

OBJETIVO

Asegurar, verificar y salvaguardar la imparcialidad (presencia de objetividad) en todas las acciones que lleva a cabo KIWA BCS Costa Rica Ltda. empleando una estructura administrativa y gestión adecuada que garanticen la no discriminación o carencia de imparcialidad, producto de acciones no adecuadas.

Garantizar que todas las políticas y procedimientos bajo los cuales opera el organismo Kiwa BCS Costa Rica Ltda., así como su administración no sean discriminatorios. Los procedimientos a emplearse en todas las actividades para la evaluación de la conformidad descritas en el sistema de gestión no podrán ser distintas a las suministradas por la normativa de acreditación ISO INTE 17065 y los estándares relacionados con la conformidad, de manera tal que el organismo de certificación asegure que no se realizaran acciones inadecuadas que pudieran impedir o inhibir el acceso a los solicitantes a los servicios del alcance de la acreditación.

Definir los lineamientos bajo las que opera Kiwa BCS CR, con el fin de lograr la mayor inclusión posible de los solicitantes que buscan optar por una certificación y evitar cualquier trato discriminatorio.

DEFINICIÓN

La noción de imparcialidad es un criterio de justicia que se basa en decisiones tomadas con objetividad, atendiendo a criterios que no obedezcan a influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas, es decir la persona a cargo de juzgar o dirimir una cuestión debe mantener la imparcialidad y no dejarse influir por prejuicios o intereses que lo lleven a tratar de beneficiar a una de las partes.

Es necesario que Kiwa BCS Costa Rica Ltda. y su personal sean imparciales y percibidos ampliamente de esta manera, es claro que actuar con imparcialidad da confianza en las actividades, resultados y decisiones que se tomarán dentro de la organización.

Las políticas y los procedimientos bajo los cuales opera el organismo de certificación, así como su administración, deben ser no discriminatorios. No se deben utilizar procedimientos, que impidan o inhiban el acceso a los solicitantes, por lo que se busca que todos los solicitantes que estén dentro del alcance de las operaciones de Kiwa BCS CR Ltda. puedan optar por una certificación.

Las actividades de certificación se deben ejecutar de manera imparcial. El organismo de certificación debe ser responsable de la imparcialidad de sus actividades de certificación y no debe permitir que las presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad.

Asimismo, el organismo de certificación debe identificar los riesgos para su imparcialidad de manera continua y para todas las etapas del proceso de certificación. Por lo tanto, en el análisis de riesgo para la imparcialidad se incluye todos aquellos que se derivan de sus actividades, sus relaciones o las relaciones de su personal. Si se llega a identificar algún riesgo para la imparcialidad, el organismo de certificación debe poder demostrar la manera en que elimina o minimiza tal riesgo.

APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todas las personas físicas o jurídicas, de planta o subcontratadas por el organismo de certificación para llevar a cabo cualquier actividad de evaluación, revisión, toma de decisión, vigilancia, atención a quejas o apelaciones, etc. que de alguna manera pudieran

influnciar las actividades de certificación bajo la aplicabilidad de las normas del alcance de este manual de calidad.

De igual manera atañe a todos los funcionarios de Kiwa BCS Costa Rica Ltda. que son responsables por la recepción, análisis, aprobación y atención del público, clientes, clientes potenciales, atención a proveedores, funcionarios oficiales, etc.

Por lo tanto, en toda información de contratación o subcontratación queda prohibido a todo el personal indicado anteriormente llevar a cabo acciones que puedan comprometan la imparcialidad de las actividades de certificación, por lo cual están obligados a comunicar cualquier situación que se considere dentro de dicha mención.

