	3 de 4

Se considera documentación externa:

- La información relativa a la solicitud y los reportes de auditoría inicial, de seguimiento y de renovación de la certificación.
- Los documentos de certificación, incluido el alcance de la certificación con respecto al producto, proceso o servicio, según el caso.

Se considera documentación interna proveniente del resultado de la auditoría:

- El acuerdo de certificación
- La justificación de la metodología utilizada para el muestreo
- La justificación para la determinación del tiempo asignado a los auditores
- La verificación de las correcciones y acciones correctivas
- Los registros de las quejas y apelaciones, y cualquier corrección o acción correctiva subsiguiente
- Las deliberaciones y decisiones del Comité, cuando corresponda
- La documentación relativa a las decisiones de certificación
- Los registros relacionados que son necesarios para establecer la credibilidad de la certificación, tales como evidencia de la competencia de los auditores y expertos técnicos

6.3. COMUNICACIÓN PÚBLICA VIA WEB

El Capítulo BASC PERÚ ha establecido publicar la siguiente información en su página web:

- Política Integrada de Gestión (D-GD-007)
- Procedimiento Certificación de Sistemas de Gestión (P-CISO-001)
 - Formato Solicitud de Certificación (F-CISO-001)
- Código de Confidencialidad, ética y conducta (D-GD-008)
- Declaración de Independencia, imparcialidad e integridad (D-GD-009)
- Procedimiento Transferencia de Certificaciones (P-CISO-008)
- Procedimiento Gestión de Apelaciones (P-CISO-002)
 - Formato Apelaciones (F-CISO-019)
- Procedimiento Gestión de Quejas y Sugerencias (P-COM-003)
- Reglamento para el uso de las Marcas de Certificación ISO (D-CISO-006)
 - Compromiso de uso de Marca y Declaraciones (F-CISO-036)
- Procedimiento Gestión de Comités (P-CISO-004)
- Procedimiento de auditorías remotas (P-CISO-007)
- Procedimiento gestión de eventos extraordinarios (P-CISO-012)
- Resultados esperados de la certificación acreditada ISO 9001
- Resultados esperados de la certificación acreditada ISO 37301
- Result

La gestión de la publicación está a cargo del Jefe del Sistema Integrado de Gestión y Proyectos.

Asimismo, se ha establecido publicar la lista de empresas certificadas en la página web que confirme y autorice el Jefe de Sistema Integrado de Gestión y Proyectos.

7. FORMATOS / REGISTROS

Elaborado por: Jefe Sistema Integrado Gestión (JSIG)	Revisado por: Gerente de Operaciones (GOP)	Aprobado por: Gerente General (GG)
---	---	---------------------------------------

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código	P-CISO-009
		Revisión	04
		Fecha	16-12-2024
		Página	4 de 4

- Correo Electrónico

8. CONTROL DE CAMBIOS

Nro.	Descripción	Versión	Fecha
01	Se ha actualizado el nombre de PERÚ CERTIFICATION Se agregaron los procedimientos que se encuentran publicados en la página web, así como la jefatura encargada de la información publicada en la web. Se actualizó que el responsable de mantener la información actualizada en la página web es la jefatura de SIG y Proyectos. Se hace referencia a los procesos de apelaciones y quejas y sugerencias. Se hizo la precisión: Los registros externos como documentación enviada por el cliente son mantenidos hasta el término del proceso de auditoría y es almacenada en la carpeta del cliente del año en que ocurrió la auditoría bajo un medio digital o en un archivo si es medio físico, los mismos pasarán a la carpeta de obsoletos o destruidos si es en físico, en el caso el cliente cancele su certificación. En caso de medio digital se procederá a considerarlos en carpeta de obsoletos; y en caso de medio físico los documentos serán triturados.	03	15-05-2024
02	Se precisó: Los registros externos como documentación enviada por el cliente son mantenidos hasta el término del proceso de auditoría y es almacenada en la carpeta del cliente del año en que ocurrió la auditoría bajo un medio digital o en un archivo si es medio físico. En caso de medio digital se procederá a considerarlos en carpeta de obsoletos; y en caso de medio físico los documentos serán triturados, de ser necesario, para el caso del medio digital se mantiene la información en la carpeta de cada cliente en el año que le correspondió la auditoría para una mejor trazabilidad.	04	16-12-2024

Elaborado por: Jefe Sistema Integrado Gestión (JSIG)	Revisado por: Gerente de Operaciones (GOP)	Aprobado por: Gerente General (GG)
---	---	---------------------------------------