

Objetivo

El presente acuerdo forma parte de los requisitos contractuales suscritos entre Kiré Certifications S.A. (en adelante, "la Certificadora") y sus Contratantes (en adelante, "el Contratante"), y regula las actividades de certificación llevadas a cabo por la entidad.

Este documento, junto con la aceptación de la *7.3.1. FSGC Oferta*, y el *4.1.3.1. DSGC Acuerdo de Uso de Marca de Kiré Certifications S.A.*, constituye la totalidad del contrato entre las partes. Cualquier modificación del contrato solo será válida si se acuerda por escrito y está firmada por ambas partes.

Una vez emitida la certificación, la Certificadora prestará los servicios conforme a los procedimientos y esquemas aplicables, de acuerdo con los requisitos establecidos en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Los servicios podrán ser ejecutados por personal propio o subcontratado, siendo la Certificadora responsable de la emisión, mantenimiento, extensión, reducción, suspensión o retiro de la certificación, así como de la correcta implementación de los acuerdos.

El Contratante declara conocer su responsabilidad de garantizar que los productos cumplan con la normativa vigente aplicable, y se compromete a informar de inmediato a la Certificadora sobre cualquier incumplimiento, adoptando las acciones correctivas necesarias.

Alcance

Las condiciones aplicables a las actividades de certificación de productos se basan en los documentos que establecen los requisitos para cada uno de ellos, de acuerdo con los alcances acreditados y los esquemas de certificación definidos en las normas ISO/IEC 17065:2013.

Aplicación Legal

Ambas partes declaran ser representantes legales de las entidades que suscriben este acuerdo.

Definiciones

Equipo de Auditores: Persona o grupo designado para realizar una auditoría, compuesto por un auditor líder y, en su caso, auditores, expertos técnicos o auditores en formación.

Contratante: Entidad legalmente constituida que solicita servicios de certificación.

Organismo de Acreditación: Entidad autorizada para acreditar, como ECA, EMA, ANAB, ONAC, UKAS, entre otros.

Solicitud: Petición formal de servicio por parte del Contratante.

Certificado: Documento emitido por la Certificadora competente.

La Certificadora(OC): Entidad que evalúa la conformidad y emite certificados.

Aceptación de Oferta: Alcance y condiciones del servicio ofrecido por Kiré Certifications S.A.

Informe de Auditoría: Documento emitido por la Certificadora como resultado de la auditoría.

Gestión del Certificado: Actividades relacionadas con el mantenimiento, renovación, extensión, reducción, suspensión, reactivación o retiro del certificado.

Acuerdo de Uso de Marca: Condiciones que regulan el uso de logotipos y marcas de la Certificadora

Declaración de Imparcialidad

La Certificadora garantiza la imparcialidad en sus actividades de certificación mediante un programa de cumplimiento basado en el 6.1.1. FSGC Código de Ética / Acuerdo de cumplimiento. Anualmente, un Comité de Vigilancia independiente, integrado por representantes de diversas partes interesadas, revisa los posibles conflictos de interés. El personal recibe formación continua para asegurar la independencia y objetividad en todas las evaluaciones.

Confidencialidad

La Certificadora mantiene la confidencialidad de toda la información recopilada durante la prestación del servicio. La información solo se divulgará a terceros cuando sea requerida por proceso legal o por un organismo de acreditación.

Solicitud, Oferta y Acuerdo de Certificación

La 7.2.1. FSGC Solicitud de Certificación inicia el proceso de evaluación del cumplimiento del esquema aplicable. Tras su revisión, la Certificadora emitirá una 7.3.1. FSGC Oferta que incluye los acuerdos y condiciones aplicables.

Deberes y Responsabilidades de Kiré Certifications S.A.

Manejar la información recopilada del contratante en relación con el alcance del proyecto, de forma confidencial.

En caso de que la autoridad competente solicite información del proyecto, la Certificadora informará por escrito al contratante. Cuando esta solicitud provenga de terceros, distintos a la autoridad competente, se solicitará previamente al Contratante una autorización por escrito para divulgar esta información.

