

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer las disposiciones para garantizar que la actividad de evaluación de la conformidad de productos se realice con imparcialidad, independencia e integridad, identificando cualquier riesgo y estableciendo las medidas apropiadas para mitigar, según el alcance de LLC.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los servicios de certificación de producto prestados por LLC.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento:

- ISO/IEC 17065, numeral 4.2 y 5.1.1
- ISO/IEC 17067.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones indicados en el registro CPR-SG-FR-01 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1. GENERALIDADES

#### 5.1.1. PRINCIPIOS Y VALORES

##### **Principio de imparcialidad**

La imparcialidad implica actuar dentro de parámetros objetivos, sin consideraciones a favor o en contra de persona (s) públicas o privadas, en interés particular y que se caractericen por su rectitud y manejo equitativo e igualitario.

##### **Principio de independencia**

Para garantizar la independencia debe abstenerse de ejercer y rechazar cualquier tipo de presión, directa o indirecta, su actuar debe ser libre y autónomo.

##### **Principio de transparencia**

La transparencia se concreta en actuar de manera clara, sin dar motivos de duda ni ambigüedades, y cumpliendo

con los trámites y procedimientos establecidos por LLC para adoptar una decisión.

### **Principio de solidaridad**

Los criterios de lealtad, buena fe, compañerismo, respeto, cooperación y colaboración regulan las relaciones entre los empleados.

### **Principio de Honestidad**

Que los empleados de LLC se comporten y expresen con coherencia y sinceridad y de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

### **Principio de Buena fe**

Que los empleados de LLC actúen con convicción en cuanto a la verdad y/o exactitud de sus actividades y opiniones, garantizando en todo caso la rectitud de su conducta.

### **Principio de Confidencialidad de la información**

Busca que la información tanto de LLC como la de sus clientes a la que tienen acceso los empleados de la compañía solo pueda ser conocida por miembros de la misma y no podrá divulgarse externamente sin previa autorización. Así mismo, busca que la información obtenida en desarrollo de las labores encomendadas sea utilizada exclusivamente para los fines previamente determinados por LLC.

### **Principio de Protección de la propiedad intelectual**

En todas las actuaciones se debe asegurar el cumplimiento de las normas nacionales y convenciones internacionales sobre los derechos de autor, propiedad industrial e intelectual.

### **Principio de Respeto**

El principio de respeto busca que los empleados de LLC mantengan en todas sus relaciones un trato respetuoso, amable y cortés.

### **Principio de Lealtad**

Que los empleados de LLC acepten los vínculos implícitos en su relación con la compañía, de tal modo que refuercen y protejan, en su trabajo cotidiano, el conjunto de valores que la misma representa.

### **Principio de Responsabilidad**

Que los empleados de LLC respondan con la suficiente diligencia y cuidado por las acciones y omisiones en el desarrollo de sus funciones.

Con el fin de hacer eficaces los principios mencionados en los numerales anteriores, los empleados de LLC se

fundamentan en las siguientes políticas, pero en ningún caso taxativo ni limitativo de acuerdo con los principios de ética e integridad.

## 5.2. RIESGOS A LA IMPARCIALIDAD

LLC determina los riesgos a su imparcialidad derivados de su actividad, o de sus relaciones, o de las relaciones de su personal interno, externo o los comités del organismo de certificación que puedan tener influencia en las actividades de certificación así:

### 5.2.1 Relacionadas al personal interno o externo:

- Ha realizado actividades de diseño, tiene propiedad intelectual, fabricación o comercialización de los productos objeto de la evaluación.
- Ha sido parte de la estructura directiva o accionista del cliente de los productos objeto de la evaluación.
- Ha realizado actividades de consultoría, asesoría u otra vinculación laboral con la organización evaluada en los últimos (3) tres años antes de la asignación al servicio de certificación de producto.
- Ha sido el representante autorizado de alguna de las marcas o productos o servicios a certificar.
- Ha realizado actividades de instalación, distribución y/o mantenimiento del producto objeto de la evaluación en los últimos (3) tres años antes de la asignación al servicio de certificación de producto.
- Ha realizado consultorías en sistemas de gestión y/o auditorías internas a los productos objeto de la evaluación.
- Ha tenido vínculos familiares con la organización objeto de la evaluación, hasta un tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad o único civil.
- Ha prestado servicios a varias empresas del mismo grupo económico o a uno regional, sucursal de una empresa o grupo de sus empresas.
- Ha tenido algún conflicto particular de cualquier naturaleza con la organización objeto de la evaluación.

