

	Política de imparcialidad y No discriminación	Fecha de vigencia	18/09/2018
		Versión	2
		Clasificación de la información	Uso interno

1. Declaración de imparcialidad y no discriminación

GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA - GSE en cabeza de la Dirección General y sus colaboradores se comprometen a salvaguardar la imparcialidad y no discriminación en los procesos y servicios de certificación digital, con el fin de prevenir conflictos de interés al interior de la empresa, con las partes interesadas pertinentes y externos, actuando dentro del marco legal Ley 527 de 1999, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto 333 de 2014, Decreto 1471 de 2014 y de los criterios específicos de acreditación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

2. Gestión de imparcialidad

Dando cumplimiento al documento CEA-4.1-10 Criterios Específicos de Acreditación Entidades de Certificación Digital, numeral 10.2.2 "Gestión de Imparcialidad", GSE se compromete a actuar de manera imparcial y establece los siguientes mecanismos de cumplimiento:

- La Dirección General y los colaboradores declaran que no participan directa o indirectamente en servicios o actividades, que puedan poner en peligro la libre competencia, la responsabilidad, la transparencia, como valores corporativos frente a nuestros clientes, así como los principios de confidencialidad, no discriminación e imparcialidad de los servicios prestados por la empresa.
- Los colaboradores tomarán acciones para responder, eliminar o minimizar cualquier riesgo que comprometa la imparcialidad de la entidad de certificación, independientemente de la fuente de riesgo (persona, organismo, organización, actividades y relaciones propias o las relaciones de su personal).
- Se compromete a contratar personal con las competencias requeridas para ejecutar las funciones de certificación digital.
- En el caso que la empresa ofrezca los servicios de certificación digital que se van a certificar y a la vez ofrezca o suministre consultoría, el personal administrativo, de gestión, técnico de la PKI, asociado a las actividades de consultoría, deberá mantener completa independencia y autonomía respecto al personal del proceso de revisión y toma de decisión sobre la certificación.
- La decisión sobre el servicio de certificación digital la ejerce una persona independiente de las que realizan la revisión del servicio.
- Es responsable de la imparcialidad en el desarrollo de sus actividades y no permite que las presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad. Por lo tanto, la identificación de riesgos se basa en la propiedad, el gobierno, la gestión, el personal, los recursos compartidos, las finanzas, los contratos, el mercadeo (incluyendo el posicionamiento de la marca), etc.
- Se abstiene de ofrecer servicios inexistentes y/o con publicidad engañosa.
- La empresa cuenta con un Código de Ética que permite asegurar la imparcialidad, facultades y responsabilidades de los colaboradores con elevadas exigencias éticas y el compromiso de GSE con las partes involucradas.

3. No discriminación

Los servicios de certificación digital de la empresa están accesibles por varios medios como presencial, telefónico, internet a todos los solicitantes. La empresa prestará los servicios de certificación digital a todos los sectores y a todas las personas, sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, su pertenencia a sindicatos, movimientos sociales, organizaciones de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, siempre que estos servicios sean adquiridos para atender a fines enmarcados dentro del orden público. Así mismo, se ofrece acceso a un servicio de certificación digital que no depende del tamaño del solicitante o suscriptor ni de la membresía de cualquier asociación o grupo.

Por otra parte, la empresa podrá declinar la aceptación de una solicitud o el mantenimiento de un contrato para la certificación cuando existan razones fundamentadas, demostradas o indebidas.

4. Comité de imparcialidad

El Comité de Imparcialidad es un mecanismo encargado de proponer recomendaciones o generar acciones encaminadas a salvaguardar la imparcialidad e impulsar prácticas que permitan la identificación continua, valoración y tratamiento a los riesgos de imparcialidad que se puedan generar en la prestación de los servicios de certificación digital.

5. Atención de PQRSA

Para la atención de PQRSA se cuenta con el procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Apelaciones para atender a los usuarios, el cual se encuentra disponible en la página web www.gse.com.co, así mismo, se cuenta con los siguientes canales de atención:

- Medio electrónico al correo pqrs@gse.com.co.
- Medio físico a la dirección: Calle 73 # 7 – 31 Piso 7 Torre B, Bogotá - Colombia, dirigido al Comité de Imparcialidad.
- Comunicación telefónica a la línea de atención al cliente (+571) 5185158.

6. Vigencia, actualización y publicación

La presente política se ha aplicado en debida forma en GSE- GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA, ha sido aprobada por el Director General y socializada a los colaboradores.

Se publica para conocimiento de sus colaboradores, partes interesadas pertinentes y externos en la página web www.gse.com.co.

Así mismo, la política será revisada anualmente o cuando se presenten cambios en que se afecten los servicios de certificación digital y su actualización dependerá de las instrucciones de la Dirección General, de las extensiones reglamentarias que haga el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la Superintendencia de Industria y Comercio como ente de vigilancia y control.