

	Manual de Políticas Corporativas de TÜV SÜD América de México S.A. de C.V.		No. de Control MPP 01 Revisión. 13	División Business Assurance
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Gerente División MS	Aprueba Representante de la Dirección	Paginación Página 1 de 7

Tabla de Contenido

Conceptos	Sección
Propósito	1
Alcance	2
Generalidades	3
Principios	4
Principios que inspiran confianza	5
Política de Integridad	6
Política de Imparcialidad	7
Política de Confidencialidad	8
Política de Servicio al Cliente	9
Política de Satisfacción del Cliente	10
Política de manejo de Quejas, Apelaciones y Disputas	11
Política de Notificaciones	12
Historial de cambios	13

	Manual de Políticas Corporativas de TÜV SÜD América de México S.A. de C.V.		No. de Control MPP 01 Revisión. 13	División Business Assurance
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Gerente División MS	Aprueba Representante de la Dirección	Paginación Página 2 de 7

- 1 Propósito** Describir los lineamientos para salvaguardar la integridad, independencia, imparcialidad y confidencialidad en todas las actividades realizadas en TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.
- 2 Alcance** Aplica para todo el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. sea este de planta o subcontratado, así como para los miembros de su Comité de Certificación.
- 3 Generalidades** Las políticas presentadas en este documento son de carácter OBLIGATORIO y deben ser observadas por todo el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. sea este de planta o subcontratado. El incumplimiento a estas políticas genera una sanción.
- 4 Principios** TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. fundamenta la actuación de sus colaboradores en los siguientes principios:
- 1. Enfoque al cliente:** Las Organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, los empleados de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. entendemos los requerimientos actuales y futuros de nuestros clientes, y nos esforzamos por exceder sus expectativas.
 - 2. Liderazgo:** Los líderes de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. establecen unidad en propósitos y marcan la dirección de la Organización, además, crean y mantienen un ambiente de trabajo sano con lo que logran el involucramiento de la gente y que se alcancen los objetivos de la Organización.
 - 3. Involucramiento de las personas:** Los empleados de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. se consideran la esencia de la Organización. Su completo involucramiento permite que sus habilidades sean usadas para beneficio de la misma Organización.
 - 4. Enfoque hacia el proceso:** El resultado deseado por la Organización es alcanzado de manera eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados son administrados como un proceso.
 - 5. Sistema Integral para administrar:** Identificar, entender y administrar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a que, con eficiencia y efectividad, la Organización alcance sus objetivos.
 - 6. Mejora Continua:** La mejora continua es, en TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., un objetivo permanente de desempeño.
 - 7. Hechos para toma de decisiones:** en TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. se emplea el análisis de datos de información para la toma de decisiones.
 - 8. Relaciones de beneficio mutuo con los proveedores:** en TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. mantenemos relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores que generan relaciones que aportan valor agregado a ambas partes.
- 5 Principios que inspiran confianza**
- Imparcialidad:** Ser imparcial, y ser percibido como imparcial, es necesario para que TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. provea una certificación que inspire credibilidad (véase políticas de independencia e imparcialidad).
- Competencia:** La competencia del personal, sustentado por el sistema de gestión de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. es necesaria para que el organismo de certificación provea una certificación que dé credibilidad. La competencia es la capacidad demostrada de aplicar conocimientos y habilidades.
- Responsabilidad:** La organización cliente, y no TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. es responsable de la conformidad con los requisitos de la certificación.
- Transparencia:** TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. asegura el acceso público o revelar información apropiada y oportuna sobre sus procesos de auditoría y certificación, y sobre el estado de la certificación (es decir, el otorgamiento, el mantenimiento, la ampliación o reducción del alcance, la renovación, la suspensión, la restauración o retiro de la certificación) de cualquier organización, con el fin de inspirar confianza en la integridad y la credibilidad de la certificación. La transparencia es un principio de acceso a, o revelación de, la información apropiada (véase política de integridad).
- Confidencialidad:** Con el fin de obtener acceso privilegiado a la información necesaria para que TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. evalúe adecuadamente la conformidad con los requisitos para la certificación, es esencial que se preserve la confidencialidad de toda información confidencial sobre el sistema de gestión de un cliente. (véase políticas de confidencialidad).
- Receptividad y rápida y eficaz respuesta a las quejas:** Las partes que depositan su confianza en la certificación esperan que las quejas sean investigadas y, si se demuestra que son válidas, deben tener confianza que éstas serán tratadas adecuadamente y que se hará un esfuerzo razonable para

	Manual de Políticas Corporativas de TÜV SÜD América de México S.A. de C.V.		No. de Control MPP 01 Revisión. 13	División Business Assurance
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Gerente División MS	Aprueba Representante de la Dirección	Paginación Página 3 de 7

resolverlas. La receptividad y respuesta rápida y eficaz a las quejas, es un medio importante para proteger al organismo de certificación, sus clientes y a otros usuarios contra los errores, omisiones o comportamientos no razonables. La credibilidad en las actividades de certificación está salvaguardada cuando las quejas se tratan apropiadamente.