Kiwa BCS Costa Rica limitada forma parte de una cooperación mayor, asegura mediante el presente documento que las entidades legales separadas, con las cuales mantiene relación, así como la entidad legal de la cual forma parte, no comprometen la imparcialidad de las actividades de certificación

RESPONSABLE

La gerencia es la encargada de velar por que no se den condiciones discriminatorias dentro de la organización, las políticas del sistema de gestión, procedimientos y documentos que lo acompañan. Además, se asegura que todo el personal del Kiwa BCS Costa Rica Ltda. comprenda y respete tales políticas, así como el concepto de imparcialidad.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

La objetividad se asegura con la eliminación o resolución de conflicto de intereses, de manera tal que no influyan de manera adversa en las actividades de evaluación del cumplimiento. La independencia, ausencia de conflicto de intereses, ausencia de sesgo, carencia de prejuicios, neutralidad, honradez, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, equilibrio en las actividades de certificación deben estar estructuradas y gestionadas de manera que salvaguarden la imparcialidad y den confianza en el organismo de certificación.

Kiwa BCS asegura que las actividades de certificación se deben ejecutar de manera imparcial y es responsable porque esto se cumpla en todas las etapas relacionadas al proceso de certificación y posteriores, por lo cual no permite que presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad y su imagen.

La identificación de los riesgos a la imparcialidad se lleva a cabo de manera continua y se incluyen todos aquellos que se derivan de actividades propias, relaciones directas del personal interno o externo, o los comités del organismo de certificación que puedan tener influencia en las actividades de certificación. El comité de vigilancia tendrá a disposición toda la información concerniente a cómo el organismo de certificación elimina o minimiza cada riesgo identificado.

El organismo de certificación está comprometido en emprender acciones para responder ante cualquier riesgo identificado para su imparcialidad el cual se derive de las acciones de otras personas organismos u organizaciones con los cuales tenga relación.

Kiwa BCS Costa Rica Ltda. elaboró un formato de análisis de riesgos identificado como [B.01.02_F-65_CR_Análisis imparcialidad](#), el cual es revisado anualmente a fin de demostrar las formas en que

controla los distintos riesgos. Para la identificación y análisis de riesgos se cuenta con el “Anexo A” de este documento “[Criterios de identificación de riesgos de Kiwa BCS Costa Rica Limitada](#)”.

Dicho análisis también podrá ser revisado según necesidad, a fin de identificar nuevos posibles riesgos que atenten contra la imparcialidad. Además, la alta dirección ha emitido y firmado su compromiso con la política de calidad en la cual se compromete a realizar todo lo posible por salvaguardar la imparcialidad en todo momento ([C.01.03_F-65_CR_Compromiso Política calidad - Gerencia](#)).

1. Atención de solicitudes:

En este caso se atenderán todas las solicitudes que cumplan con los requisitos que establece la normativa vigente y puedan cancelar las obligaciones económicas correspondientes.

No se hará exclusión de solicitudes en ninguno de estos casos:

- Tamaño del cliente
- Membresía de cualquier asociación o grupo
- Número de certificaciones ya emitidas.

No deben existir condiciones indebidas, sean financieras u otras.

2. Rechazo de una solicitud:

Kiwa BCS CR puede declinar la aceptación de una solicitud o el mantenimiento de un contrato para la certificación de un cliente cuando existen razones fundamentadas o demostradas, tales como, la participación del cliente en actividades ilegales, un historial de no conformidades repetidas con los requisitos de producto o de certificación, o temas similares relacionados con el cliente.

3. Identificación de posibles riesgos a la imparcialidad

El organismo de certificación dispone de los recursos necesarios para analizar los posibles riesgos a la imparcialidad dentro el programa de certificación. Para cada riesgo identificado dispone de mecanismos que permitan resguardar la imparcialidad adecuada y eficazmente. Por lo tanto, se realiza una revisión de todo el proceso de certificación, considerando el personal que interviene en cada una y para todos los clientes. Cuando el proceso o procedimiento de análisis y control de riesgos no logren eliminar el riesgo implícito en la etapa del proceso de certificación, se procederá a emplear el mecanismo de salvaguarda de la imparcialidad que permite e indica la norma de acreditación aplicable a Kiwa BCS Costa Rica Ltda., el comité de vigilancia, para salvaguardar la imparcialidad a fin de logra minimizar o eliminar el riesgo, en el caso o los caso que se amerite.

