

AGDR	PROCEDIMIENTO DE IMPARCIALIDAD INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD	Código: AGDR-P-004
		N° de cláusula: 17020:2013 8.7-8.8
		Versión: 07

AGDR	PROCEDIMIENTO DE IMPARCIALIDAD INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD	Código: AGDR-P-004
		N° de cláusula: 17020:2013 8.7-8.8
		Versión: 07

1. OBJETIVO.

Asegurar las acciones necesarias para que las personas u organizaciones internas o externas a AGDR, no puedan influir en los resultados de las inspecciones realizadas y que no existan conflictos de intereses en la ejecución de los trabajos ejecutados, así como tampoco se produzcan sesgos en la información por problemas de prejuicios, independencia y/o imparcialidad.

Asegurar que el personal de AGDR, trate como información confidencial, secreta y no divulgada a la información obtenida o generada durante la realización de las actividades.

2. ALCANCE

Mantener absoluta imparcialidad en todas las actividades asociadas a la inspección, lo que incluye al personal que realice tal inspección.

A tales efectos se entenderá por personal del organismo a todo el personal contratado en AGDR a través de contrato de trabajo o por servicios técnicos especializados.

3. RESPONSABLE

La presidente o Gerente de Calidad, será única quien debe al momento que se les informe sobre posibles conflictos de interés que puedan generar riesgo a la independencia, imparcialidad y confidencialidad, tomar las acciones descritas en el presente documento.

El Gerente de Calidad es responsable por mantener actualizada la matriz de riesgos a la imparcialidad.

Cualquier persona de la organización que detecte alguna situación descrita en este documento debe informar a la Gerencia de calidad; en el caso de que alguno de los inspectores vea comprometida su imparcialidad, confidencialidad e independencia, por alguno de los riesgos identificados en la matriz (AGDR-P-004), deberá notificar al director de calidad con el fin de aplicar la salvaguarda establecida designando a otro inspector a realizar la inspección programada.

4. PROCESO

- Se considera como riesgos a la imparcialidad, independencia y confidencialidad las acciones contenidas en la matriz de Riesgos a la Imparcialidad (Tabla 1).
- Será responsabilidad del Gerente de Calidad mantener actualizada la Matriz de Identificación de Riesgos a la Imparcialidad.
- La lista de Riesgos identificados será complementada entre otras, a partir de la información entregada por el personal de AGDR, Clientes, y auditorías internas, y registradas en la Matriz de Identificación de Riesgos a la Imparcialidad.
- La identificación de los riesgos a la imparcialidad deberá realizarse al menos una vez cada 12 meses, juntamente con la Revisión por la Dirección.

5. ACCIONES PARA ASEGURAR LA IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD

- En el caso que cualquier persona perteneciente a AGDR o el cliente detecte alguna situación que represente un Riesgo a la Imparcialidad, deberá comunicarlo a la Administración de AGDR quien dejará registro de la situación en el Formato de Acciones Correctivas y Preventivas, como una "observación", para comenzar la investigación, determinar la causa raíz y tomar acción. En caso

AGDR	PROCEDIMIENTO DE IMPARCIALIDAD INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD	Código: AGDR-P-004
		N° de cláusula: 17020:2013 8.7-8.8
		Versión: 07

de que dichos riesgos no hayan sido identificados en forma previa, se incluirá en el listado de riesgos a la imparcialidad y será dado a conocer al personal.

- Previo a la cotización de un servicio, AGDR debe revisar sus compromisos contractuales con sus clientes para evaluar su posible impacto en los requisitos de imparcialidad, independencia y uso de la información, para cada uno de los servicios comprometidos o acreditados, garantizando así que AGDR no realiza labores de asesoría y/o consultoría en el alcance para el recibió la acreditación.
- En el caso que alguno de los Inspectores, estuviera implicado en alguno de los riesgos identificados y que afecten el juicio de dicho personal respecto al resultado del servicio a prestar, o que impliquen un conflicto de interés, se desestimará su presencia como miembro del equipo técnico a cargo de determinado servicio.
- Todo el personal contratado directamente por la entidad, firmará el correspondiente Convenio de Confidencialidad, Imparcialidad e independencia (AGDR-F-006).

