

MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS - CERPER

PROCESO:	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS (OCS)
OBJETIVO(S):	GESTIONAR LOS RIESGOS ASOCIADOS A LA IMPARCIALIDAD, CONFIDENCIALIDAD, RESPONSABILIDAD, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA. CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 17021.
RESPONSABLE:	JEFATURA DE OCS / DCALMIS
PERSONA PARTICIPANTE:	ESTRELLA DÍAZ, CRISTELA TREVIÑO, SANDRA ESPINOZA, DIEGO MATO, GUANACARO GONZALEZ, MIGUEL CALLAUX
PERIODO DE EVALUACIÓN:	ENERO - JUNIO 2026
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	2026-01-08
FECHA DE CIERRE:	2026-06-30

Para el primer llenado de Matriz (Matriz inicial en cada periodo de evaluación) se completa desde la columna "N" hasta la columna "Responsable de tratamiento".

RIESGO ALTO	16 ≤ IR ≤ 25
RIESGO MODERADO	7 ≤ IR ≤ 14
RIESGO BAJO (NO SIGNIFICATIVO)	1 ≤ IR ≤ 6

RIESGOS (R)	Índice de Riesgo (IR = Severidad x Ocurrencia)	Detección por controles	PRIORIDAD	Orientación
	15-25 (Alto)	---	---	1 - Priorizar tratamiento
7-14 (Medio)	---	Cualquiera (incluso "Detectan siempre")	2 - Ejecutar tratamiento	Introducir al menos un control mitigante o preventivo (± 90 días).
1-6 (Bajo)	---	No tiene / Inapropiados / A veces / Otra área	3 - Solo detección	Implantar o mejorar controles detectivos y mantener los existentes.
1-6 (Bajo)	---	Detectan siempre, son adecuados.	NTA - No requiere tratamiento adicional	Mantener y vigilar controles actuales.

OPORTUNIDADES (O)	Índice de Riesgo (IR = Severidad x Ocurrencia)	Detección por controles	PRIORIDAD	Orientación
	15-25 (Muy atractiva)	---	---	O1 - Potenciar
7-14 (Interesante)	---	---	O2 - Desarrollar	Planificar, definir responsable (± 90 días).
1-6 (Limitada)	---	---	O3 - Monitorear	Observar, volver a evaluar en la siguiente revisión.

N°	Item / Función / Actividad	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN			TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO					SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETROALIMENTACIÓN						
		Riesgo	Fecha de identificación	Tipo	Causas posibles	Efectos potenciales	Controles existentes	IR	P	Controles recomendados / planeados	Responsable del tratamiento	Controles ejecutados (Evidencia del tratamiento)	Fecha evaluación riesgo post tratamiento	Responsable de seguimiento y revisión	¿El tratamiento del riesgo fue eficaz? ¿Cómo quedó el potencial de la oportunidad?	Acciones / Observaciones	Responsable de reevaluación	Fecha o Período de reevaluación	
1	Ingreso de solicitudes de empresas perteneciente a los mismos dueños, gerentes, empleados o en la cual sean socios.	R	2026-01-06	Imparcialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de todas las violaciones existentes.	Sesgo en la ejecución del servicio y la conformidad del mismo	Código de Ética Capítulo 1 del Manual del SIG - Declaración de compromiso firmada	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMIS					
2	Recibir solicitudes de Certificación ISO 37001 de organizaciones que se encuentren en proceso de investigación por actos de corrupción.	R	2026-01-06	Responsabilidad Integridad	Desconocimiento del personal del OCS del procedimiento establecido.	Afectar la imagen del Organismo de Certificación.	Procedimiento 9001-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMIS					
3	El personal del OCS y/o del equipo auditor cede a presión de Gerencia para brindar un trato diferenciado a determinado cliente.	R	2026-01-06	Imparcialidad	Gerencia y/o el personal de OCS o equipo auditor no muestran adhesión a los valores de la organización.	Sesgo en la ejecución del servicio y la conformidad del mismo	Código de Ética Capítulo 1 del Manual del SIG - Declaración de compromiso firmada 1006-P/F02 Declaración Jurada DJ Declaración Jurada - Compromiso de auditores y expertos	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMIS					
4	No realizar la identificación y consulta con las partes interesadas apropiadas acerca de los temas que afecten la imparcialidad, incluida la transparencia y la percepción pública.	R	2026-01-06	Imparcialidad Operación coherente	Acceso a la ubicación del link de acceso para registrar sus comentarios de las partes interesadas del OCS	No se reciben comentarios	Página web de CERPER S.A. En la firma del personal del OCS	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMIS					
5	No especificar en los procedimientos e instrucciones del OCS, las actividades que realiza el personal del OCS, para dar cumplimiento a los criterios que apliquen.	R	2026-01-06	Operación coherente Responsabilidad	No plasmar correctamente el requisito de la norma. No documentar los plazos cuando no se puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de una NC mayor dentro de los 6 meses posteriores a una auditoría	Malinterpretación en el cumplimiento de los procedimientos de certificación.	9001-P 9004-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMIS					