Monitorear y evaluar la conformidad del contratante a través de las actividades de auditoría, usando los criterios del esquema aplicable.

Mantener informado al contratante sobre cualquier cambio que pueda afectar a la certificación.

Proporcionar el nombre(s) del auditor(es) que auditarán al Contratante. La Certificadora asignará solo auditores calificados de acuerdo con los procedimientos internos.

Emitir un informe y/o certificado válido de acuerdo al resultado de la auditoría, de acuerdo al esquema aplicable.

Informar al Contratante que la Certificadora cuenta con un procedimiento y proceso para manejar reclamaciones y apelaciones, en caso de que el Contratante no esté de acuerdo con la decisión o acción tomada.

Realizar actividades de seguimiento y renovación de la certificación de acuerdo con el esquema aplicable.

Suspender o retirar la certificación del Contratante en caso de incumpliendo contractual con la Certificadora y/o por procedimiento del esquema aplicable.

No realizar actividades consideradas como consultoría, diseño, fabricación, instalación, mantenimiento o distribución de un producto certificado o en proceso de certificación.

Informar al Contratante sobre las notificaciones recibidas por las partes interesadas.

Garantizar que el alcance de la auditoria y/o certificación se encuentran claramente definidas.

Deberes y Responsabilidades del Contratante

Cumplimiento continuo y cambios

El Contratante se compromete a cumplir en todo momento con los requisitos del esquema de certificación. Asimismo, se obliga a implementar de manera inmediata y efectiva todos los cambios que le sean comunicados por el la Certificadora como resultado de sus actividades de evaluación o vigilancia.

Conformidad del producto en producción continua

Si la certificación aplica a la producción en curso, el Contratante garantiza que el producto certificado mantendrá de manera continua el cumplimiento de todos los requisitos especificados para el mismo.

Facilitar las actividades de evaluación

El Contratante tomará todas las medidas necesarias para facilitar lo siguiente:

- La realización de las evaluaciones iniciales, de vigilancia y de renovación, lo que incluye permitir la evaluación de toda la documentación y los registros pertinentes, y otorgar acceso sin restricciones al equipo, instalaciones, áreas, personal y subcontratistas que sean relevantes para el alcance de la certificación.
- La investigación de quejas relacionadas con la certificación, proporcionando toda la información y acceso necesarios para ello.
- La participación de observadores (por ejemplo, de la entidad de acreditación o en prácticas de formación) durante las auditorías, cuando sea aplicable y notificado previamente.

Declaraciones conformes al alcance

El Contratante se obliga a que todas las declaraciones públicas relativas a su certificación sean veraces y se ajusten estrictamente al alcance certificado, sin realizar generalizaciones o ampliaciones que puedan inducir a error.

Uso adecuado de la certificación

El Contratante no utilizará la certificación de forma que pueda dañar la reputación de la certificadora y se abstendrá de realizar cualquier declaración sobre su certificación que el la Certificadora pueda considerar engañosa o no autorizada.

Acciones ante suspensión, retiro o finalización

En caso de suspensión, retiro o finalización de la certificación, el Contratante cesará inmediatamente de utilizar toda referencia a la misma en cualquier material publicitario. Además, procederá a la devolución de los documentos de certificación y adoptará cualquier otra medida exigida por el esquema de certificación.

Reproducción de documentos de certificación

Si el Contratante proporciona copias de los documentos de certificación a terceros, se compromete a reproducirlos en su totalidad, o de la forma específicamente autorizada por el esquema de certificación, sin realizar recortes o modificaciones.

Referencias Públicas a la Certificación

Al hacer referencia a su certificación en medios de comunicación, documentos, folletos o publicidad, el Contratante cumplirá estrictamente con los requisitos establecidos por la La Certificadora y/o el esquema de certificación aplicable.

Uso de Marcas de Conformidad

El Contratante se obliga a cumplir con todos los requisitos estipulados por el esquema de certificación respecto al uso de marcas de conformidad (sello o logo) y cualquier información asociada al producto certificado.