Los riesgos a la imparcialidad se refieren a sesgos que se pueden derivar en situaciones como las que se anotan a continuación:

- a. **Intereses propios:** hasta un grado que se puede incidir adversamente sobre la imparcialidad en la **ejecución** de las actividades propias del procedimiento de certificación (PR-05_Procedimiento para otorgar el certificado) relacionada con la evaluación de la conformidad;
- b. **Auto revisión** de actividades relacionadas con el alcance de la certificación que se refieran a consultorías u otros servicios prestados previamente.
- c. **Defensa** en situaciones que el personal de la agencia de certificación o su personal enfrenten a una empresa determinada que al mismo tiempo es cliente.

d. **Exceso de familiaridad**, es decir, los que se derivan cuando hay una relación muy estrecha o se confía demasiado, lo que no permite la búsqueda eficiente de evidencia objetiva. La limitación de disponibilidad de personal calificado puede aumentar este tipo de riesgo.

e. **Intimidación**, situación que puede ocurrir por presiones contra la integridad física del personal que participa en el proceso de evaluación de la conformidad por temores provocados por un cliente u otra parte interesada.

f. **Competencia** entre el cliente y una persona contratada por el organismo de certificación, la cual ejerce actividades paralelas iguales a las del cliente al que se le evalúa el cumplimiento normativo.

Por las anteriores razones, Kiwa BCS Costa Rica Ltda. no ofrece servicios de consultoría y controla que el personal de planta o contratado, que suministró consultoría a un cliente en los últimos **dos años** o esté relacionado a alguna organización que manifiesta su interés por certificarse, no ejecute actividades relacionadas con la evaluación de la conformidad de manera tal que la imparcialidad pudiera verse lesionada.

Para organismos contratados de los cuales sólo se requiere laboratorios para análisis, se solicita acreditación 17025 como requisito para asegurar la imparcialidad a fin de asegurar que el laboratorio elegido cumpla con los requisitos aplicables; no se contratan organismos no independientes como sería el laboratorio de uno de los clientes.

Kiwa BCS Costa Rica Ltda. establecerá un contrato legalmente vinculante con cualquier organismo que suministre un servicio contratado externamente, que incluya las disposiciones en materia de confidencialidad y de conflicto de intereses, en donde el contratado se compromete a revelar toda situación que conozcan pueda presentar a ellos o al organismo de certificación un conflicto de intereses.

La contratación externa de otros organismos de certificación no se hace bajo el alcance de la presente acreditación.

Toda la información suministrada sobre la independencia de conflicto de intereses por el personal contratado y el o los laboratorios que se contraten bajo autorización previa, se emplea como elemento de entrada para identificar los riesgos para la imparcialidad derivados de las actividades que desempeñan.

4. Otros mecanismos y acciones para el aseguramiento de la imparcialidad y reducción del riesgo

El organismo de certificación tiene establecido que Kiwa BCS Costa Rica Ltda., o cualquier parte de su misma entidad legal o posibles entidades bajo su control organizacional futuro a futuro no podrán diseñar, fabricar, instalar, distribuir, operar, implementar, proveer o ser responsable por el mantenimiento de productos, procesos o servicios certificados bajo el alcance de este manual de calidad. Así como, ofrecer, suministrar auditorías internas ni consultorías de ningún tipo a sus propios clientes.

Cualquier relación que represente riesgo a la imparcialidad sea por razones relacionadas con la propiedad, la estructura directiva, la gestión, el personal, los recursos compartidos, la situación financiera, los contratos, el programa de mercadeo o de posicionamiento de marca y de comisiones

por ventas u otro incentivo concerniente a nuevos clientes, entre otras deberán una vez identificadas ser controladas con una acción adecuada que elimine o minimice el riesgo.