### 5.2.2 Relacionados con los compromisos con la imparcialidad:

- Dará cumplimiento a las reglas establecidas por LLC.
- Únicamente cuando lo exija la ley, se revelará información a una tercera parte y el cliente estará al tanto de la información suministrada como lo permite la ley.

- Dará aviso al director general los hechos o condiciones que podrían afectar la independencia, la imparcialidad, la integridad o la confidencialidad.
- Dará aviso cuando al prestar el servicio de LLC se presente algún caso que implique inhabilidad o incompatibilidad de cualquier tipo, entendidas como circunstancias que afecten, restrinjan o determinen la libre, imparcial y espontánea actuación frente a cualquier tercero.
- Dará aviso al director general cualquier presión indebida, intento de soborno, ofrecimiento de dadas económicas en dinero o especie por parte de cualquier persona natural o jurídica para favorecer o entorpecer los resultados de la evaluación del producto en mención.

LLC Organismo de certificación MITIGA cualquier riesgo que afecte la imparcialidad al tomar medidas para minimizar y gestionar los riesgos.

Dentro del instructivo CPR-SG-IN-07 EVALUACIÓN DE RIESGOS DE IMPARCIALIDAD se describe la evaluación completa de los riesgos que podemos encontrar dentro de la matriz.

**TRATAMIENTO AL RIESGO:** En el formato CPR-GC-FR-02 DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD PERSONAL INTERNO está establecida la gestión de imparcialidad, en caso que el personal interno o externo tenga una respuesta con un “**SI**”, de manera inmediata queda INHABILITADO sin ningún tipo de objeción para ser parte del equipo evaluador del proceso en mención.

De igual forma, también se encuentran establecidos los compromisos con la Imparcialidad en caso que el personal interno o externo tenga una respuesta con un “**NO**”, de manera inmediata queda INHABILITADO sin ningún tipo de objeción para ser parte del equipo evaluador del proceso en mención.

**EVALUACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL:**

Después de realizar el análisis de los riesgos de imparcialidad se procede con la evaluación del riesgo residual en donde se determina si LLC puede convivir con los riesgos identificados. Se presenta 3 niveles de aceptación de riesgos los cuales se explican en la tabla a continuación:

RIESGO RESIDUAL	RR	SIGNIFICADO
TRIVIAL	<= 12	El riesgo se encuentra en un nivel que se puede aceptar, sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que ya poseen.
TOLERABLE	>13 a <=20	Se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona poco crítico.
INTOLERABLE	>21 a <=27	Se requieren acciones inmediatas

Dependiendo del nivel de aceptación que nos arroje, se determina si el riesgo residual necesita un tratamiento, el cual se encuentra definido en el instructivo CPR-SG-IN-07 EVALUACIÓN DE RIESGOS DE IMPARCIALIDAD.

### **5.3. POLÍTICAS PARA LA IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD**

Los organismos de LLC tienen total autonomía y autoridad en relación con sus actividades de certificación de producto y estas actividades son totalmente independientes.

No existen acuerdos contractuales ni informales ni otras relaciones jerárquicas, comerciales o económicas como pago de comisión por ventas u otros incentivos para la remisión de nuevos clientes, por las que se generen o puedan generarse conflictos de interés en el resultado de un certificado o un informe, o pueda potencialmente influir en el resultado de la misma.

A fin de garantizar la independencia, imparcialidad e integridad a los niveles, se establecen dentro de las políticas de la organización, los siguientes criterios:

- En las relaciones con clientes o posibles clientes, ningún empleado de LLC, hará comentarios que pudiesen sugerir a estos que la certificación o informe sería más sencilla, fácil o menos costosa, si se contratasen determinados servicios de consultoría y/o formación.
- Ningún empleado, a todos los niveles de la organización, debe participar en la evaluación de la conformidad de productos, si ha tomado parte en actividades de diseño, fabricación o comercialización de los productos o ha tenido relación laboral con la compañía a prestar el servicio en los últimos tres (3) años antes de la aceptación del servicio por parte del cliente como se referencia en las declaraciones de imparcialidad.
- No se debe asignar trabajos a subcontratistas (según aplique) que hayan estado implicados, directamente o a través del cliente, en el proceso de diseño, fabricación, instalación o mantenimiento de infraestructura o equipos involucrados.
- Todos los profesionales de certificación asignados para la evaluación de la conformidad del producto en las diferentes etapas del proceso, deben declarar cualquier circunstancia que pudiese generar un conflicto de intereses con el cliente, a través de los acuerdos de confidencialidad, imparcialidad e independencia y que se compromete a cumplirlos estrictamente en el desempeño de sus funciones.
- Todo el personal, incluidos miembros del comité de apelación, partes interesadas y subcontratistas, han de conocer los criterios aquí indicados, con anterioridad al inicio de sus funciones.

Igualmente, deben comprometerse, por escrito a mantener la confidencialidad, de toda la información, que no siendo de dominio público, conociesen en el desempeño de sus funciones para LLC dentro de su ámbito de

actuación.

La información o datos obtenidos por LLC, concerniente a un producto o cliente, no serán difundidos de ninguna manera a terceras partes, sin el consentimiento por escrito del cliente implicado. Excepto que la ley y las autoridades de acreditación lo requieran, LLC tratará de manera confidencial. Aquella información que se obtenga sobre el cliente de fuentes distintas (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) también se tratará de manera confidencial.

Cualquier persona del organismo de LLC propio o subcontratado, que detecte presiones de cualquier tipo que considere que pueden influir negativamente en el resultado de los procesos de certificación de producto, lo comunicarán al director general, quienes lo incluirán en la relación de quejas / sugerencias que se presentan.

Adicionalmente ninguna persona, de todos los niveles de la organización, participará en un proceso de certificación de producto, si han tomado parte en alguna actividad de consultoría, o han tenido relación laboral con la empresa a prestar el servicio en el plazo de dos (3) años anteriores a la fecha de su realización.

### **5.3.1. Imparcialidad**

LLC tiene como lineamiento establecer un mecanismo para salvaguardar la imparcialidad. Para tal fin, se define el registro CPR-AD-FR-02 CODIGO DE IMPARCIALIDAD.

El personal que labora en LLC se encuentra libre de cualquier presión comercial, financiera o de otra índole que pueda llegar a afectar la imparcialidad de su juicio durante la prestación del servicio de evaluación de la conformidad de productos. Por lo anterior, el código de imparcialidad debe ser debidamente firmado por cada uno de los funcionarios y reposar en la hoja de vida respectiva. Adicional a lo anterior, los contratos laborales del personal de LLC incluyen disposiciones respecto a los criterios de imparcialidad, conflicto de intereses, confidencialidad y sus penalizaciones en caso de violación. Así mismo, los profesionales de certificación para todos los roles definidos, deben diligenciar, firmar y entregar el registro CPR-GC-FR-02 DECLARACIÓN IMPARCIALIDAD antes de iniciar cualquier servicio de evaluación de la conformidad de productos.

Adicional a los documentos antes mencionado, la alta dirección debe diligencia, firmar y entregar el registro CPR-AD-FR-08 DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD ALTA DIRECCIÓN, permitiendo que las decisiones que se tomen dentro de la revisión de la alta dirección se ejecuten de manera imparcial.

Los riesgos de imparcialidad se identifican de manera continua a través de la aplicación del procedimiento CPR-SG-PR-01 GESTIÓN DE IMPARCIALIDAD y el registro CPR-SG-FR-02 MATRIZ DE RIESGOS A LA IMPARCIALIDAD.

### 5.3.2. Competencia

LLC cuenta con el personal técnico y administrativo suficiente, idóneo, con el debido entrenamiento, capacitación, conocimiento técnico y experiencia para los servicios que ofrece la compañía.

Las actividades relacionadas con la selección y vinculación del personal, con el fin de garantizar el ingreso de personal competente en la organización se encuentran definidos en el procedimiento CPR-TH-PR-01 PERSONAL DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN

LLC tiene como lineamiento asegurar la competencia del personal operativo que afectan a la calidad de los servicios de los organismos evaluadores de la conformidad por medio de la aplicación del procedimiento CPR-TH-PR-01 PERSONAL DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN y los perfiles de cargo de LLC; estos documentos permiten: a) identificar necesidades de formación, b) garantizar el cumplimiento de los requisitos de competencia del personal y c) definir los lineamientos para la autorización del personal que realiza tareas específicas dentro del OEC. LLC define los requisitos de competencia del personal, para asegurar que está consciente del alcance y limitaciones de su responsabilidad dentro de la compañía. LLC también especifica funciones, responsabilidades, autoridad, interrelaciones, experiencia y sustitutos designados del personal que dirige, ejecuta o verifica el trabajo de los servicios prestados.