Enfoque basado en riesgos: Teniendo en cuenta que las amenazas, incertidumbres y riesgos son inherentes a cualquier actividad, TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. establece los criterios para hacer una gestión eficaz del riesgo, de forma que se desarrollen, implementen y se integren en todos los procedimientos.

6 Política de Integridad

Las políticas y procedimientos bajo los cuales opera TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V son NO discriminatorias y son administrados de la misma forma, bajo ninguna circunstancia son utilizados para impedir o inhibir el acceso a los solicitantes de los servicios proporcionados por esta Organización. Este acceso no debe ser condicionado al tamaño del proveedor o si se es miembro de alguna asociación o grupo, tampoco debe ser condicionado al número de proveedores ya certificados.

El personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. no deben practicar ningún tipo de discriminación, como, por ejemplo, acelerando o retrasando injustificadamente determinadas solicitudes, esto incluye la llamada "discriminación encubierta" que consiste en dar trámite a las solicitudes de registro de manera apresurada o retrasada.

El personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. hace sus servicios accesibles a todos los solicitantes y en la prestación de estos, NO existen condiciones indebidas de financiamiento o de otro tipo, sin embargo, pueden prestar un servicio de certificación que excluya ciertas áreas de actividad en las que TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. no se considera calificada, o pueden decidir no prestar sus servicios a ningún proveedor de una cierta categoría. Por ejemplo, TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. División Business Assurance no puede realizar ningún servicio fuera de los que el acta constitutiva de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. le permite realizar.

El personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. debe firmar el Código de Ética y cumplir con sus disposiciones, ya que éste contiene lineamientos que se consideran como parte integrante de estas políticas.

7 Política de Integridad

Para evitar conflictos de intereses, proveemos valor agregado en todos nuestros servicios, desarrollando los mismos de manera imparcial, íntegra, con independencia, objetividad y confidencialidad, sin permitir presiones comerciales, financieras u otras que comprometan la imparcialidad. Bajo esta premisa, la política de TÜV SÜD América de México es clara y transparente: **"Nunca ser juez y parte en ninguno de los servicios proporcionados por esta Organización"**.


Es precisamente nuestra integridad lo que ha consolidado nuestro prestigio internacional. El ofrecer realizar servicios de consultoría que posteriormente se auditan por el mismo Registrador, no solo es normativamente prohibido, sino que, cualquier Organismo de Certificación que se encuentre en este supuesto, estaría otorgando un servicio que carecería de toda objetividad.

Como su socio en la calidad, nuestro compromiso es suministrar a Usted y a su Organización servicios con valor agregado que además cumplan con las disposiciones normativas aplicables a los Organismos de Certificación. Con esto, reconocemos la importancia de la imparcialidad en la realización de las actividades de certificación a sistemas de gestión, asegurando con ello la gestión de los conflictos de interés y la objetividad, independencia e imparcialidad de las actividades de certificación de sistemas de gestión ejecutadas por personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

Ningún empleado de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. subcontratado, de tiempo parcial o de planta debe realizar en su nombre, o mediante sus proveedores, alguno de los siguientes servicios:

1. Proponer o proveer servicios de consultoría en materia de sistemas de gestión. Se considera consultoría una participación creativa y activa en el desarrollo de sistemas de gestión, por ejemplo:
 - a) Preparar o elaborar manuales o procedimientos;
 - b) Participar en el proceso de toma de decisiones sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión
 - c) Otorgar consejos específicos sobre el desarrollo e implementación del sistema de gestión para alcanzar la certificación.

2. Las actividades de las diversas Unidades de Negocio de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. no pueden ofrecerse conjuntamente al mercado, es decir, en la misma propuesta económica, ni debe publicarse nada en material publicitario o en presentaciones comerciales, ya sean verbales o escritas si éstas pudieran dar a entender que el uso de ambos servicios supondría un compromiso para cualquier Unidad de Negocios de TÜV SÜD respecto del resultado de sus productos, excepto cuando se incluye en la propuesta económica la política de no conflicto de intereses.