6	Contacto con la organización, explicación de proceso de certificación, envío de Solicitud de Servicio, la organización envía información de datos para elaborar la propuesta comercial, envío de propuesta.	R	2026-01-06	Imparcialidad	Falta de actualización de CERPER DATA, el cual se encuentra como información pública en la página web	Confusión en los usuarios	Registro de Data de empresas Certificadas del OCS	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMIS					
7	No brindar información clara y precisa en el material publicitario de difusión, de los servicios del OCS.	R	2026-01-06	Imparcialidad	Falta de revisión y aprobación del material de difusión publicitario.	Confusión de los servicios brindados, los cuales podrían afectar la imparcialidad	Reglamento de comercialización de servicios 9006-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMIS					
8	El proceso de quejas, reclamos y apelaciones, no específicos que conforman el Comité técnico que atiende las apelaciones.	R	2026-01-06	Imparcialidad	Falta de especificación en el procedimiento en lo referido a Comité técnico	Potencial NC. Perjudicar al cliente en no brindar una respuesta oportuna ante una apelación	Procedimiento 1003-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMIS					
9	Revisión inadecuada de las solicitudes de cotización de servicios	R	2026-01-06	Responsabilidad/ Competencia técnica	Información errónea, faltante y que no sea verificada	Malá asignación del tiempo de auditoría	1- 9001-P Proceso para otorgar, rechazar, mantener, renovar ampliar, reducir, suspender, restaurar y retirar la Certificación - OCS-R-SC "Solicitud de cotización de servicios"	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMIS					

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN				TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO				SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETRIBUCIONALIZACIÓN			
C	E	R	P	E	R	P	R	E	R	P	R	E	R	P	R
10	No precisar la diferencia entre los servicios acreditados y los no acreditados.	2026-01-06	R	Integridad / Imparcialidad / Responsabilidad	Desconocimiento por parte del personal de ventas de los sectores de actividad acreditados	Disconformidad del cliente respecto al servicio brindado y pérdida de fidelidad del cliente. Menor el principio de transparencia	Reglamento de comercialización de servicios 9003-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
11	Contar con personal a todo nivel en el OCS, que haya realizado una actividad de consultoría, auditorías internas o capacitaciones específicas al sistema de gestión del proveedor cliente en un plazo menor a los 60 días y que vaya a participar en actividades de auditoría o certificación.	2026-01-06	R	Imparcialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos para la venta de servicios	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	Procedimiento 10001-P "Prestación de servicios para el desarrollo de competencias" Reglamento de comercialización de servicios 9003-P. Administración de personal 9003-P. Lista de consultorías y auditorías del personal de OCS.	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
12	El responsable comercial asegure al cliente la certificación, con el fin de asegurar el servicio y porcentaje de comisión.	2026-01-06	R	Integridad / Imparcialidad	Desconocimiento del personal del OCS.	Conocimiento sagrado del proceso de certificación por parte del cliente	9004-P Reglamento de Certificación 1006-PF02 Declaración Jurada 9004-P Reglamento de Comercialización de Servicios.	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
13	Jefe del OCS asegure al cliente la certificación incumpliendo los criterios del proceso de certificación	2026-01-06	R	Integridad / Imparcialidad	Necesidad de cumplir meta financiera	Favorecer al cliente en la evaluación de la conformidad y certificado sin cumplir los requisitos de la norma.	9001-P Proceso para otorgar, renovar, mantener, renovar ampliar, reducir, suspender, restar y retirar la Certificación 9004-P Reglamento para la certificación de Sistemas de Gestión 1006-PF02 Declaración Jurada	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
14	Contratar las auditorías externamente a una organización consultora	2026-01-06	R	Imparcialidad / Operación Coherente	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad. Suspensión de la acreditación.	Capítulo 5. Manual SIG. OCS-R-CA Contrato con Equipo auditor	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