Gestión de Quejas y Acciones

El Contratante deberá:

- Mantener un registro de todas las quejas conocidas relacionadas con el cumplimiento de los requisitos de certificación y poner dichos registros a disposición de la La Certificadora cuando le sea solicitado.
- Tomar las acciones correctivas adecuadas respecto a dichas quejas y a cualquier deficiencia detectada en los productos que afecte la conformidad con los requisitos de certificación.
- Documentar de manera completa todas las acciones realizadas para abordar estas quejas y deficiencias.

Notificación de Cambios Relevantes

El Contratante informará a la Certificadora, sin demora injustificada, sobre cualquier cambio que pueda afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación. Ejemplos de tales cambios incluyen, pero no se limitan a:

- Cambios en la condición legal, comercial, organizativa o de propiedad.
- Modificaciones en la organización y gestión (p. ej., en directivos clave o personal técnico).
- Cambios en el producto o en el método de producción.
- Cambio en las direcciones de contacto y ubicaciones de los sitios de producción.
- Modificaciones significativas en el sistema de gestión de la calidad.

Proceso de Auditoría y Certificación

Los procesos de auditoría y certificación se detallan en los procedimientos internos de la Certificadora e incluyen:

- Planificación y asignación del equipo auditor competente: La Certificadora notificará las fechas y el equipo asignado. El Contratante deberá informar cualquier objeción fundada.
- Ejecución de la auditoría: Una vez aceptado el plan de auditoría por el Contratante, se realizará una visita in situ para evaluar el cumplimiento según el esquema aplicable. El auditor completa el informe presentando los hallazgos (de ser aplicables)
- Revisión y decisión: Se evaluará el informe de auditoría para determinar el nivel de cumplimiento del esquema aplicable y la emisión del certificado (según corresponda). En caso de no conformidades, el contratante deberá realizar el análisis de causa y establecer las acciones correctivas pertinentes según el esquema aplicable; para la posterior toma de decisión.

Período de Certificación

La vigencia del certificado se establece según el esquema aplicable y los procedimientos internos.

Mantenimiento de la Certificación

Incluye auditorías de seguimiento, reducción, extensión y reactivación:

- Auditorías de seguimiento: Programadas con antelación y aceptadas por el Contratante.
- Ampliación o reducción de alcance (otro sitio, nuevo proceso, actividades adicionales u otros productos): Deben solicitarse por escrito, adjuntando la documentación requerida y/o identificada por la Certificadora durante el proceso de auditoría.
- Auditorías complementarias o especiales: Se realizan para verificar acciones correctivas, reactivaciones, quejas de partes interesadas o cambios significativos (fiscalización de la autoridad competente), cambio en la estructura organizacional del Contratante.

Re-Certificación (Renovación)

El Contratante deberá presentar una nueva solicitud de certificación para renovar el servicio.

Suspensión del Certificado

La Certificadora podrá suspender el certificado por incumplimiento de acuerdo con el esquema aplicable, notificando las razones y los pasos para su levantamiento.

Cancelación del Certificado

La Certificadora procederá por incumplimiento de acuerdo con el esquema aplicable, notificando las razones. El Contratante podrá presentar una apelación según el procedimiento establecido.

Almacenamiento de Información

La Certificadora conservará los registros de auditoría durante el período exigido por el esquema aplicable o la legislación vigente.

Propiedad Intelectual

Todos los documentos emitidos por la Certificadora, incluidos informes y certificados, son de su propiedad intelectual. El Contratante no podrá alterar su contenido.

Uso de Marca y Logotipos

El uso de marca y logotipos de la Certificadora se regirá por el *4.1.3.1. DGSC Acuerdo de Uso de Marca de Kiré Certifications S.A.*

Control de Cambios

Versión	Elaborado	Revisado	Aprobado	Aprobación	Fecha vigencia	Descripción del cambio
01	Lorena Carballo	José Luis Cano	Roberto Montero	7/07/2025	7/07/2025	Versión Inicial