POL TV 013

Política de Servicios Excluidos (no consultoría y no auditoría interna a clientes)

Código	POL TV 013
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	5.2.2; 5.2.3; 5.2.5; 5.2.6

1. Propósito

Declarar de forma pública los servicios que **TECNOLOGÍA DE NORMAS Y VERIFICACIÓN S.A., que opera bajo el nombre comercial TECNOVERISA** (en adelante, TECNOVERISA) **no presta** a sus clientes ni a los solicitantes de certificación, con el fin de proteger la imparcialidad y evitar que se perciba que la certificación depende de haber contratado otros servicios.

2. Alcance

Esta política obliga a TECNOVERISA, a su personal, a los auditores y expertos externos, a los miembros de comités y a cualquier entidad relacionada con TECNOVERISA que pueda ofrecer servicios al mismo cliente.

3. Servicios que TECNOVERISA no ofrece

Servicio excluido	Qué incluye (entre otros)
Consultoría en sistemas de gestión	Diseñar, implantar, mantener o mejorar un sistema de gestión del cliente; redactar su documentación, manuales o procedimientos; preparar al cliente para auditorías; indicar cómo resolver no conformidades; proponer soluciones específicas.
Auditorías internas a clientes	Realizar auditorías internas del sistema de gestión del cliente certificado o en proceso de certificación, o cualquier auditoría que deba hacer el propio cliente.
Diseño o suministro de productos o sistemas que se certifican	Participar en el diseño, fabricación o entrega de lo que se evalúa.

Servicio excluido	Qué incluye (entre otros)
Servicios de gestión o puesta en marcha para el cliente	Asumir funciones de gestión, de calidad o de cumplimiento del cliente.
Certificaciones vinculadas a ofertas combinadas	Ofrecer paquetes que condicionen o sugieran que la certificación es más fácil o barata si se contrata también consultoría.
Representación de clientes	Actuar como representante, abogado o gestor del cliente ante autoridades u otros organismos de certificación.

4. Actividades permitidas

No se consideran consultoría, siempre que se cumplan las condiciones indicadas:

- **Formación genérica y abierta** sobre las normas y sobre el proceso de certificación, sin asesoramiento específico para un cliente. No se dicta a clientes cuando esto pueda comprometer la imparcialidad, y el personal que la dicta no audita a esos clientes durante dos años.
- **Información pública** sobre requisitos de certificación, esquemas y procesos. Las tarifas se entregan al solicitante junto con la propuesta; no se publican.
- **Aclaración de requisitos** de la norma o del proceso de certificación, sin indicar cómo cumplirlos.
- **Hallazgos de la auditoría**: informar de las no conformidades y de los puntos de mejora **no es consultoría**, siempre que se expresen como incumplimiento de un requisito y no como solución concreta.
- **Participación en estudios sectoriales, comités técnicos y foros** sobre normas, sin relación con un cliente concreto.

5. Reglas para evitar la apariencia de consultoría

- El material de marketing, el sitio web y las propuestas comerciales no sugerirán que la certificación sería más sencilla, rápida o económica si se usa un consultor determinado.
- TECNOVERISA no recomienda consultores ni empresas de consultoría y, si el cliente pregunta, indica que no puede recomendar ninguno.
- TECNOVERISA no comparte con los clientes información ni plantillas que pudieran constituir una solución específica para su sistema.
- Las conversaciones durante la auditoría se limitan a evidenciar hallazgos; el auditor no propone soluciones.

6. Relaciones con entidades vinculadas

Si una entidad relacionada con TECNOVERISA (por propiedad, control, administración o personal) ofrece consultoría, formación a medida u otro servicio vinculado a sistemas de gestión, TECNOVERISA:

1. Lo declara al Comité de Imparcialidad y lo documenta en el FOR TV 037 Registro de Riesgos.
2. Establece separación demostrable de funciones, personal, financiación, imagen y promoción entre ambas entidades.

3. No certifica los sistemas de gestión de clientes que hayan recibido consultoría de la entidad relacionada, o aplica, como mínimo, un período de **dos años** desde que finalizó el servicio, y solo cuando el riesgo sea aceptable según el Comité.
4. No refiere clientes a la entidad relacionada ni recibe contraprestación por ello.

> **Verificación del objeto social.** TECNOVERISA revisa que su objeto social, su aviso de operación y sus actividades registradas (DOC TV 012) sean coherentes con esta política y, de existir actividades de consultoría, las excluye del alcance o las separa conforme a los criterios anteriores antes de iniciar operaciones de certificación.

7. Personal y auditores

- El personal no presta consultoría a ningún cliente de TECNOVERISA ni a solicitantes, y no trabaja para una organización de consultoría que preste servicios a ellos.
- Todo auditor, interno o externo, declara en cada asignación los servicios prestados al cliente en los últimos dos años.
- No se asigna a una auditoría a quien haya participado en consultoría o auditoría interna para el cliente en los últimos dos años.

8. Casos dudosos y consultas

Cualquier duda sobre si un servicio es compatible con esta política se eleva al ESG, quien la evalúa con el Comité de Imparcialidad antes de ofrecer, aceptar o iniciar el servicio. Hasta que haya respuesta, se aplica la interpretación más restrictiva.

9. Incumplimiento

Si TECNOVERISA detecta que prestó o fue influido por un servicio excluido, trata el hecho como incidente grave: lo registra como no conformidad (FOR TV 044), evalúa su efecto sobre las decisiones de certificación afectadas, puede suspender o retirar certificados y lo informa al Comité de Imparcialidad.

10. Documentos relacionados

- POL TV 001 Política de Imparcialidad
- PRO TV 007 Gestión de Imparcialidad y Conflictos de Interés
- POL TV 011 Política de Subcontratación y Uso de Auditores Externos
- DOC TV 005 Términos de Referencia del Comité de Imparcialidad

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