15	Programar auditores que han realizado servicios de consultoría, auditorías internas o capacitaciones específicas en organización cliente, con antigüedad menor a dos años.	2026-01-06	R	Imparcialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Seguro en la ejecución del servicio y la conformidad del mismo	OCS-R-RAP Relación de asesorías / auditores propios / Administración de personal 9003-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
16	Programar auditores que tengan vínculos de parentesco (consanguinidad y afinidad) con personal de la empresa auditada	2026-01-06	R	Imparcialidad	Desconocimiento de los documentos del OCS por parte del personal del OCS	Seguro en la ejecución del servicio y la conformidad del mismo	9001-I Instrucciones para el equipo auditor OCS-R-CA Contrato con Equipo auditor	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
17	Programación de fechas / Seleccionar equipo auditor / Generar RS y Cotización / Comunicar equipo auditor a organización	2026-01-06	R	Confidencialidad / Integridad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Mortificación/pérdida del cliente.	Personal CERPER (1006-PF02 Declaración Jurada) / Equipo auditor (OCS-R-R) Declaración Jurada - Compromiso de auditores y expertos)	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
18	No tomar en cuenta, de existir, los comentarios de la organización respecto a los auditores.	2026-01-06	R	Imparcialidad / Operación Coherente	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Mortificación/pérdida del cliente.	1011-PF05 Encuesta de satisfacción del cliente 1003-P Quejas, reclamos y apelaciones	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
19	Implementar una frase institucional clara, comunicada por el auditor líder al inicio de cada auditoría, que refuerce el enfoque técnico, imparcial y objetivo del servicio de CERPER, alineada con los principios de Operación Coherente, Imparcialidad y Responsabilidad.	2026-01-06	O		Actualmente, no existe un mensaje estandarizado al inicio de las auditorías que comunique de manera explícita estos principios, lo que puede generar percepciones distintas sobre el alcance, la imparcialidad y la objetividad del proceso.	Mejora en la percepción de transparencia y confianza por parte de los clientes. Refuerzo del cumplimiento de los principios de ISO 17021, especialmente imparcialidad y responsabilidad. Reducción de malentendidos o cuestionamientos durante la auditoría.	OCS-R-ARA "Acta de reunión de apertura"	3	5	14	Los controles de detección son adecuados.	O1	Actualizar el formato OCS-R-ARA, con la implementación de la frase clara al inicio de las auditorías con los clientes	OCS / DCALMAS	
20	El equipo auditor o personal del OCS ceda a presiones y permita una oferta de soborno (de todo tipo) del cliente para no reportar o atenuar un hallazgo. Nota: Cliente se refiere también a proveedores o clientes de productos y servicios, de otras áreas de CERPER S.A.	2026-01-06	R	Integridad / Imparcialidad	El auditor o personal OCS no muestra aceptación a los valores de la organización y no comunica este tipo de actos.	Seguro en la ejecución del servicio y la conformidad del mismo	Instrucciones para el equipo auditor 9001-I	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
21	El auditor o personal del OCS cede a intimidación y amenazas o permita una oferta de soborno (de todo tipo) del cliente para no reportar o atenuar hallazgos que pongan en riesgo el proceso de certificación. Nota: Cliente se refiere también a proveedores o clientes de productos y servicios, de otras áreas de CERPER S.A.	2026-01-06	R	Integridad / Imparcialidad	El auditor o personal OCS no muestra aceptación a los valores de la organización y no comunica este tipo de actos. Puede ceder porque plega su vida	Favorecer inadecuadamente al cliente en la evaluación de la conformidad.	Instrucciones para el equipo auditor 9001-I	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
22	Programación de auditor sin verificar rubro de organización / no programar experto de ser necesario	2026-01-06	R	Competencia técnica	Desconocimiento por parte del personal del OCS	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	Asignación de sectores de actividad para auditores y auditores líderes	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN				TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO				SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETROALIMENTACIÓN				
C	E	R	P	E	R	P	R	E	R	P	R	E	R	P	R	
