



Esta política aplica a **todo el personal** (interno y externo), **órganos de decisión, comité de imparcialidad**, y a **todos los procesos** relacionados con la certificación (comercial, planificación, auditoría, revisión y decisión, emisión y seguimiento, gestión de quejas, reclamaciones y apelaciones, y retirada/suspensión de certificados).

## 1. Declaración de la Dirección

La Dirección de QML **declara y garantiza** que:

- Las decisiones de certificación son **independientes** de presiones comerciales, financieras o de otra índole.
- **No se ofrecen ni se prestan servicios de consultoría en sistemas de gestión**, ni auditorías internas a clientes de QML. En caso de vínculos previos (p. ej., consultoría o auditoría interna), se aplicará un **periodo de enfriamiento mínimo de 2 años** antes de intervenir en cualquier actividad de certificación con dicho cliente.
- La **remuneración** del personal **no** depende del número de auditorías realizadas ni de los resultados de Certificación.
- El **personal** y las **partes externas** que actúan en nombre de QML están **obligados** a declarar y **abstenerse** de participar en actividades donde exista **conflicto de intereses** real o potencial.
- Esta política es **pública** y se mantiene **actualizada**, comunicada y disponible para las partes interesadas pertinentes.

## 2. Principios de Imparcialidad

QML opera bajo los siguientes principios:

1. **Objetividad y evidencia** en todas las decisiones.
2. **No discriminación**: el acceso a los servicios de certificación es abierto a cualquier organización que cumpla los requisitos, sin condiciones financieras indebidas.
3. **Independencia estructural**: separación de responsabilidades para evitar conflictos.
4. **Competencia técnica** del personal.

5. **Gestión del riesgo de imparcialidad** basada en identificación, análisis, tratamiento, seguimiento y registro de **amenazas típicas**:
- a. **Interés propio** (p. ej., incentivos económicos, bonificaciones, comisiones, participación en beneficios del cliente).
  - b. **Auto-revisión** (p. ej., que el auditor evalúe trabajo propio o decisiones previas propias).
  - c. **Familiaridad/Confianza** (relaciones estrechas o prolongadas con el cliente o sus consultores).
  - d. **Intimidación** (presiones o amenazas externas o internas).
  - e. **Defensa del cliente** (actuar como defensor o promotor de los intereses del cliente).
  - f. **Dependencia** (financiera o comercial de un cliente o grupo de clientes).
6. QML **no realiza actividades distintas** a la **evaluación de la conformidad** que puedan comprometer su imparcialidad.

### 3. Separación de funciones y decisiones

- **Quien audita no decide**: el auditor/auditor jefe **no participa** en la **revisión** ni en la **decisión de certificación** del mismo expediente.
- El **revisor** y el **decisor** deben estar libres de conflictos y no haber participado en la auditoría del expediente.
- Cualquier **recusación** por conflicto se registrará y se reasignarán funciones antes de continuar el proceso.

### 4. Relación con consultoras, comercialización y referencias

- QML **no mantiene acuerdos comerciales** que vinculen la certificación con **servicios de consultoría**. No se ofrecen **descuentos, paquetes** o **incentivos** condicionados a contratar o provenir de determinadas consultoras.
- Las **recomendaciones o referencias** recibidas de terceros (p. ej., consultoras) **no** condicionan la aceptación, el proceso, los resultados ni las decisiones de certificación.
- QML **no contratará auditorías** a entidades legales que realicen **consultoría en sistemas de gestión**. La contratación de **personas físicas** como auditores

externos se formaliza con cláusulas explícitas de **imparcialidad, independencia y confidencialidad**.

- QML **no certificará** el sistema de gestión de **otra entidad de Certificación**.

