

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

1	PROPIEDAD DEL CLIENTE	2
1.1	Objetivo	4
1.2	Alcance	4
1.3	Normas Generales	4
2	Introducción	5
3	Condiciones Generales	6
3.1	Identificación:	6
3.2	Protección:	6
3.2.1	Titular de la información.	7
3.2.2	Fuente de información.	7
3.2.3	Usuario	8
3.2.4	Dato personal	8
3.2.5	Autorización	8
3.2.6	Responsable del tratamiento	9
3.2.7	Tratamiento	9
3.2.8	Autorización del titular	9
4	Bienes Propiedad del Cliente	10
4.1	Documentos de Ingreso	10
5	Conservación de Bienes	12
5.1	Documentos Historia Académica	12

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

1 PROPIEDAD DEL CLIENTE

De acuerdo con la NORMA NTC-ISO 9001:20081, dentro del concepto de la Propiedad del Cliente “la organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son de propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea de propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros

La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales”2.

La propiedad del cliente se encuentra directamente relacionada con el Control de los Registros de la norma que señala que: “Los Registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables” 3.

En este contexto entendemos la recuperación como localización y acceso.

¹ La Universidad Sergio Arboleda actualmente se encuentra certificada bajo esta norma.

² Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 7 Realización del Producto, 7.5 Producción y prestación del servicio en el numeral 7.5.4 Propiedad del Cliente.

³ Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4 Sistema de Gestión de calidad, 4.2 Requisitos de la documentación 4.2.4 Control de los Registros.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

Ahora bien, de acuerdo con la Ley 1266 de 2008⁴, dentro de los deberes de las instituciones que manejan datos personales se encuentra⁵:

1. Garantizar, en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos, conforme lo previsto en la ley.
2. Garantizar, que en la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetarán los demás derechos consagrados en la ley.
3. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en esta ley, pueden tener acceso a ella.
4. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
5. Solicitar la certificación a la fuente de la existencia de la autorización otorgada por el titular, cuando dicha autorización sea necesaria, conforme lo previsto en la ley.
6. Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

⁴ Ley 1266 de 2008, Diario Oficial No. 47.219 de 31 de diciembre de 2008, Por medio de la cual “se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.

⁵ Sin embargo, se llama la atención que actualmente se encuentra en revisión de constitucionalidad una Ley que regulara el manejo de datos personales.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

7. Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes, en los términos de la ley.
8. Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los titulares de la información, en los términos señalados en la ley.
9. Indicar en el respectivo registro individual que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado dicho trámite, en la forma en que se regula en la ley.
10. Circular la información a los usuarios dentro de los parámetros de la ley.
11. Cumplir las instrucciones y requerimientos que la autoridad de vigilancia imparta en relación con el cumplimiento de la ley.
12. Los demás que se deriven de la Constitución o la ley.

1.1 Objetivo

Definir los lineamientos para identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son de propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación en los procesos en la Universidad.

1.2 Alcance

El presente documento aplicará para todos aquellos bienes propiedad del cliente que se encuentren bajo custodia y manejo de la Universidad, aun cuando el estudiante no este formalmente matriculado.

1.3 Normas Generales

- Norma NTC-ISO 9001:2008

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

- Manual de Calidad Universidad Sergio Arboleda
- Ley 1266 de 2008 y concordantes

2 Introducción

La Universidad Sergio Arboleda, dentro de sus procesos recibe y custodia “bienes” de propiedad de los clientes. Situación que genera una responsabilidad para el adecuado manejo de los mismos.

Así las cosas, la universidad dentro de su proceso de calidad debe asegurarse de que, cuando un cliente suministra información para ser incorporada en su historia académica, existan los procesos adecuados para protegerlo y que se haga un uso adecuado de la misma.

Sobre este particular, es preciso advertir que la información entregada por los estudiantes, al momento de su matrícula o durante su vinculación académica a la Universidad, es de carácter reservado, dada su consideración como “información personal”⁶.

En vista de lo anterior, la Universidad está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar su confidencialidad y, en consecuencia, no puede revelar dicha información sino a determinadas entidades y para fines específicos, so pena de vulnerar el derecho fundamental a la intimidad de nuestros estudiantes.