23	Programar tiempos muy cortos en plan de auditoría que no permita contar con evidencia objetiva para fundamentar decisión sobre proceso. No asignar adecuadamente las razones de reducción o ampliación del tiempo. En el reporte de tiempo de auditoría no describe adecuadamente el alcance solicitado.	2026-01-05	R	Competencia técnica Oportuna coherente	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS. Establecer erróneamente los criterios para la reducción o ampliación de los tiempos de auditoría para cada esquema de certificación.	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad. Due la muestra asignada de acuerdo al programa de auditoría no sea la adecuada para cumplir con el proceso de auditoría.	Instructivo 9007-I Determinación del cálculo para el tiempo de auditoría de sistemas de gestión. OCS-R-CTA Reporte tiempo de auditoría	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
24	El auditor evalúe bajo evidencia objetiva insuficiente. El auditor no categoriza adecuadamente un hallazgo de incumplimiento.	2026-01-06	R	Competencia técnica	El auditor no documenta o califica la evidencia hallada de manera clara en el informe.	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9003-P 9001-I 9001-P Revisión anual de auditores	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
25	Equipo Auditor o alguien del equipo auditor no se presenta en la organización para la realización de la auditoría	2026-01-06	R	Responsabilidad	El colaborador no muestra adaptación a los valores de la conformidad.	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	Comunicación de designación del equipo auditor OCS-R-CA Contrato con eq. Auditor	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
26	Programar siempre al mismo auditor para la realización de las auditorías al mismo cliente.	2026-01-06	R	Imparcialidad	No coordinar con anticipación los procesos de auditoría. Disponibilidad de auditores	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	OCS-R-RAP Relación de asesores - auditorías propias. OCS-R-RA Resumen de auditorías	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
27	Durante los procesos de auditoría de seguimiento, el equipo auditor no informa al OCS que actividades del alcance certificado no ha sido posible verificar.	2026-01-06	R	Responsabilidad	No conoce las disposiciones establecidas en las Instrucciones para el equipo auditor 9001-I	Sesgo en los resultados de auditoría.	OCS-R-PA Plan de auditoría OCS-R-IAFD1 Informe de auditoría	2	1	2	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
28	El personal del OCS no confirma con el cliente certificado con la debida antelación los procesos de los empleazamentos temporales sujetos a verificación, a fin de realizar la debida selección de muestra relevante que deben ser auditados.	2026-01-06	R	Responsabilidad	Desconocimiento del personal del OCS de los procedimientos de certificación, durante la planificación del servicio de auditoría de los clientes del OCS	Sesgo en los resultados de auditoría.	OCS-R-PA Plan de auditoría OCS-R-IAFD1 Informe de auditoría	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
29	Riesgos resultantes de las actividades del uso de herramientas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la ejecución de auditorías remotas.	2026-01-06	R	Operación coherente Competencia técnica	*Conexión a internet deficiente o interrumpida durante el proceso de auditoría remota. *Ineptencia del equipo auditor al usar las TIC. *Incompatibilidad de la información transmitida por la herramienta TIC. *Pérdida de la confidencialidad, seguridad y protección de datos. *Inadecuado manejo del tiempo durante la ejecución del proceso de auditoría remota.	*Pérdida del tiempo de auditoría, perjudicando el logro de los objetivos establecidos en el plan. *Generar una mala imagen con el cliente al usar una herramienta TIC que no sea confidencial.	* Realizar pruebas de conectividad con el cliente. Técnicas de auditoría haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). * Capacitación a todos los auditores de OCS (Lista de asistencia) *Uso autorizado de la herramienta TIC, donde se presente la seguridad de la información transmitida. *Plan de auditoría (OCS-R-PA), donde se establece el tiempo de auditoría.	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
30	Durante la reunión de cierre el auditor líder no informa sobre la verificación realizada acerca de la notificación de cambios realizados por el cliente certificado, previo al proceso de auditoría.	2026-01-06	R	Responsabilidad	El personal del OCS no informa al auditor líder sobre los cambios a verificar durante el proceso de auditoría asignado.	No actualizar los resultados de certificación, como en el Informe o Certificado ISO.	Solicitud de Actualización de datos OCS-R-AD. Informe de auditoría OCS-R-IAFD2	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