IMPARCIALIDAD: El compromiso de todo el personal ya sea bajo de relación de dependencia o por servicios técnicos especializados, es ser imparcial en los juicios emitidos en la inspección-auditoría y los resultados de estos, lo que permite manejar con ética y responsabilidad las actividades del organismo. Todo el personal, deberá revelar cualquier situación de la que tengan conocimiento que pudiera presentar un conflicto de interés.

AGDR evaluará esta información y en caso de que suponga una amenaza a la imparcialidad, no recurrirá a dicho personal para llevar a cabo actividades de certificación.

INDEPENDENCIA: El personal de AGDR no intervendrá en ninguna actividad incompatible con su independencia de juicio y su integridad en lo que concierne a los resultados de la inspección.

CONFIDENCIALIDAD: En particular mantendrá absoluta reserva en cuanto a las técnicas y procedimientos utilizados, resultados obtenidos y toda aquella documentación relativa a la actividad que realiza el inspeccionado.

Todo cliente que ha facilitado a AGDR información, tiene derecho a la protección de la misma y es por este motivo que AGDR mantendrá un estricto control y resguardo de los datos e información de sus clientes.

Todo el personal mantendrá absoluta reserva de la documentación interna a no ser que tenga la autorización del establecimiento auditado y del Gerente General o responsable que la custodie u orden de autoridad competente.

La utilización de bases de datos de AGDR será exclusivamente para uso interno.

Cuando alguien externo solicite información de un cliente o servicio prestado a un cliente, lo debe solicitar por escrito y asegurar que estos datos no se utilizarán para gestionar otras informaciones que no sean las relacionadas con los servicios prestados y los alcances de los servicios acreditados.

En tales casos el cliente debe ser informado y otorgar la correspondiente autorización, excepto cuando el requerimiento sea de autoridad competente en cuyo caso solo informará al cliente de la entrega de la información.

AGDR	PROCEDIMIENTO DE IMPARCIALIDAD INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD	Código: AGDR-P-004
		N° de cláusula: 17020:2013 8.7-8.8
		Versión: 07

Toda información confidencial, secreta o no divulgada solicitada por autoridad competente, será entregada por el gerente general de AGDR, quien verificará que dicha información se entregue solamente por los canales establecidos por ley y previa notificación al cliente.

El acceso a los registros e información relativa a las actividades de capacitación, asesorías y certificación, queda restringido solo al personal interno autorizado por AGDR.

Toda información de respaldo de datos (“backup”) enviado o almacenado en medios de datos o magnéticos debe ser protegido con claves de acceso y debe ser manejado en áreas definidas por la organización para dichos efectos.

Todas las computadoras deben ser aseguradas con claves de acceso cuando el área de trabajo está desocupada o desatendida según lo establecido en el “Procedimiento para el Manejo de Documentación Código AGDR-P -001”.

- Para desechar o destruir documentos deben ser destruidos conforme lo establece el PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE DOCUMENTACIÓN (AGDR-P-001)

RIESGO	CAUSA
La fuente de ingresos	Riesgo de que un cliente pague por un dictamen de verificación
Conflicto de interés comercial	No brindar asesoría en materia de implementación del sistema para el cual la empresa se está certificando.
Servicios de capacitación	Riesgo de brindar servicios de asesoramiento los cuales indiquen que el proceso de certificación pudiera ser más fácil y rápido
Amenazas de competencia	Entre el auditado evaluado y un asesor o capacitador técnico propio o contratado
Interés personal	Riesgo de que una persona u organismo actúe en su propio interés, por ejemplo, su interés financiero
La auto revisión	Riesgo de que una persona revise su propio trabajo
La familiaridad o confianza	El riesgo de que una persona tenga una relación de excesiva familiaridad o confianza con el cliente y por eso no realice debidamente la inspección.
La intimidación	Riesgo de que una persona tenga la percepción de sufrir coacción abierta o encubiertamente, como el riesgo de ser reemplazado o ser denunciado a un supervisor.
Relación con organismos Reguladores	Riesgo que el OI cuente con alguna relación directa o familiaridad con miembros o equipo de un organismo regulador viéndose afectado la acreditación o alguno de sus procesos.
Relación con otros Organismos de inspección relacionados	Riesgo que el OI cuente con alguna relación directa o familiaridad con miembros o equipo de un organismo de inspección viéndose afectado el proceso de inspección o certificación oficial en resultados de inspección o certificación de clientes.

