



POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

(ITHCERPE0908)

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El Organismo de Certificación de ITH se compromete a garantizar la seguridad de la información y los materiales del examen durante todo el proceso de certificación. Para ello, se han desarrollado políticas y procedimientos específicos que establecen medidas preventivas, de control y correctivas en caso de fallos de seguridad.

1. ALCANCE

Estas políticas y procedimientos aplican a:

- Todo el personal del Organismo de Certificación.
- Personal subcontratado involucrado en actividades de certificación.
- Examinadores, supervisores y administradores del proceso de certificación.
- Candidatos y personas certificadas.
- Plataformas tecnológicas utilizadas para la administración de exámenes.

2. PRINCIPIOS DE SEGURIDAD

El Organismo de Certificación de ITH debe:

1. **Proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad** de la información y los materiales del examen.
2. **Evitar accesos no autorizados** a documentos de certificación y registros de calificaciones.
3. **Establecer medidas de control** en la distribución, almacenamiento y disposición de los materiales del examen.
4. **Detectar y mitigar amenazas** derivadas del uso repetido de los materiales de certificación.
5. **Implementar acciones correctivas** en caso de incidentes de seguridad.

3. POLÍTICAS DE SEGURIDAD EN EL MANEJO DE MATERIALES DEL EXAMEN

3.1. Ubicación de los materiales

- Los exámenes teóricos se administran en **plataformas electrónicas seguras**, con acceso restringido.
- Los exámenes en papel deben almacenarse en **archivos seguros**, bajo llave y con acceso limitado a personal autorizado.
- Los exámenes prácticos deben resguardarse en **áreas controladas**, con monitoreo constante.
- Durante el transporte, los materiales deben mantenerse **sellados y con registro de custodia**.

3.2. Naturaleza de los materiales

- Los exámenes electrónicos deben tener **protocolos de encriptación y acceso por credenciales personalizadas**.
- Los materiales físicos deben estar marcados con **identificación de seguridad y control de copias**.
- Se debe evitar la reutilización de exámenes sin modificaciones estructurales previas.

3.3. Seguridad en cada etapa del proceso del examen

1. **Desarrollo:** Los exámenes son diseñados por un comité técnico en un entorno seguro y no accesible al público.
2. **Administración:** Se monitorea la aplicación del examen con **protocolos de verificación de identidad**.
3. **Evaluación:** Los resultados se almacenan en sistemas seguros y accesibles solo por personal autorizado.
4. **Informe de resultados:** Se generan reportes individuales con acceso restringido a la persona certificada.

3.4. Mitigación de amenazas por uso repetido de materiales

- Implementación de **preguntas dinámicas y bancos de ítems** para exámenes teóricos.
- Rotación de técnicas evaluadas en las pruebas prácticas.
- Control de acceso a evaluadores para evitar la filtración de contenido.

4. PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD

1. **Identificación del incidente:** Cualquier fallo en la seguridad del examen debe reportarse inmediatamente al Responsable del Sistema de Gestión.
2. **Investigación:** Se documentará el incidente y se identificará la causa raíz.
3. **Acciones correctivas:**
 - Revisión y mejora de los protocolos de seguridad.
 - Aplicación de sanciones a quienes hayan comprometido la seguridad.
 - Implementación de nuevas medidas de control si es necesario.
4. **Registro del incidente:** Se documentará el evento en el sistema de gestión para futuras auditorías.

5. RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO

- Todos los involucrados en el proceso de certificación deben **cumplir con estas políticas**.
- Se realizarán **auditorías de seguridad periódicas** para verificar la efectividad de los procedimientos.
- Cualquier incumplimiento podrá resultar en **acciones disciplinarias o legales** según la gravedad de la infracción.

Fecha de emisión: [01/03/2025]

Aprobado por:

Franco Gilio Guazzotti del Risco
Director de ITH Certificaciones

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'G' followed by a series of loops and a final flourish.