31	Personal OCS o Auditores, difunden información del cliente fuera del OCS, sin autorización de la organización.	2026-01-06	R	Confidencialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Disconformidad del cliente respecto al servicio brindado y pérdida de fidelidad del cliente	Reglamento de comercialización de servicios 9006-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
32	Persona que revisa expediente es la misma que ha hecho la auditoría	2026-01-06	R	Imparcialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9003-P. Manual de Calidad SIG - Capítulo 5	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
33	Los registros del expediente de cada cliente certificado, no incluye el nombre del responsable de aprobación.	2026-01-06	R	Operación coherente Responsabilidad	Desconocimiento del personal del OCS de los procedimientos establecidos.	No identificar al responsable de la actualización de cada registro de auditoría.	9003-P. Manual de Calidad SIG - Capítulo 5	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
34	Persona que revisa expediente no cuenta con la competencia técnica suficiente	2026-01-06	R	Competencia técnica	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS.	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9003-P Administración del personal 9001-I Instrucciones para el equipo auditor	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		
35	No tener información completa en los CV que evidencie la competencia del personal del OCS	2026-01-06	R	Competencia técnica	Instrucción 1102-I no indica que las listas de capacitación de forma digital se deban considerar en los CV del personal. Las listas de capacitación en físico no son enviadas al área de RRHH	Hallazgos en auditoría interna y externa. No evidenciar la competencia del personal	1102-I "Desarrollo del programa de capacitación"	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DOLAIMS		

		IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN				TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO				SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETRIBUCION				
		C	E	R	P													
36	Distorsión de Certificación (mezclamiento)	Revisión de informe 2da fase Revisión de expediente / Toma de decisión sobre proceso(s) SI no certifica por presencia de NC. se programa una auditoría complementaria solo para cierre de SAC's	El revisor técnico puede actuar imparcialmente al momento de realizar un hallazgo reportado.	2026-01-06	R	Importancia	Desconocimiento de los procedimientos del OCS por parte del revisor técnico	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9003-P Administración del personal 9001-H Instrucciones para el equipo auditor	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS		
37			En las autorizaciones para revisar técnico, no se menciona la fecha a partir del cual están autorizados	2026-01-06	R	Responsabilidad	El formato no tiene el campo fecha de autorización. Ya se sustenta en otras evidencias las fechas desde que los revisores técnicos pueden ejercer con competencia técnica sus actividades	Puede causar dificultad en hacer trazabilidad de documentación	Formatos de autorización de revisor técnico	2	1	2	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS		
38			No evaluar toda la información tanto de 1ra como de 2da etapa para toma de decisiones	2026-01-06	R	Responsabilidad / Objeción contenido	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9001-P 9001-H	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS		
39			El que toma la decisión de certificación cede a intimidación y amenazas o permite una oferta de soborno (de todo tipo) del cliente para alterar las conclusiones. Nota: Cliente se refiere también a proveedores o clientes de productos y servicios, de otras áreas de CERPER S.A.	2026-01-06	R	Integridad / Importancia	El que toma la decisión de certificación no muestra adaptación a los valores de la organización.	Favorecer inadecuadamente al cliente en la evaluación de la conformidad.	Código de Ética en la Organización- Manual de Calidad SIG - Capítulo 5- Administración de personal 9003-P.	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS		
40	Emisión de Certificado y entrega del mismo	Informar a personas ajenas al OCS antes que a la organización, sobre resultados de evaluación de expediente	2026-01-06	R	Confidencialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS. Posibles evidencias que existe el área contable de Cerper para gestionar el pago del equipo auditor, para sustentar gastos y costos ante la SUNAT.	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	Personal CERPER (1006-P /F02 Declaración Jurada) / Equipo auditor (OCS-R-D) Declaración Jurada - Compromiso de auditores y expertos)	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS			