Finalmente con esto se busca aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del

⁶ La Corte Constitucional, ha caracterizado la información personal de la siguiente forma: *i)* estar referida a aspectos exclusivos y propios de una persona natural, *ii)* permitir identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos; *iii)* su propiedad reside exclusivamente en el titular del mismo y, *iv)* su tratamiento está sometido a reglas especiales (principios) en lo relativo a su captación, administración y divulgación. Vid. Corte Constitucional. Sentencia T-729/02. M.P. Eduardo Montealegre Lynett

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

3 Condiciones Generales

3.1 Identificación:

En cada una de las dependencias de la Universidad se deben identificar los bienes propiedad del cliente/estudiante que se encuentran bajo su manejo y custodia. Ej: La Oficina de Relaciones Internacionales, para efectos de aplicación de estudiantes a convenios puede conservar documentos tales como cédulas de ciudadanía, visas, records académicas, etc.

3.2 Protección:

De acuerdo con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia⁷, y su desarrollo legal y jurisprudencial, se debe garantizar en todo momento el Derecho a la intimidad y a realizar actualizaciones y rectificaciones sobre su respectiva información.

En este sentido, la Universidad Sergio Arboleda, cumpliendo con la Norma NT9001:2008 y en aras de garantizar el respeto de los Derechos Humanos, de la comunidad académica, adoptara las siguientes políticas de tratamiento de la información:

1. Toda información relativa al estudiante no podrá ser consultada, accedida o solicitada sino por el titular de la misma, esto es el propio estudiante.
2. Para los casos de los estudiantes menores de edad, en virtud de la patria potestad dicha información podrá ser consultada por sus padres.

⁷ Constitución Política, Artículo 15: Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

3. El titular de la información podrá acceder en cualquier momento a sus datos que repose en la Institución.
4. En todo caso el estudiante podrá solicitar la respectiva actualización, o rectificación que pueda proceder.
5. Los bienes propiedad del cliente, deberán conservarse de tal modo que en lo posible no sufran deterioro diferente al que el tiempo genere.
6. Los datos del estudiante deberán conservarse con diligencia y cuidado.
7. En caso de pérdida de la información del estudiante, la Universidad deberá informar dicha situación al estudiante, en todo caso en la medida de lo posible debe guardar registro de toda la información.
8. En el caso, en que la información se encuentre en medio digital, se debe conservar copias de seguridad de la misma.
9. Propender por la digitalización y manejo electrónico de los documentos con su debida copia de seguridad.

Ahora bien, a continuación presentamos una serie de conceptos legales que pueden servir de guía en la identificación del manejo y conservación de aquellos bienes propiedad del cliente:

3.2.1 Titular de la información.

Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías.

3.2.2 Fuente de información.

Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos;

3.2.3 Usuario

El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos;

3.2.4 Dato personal

Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;

3.2.5 Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado del Titular apra llevar a cabo el tratamiento de los datos personales.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

3.2.6 Responsable del tratamiento

Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de datos.

3.2.7 Tratamiento

Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3.2.8 Autorización del titular

El tratamiento requiere una autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Casos en que no es necesaria la autorización.

- Información requerida por una autoridad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública
- Casos de urgencia médica o sanitaria
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas

De acuerdo con los anteriores conceptos, los funcionarios de cada una de las dependencias operan como Fuente de información tanto interna como externamente, el titular de la información son los estudiantes.

Sugerimos tener mucho cuidado en la divulgación

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

4 Bienes Propiedad del Cliente

Teniendo en cuenta lo anterior, la Universidad Sergio Arboleda, considera como bienes propiedades del cliente/estudiante toda aquella información o documentos proporcionados en el momento de la admisión para propósitos de inscripción y aquellas que se generan en el transcurso del estudio del programa.

Ejemplo en Registro y control:

4.1 Documentos de Ingreso:

De acuerdo con la Ley 30 de 19928, se establece:

“ARTÍCULO 14. Son requisitos para el ingreso a los diferentes programas de Educación Superior, además de los que señale cada institución, los siguientes:

- a) Para todos los programas de pregrado, poseer título de bachiller o su equivalente en el exterior y haber presentado el Examen de Estado para el ingreso a la Educación Superior.
- b) Para los programas de especialización referidos a ocupaciones, poseer el título en la correspondiente ocupación u ocupaciones afines.

