

POL TV 002

Política de Calidad

Código	POL TV 002
Tipo de documento	Política
Versión	01
Fecha de emisión	24-03-2026
Próxima revisión	24-03-2027 (revisión anual)
Elaboró / Aprobó	ESG / CEO
Acceso	Público
Cláusulas ISO/IEC 17021-1:2015	10.2.1; 4.8; 5.2

1. Propósito

Esta política establece el compromiso de la Alta Dirección de TECNOVERISA con la calidad de sus servicios de certificación y con el funcionamiento eficaz de su sistema de gestión, y proporciona el marco para fijar y revisar los objetivos de calidad.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos del sistema de gestión (estratégicos, operativos y de apoyo) y a todo el personal y colaboradores que intervienen en la certificación de sistemas de gestión, en cualquier sede, canal o modalidad de auditoría.

3. Declaración de la Alta Dirección

TECNOVERISA presta servicios de certificación de tercera parte basados en la competencia, la imparcialidad y la confidencialidad. Para ello, la Alta Dirección se compromete a:

1. Cumplir los requisitos de la norma **ISO/IEC 17021-1:2015**, los de las normas y documentos aplicables a cada esquema de certificación, los del organismo de acreditación al que se solicite la acreditación y la legislación aplicable en Panamá.
2. Operar un sistema de gestión propio, documentado, implementado y mantenido (**Opción A** de la cláusula 10.2 de ISO/IEC 17021-1), que asegure resultados coherentes y confiables.
3. Mantener la imparcialidad y la confidencialidad como condiciones previas de cualquier decisión (POL TV 001 y POL TV 003).
4. Asegurar que cada auditor, experto técnico y decisor cuente con la competencia demostrada para el esquema y sector en que actúa.
5. Atender con rapidez y sin costo las quejas y apelaciones, y usarlas como fuente de mejora.

6. Aplicar un **enfoque basado en riesgos** al planificar y ejecutar sus actividades, en especial los que afectan la imparcialidad, la competencia y la validez de los certificados.
7. Medir su desempeño con objetivos de calidad, auditar internamente su sistema y revisar periódicamente su eficacia.
8. Mejorar de forma continua el sistema, sus procesos y sus servicios.

4. Enfoque de sistema de gestión

El sistema se organiza por procesos. El Manual del Sistema de Gestión (MAN TV 001) describe la estructura completa y se desarrolla en procesos (PCS TV), procedimientos documentados (PRO TV), formatos (FOR TV), instrucciones (INT TV) y documentos generales (DOC TV), listados en la Lista Maestra de Documentos (DOC TV 001).

5. Objetivos de calidad

La Alta Dirección fija objetivos medibles, coherentes con esta política, y los revisa al menos una vez al año en la revisión por la dirección. Como punto de partida, y sujetos a validación por la Alta Dirección, se establecen los siguientes:

Objetivo	Indicador	Meta inicial	Frecuencia de medición
Decisiones de certificación imparciales	% de decisiones tomadas por personal que no participó en la auditoría	100 %	Trimestral
Competencia del cuerpo auditor	% de auditores con evaluación de desempeño vigente	100 %	Semestral
Cumplimiento del ciclo de certificación	% de auditorías de vigilancia y recertificación realizadas en plazo	≥ 95 %	Trimestral
Atención de quejas	% de quejas confirmadas en 5 días hábiles	100 %	Trimestral
Resolución de quejas	% de quejas resueltas en 30 días hábiles	≥ 90 %	Trimestral
Satisfacción de clientes	Calificación promedio de la encuesta de satisfacción	≥ 4 de 5	Anual
Eficacia del sistema	% de acciones correctivas cerradas en el plazo comprometido	≥ 90 %	Trimestral
Auditoría interna	% del programa anual de auditorías internas ejecutado	100 %	Anual

6. Comunicación y compromiso del personal

- Esta política se publica en el sitio web de TECNOVERISA y se comunica a todo el personal, interno y externo, en su incorporación y cada vez que se actualiza.
- Cada persona es responsable de la calidad de su trabajo, de aplicar los procedimientos vigentes y de reportar desviaciones u oportunidades de mejora.
- La Alta Dirección proporciona los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para cumplir esta política.

7. Responsabilidades

Rol	Responsabilidad
Alta Dirección (CEO)	Aprobar la política y los objetivos; liderar la revisión por la dirección; asegurar la disponibilidad de recursos.
ESG	Mantener el sistema documental; coordinar auditorías internas, acciones correctivas e indicadores; informar sobre el desempeño del sistema.
Responsables de proceso	Cumplir y medir los objetivos de su proceso; proponer mejoras.
Todo el personal	Conocer y aplicar esta política y los procedimientos de su función.

8. Revisión

La política se revisa al menos una vez al año en la revisión por la dirección (PRO TV 004) y cuando cambien el contexto, los requisitos de acreditación o los riesgos identificados.

9. Documentos relacionados

- MAN TV 001 Manual del Sistema de Gestión
- PRO TV 003 Auditorías Internas
- PRO TV 005 Acciones Correctivas y Mejora
- DOC TV 014 Plan Estratégico y Objetivos del Sistema de Gestión

Aprobación y control de cambios

Elaboró: ESG	Aprobó: CEO	Fecha de emisión: 24-03-2026

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Elaboró	Aprobó
01	24-03-2026	Emisión inicial del documento.	ESG	CEO