### 5.3.3. Confidencialidad y transparencia

LLC tiene como lineamiento garantizar a sus clientes los derechos de propiedad y la confidencialidad de la información. Para tal fin, se define el CPR-AD-FR-02 CODIGO DE IMPARCIALIDAD. Este código garantiza a sus clientes la prestación del servicio de evaluación de la conformidad de productos de forma confiable y con un alto grado de responsabilidad. Así mismo representa una guía de actuación y decisión de nuestros colaboradores dentro de sus funciones habituales.

Excepto que la ley y las autoridades de acreditación lo requieran, LLC mantendrá la confidencial y no revelara a terceros, sin previo consentimiento por escrito del cliente, la información en posesión de sus empleados o agentes durante el curso del servicio de evaluación de la conformidad de productos. Aquella información que se obtenga sobre el cliente de fuentes distintas (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias, entre otras) también se tratará de manera confidencial.

Los empleados de LLC guardaran la debida reserva de la información del cliente cuando llegue de un ente acreditador, certificador y/o entidades públicas, dicha información se entregará a la persona que corresponda y que de acuerdo con su contenido solo esa persona podrá tener acceso, para su conocimiento y gestión si aplica, para que de esta manera controlarla y dar el tratamiento de confidencialidad respectivo.

En el caso que LLC tenga que divulgar información confidencial del cliente, se notificara, salvo a que esté

prohibido por ley. Lo anterior, será notificado a nuestros clientes a través de los términos legales y contractuales aceptados y en las ofertas comerciales.

#### 5.3.4. Respuesta a quejas y apelaciones

Desde la presentación de la oferta hasta la decisión, el cliente es asesorado e informado sobre las condiciones y etapas del servicio. LLC utiliza todas las vías de comunicación disponibles (En forma directa, personal, comunicado escrito, vía fax, telefónico, por e-mail o a través de la página web) para realizar quejas y apelaciones durante la prestación del servicio.

LLC tiene como lineamiento recibir o identificar cualquier tipo de queja que presenten sus clientes, sin importar la magnitud o las consecuencias. Todas las quejas son tratadas de manera imparcial, con objetividad e investigadas para establecer sus causas y para corregir, cuando sea necesario, las actividades que generaron la insatisfacción del cliente; para ello aplica el procedimiento CPR-SC-PR-07 QUEJAS Y APELACIONES. El director general junto con el SAC serán los encargados de gestionar las quejas y apelaciones.

#### 5.3.5. Responsabilidad

LLC presentará al cliente una oferta comercial en la cual evidenciará las condiciones de certificación con las que cuenta el organismo, a fin de tener claridad de los requisitos y documentación necesaria para poder realizar el proceso.

De igual forma, la documentación recibida será revisada por el profesional de logística el cual da el visto bueno para poder iniciar con el proceso de certificación solicitado por el cliente, y asegurando la capacidad y los recursos con los que cuenta el OEC para el cumplimiento del servicio.

La revisión de solicitudes y acuerdos de certificación están relacionados con la etapa de SELECCIÓN del servicio de certificación, en la cual están involucrados los siguientes documentos:

- CPR-GC-PR-01 SERVICIO CERTIFICACIÓN PRODUCTO (Área Técnica)
- CPR-GV-PR-01 ACUERDO DE CERTIFICACIÓN (Área Comercial)

### 6. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
4/10/2021	01	Creación del documento
8/09/2023	02	Actualización del sistema de gestión

09/11/2023	03	Se realiza modificación del cuadro de quien Elabora, Revisa y Aprueba para la gestión de firmas correspondientes. Se anexa la metodología para la valoración el riesgo residual y actualización del tratamiento de los riesgos, los cuales siempre deben ser eliminados.
04/06/2024	04	Se realiza actualización de perfiles de cargo según el nuevo organigrama

Elabora: Profesional de Logística	Revisa: Director General	Aprueba: Representante Legal
		