POL TV 007

Política de Derechos y Obligaciones de los Clientes

Código	POL TV 007
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	5.1.2; 8.1; 9.1.2; 9.6

1. Propósito

Dar a conocer, de manera pública y antes de contratar, los derechos y obligaciones de los solicitantes y clientes de TECNOVERISA, de modo que la relación de certificación sea clara, equitativa y exigible por ambas partes.

2. Alcance

Aplica a todo solicitante o cliente de certificación de sistemas de gestión de TECNOVERISA. Estas condiciones se incorporan al **acuerdo de certificación** (FOR TV 003) y se desarrollan en el Manual de Certificación para Clientes (MAN TV 002).

3. Derechos del cliente

1. Recibir un trato **imparcial, objetivo y no discriminatorio**, con criterios de certificación aplicados de forma uniforme.
2. Conocer, antes de contratar, el proceso de certificación, los requisitos aplicables y el alcance de acreditación de TECNOVERISA, y recibir junto con la propuesta las tarifas aplicables (DOC TV 008), que se entregan a quien las solicita y no se publican.
3. Recibir una propuesta con el tiempo de auditoría y la duración justificados, y a ser informado de cualquier cambio en el programa de auditoría.
4. Ser auditado por un equipo **competente** y a conocer su composición con antelación suficiente. Puede **objetar** a un auditor o experto por motivos justificados, como conflicto de interés.
5. Que su información se trate con **confidencialidad** (POL TV 003).
6. Recibir el informe de auditoría, conocer los hallazgos y las razones de la decisión de certificación.
7. Presentar **quejas y apelaciones** de manera gratuita y sin represalias (POL TV 004).

8. Usar la marca de certificación y referirse a su certificación, conforme a la POL TV 008 Política de Uso de Marcas.
9. Ser informado con antelación sobre la información que TECNOVERISA pretenda hacer pública, y a que se actualice el estado de su certificado cuando cambien las circunstancias.
10. Dar por terminado el acuerdo, según las condiciones contractuales, y recibir información sobre las consecuencias para su certificado.

4. Obligaciones del cliente

1. **Cumplir** en todo momento los requisitos de certificación, incluida la norma aplicable y las exigencias de TECNOVERISA, y adaptarse a los cambios que se le comuniquen.
2. Facilitar el **acceso** a la información, los registros, el personal, las instalaciones y los sitios necesarios para la auditoría, incluida la presencia de **observadores** (por ejemplo, el organismo de acreditación o auditores en formación) y la realización de auditorías con **preaviso corto** cuando corresponda.
3. Brindar información veraz y completa en la solicitud y durante todo el ciclo de certificación.
4. **Informar sin demora** a TECNOVERISA sobre cambios significativos: estructura legal o de propiedad, alcance, sitios, procesos, personal clave, incidentes graves, accidentes o hechos que involucren a una autoridad reguladora, o procesos legales relacionados con el sistema certificado.
5. **Registrar las quejas** que reciba sobre el cumplimiento de los requisitos de certificación, adoptar las acciones apropiadas y poner estos registros a disposición de TECNOVERISA cuando los solicite.
6. Responder a los hallazgos de auditoría y presentar y ejecutar planes de acción en los plazos acordados.
7. Hacer un **uso correcto** del certificado y de la marca, sin dar a entender que la certificación aplica a actividades, sitios o productos fuera del alcance certificado.
8. Dejar de usar el certificado y la marca, y de hacer referencia a la certificación, cuando esta se suspenda, retire o expire, y devolver el certificado si se le solicita.
9. Pagar los honorarios en los términos acordados. Las tarifas no dependen del resultado de la auditoría.
10. Mantener actualizados los datos de contacto y designar un representante para la relación con TECNOVERISA.

5. Compromisos de TECNOVERISA frente al cliente

- Informar al cliente si el resultado de la auditoría puede conducir a una decisión desfavorable, y los plazos para responder.
- Aplicar de manera transparente el procedimiento de suspensión, retiro o reducción del alcance (PRO TV 028), incluyendo el derecho a apelar.
- Comunicar con antelación los cambios en los requisitos de certificación que afecten al cliente, y el plazo para adaptarse (PRO TV 038).
- Mantener actualizado el directorio de clientes certificados.

6. Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de las obligaciones del cliente puede llevar a TECNOVERISA a aplicar medidas progresivas y proporcionadas: advertencia, auditoría especial, suspensión de la certificación, retiro o cancelación, y a reclamar las acciones legales que correspondan. Toda decisión desfavorable puede apelarse.

7. Responsabilidades y revisión

Rol	Responsabilidad
Alta Dirección (CEO)	Aprobar la política y asegurar que se incorpore a los contratos.
Dirección Técnica	Aplicar la política en la revisión de solicitudes, auditorías y decisiones.
ESG	Mantener actualizados los documentos y atender las consultas y reclamaciones.

La política se revisa cada año y cada vez que cambien los requisitos de acreditación o de los esquemas. Documentos relacionados: PRO TV 015 Revisión de la Solicitud y Contratación; FOR TV 003 Acuerdo de Certificación.

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