Sin que lo anterior sea impedimento para mantener una adecuada comunicación e intercambio de información necesaria propia del procedimiento de certificación, con todos los clientes certificados, así como el posible uso de productos certificados necesarios para las operaciones normales de la agencia en algún momento.

Kiwa BCS Costa Rica Ltda., es parte de una estructura organizacional más amplia la cual ubica una casa matriz en Holanda y oficinas en distintas partes del mundo por lo tanto está definido que el personal de dichas sedes que participe en consultorías o capacitaciones para los clientes de Kiwa BCS Costa Rica Ltda. no podrá de manera alguna involucrarse en la gestión del organismo de certificación del alcance de esta acreditación, sean actividades de la revisión o la decisión sobre la certificación emitida desde Costa Rica.

La estructura organizativa reunida en el organigrama y el manual de funciones muestran los deberes, las responsabilidades y las autoridades de la dirección y de todo el personal relacionado con la certificación, lo cual suma a los esfuerzos y previsiones para asegurar la imparcialidad.

En un periodo de dos años Kiwa BCS se asegura no utilizar personal para revisar o tomar la decisión sobre la certificación para un producto para el cual tal personal haya suministrado consultoría para este fin solicita a todo el personal de planta y subcontratado completar el curso y declaración de conformidad del [Código de conducta y cumplimiento de Kiwa](#) y la Declaración de Objetividad e Independencia ([B.01.09_F-65_CR_Declaración Objetividad e independencia](#)).

De igual manera, las actividades del organismo de certificación no se promocionaran ni ofrecerán de manera tal que se consideren vinculadas a actividades propias de otra organización que suministre consultoría, Kiwa BCS declara que no se establecerá ni se dejará implícito de cualquier manera que la certificación será más sencilla, más fácil, más rápida o menos costosa si se utiliza una organización de consultoría determinada, Kiwa BCS declara su independencia de cualquier otra institución u organismo que se dedique a dichas actividades y se apega a los procedimientos y plazos descritos en el sistema de gestión de la calidad sin perjuicio a ningún cliente, nadie debe ser discriminado ni tratado en manera distinta a lo que se estipula en este manual de calidad respecto al procedimiento de certificación y sus interrelaciones.

Como medida para salvaguardar la imparcialidad y asegurar la no discriminación, todos los procedimientos iniciales básicos del servicio y documentos relacionados son los mismos para todos los solicitantes, dichos documentos se encuentran accesibles al público general y a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de las operaciones de Kiwa BCS. En resumen, todos los requisitos, evaluación, revisión, decisión y vigilancia se limitan a los ítems especificados con el alcance de la certificación.

La alta dirección, el encargado de calidad y el personal pertinente de la empresa velará porque el sistema de gestión asegure el acceso al proceso de certificación sin que esto pueda estar en función del tamaño del cliente, ni de la membresía de cualquier asociación o grupo o del número de certificaciones ya emitidas; condiciones indebidas no son permitidas y con la finalidad que todo productor, por más pequeño que sea, y muestre dificultades financieras u otras que limiten su acceso al servicio, serán analizadas a la luz de la política de inclusión a fin de permitirle y hacerle accesible el servicio siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en la misma.

Lo anterior sin perjuicio a poder rechazar la aceptación de una solicitud de certificación o el mantenimiento de un contrato establecido cuando existan razones fundamentadas o demostradas, que indiquen la participación del cliente en actividades ilícitas, hay repetición de no conformidades con los requisitos, o temas similares relacionados con el cliente que justifiquen tal decisión.

Además de todas las anteriores acciones, el organismo de certificación tiene un mecanismo adicional para la preservación de su imparcialidad, el “Comité de vigilancia” el cual en su accionar considera las políticas y los principios relativos a la imparcialidad de las actividades de certificación; cualquier tendencia que pudiera identificar por parte del organismo de certificación y su personal y pudiera ser causa de permisibilidad a que consideraciones comerciales u otras impidan la prestación imparcial y constante de las actividades de certificación, así como cualquier otra causa que pueda amenazar la imparcialidad, la no discriminación, la transparencia y la confianza en la certificación.