## 5. Mecanismo de salvaguarda de la imparcialidad (Comité)

- QML mantiene un **Comité de Imparcialidad** como mecanismo independiente de consulta y supervisión de la imparcialidad.
- **Composición y equilibrio:** incluye representantes de **clientes, usuarios** de organizaciones certificadas, **administración/sector**, y **QML**, garantizando que **ningún interés predomina**. La pertenencia y el equilibrio se **revisan anualmente**.
- **Funciones:**
  - Revisar la **política** y la **matriz de riesgos de imparcialidad** y proponer acciones.
  - Evaluar el **equilibrio de ingresos/clientes** y la posible **dependencia**.
  - Revisar **relaciones** con terceras partes (incluidas consultoras) y **casos de recusación**.
  - Conocer información agregada sobre **quejas, reclamaciones y apelaciones** relacionadas con imparcialidad.
  - Recomendar medidas para **eliminar o minimizar** amenazas y valorar **riesgos residuales**.
- **Autoridad:** puede **eleva recomendaciones** a la Dirección. Cuando QML decida **no seguir** una recomendación, se **documentarán los motivos** y se informará al Comité.
- **Reuniones:** al menos **una anual** y extraordinarias cuando sea necesario. Se generan **actas**, listas de asistentes, acuerdos y seguimiento.

## 6. Gestión del riesgo de imparcialidad

- QML mantiene una **metodología formal** para identificar, analizar, tratar, hacer seguimiento y **registrar** riesgos a la imparcialidad, basada en una **Matriz de Riesgos de Imparcialidad (MRI)** que cubre las amenazas del punto 4 y **situaciones específicas** (p. ej., vínculos anteriores, recomendaciones de terceros, dependencia de clientes, etc.).
- Para cada riesgo: **fuentes, descripción, probabilidad, impacto, controles existentes, acciones** (eliminar/reducir/aceptar con justificación), **responsable, plazo y evidencias**.

- La MRI se **actualiza** al menos **anualmente** y **cuando cambien** actividades, relaciones o servicios. Los **riesgos residuales** se **aprueban** por la Dirección y se **presentan** al Comité.

## 7. Declaraciones de independencia y recusaciones

- Todo el personal (interno/externo) firma, **antes de asignación** y **anualmente**, una **declaración de imparcialidad y confidencialidad**, incluyendo **intereses** y **relaciones** relevantes de los **últimos 2 años** y compromisos futuros.
- **Recusación obligatoria** cuando exista conflicto real/potencial. El incumplimiento se trata como **no conformidad**.
- El **Comité de Imparcialidad** se rige por normas de **quórum, votación y delegación** definidas en el P-13; sus **acuerdos/recomendaciones** quedan **registrados en acta**.

## 8. Remuneración y condiciones económicas

- **Prohibido** cualquier esquema retributivo ligado al **número de auditorías, ventas, aprobaciones** o **resultados**.
- Las **condiciones financieras** de acceso a los servicios son **transparentes** y **no discriminatorias**; no dependen del tamaño del cliente, asociación, ni del número de certificados.

## 9. Información pública y comunicación

- QML publica/responde a solicitud la **Política de Imparcialidad**, el **funcionamiento** general del comité, y el **procedimiento** de gestión de conflictos de intereses, protegiendo la **confidencialidad**.
- El material comercial de QML **no** crea expectativas que comprometan la imparcialidad ni sugiere que la certificación esté **garantizada**.

## 10. Quejas, reclamaciones y apelaciones relacionadas con imparcialidad

- Todas las quejas o apelaciones que **aleguen falta de imparcialidad** se registran, investiga **personal no involucrado**, y se informa el **resultado** a la parte que la presentó. Los **hallazgos** alimentan la MRI y, cuando proceda, se **elevan** al Comité.

## 11. Registros

- Declaraciones individuales de imparcialidad.
- Matriz de Riesgos de Imparcialidad y sus revisiones.



- Actas del Comité y seguimiento de acuerdos.
- Registros de recusaciones y reasignaciones.
- Evaluaciones de independencia en revisión/decisión.
- Registros de quejas/apelaciones y acciones.

## 12. Revisión y mejora

- Esta política se **revisa** al menos **anualmente** y cuando se introduzcan **nuevas actividades** o existan **cambios** en relaciones que puedan afectar a la imparcialidad.
- La Dirección asegura recursos y liderazgo para la **mejora continua** de la gestión de la imparcialidad.