

1. OBJETIVO

Establecer los principios, valores, responsabilidades y comportamientos que conforman la cultura organizacional de Novaterra Processes & Control S.A. de C.V., promoviendo una forma de trabajo basada en la integridad, respeto, responsabilidad, competencia, objetividad, toma de decisiones sustentada en evidencia, mejora continua y orientación a resultados.

2. CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Estos lineamientos son aplicables a todo el personal de Novaterra Processes & Control S.A. de C.V., en todos los niveles de su estructura, incluidos el comité de imparcialidad y personal externo que actúan en su nombre, auditores y expertos técnicos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Política: Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.
- Cultura organizacional: Conjunto de valores, principios, creencias y comportamientos compartidos que orientan la forma en que las personas actúan, toman decisiones y se relacionan dentro de una organización.
- Principios: Son criterios fundamentales que orientan la manera en que las personas actúan, toman decisiones y desempeñan sus responsabilidades dentro de una organización.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la Conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos.
- ISO/IEC 17000:2020 Evaluación de la conformidad— Vocabulario y principios generales.
- Código de ética DG-04
- Política de Imparcialidad DG-02
- Política de confidencialidad DG-01
- Política de conducta antisoborno DG-07
- Reglamento interno de trabajo COM-04

5. DESARROLLO

Novaterra Processes & Control S.A. de C.V. establece como fundamento de su cultura organizacional la **confianza, imparcialidad, competencia, integridad, objetividad, respeto y responsabilidad**, reconociendo que la credibilidad de la certificación depende tanto del cumplimiento de los requisitos establecidos como de la forma en que las personas actúan, toman decisiones y desarrollan sus responsabilidades.

Promovemos una cultura en la que la **calidad, el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, la competencia, la toma de decisiones sustentada en evidencia, el respeto, la responsabilidad y la mejora continua** se reflejen en la forma en que las personas de Novaterra realizan su trabajo y toman decisiones.

5.1 POLÍTICA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Novaterra Processes & Control S.A. de C.V. tiene como propósito proporcionar servicios de certificación que generen **confianza y valor**.

- Promover una forma de trabajo basada en la integridad, el comportamiento ético, la competencia, la objetividad y la responsabilidad, en la que las decisiones relacionadas con la certificación se sustenten en evidencia objetiva suficiente y verificable.
- Promover una cultura de calidad y responsabilidad ambiental en nuestras propias operaciones, incorporando el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, la adaptación al cambio y mejora continua.
- Ningún interés comercial, financiero, personal o de cualquier naturaleza deberá comprometer la objetividad de nuestras auditorías o decisiones de certificación.

5.2 NUESTROS VALORES

- **Sustentabilidad:** Nos aseguramos que los estándares alcanzados se mantengan y mejoren en el tiempo siempre respetando el medioambiente, así como los derechos y valores de los trabajadores y de la comunidad.
- **Innovación:** Buscamos la mejora continua utilizando nuevos métodos de trabajo y la más amplia experiencia que nos permita tener mejores resultados.
- **Seguridad y confianza:** Actuamos de manera responsable para proteger a las personas, la información, los recursos y la confiabilidad de nuestros procesos.
- **Lealtad:** Somos fieles a nuestras propias convicciones y aceptamos las ideas y diferentes formas de pensamiento de quienes creen y confían en nosotros.
- **Honestidad:** Actuamos con transparencia y veracidad, comunicando la información de manera completa y oportuna, aun cuando los resultados no sean los esperados.
- **Imparcialidad:** Actuamos sin permitir que intereses comerciales, financieros, personales o de cualquier otra naturaleza afecten nuestras decisiones.
- **Responsabilidad ambiental:** Promovemos dentro de nuestras propias operaciones la prevención de impactos ambientales y el uso responsable de recursos.

5.3 PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Las actividades de Novaterra Processes & Control S.A. de C.V. se regirán por los siguientes principios:

1. **Evidencia antes que percepción:** Las conclusiones, decisiones y opiniones relacionadas con las actividades de certificación deberán sustentarse en información y evidencia objetiva, evitando suposiciones, prejuicios o apreciaciones personales.
2. **Imparcialidad antes que interés comercial:** Las necesidades comerciales no deberán modificar los criterios técnicos ni los resultados de las actividades de evaluación.
3. **Competencia antes de asignación:** Solamente se asignarán actividades a personal que haya demostrado la competencia necesaria.
4. **Eficacia antes que formalidad documental:** La auditoría evaluará no solamente la existencia de documentos y registros, sino también la implementación, eficacia y resultados del sistema de gestión.

5. **Resultados antes que declaraciones:** Las afirmaciones realizadas por los clientes deberán estar respaldadas por evidencia verificable.
6. **Riesgos y oportunidades como elementos de decisión:** La planificación y ejecución de las actividades considerarán los riesgos y oportunidades relevantes.
7. **Respeto:** Tratamos con respeto, profesionalismo y dignidad a clientes, auditores, expertos técnicos, personal interno, proveedores y demás partes interesadas, reconociendo que las diferencias de opinión pueden abordarse de manera profesional y constructiva.
8. **Ética como comportamiento observable:** La ética se demuestra mediante comportamientos y decisiones coherentes con los valores del Organismo, incluso cuando no exista supervisión directa.
9. **Mejora como responsabilidad permanente:** Toda persona que participe en el proceso de certificación deberá contribuir al aprendizaje y mejora del organismo.

5.4 CONDUCTAS NO ACEPTABLES

La cultura de Novaterra se refleja no solamente en las conductas que promovemos, sino también en aquellas que no son compatibles con nuestra forma de trabajar:

Integridad

- Manipular evidencia
- Ocultar información relevante
- Falsificar registros

Profesionalismo

- Actuar sin competencia demostrada
- Emitir conclusiones sin evidencia
- Tratar irrespetuosamente a las personas

Independencia y confianza

- Ocultar conflictos de interés
- Aceptar beneficios indebidos
- Permitir que intereses comerciales condicionen decisiones

Las conductas que constituyan incumplimientos específicos de las obligaciones éticas, de imparcialidad, confidencialidad, antisoborno, laborales, legales o de cualquier otro requisito aplicable serán atendidas conforme a las políticas, procedimientos y mecanismos establecidos por Novaterra.

5.5 COMPROMISO INSTITUCIONAL

Todas las personas que integran o representan a Novaterra Processes & Control S.A. de C.V. deberán conocer, comprender y aplicar esta Política de cultura organizacional.

La cultura organizacional deberá evolucionar conjuntamente con los cambios en las normas, tecnologías, expectativas de las partes interesadas y el contexto en el que opera el Organismo.

AUTORIZACIONES

Elabora y autoriza
29-SEP-26 Miguel Ángel Aguilar de la Serna Director

CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Fecha de cambio	No. De nueva revisión
Alta del documento	29-SEP-26	00