	Manual de Políticas Corporativas de TÜV SÜD América de México S.A. de C.V.		No. de Control MPP 01 Revisión. 13	División Business Assurance
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Gerente División MS	Aprueba Representante de la Dirección	Paginación Página 4 de 7

3. Las actividades del organismo de certificación no se deben comercializar u ofertar como que están vinculadas con las actividades de un organismo que provea servicios de consultoría en materia de sistemas de gestión.

4. Ofrecer o proveer auditorías internas a clientes prospecto, certificados o en proceso de certificación, cuando el alcance de éstas sea el certificado por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

5. Aquellas situaciones en las que se involucran intereses personales: es el caso de auditores que actúan según sus propios intereses, los que pueden ser emocionales, financieros u otros. Los auditores pueden favorecer consciente o inconscientemente esos intereses personales sobre el interés de realizar una auditoría eficaz a un sistema de gestión.

Ejemplos:

- si los auditores poseen acciones de la organización que auditan
- si existe una relación de empleo entre la familia o un familiar del auditor y el auditado.
- si el auditor proveyó servicios de consultoría o capacitación.

6. Conocimiento o confianza: este potencial conflicto de intereses surge de auditores que tienen una relación muy cercana con el auditado. Este conflicto de intereses se puede dar si los auditores no son lo suficientemente escépticos de las declaraciones del auditado y, como resultado, acepta muy fácilmente el punto de vista de éste debido a la familiaridad o confianza que le tiene. Por ejemplo, si el auditor tiene una relación particularmente cercana o de muchos años, tanto profesional como personal, con el auditado.

7. Intimidación: este potencial conflicto de intereses surge de auditores que son, o creen serlo, abiertamente o en secreto, coaccionados por los auditados u otras partes interesadas en el proceso de certificación.

8. Influencias: este potencial conflicto de intereses surge cuando, por ejemplo, el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. actúa en apoyo, o en oposición, a un auditado, el que es al mismo tiempo su cliente, en la resolución de una disputa o litigio. Una relación que comprometa la imparcialidad del organismo de certificación puede resultar de factores tales como la propiedad, la conducción, la dirección, el personal, los recursos compartidos, la situación financiera, los contratos, la comercialización y el pago de una comisión sobre las ventas u otro incentivo concerniente a nuevos clientes, etc.

11. Competencia: este potencial conflicto de intereses surge, por ejemplo, cuando se da una situación de competencia entre el auditado y un experto técnico contratado por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. que haya laborado en la Organización Auditada.

El personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. puede realizar las siguientes tareas sin que las mismas sean consideradas como consultaría:

- Actividades de certificación, incluyendo reuniones de información, reuniones de planificación, análisis de documentación, realización de la auditoría (excepto "auditorías internas") y seguimiento de las no conformidades;
- Organizar y participar, como ponente en cursos de capacitación, siempre y cuando estos cursos se relacionen con aseguramiento de la calidad, sistemas de la administración ambiental o auditoría, y los cursos se limiten a facilitar información y consejos generales; es decir, no deben proporcionar consejos específicos a una empresa en particular;
- Permitir el acceso o facilitar, previa petición, la información que ha servido de base para la interpretación de los requisitos de las normas de auditoría por parte del Organismo de Certificación;
- Actividades previas a la auditoría destinadas únicamente a determinar si está todo preparado para iniciarla. Estas actividades no deben tener como resultado recomendaciones o consejos.;
- Realizar auditorías de segunda y tercera parte de acuerdo con otras normas o reglamentos diferentes a los que forman parte del alcance de la certificación;
- Añadiendo valor durante la auditoría y las visitas de seguimiento; por ejemplo, identificando oportunidades de mejora, evidenciadas durante la auditoría, sin recomendar soluciones concretas.


El Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V desarrolla anualmente un Análisis de Riesgo a la Imparcialidad para identificar amenazas potenciales a la imparcialidad. Los resultados del análisis y las medidas de control son documentados.

8 Política de Confidencialidad

Toda información es confidencial, reservada y secreta, salvo que de manera expresa se haya señalado lo contrario. Esto incluye la información revelada oralmente, gráficamente o en cualquier otra forma no escrita.