5. Generalidades del comité de vigilancia para salvaguardar la imparcialidad

El director de la certificadora y el encargado de calidad de KIWA BCS Costa Rica Ltda. son los encargados de la implementación y el cumplimiento de los requisitos en la conformación de este comité. El propio comité puede designar un secretario o solicitar que el encargado de calidad o un empleado de la certificadora se encargue de tomar nota durante las reuniones.

La conformación del comité está documentada formalmente para asegurar que se da una representación equilibrada de las partes significativamente interesadas de manera que no predomine un solo interés y se garantice el acceso a toda la información necesaria para poder llevar a cabo todas sus funciones, sin menoscabo de la confidencialidad que rigen a la agencia de certificación. Aunque en este mecanismo pudieran no estar representados todos los intereses, el organismo de certificación identifica e invita a las partes significativamente interesadas y mantiene documentado dicho proceso.

El Comité deberá brindar recomendaciones a la alta dirección, si ésta no toma en cuenta las recomendaciones de dicho comité, el mismo tiene derecho de emprender acciones independientes a informar a las autoridades y a los organismos de acreditación para que estos puedan emprender la acción adecuada. No obstante, se deberá respetar los requisitos de confidencialidad establecidos relativos al cliente y al organismo de certificación y la Declaración General ([B.02.01_F-65_CR_Declaración confidencialidad - General](#)) para asegurar la confidencialidad se firmará por cada miembro del comité.

El organismo de certificación tiene derecho a negarse considerar las recomendaciones que estén en conflicto con los procedimientos operativos del sistema de gestión o con otros requisitos obligatorios. La dirección documentará la justificación tras la decisión de no seguir estas sugerencias y conservará el documento para su posterior revisión por parte del personal correspondiente o las autoridades de control. Asimismo, comunicará las razones al comité.

Toda la información generada por el comité como mecanismo para salvaguardar la imparcialidad; se empleará dentro de los documentos de entrada para la revisión por la dirección de Kiwa BCS Costa Rica Ltda., dado que conforman parte de los insumos necesarios para sus evaluaciones anuales del sistema de gestión y cumplimiento con las políticas de no discriminación e imparcialidad en la toma de decisiones.

[Detalles en B.01.07_I-65_CR_Reglamento Comité vigilancia](#)

6. Obligación de informar

La gerencia informa inmediatamente al comité si hay cambios que afectan la estructura e imparcialidad de Kiwa BCS Costa Rica Ltda. De acuerdo al objetivo definido, el director del Cuerpo de Certificación informa oportunamente al Comité de vigilancia sobre los cambios que afecten la estructura de la organización (ej. nuevos procedimientos de certificación) y el impacto que ellos pueden tener sobre la imparcialidad de Kiwa BCS-CR. De ser necesario, los miembros del Comité tienen un plazo para objetar.

En caso de que Kiwa BCS no pueda excluir o reducir cualquier riesgo identificado para la imparcialidad, entonces esos riesgos se deben comunicar al Comité para la evaluación y la contrapropuesta referente a las medidas para reducirlos.

7. Política de inclusión

La política de inclusión responde al compromiso de responsabilidad social de Kiwa BCS Costa Rica Ltda., se aplicará para grupos en riesgo social o con condiciones especiales que no le permita el acceso al servicio ofertado. La gerencia bajo solicitud escrita y luego de analizar el caso, se reserva el derecho definir porcentajes de descuento con base en la tarifa, considerando nivel de productividad y tamaño, como promoción de agricultura orgánica. Esta condición será por un plazo definido, siempre y cuando todos los costos de operación de la certificadora sean cubiertos.

Los siguientes motivos pueden ser consideradas:

- Existan razones que justifiquen la colaboración e incentivo a la producción orgánica en una región o país, tomándose en cuenta el impacto positivo tanto a nivel económico, social y ambiental para el desarrollo de la región en cuestión.
- Sirva el incentivo del descuento económico para asegurar la accesibilidad a este servicio por parte de un productor o grupo de productores que, al inicio de la certificación, tengan dificultades económicas para certificar su producción.
- La aplicación de esta política está reservada para productores de zonas vulnerables, económicamente deprimidas o hayan sido afectados en forma significativa por situaciones medio ambientales que les dejen en desventaja respecto a los demás productores de la zona o región.

Kiwa BCS Costa Rica Ltda. se compromete a mantener políticas no discriminatorias en todas áreas de su accionar.

Historial de cambios

Versión	Fecha	Modificación
01	2025-07-28	Creación del documento

Anexo A: Criterios de identificación de riesgos de Kiwa BCS Costa Rica Limitada.

Para la realización del análisis de riesgo de la imparcialidad es necesario que se consideren los siguientes aspectos y demás criterios especificados en el requisito 4.2.3 de la norma INTE ISO IEC 17065:2013 y el apartado 5 del criterio ECA-MC-C16 V01.

- Los riesgos para la imparcialidad pueden darse debido a las actividades, relaciones o relaciones del personal.
- La agencia debe identificar y analizar todos los factores que podrían afectar su imparcialidad. Este análisis debe ser completo y exhaustivo.
- Deben incluirse las actividades realizadas por la organización como por las organizaciones o personas relacionadas. Deben analizarse todas las empresas, sociedades, personas y organizaciones independientemente de la actividad que realicen; estas relaciones deben describirse detalladamente.
- Estas relaciones o actividades no necesariamente representan un riesgo para la imparcialidad.
- Las relaciones que representan un riesgo para la imparcialidad se pueden basar en los siguientes factores: propiedad, la estructura directiva, la gestión, el personal, los recursos compartidos, la situación financiera, los contratos, el marketing (incluido el posicionamiento de marca) y el pago de una comisión sobre las ventas u otro incentivo concerniente a nuevos clientes, etc.

A continuación, se presentan algunos criterios específicos que deben ser considerados para el análisis de riesgos de la imparcialidad.

	Área	Descripción	Medidas a considerar
1	Riesgos por intereses propios Propiedad	Pueden existir intereses propios por parte de alguno de los inspectores o personas involucradas en el proceso de gestión de la solicitud de una certificación	Asegurarse de que el inspector y las personas involucradas en el proceso no tengan relaciones o conflictos de interés hacia el ente o producto a auditar que pongan en riesgo la imparcialidad. Todos los miembros del personal, así como consultores externos deben cumplir con independencia, ausencia de conflicto de intereses, ausencia de sesgo, carencia de prejuicios, neutralidad, honradez, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, equilibrio. Esto debe estar debidamente documentado.
2	Riesgo por exceso de familiaridad Personal Interno Personal externo	Alguno de los inspectores o personas involucradas en el proceso de gestión de la solicitud de una certificación tenga algún grado de consanguinidad, sea familiar o amigo del ente auditado y anteponga esta condición para cometer sesgo en su inspección	Los auditores seleccionados no deben ser familiares de ningún tipo de las personas dueñas de la empresa o del productor auditado. Un auditor debe asegurar su imparcialidad ante cualquier posible amistad que exista

	Área	Descripción	Medidas a considerar
			entre el mismo y el dueño de la empresa o productor a auditar. Esto debe estar debidamente documentado
3	Relación laboral entre el auditor y el auditado	El auditor puede haber trabajado o tenido algún tipo de relación profesional con el ente a auditar, antes de realizar un proceso de auditoría.	En un periodo de 2 años Kiwa BCS CR no se debe utilizar personal para revisar o tomar la decisión sobre la certificación para un producto para el cual tal personal haya suministrado consultoría
4	Riesgo de soborno o chantaje	En un proceso de auditoría el ente o productor a auditar puede ofrecer remuneraciones económicas o alguna clase de favores a cambio de una evaluación positiva en la auditoría.	Los auditores contratados por Kiwa entienden que no está permitido recibir remuneraciones económicas o favores a cambio, ya que de comprobarse este hecho se exponen a sanciones como el despido. Esto debe estar debidamente documentado como compromiso por parte del personal de Kiwa BCS.
5	Preferencia por ciertas empresas consultoras	Las actividades del organismo de certificación no se deben comercializar ni ofrecer de manera tal que se consideren vinculadas a las actividades de una organización que suministra consultoría. Un organismo de certificación no debe establecer ni dejar implícito que la certificación sería más sencilla, más fácil, más rápida o menos costosa si se utilizara una organización de consultoría determinada.	En ningún caso se tramitará una certificación de una forma más rápida, menos costosa o con menos tramites por que el cliente tenga relación con X empresa consultora. El personal debe firmar acuerdos de compromiso, debe estar debidamente documentado
6	Gestión financiera de Kiwa BCS CR	Un ente certificador podría realizar certificaciones a productos que no cumplan con los requisitos suficientes con el fin de obtener mayores ingresos económicos.	Kiwa BCS CR no antepondrá intereses económicos de ningún tipo en el momento de auditar un producto, debido a que entiende que su integridad, buena fama y calidad de sus servicios se pueden poner en entredicho de demostrarse que un producto certificado no cumple la normativa vigente. Cumplir con la política de calidad de Kiwa BCS.
7	Estructura organizacional	Conflicto de Interés	El personal de la entidad legal separada y relacionada con Kiwa BCS Costa Rica Ltda no podrá de ninguna manera involucrarse en la gestión del organismo de certificación, la revisión ni la decisión sobre la certificación. El personal de dirección del organismo de certificación y el personal del proceso de revisión y toma de decisión sobre la certificación, no estarán involucrados en las actividades de la entidad legal separada que involucren a los clientes. El organismo de certificación no diseña, fabrica, distribuye, comercializa ni es responsable del mantenimiento de los productos que certifica.

	Área	Descripción	Medidas a considerar
8	Estructura directiva- Legal	Conflicto de Interés	Asegurarse de que el director (gerencia) no tengan relaciones o conflictos de interés hacia el ente o producto a certificar que pongan en riesgo la imparcialidad. Compromiso y cumplimiento de los objetivos de calidad
9	Actividades de la oficina matriz o sedes	Conflicto de intereses por actividades de otras oficinas o la casa matriz	El organismo de certificación y cualquier parte de la misma entidad legal, no es diseñador, implementador, operador, ni responsable del proceso certificado. El organismo de certificación y cualquier parte de la misma entidad legal no ofrecen ni suministran consultoría a los clientes de la oficina local, ni ofrecen ni suministrar consultoría de sistemas de gestión ni auditoría interna a sus clientes.
10	Organizaciones contratadas	No se contrata otros organismos de certificación. La contratación de otros organismos se limita a los laboratorios de ensayos	Se debe contar con un contrato legalmente vinculante con el organismo que suministra el servicio contratado externamente, que incluya las disposiciones en materia de confidencialidad y de conflicto de intereses cuando corresponda. Sólo se podrá contratar laboratorios acreditados bajo la ISO/INTE 17025
11	Recursos compartidos	La agencia de certificación cuenta con sus propios recursos financieros, materiales y humanos	No se compartirán recursos financieros, materiales y humanos de manera no adecuada. Cada oficina de Kiwa BCS cuenta con su propio personal y recursos para el funcionamiento normal. Las oficinas, el equipo y demás recursos materiales son propios y no se comparten con ninguna otra organización o cliente particular. No está permitido las relaciones comerciales impropias, fuera del ámbito del servicio de la certificación.
12	Mercadeo y ventas	Kiwa BCS Costa Rica, por sus dimensiones, no cuenta con personal exclusivo para gestión comercial	No se aplican comisiones por ventas a fin de no generarse conflicto de intereses en este campo. <u>En caso de considerarse a futuro algún tipo de comisión a inspectores subcontratados que refiera un cliente, no podrán participar en los procesos de evaluación, revisión ni toma de decisión.</u> Deberá estar documentado
13	Cursos Impartidos por OC	Cursos para inspectores orgánicos, normativa y evaluación de insumos, son los temas sobre los cuales se realizan actividades de capacitación.	Capacitaciones sobre los temas del alcance de la certificación siempre serán aprobados por la alta dirección si se organizan de forma abierta a todo público.

	Área	Descripción	Medidas a considerar
14	Comité	Mecanismo para salvaguardar la imparcialidad, sujeto a políticas de imparcialidad, confidencialidad, no discriminación	Todos los miembros del Comité de vigilancia, están sujetos a las políticas del organismo de certificación. Si en alguna situación alguno de ellos pudiera presentar conflicto de interés, no podrá participar de los debates y las votaciones correspondientes como juez. Esto debe ser documentado con las respectivas declaraciones.
15	Incentivos por nuevos clientes	Conflicto de interés del personal	Ningún empleado de Kiwa BCS recibe incentivos económicos o de otra índole por atraer nuevos clientes a la compañía
16	Trato discriminatorio o preferencial	Problemas de accesibilidad a los servicios de certificación por uso de documentos que representan una barrera para los clientes	Se mantiene una revisión continua del sistema de gestión, se reciben sugerencias de parte de cualquier usuario las cuales son tomadas con seriedad y resueltas a la brevedad posible, los documentos del sistema de gestión están controlados y se aplican a todos los clientes por igual.
17	Documentos del sistema de gestión (políticas, procedimientos operativos y administrativos)	Problemas de accesibilidad por ineficiencia o irrespeto a las políticas y procedimientos operativos	Se mantiene una revisión continua del desempeño del personal y al menos una vez al año se documenta y analiza. Los clientes pueden presentar su queja por cualquier situación que pudieran considerar inapropiada por parte del personal que suministra documentos distintos a los del SGC o quien no realiza los procedimientos operativos o administrativos de manera tal que no se impida el acceso a la certificación.
18	Actividades paralelas (producción, diseño, etc.)	OC, personal de planta o subcontratado, organismos contratados	Ninguna persona u organización que presente este tipo de situación con un cliente particular podrá intervenir en ninguna de las etapas del proceso de certificación y atención del cliente en particular.
19	Relaciones con otras organizaciones o empresas que lleven a cabo actividades relacionadas de alguna manera con el proceso de certificación	Empresas o personas dedicadas a la consultoría;	Kiwa BCS no mantiene relaciones de asociación por conveniencia con ninguna organización que lleve a cabo actividades relacionadas con el proceso de certificación.
20	INTIMIDACIÓN	Cuando un cliente amenaza de palabra o con hechos a algún representante de este OC	En cualquier caso, que el personal o inspector se encuentre sometido a amenazas contra su integridad sean verbales, físicas o psicológicas, el OC podrá negarse a atender el servicio solicitado, registro de este tipo de situación serán documentadas como evidencia de la situación

	Área	Descripción	Medidas a considerar
21	DEFENSA	cuando el OC o su personal actúan en su defensa u en oposición de una empresa determinada que al mismo tiempo es su cliente	Ninguna persona que presente este tipo de situación con un cliente particular podrá intervenir en ninguna de las etapas del proceso de certificación y atención al cliente.
22	AUTOREVISIÓN	Revisión del propio trabajo	El encargado del SG no podrá evaluar su propio trabajo, debe apoyarse en personal de planta capacitado o personal subcontratado con pericia y conocimientos adecuados.
23	Otros	Diferentes a los indicados en este anexo	Se mantiene una revisión constante del sistema de gestión y un comité que colabore desde otra visión a la identificación de nuevos riesgos potenciales para la imparcialidad.