41			No comunicar a tiempo a organización sobre decisión de certificación	2026-01-06	R	Responsabilidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Disconformidad del cliente respecto al servicio brindado y pérdida de fidelidad del cliente	9001-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS		
42			No registrar el símbolo de certificación ISO ante el INDECOPI	2026-01-06	R	Responsabilidad	Uso indebido por empresas certificadas en estado de Suspensión o Cancelación	Perjudicar la imagen del Organismo de Certificación al apoyar nuestra marca a organizaciones cuyo sistema no han sido auditadas.	OCS-R-CS Contrato de servicios. 9004-P Reglamento de certificación	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS		
43			No informar a organización sobre el uso de marca y sello.	2026-01-06	R	Responsabilidad / Objeción contenido	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Disconformidad del cliente respecto al servicio brindado y pérdida de fidelidad del cliente	9005-P 9019-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS		
44	Información documentada del OCS	Conservación de los expedientes de los procesos de Certificación de los clientes del OCS	Marginalización inadecuada de la información.	2026-01-06	R	Integridad / Confidencialidad	Recursos compartidos con otras áreas.	Uso malintencionado de la información. Pérdida de confianza del cliente	Código de ética Declaración Jurada Seguridad y acceso a la información 4103-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS		
45			Conservación de información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una query, de autoridades regulatorias) debe ser tratada como información confidencial.	No considerar que la información obtenida de fuentes distintas al cliente debe ser tratada como información confidencial.	2026-01-06	R	Confidencialidad	Considerar sobreentendido en el acuerdo de certificación y contrato.	Uso malintencionado de la información. Pérdida de confianza del cliente	Código de ética Declaración Jurada Formatos de contrato de servicio y acuerdo de certificación OCS-R-CS y OCS-R-AC que se realiza entre CERPER y el cliente	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS	
46	Conflicto de interés	Servicios de capacitación ejecutados a través del área de Certificación de Gestión y Capacitación	Brindar servicios de capacitación in House a los clientes y posibles clientes del OCS, brindando un servicio de capacitación diseñada a las necesidades de su organización y brindando soluciones específicas similares a una consultoría	2026-01-06	R	Importancia	Realizar el servicio de capacitación y vincularse a un servicio de consultoría	Conflicto de interés de las actividades de Certificación	10001-P "Prestación de servicios para el desarrollo de competencias" Data de empresas Certificadas del OCS	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS		
47			Conservación de los expedientes de los procesos de Certificación de los clientes del OCS en la PC.	Pérdida de la información	2026-01-06	R	Confidencialidad / Responsabilidad	Capacidad limitada de PC	Pérdida de la información y no poder concluir con los procesos de auditorías, así como las evidencias de los procesos de evaluación realizados por el organismo de acreditación INACAL-DA.	Backup de información 4101-P (La información del OCS se encuentra respaldada en el ondrive de Microsoft) Uso y Mantenimiento preventivo de bienes informáticos 4103-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS	
48	Información documentada del OCS	Conservación de los expedientes completos de los procesos de Certificación de los clientes del OCS	Información incompleta o errada en los expedientes de los clientes certificados	2026-01-06	R	Responsabilidad	Falta de revisión durante la aprobación de los expedientes de Certificación	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	Informe de Revisión de Expediente	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS		

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN				TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO				SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETRIBUTALIZACIÓN				
C	E	R	P	E	R	P	R	E	R	P	R	E	R	P	R	