No puede ser considerada como confidencial la información que se encuentre en alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando sea susceptible de ser conocida mediante la utilización de canales regulares y legales de información;
- Si la información es o se convierte en disponible al publicarse a través de cualquier medio de comunicación sea éste escrito, audiovisual o de cualquier otra índole;
- Si la información era conocida previamente (de público conocimiento) y

	Manual de Políticas Corporativas de TÜV SÜD América de México S.A. de C.V.		No. de Control MPP 01 Revisión. 13	División Business Assurance
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Gerente División MS	Aprueba Representante de la Dirección	Paginación Página 5 de 7

d) Si la revelación de información es requerida por autoridad competente sea esta administrativa, Legislativa o Judicial.

Será considerada información de dominio público la siguiente:

a) La contenida en las listas de clientes certificados, las cuales son: Nombre del cliente, dirección, ciudad, estado y país en donde se localiza el cliente certificado, normativa en la que se certifica, código industrial aplicable, alcance y no. de certificado.

b) El estatus que guarda su certificación, es decir, si se encuentra activa, suspendida o cancelada. En casos excepcionales, puede resultar justificado no publicar ciertas informaciones a pedido del cliente (por ejemplo, por razones de seguridad o ante una inminente amenaza a su integridad física).

c) Cuando la información confidencial deba ser divulgada a otros organismos (por ejemplo organismo de acreditación, grupo de acuerdo de un programa de evaluación entre pares), siempre y cuando los miembros de dichos grupos tengan firmado un Acuerdo de Confidencialidad.

Todo el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. se compromete a guardar estricta reserva y secreto en relación a la información confidencial que es manejada en virtud del trabajo que desempeñan y no divulgarla a terceros.

Todo el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. utiliza la información suministrada por el cliente para el propósito acordado en el contrato de prestación de servicios profesionales que se signa con éste.

Todo el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. cuenta con procedimientos o instrucciones de trabajo que garanticen el manejo confidencial de todos los registros y/o documentos generados en virtud de sus actividades.

Todo el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. mantiene signado el Acuerdo de Confidencialidad ADMIN 21 y cumple con sus disposiciones, so pena de sanciones pecuniarias y legales.

Cuando TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. es obligado por la ley a divulgar información confidencial a un tercero, el cliente certificado es notificado con antelación sobre la información provista, salvo que esté prohibido por ley.

Las informaciones relativas al cliente, obtenidas de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, denunciante, autoridades de reglamentación) son tratadas por el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. como información confidencial, de conformidad con la presente política y el Acuerdo de Confidencialidad ADMIN 21.

En caso de que el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. tenga la necesidad de hacer del dominio público cualquier información sobre sus clientes certificados, como, por ejemplo, el contenido de un informe de auditoría, éste debe notificarle por escrito al cliente su intención. El cliente debe de manifestarle por escrito su resolución. Si su respuesta fuera negativa, TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. no podrá hacer pública la información.

La información que sea recibida por el personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. a través de quejas, apelaciones, disputas y/o encuestas no se excluye de ser tratada bajo los lineamientos de las políticas de confidencialidad.

Las excepciones a las políticas de confidencialidad se encuentran detalladas en el Acuerdo de Confidencialidad ADMIN 21. El cliente puede liberar a TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., por cualquier otra razón a las mencionadas en el acuerdo de confidencialidad, de su obligación de mantener la información en secreto. Esta liberación se debe manifestar por escrito.


9 Política de Servicio al Cliente.

Se debe notificar al cliente que TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. no proporciona servicios de consultoría a las empresas que soliciten ser certificadas o que ya hayan sido certificadas por la División Business Assurance.

Se debe notificar al cliente que en caso de que a TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. le sea cancelada o retirada la acreditación como certificador por parte de la Entidad Mexicana de Acreditación, procederá de la siguiente forma para que no se vean afectados por tal hecho:

Notificación inmediata a todos los clientes certificados explicando el motivo de la cancelación o suspensión y sus expectativas en tiempo para volver a contar con la acreditación.

En caso de que el cliente certificado cambie de certificador y esto lo lleve a un costo adicional, TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. cubrirá la diferencia previa comprobación.

	Manual de Políticas Corporativas de TÜV SÜD América de México S.A. de C.V.		No. de Control MPP 01 Revisión. 13	División Business Assurance
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Gerente División MS	Aprueba Representante de la Dirección	Paginación Página 6 de 7

En caso de que el cliente certificado decida continuar con TÜV, se podrá proceder a realizar la transferencia de la certificación a otra subsidiaria de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

Se deben mencionar siempre al cliente los plazos y condiciones para la prestación del servicio, del desarrollo del proceso de certificación, de los cambios y modificaciones en las normas o en los procedimientos de certificación.