Para los programas de especialización, maestría y doctorado, referidos al campo de la tecnología, la ciencia, las humanidades, las artes y la filosofía, poseer título profesional o título en una disciplina académica”.

Así las cosas, la Universidad Sergio Arboleda para el proceso de admisión legalmente podrá solicitar el título de bachiller o su equivalente en el exterior y la presentación del Examen de Estado para el ingreso a la Educación Superior.

Sin embargo y tal como lo enuncia la norma y la jurisprudencia la Institución Educativa en su autonomía universitaria podrá establecer criterios de selección que se crean convenientes para el proceso de admisión siempre y cuando el aspirante esté en la posibilidad de llegar a ser aceptado en igualdad de condiciones con los demás aspirantes y dentro de las reglas de juego predeterminadas por la Universidad.

⁸ “Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior”, Capítulo III, Campos de acción y Programas Académicos.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

DOCUMENTOS INGRESO UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA

1. Documento de Identidad (Copia simple)
2. Acta de grado (Original o copia auténtica)
3. Diploma de Bachiller (Copia simple)
4. Certificado de Notas 6 a 11. (Copia simple)
5. Examen de Estado para el ingreso a la Educación Superior (SABER 11)
6. Los demás solicitados en el procedimiento de Admisiones.

En cuanto a la Libreta Militar de acuerdo con el artículo 36 de la Ley 48 de 1993 se solicitará de manera obligatoria cuando se esté diligenciando el paz y salvo para grado:

“Artículo 36: Cumplimiento de la obligación de la definición de situación militar. Los colombianos hasta los cincuenta (50) años de edad, están obligados a definir su situación militar. No obstante, las entidades públicas o privadas no podrán exigir a los particulares la presentación de la libreta militar, correspondiéndole a ésta la verificación del cumplimiento de esta obligación en coordinación con la autoridad militar competente únicamente para los siguientes casos:

- a). Celebrar contratos con cualquier entidad pública;
 - b). Ingresar a la carrera administrativa;
 - c). Tomar posesión de cargos públicos, y
 - d). Obtener grado profesional en cualquier centro docente de educación superior".
- (Negrilla fuera del texto)

Teniendo en cuenta que existen estudiantes que realizan su proceso de admisión pero no se matriculan el Departamento de Admisiones deberá obtener la firma de la siguiente autorización, en el momento de presentación de los documentos por parte del aspirante, con el fin de gestionar de una mejor manera los documentos que reposan en el Área de Registro y Control:

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

Autorización

Fecha:

Ciudad:

Yo _____, identificado con documento de identidad No. _____ de _____, en mi condición de aspirante para ingresar al programa _____, de la Universidad Sergio Arboleda, y _____, documento de identidad No. _____ de _____, en mi condición de acudiente del aspirante, por medio del presente documento autorizamos de forma expresa a la Universidad Sergio Arboleda, cumplido el término de un año a partir de la suscripción de la presente, a destruir los documentos presentados por nosotros para el proceso de admisión, en el evento de no realizar y/o legalizar el proceso de matrícula en la institución, previa acta de eliminación de conformidad con la legislación aplicable.

Por consiguiente en este procedimiento se pretende identificar las responsabilidades con relación a los bienes de propiedad del cliente

5 Conservación de Bienes

Los bienes propiedad del cliente que se mencionan en el numeral segundo son documentos que entrega el estudiante y en caso de ser matriculados, que se conservan de la siguiente manera:

5.1 Documentos Historia Académica:

Estos documentos son almacenados en una carpeta de cartón, tamaño oficio, con marbete en el lado superior, marcado con su respectivo código y nombre completo, esta carpeta se guarda en unas cajas de conservación X200 dentro de un archivador con las condiciones técnicas que exige el Archivo General de la Nación.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA	GESTION ACADÉMICA	CÓDIGO: ACA-PO-01
		VERSION: 01
	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 16/08/2011

6. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha Actualización	Cambio realizado
1		Versión Inicial

7. APROBACIÓN

Firma:	Firma:	Firma:
Elaboró: Leonardo Espinosa Quintero	Revisó: Germán Quintero	Aprobó: Comité de Calidad
Cargo: Secretario General	Cargo: Vicerrector Académico	Cargo: Acta No. 33
Fecha: 02/08/2011	Fecha: 12/08/2011	Fecha: 16/08/2011