49	Proceso de Certificación	Programar los servicios de auditoría	El organismo de certificación busca procesos que no se encuentran planificados, según el programa de Certificación y no justifica y registra los ajustes del programa de auditoría existente. El programa de certificación no detalla el mes que debe realizarse las auditorías de seguimiento y renovación.	2026-01-05	R	Operación ciberseguridad	No revisar durante el proceso de planificación de auditorías el registro de Planificación del proceso de Certificación, que permite identificar qué procesos y en qué mes deben ser auditados según en tipo de auditoría.	Falta de tiempo para verificar la conformidad de todos los procesos incluidos al plan. Ejecutar los plazos para ejecutar la auditoría.	Planificación del proceso de Certificación OCS-R-PPC. Plan de auditoría OCS-R-PA	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS
50	Verificación de los requisitos del esquema de certificación	No auditar requisitos de la norma que son necesarios para la emitir la conformidad de cada proceso de auditoría	2026-01-05	R	Competencia técnica	Desconocimiento del equipo auditor y personal del OCS	Sesgo en los resultados de auditoría.	Lista de cotejo de requisitos OCS-R-LCJ Plan de auditoría OCS-R-PA	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
51	Comunicación de cambios en requisitos normativos	No comunicar a los clientes certificados sobre los cambios en los requisitos de certificación de las normas específicas de sistemas de gestión, y plazos establecidos en caso de migración de versión.	2026-01-05	R	Integridad (Transparencia) Responsabilidad	Desconocimiento del personal del OCS	Plazos fuera de vigencia y posible Suspensión del Certificado a causa del OCS.	Contrato de servicios OCS-R-CS o Acuerdo/Convenio de Certificación OCS-R-AC; documento contractual donde se indica sobre la notificación de estos cambios. Procedimiento 9004-P "Reglamento para la certificación de sistemas de gestión"	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
52	Comunicación de plazos de auditoría y cierre de NC que perjudiquen la vigencia de su Certificado.	El cliente demuestre fehacientemente una irregularidad en la prestación del servicio por parte de CERPER y esta irregularidad le ha generado pérdidas o daños.	2026-01-05	R	Responsabilidad	Certificación deficiente por irregularidad en los plazos de los procesos de auditoría	Modificación/ pérdida del cliente.	9001-P 9004-P Matriz de gestión riesgos OCS Activación de indemnización.	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
53	Auditorías internas	El auditor asignado es un personal que participa, revisa o aprueba la documentación del sistema de gestión de calidad del OCS	2026-01-05	R	Imparcialidad	Limitado número de auditores internos para la ISO 17021.	Sesgo en el desarrollo de la auditoría interna y el informe de auditoría	1004-P Auditorías internas 1004-PF12 Declaración jurada - compromiso de auditores y expertos. 1004-PF02 Declaración Jurada Código de ética	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
54	Revisión de documentos	Usar términos de diferente significado a lo que requiere la normativa aplicable al sistema, en la elaboración de los documentos del OCS	2026-01-05	R	Competencia técnica	Simplificar términos, o desconocimiento del significado del término.	No conformidades. Sanciones.	1001-P Control de documentos Auditoría interna	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
55	Revisión de objetivos	No completar la información de la Matriz de política y objetivos del OCS y otros documentos asociados	2026-01-05	R	Responsabilidad	Inadecuada planificación y/o seguimiento	Desconocimiento del status del sistema. No se dispone de elementos de entrada para el informe de revisión por la dirección, generando retraso en su elaboración.	1001-P Control de documentos Auditoría interna	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
56	Revisión de criterios de cumplimiento	No verificar adecuadamente las especificaciones técnicas así como las evidencias de competencia requeridas en las Normas 17021-1, 17021-2, 17021-3, 17021-10	2026-01-05	R	Competencia técnica	Falta de revisión del criterio de competencia y de sus evidencias que guarde relación con las especificaciones.	Potencial NC.	Se cuestiona la competencia del personal.	1001-P Control de documentos Auditoría interna	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS
57	Reuniones anuales	Desarrollar cursos que refuercen los conocimientos y competencias para la ejecución de los servicios	2026-01-05	O	-	Comentarios del personal de OCS y equipo auditor en reuniones anteriores.	Mejora de la competencia	8002-P Calificación de auditores y expertos técnicos. 9003-P Administración del personal.	5	2	10	Los controles de detección son adecuados.	O2	Planificar los cursos que se desarrollarán para la reunión anual de auditores 2026	OCS / DCALMAS	
AUDITORÍA COMPLEMENTARIA Y OTROS																