Se deben atender los requerimientos del cliente en forma oportuna, las quejas y reclamaciones de los clientes hasta su satisfacción así como las llamadas de los clientes se deben atender el mismo día.

10
Política de
Satisfacción del
cliente.

La correcta Atención del Cliente requiere del compromiso de todos los empleados y se debe tomar como una oportunidad de posicionamiento y reconocimiento de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. a Nivel nacional e internacional.

Mantener permanente contacto con los clientes recibiendo, atendiendo, tramitando y respondiendo oportuna y eficientemente, sus solicitudes acerca de los servicios que TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. ofrece a la comunidad en general. Aceptar con respeto las sugerencias y reclamos que a esta oficina lleguen, buscando la satisfacción total del cliente. Igualmente, motivar y cautivar mediante el telemarketing a nuestros clientes potenciales, dándoles a conocer los valores que nos diferencian de otros registradores y presentándonos como la mejor opción en el mercado.

11
Política de
manejo de
Quejas,
Apelaciones y
Disputas.

Para que las quejas, apelaciones y disputas sean considerados válidos, deben ser quejas que están relacionadas a temas que incumben a la autoridad de Organismo de Certificación, incluyendo juicios arbitrarios, comportamiento no profesional, discriminación, incumplimiento de los marcos de tiempo, violaciones al conflicto de interés y faltas a la confidencialidad.

La privacidad e identidad del reclamante es protegida tanto como nos es posible, sin embargo, debe aceptarse que la identidad de la persona/entidad que presenta el reclamo puede ser revelada durante la investigación objeto de la queja, apelación o disputa.

12
Política de
Notificaciones


Toda notificación será realizada por escrito y podrá realizarse en cualquiera de las siguientes formas:

1. Mediante entrega personal, con acuse de recibo;
2. Por servicio de mensajería o correo certificado con acuse de recibo, porte pagado por anticipado;
3. Por fax, con confirmación por escrito de la recepción del mismo enviada por su destinatario o en su defecto, mediante su confirmación automática por medio de sistemas electrónicos, o bien,
4. Por correo electrónico, con confirmación por escrito de recepción del mismo enviada por el destinatario, o en su defecto, mediante su confirmación automática por medio de sistemas electrónicos.

Surtimiento de efectos:

Las notificaciones surtirán sus efectos en los siguientes términos:

1. Si se entregan personalmente, en la fecha en la que se consigne el acuse de recibo correspondiente;
2. Si se envían por servicio de mensajería o correo certificado, en la fecha en la que se consigne el acuse de recibo correspondiente;
3. Si se envían por fax, en la fecha en que se consigne la confirmación enviada por el destinatario o señalada por la confirmación automática del sistema electrónico y,
4. Si se envían por correo electrónico; en la fecha en que se consigne la confirmación enviada por el destinatario o señalada por la confirmación automática del sistema electrónico.

	Manual de Políticas Corporativas de TÜV SÜD América de México S.A. de C.V.		No. de Control MPP 01 Revisión. 13	División Business Assurance
	Elabora Coordinador de Calidad	Revisa Gerente División MS	Aprueba Representante de la Dirección	Paginación Página 7 de 7

13

Historial de Cambios

No. de Revisión	Fecha de revisión	Resumen del cambio
0	2005-01-30	Emisión del documento
1	2007-09-17	Se actualizó logotipo y razón social de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. y se agregó la sección de principios
2	2008-05-26	Se agregó el análisis de riesgo a la imparcialidad
3	2009-09-29	Se agregó el ADMIN 83 para monitorear el conflicto de intereses potencial.
4	2009-11-13	Se agregó la relación con los Organismos de Acreditación.
5	2010-02-18	El análisis de riesgo se puso en formato de tabla, en lugar de mantenerlo en prosa.
6	2010-06-15	Se agregó la definición de personal de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.
7	2011-11-25	Se modificaron responsabilidades.
8	2012-09-01	Se agregó la referencia al DINT 26.
9	2013-08-02	Se agregó la prueba no destructiva al análisis y el proyecto CONOCER
10	2014-05-30	Se eliminó la referencia a actividades que ya no se realizan en TÜV SÜD, como, por ejemplo, IIPC, CDM. Se separó el análisis del Manual.
11	2016-08-01	Se actualiza información de acuerdo con la nueva versión de la normativa y se adecua formato.
12	2017-10-19	Se complementa el apartado de imparcialidad para mayor entendimiento.
13	2018-08-10	Se actualiza el nombre de la División Business Assurance.