Tabla 1. Matriz de Riesgos a la Imparcialidad

SALVAGUARDAS PARA EL ENTORNO EN EL QUE SE REALICEN LAS INSPECCIONES

Las reglas, normas, y códigos de conducta profesional que rigen el comportamiento del inspector.

El trabajo y/o información documental final que sea generada por un inspector consecuencia de una auditoria o inspección (Informe de Inspección AGDR-F-003), deberá ser revisada previo envío al cliente por el área administrativa u otro inspector que no haya formado parte de la inspección, de preferencia del área administrativa, ya sea Gerente de Calidad o la sustituta del Gerente de calidad; ya que lo que se busca es

Aprobado: Grace De la Torre R. **Revisado:** Grace De la Torre R. **Elaborado:** Adriana De la Torre R. **Mayo, 2024**

AGDR	PROCEDIMIENTO DE IMPARCIALIDAD INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD	Código: AGDR-P-004
		N° de cláusula: 17020:2013 8.7-8.8
		Versión: 07

que el cliente cuando reciba la información o documentación, la misma sea de claro entendimiento para cualquier persona que tenga acceso al mismo, así dejando sin efecto el riesgo a la auto revisión.

En caso que se tuviese algún criterio en cuanto a aspectos técnicos que se deba revisar, la revisión se llevará a cabo por el Director Técnico u otro inspector que no haya formado parte del proceso de inspección, en el caso que no se cuente con otro inspector dentro del personal, se recurrirá a la opinión técnica de un tercero que no sea parte del personal de AGDR y que cuente con formación y experiencia necesaria en Seguridad Alimentaria.

Compromiso y declaración de cada uno de los inspectores por cada proceso, en el cual se asegura no tener ningún vínculo familiar, comercial y personal con el Cliente a ser evaluado.

El establecimiento de multas convencionales acorde con el convenio de confidencialidad, imparcialidad e independencia e iniciar un proceso de visto bueno en el caso de una relación laboral o terminar el contrato civil en el caso de servicios técnicos especializados.

No se podrá enviar a un inspector a realizar trabajos de auditorías u otros que pudiesen comprometer la imparcialidad, confidencialidad o independencia de AGDR y del cliente, si este ha laborado o a tenido algún tipo de relación comercial o laboral con el cliente previa a su vinculación con AGDR, en un tiempo mayor a dos años desde su finalización de relación con el mismo; de la misma manera, se mantendrá esta disposición para la relación con el personal de Organismos reguladores siguiendo el mismo criterio anteriormente expuesto.

Los inspectores o auditores que, manteniendo una relación personal, sea de índole familiar o de cercanía con algún miembro de una entidad a ser inspeccionada o evaluada por AGDR, no podrán ser auditores para certificaciones oficiales del alcance para el que nos acreditamos, evitando así posibles desviaciones o modificaciones de información; por otro lado, cabe recalcar que en el caso de auditorías internas, la persona responsable de llevar a cabo este ejercicio será en el caso del área de calidad el sustituto designado, ya que directamente no es la persona que lleva a cargo el levantamiento, aprobación y revisión de los mismos.

En el caso que se presente un tema relacionado con la intimidación interna entre inspectores, se tratará e ingresará como un reclamo, el mismo que debe ser tratado como tal; en este caso, el inspector que pudiese sentirse afectado por intimidación por alguna persona que forme parte del organismo de inspección, aquí la persona que lo gestiona no será ninguno de los inspectores, al contrario será el responsable de calidad; pudiendo el inspector adicional a ingresar el reclamo, subir una queja directa al SAE o a otra entidad competente.

Cuando la intimidación se da por parte de los cliente, en este caso la auditora podrá dar por finalizada la auditoría subiendo el reclamo directamente al cliente con copia a la responsable de calidad de AGDR, con el fin de poder dar un tratamiento adecuado a través de agencias regulatorias y partes de interés.

AGDR no debe intervenir o estar vinculado con una entidad legal involucrada en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la compra, la posesión, la utilización o el mantenimiento de los ítems a inspeccionar; AGDR como Organismo de inspección está inhabilitado para realizar inspecciones a aquellas instalaciones diseñadas, construidas e instaladas por sus inspectores, director técnico, o personal; en el caso que alguno de sus inspectores tenga una relación comercial con algún cliente, esta relación deberá ser como persona independiente a AGDR y no podrá por ningún motivo auditar a este establecimiento, finalmente AGDR no será parte de la persona jurídica que está implicado en actividades que puedan afectar a su independencia, imparcialidad y confidencialidad de juicio e integridad en relación con el objeto de la inspección. Específicamente que no participan en el diseño, fabricación, suministro, instalación, compra, posesión, uso o mantenimiento de los elementos inspeccionados.

Aprobado: Grace De la Torre R. **Revisado:** Grace De la Torre R. **Elaborado:** Adriana De la Torre R.
Mayo, 2024

AGDR	PROCEDIMIENTO DE IMPARCIALIDAD INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD	Código: AGDR-P-004
		N° de cláusula: 17020:2013 8.7-8.8
		Versión: 07

La responsabilidad legal afrontada por la unidad de verificación (Gerente de Calidad), quien cada 12 meses revisará los documentos y cláusulas para realizar modificaciones de ser el caso y de presentarse incumplimiento a la IMPARCIALIDAD, CONFIDENCIALIDAD E INDEPENDENCIA en las labores llevadas a cabo, aplicar las sanciones establecidas determinadas por:

1. La supervisión y verificar de cualquier proceso, queja o apelación de un Cliente asegurando la imparcialidad de todo el proceso.
2. Comunicarse con el ente de acreditación, en caso de que así lo creen conveniente. Esta comunicación directa con nuestro organismo de acreditación, la puede realizar incluso por cualquier cliente o tercera persona que tenga una denuncia de nuestros procesos, directamente en nuestro documento de Quejas y Apelaciones.

Documentos relacionados:

1. Contrato de trabajo – carpetas de personal
2. Formato de Quejas y Reclamaciones
3. Formato de Acciones Correctivas y Preventivas
4. Contrato de Servicios Técnicos Especializados

6. CONTROL DE MODIFICACIONES

FECHA	REVISIÓN	PAGINA	DICE	DEBE DECIR
2016-02-26	02	4	Se omite le conflicto de interés comercial	Se adiciona a la matriz de riesgos a la imparcialidad el conflicto de interés comercial
2016-08-08	03	4-5		Se agrega Riesgos para capacitadores y salvaguardas para los mismos
2017-04-29	04	4-5		Se ingresa riesgos varios no contemplados anteriormente
2017-04-29	04	4		Se complementa la descripción del riesgo a la autorevisión
2017-04-29	04	5		Se inserta salvaguarda para el diseño, fabricación, instalación de procesos relacionados con AGDr

Aprobado: Grace De la Torre R. **Revisado:** Grace De la Torre R. **Elaborado:** Adriana De la Torre R.
Mayo, 2024

AGDR	PROCEDIMIENTO DE IMPARCIALIDAD INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD	Código: AGDR-P-004
		N° de cláusula: 17020:2013 8.7-8.8
		Versión: 07

2017-04-29	04	4 -5		Revisión de salvaguardas para aclararlas mejor
2023-06-05	05	4 -5		Reforzar las salvaguardas para evitar riesgos a la imparcialidad.
2024-05-05	06	5		Se aclara el tema relacionado con el riesgo a la intimidación