58	Evaluación de propuestas de acciones correctivas	El auditor evalúa superficialmente el análisis del cliente.	2026-01-05	R	Competencia técnica	Tiempo insuficiente	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9001-I 9001-P	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
59	Aprobación de acciones correctivas	No informar claramente a la organización sobre el estado de proceso de aprobación de SACs	2026-01-05	R	Responsabilidad/ Operación ciberseguridad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los plazos y evidencia requerida para el tratamiento y aprobación de las SAC.	Desconformidad del cliente respecto al servicio brindado y pérdida de fidelidad del cliente	9004-P OCS-R-SAC	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
60	Coordinación de fechas / creación y HS / Confirmación del equipo auditor	No programar la auditoría en el plazo adecuado por falta de agenda del auditor líder.	2026-01-05	R	Responsabilidad	Poca disponibilidad de personal auditor	Retraso de la certificación Suspensión de la certificación.	Contar con un staff de auditores 9001-P, 9004-P Contrato OCS-R-CS	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	
61	Programación de auditorías complementarias	No programar el tiempo adicional de auditoría para el levantamiento de las SACs	2026-01-05	R	Responsabilidad	Poca disponibilidad de personal auditor	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	Coordinar con el auditor líder el tiempo estimado para programar la auditoría.	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALMAS	

IDENTIFICACIÓN										ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN				TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO						SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETRIBUCIÓN							
C			E			R				P	E						R										
62	Verificación de implementación de acci:	Auditoria complementaria / informe de auditoria	Auditor revisa superficialmente la implementación de acciones correctivas	2026-01-06	R	Competencia técnica	Falta de compromiso con sus funciones	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	8003-P Administración de Personal	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS											
63			Equipo Auditor o alguien del equipo auditor no se presenta o llega tarde a la organización para la realización de la auditoria.	2026-01-06	R	Responsabilidad	El colaborador no muestra aceptación a los valores de la organización. También podría tratarse de una emergencia	Disconformidad del cliente respecto al servicio brindado y pérdida de fidelidad del cliente	Carta de designación del equipo auditor OCS-R-CA Contrato con eq. Auditor	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS											
64	Accreditación	Proceso de acreditación ante el ente competente	Demora en la decisión de mantener la certificación por parte del ente acreditador	2026-01-06	R	Responsabilidad	Cambios en la calificación de los hallazgos, por parte del Organismo acreditador	Perder procesos de licitación Reacción de la acreditación del OEC	Seguimiento de la decisión de mantener la certificación por parte del ente acreditador.	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS											
65			Demora en las entregas de los resultados en los procesos de evaluación por parte del ente acreditador	2026-01-06	R	Responsabilidad	Incumplimiento de plazos por parte del ente acreditador. Los documentos del acreditador no definen claramente plazos para la decisión del otorgamiento de la acreditación	Perder procesos de licitación Reacción de la acreditación del OEC	DA-ac-01P Procedimiento general de acreditación	3	1	3	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS											
66	Auditorías internas	Auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad del OCS	No se evidencia que el OCS haya implementado mecanismos de seguridad para el documento de evaluación de la conformidad "Certificado", según lo indicado en el ítem 6.6.1 n) de la directriz "Reglamento para la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad (OEC)" DA-ac-01R	2026-01-06	R	Confidencialidad Operación conforme	No presenta fecha límite para la implementación de mecanismos de seguridad en los certificados emitidos bajo certificación. La falsificación de certificados emitidos bajo certificación.	Los certificados emiten por CERPER-OCS presenta un ítem de seguridad conformado por un holograma de CERPER. Los certificados cuentan con QR según lo indicado por el INACAL		1	1	1	Los controles de detección son adecuados.	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	OCS / DCALIAS											
Observaciones:																											

Al cierre de la Matriz, completar el siguiente recuadro.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha: