

CERPER ha identificado los principales riesgos, que pueden afectar su imparcialidad al otorgar una certificación de sistemas de gestión y los presenta a continuación.

Si tiene alguna consulta, aporte o desea enviarnos su percepción sobre la imparcialidad con la que gestionamos nuestros servicios de certificación, por favor envíenos un comentario al correo info@cerper.com y gustosamente le daremos respuesta.

MATRIZ DE GESTION DE RIESGOS - CERPER

PROCESO	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS (OCS)						
OBJETIVOS:	GESTIONAR LOS RIESGOS ASOCIADOS A LA IMPARCIALIDAD, CONFIDENCIALIDAD, RESPONSABILIDAD, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA, CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 17021.						
	<table border="1"> <tr> <td>RIESGO ALTO</td> <td>15 ≤ IR ≤ 25</td> </tr> <tr> <td>RIESGO MODERADO</td> <td>7 ≤ IR ≤ 14</td> </tr> <tr> <td>RIESGO BAJO (NO SIGNIFICATIVO)</td> <td>1 ≤ IR ≤ 6</td> </tr> </table>	RIESGO ALTO	15 ≤ IR ≤ 25	RIESGO MODERADO	7 ≤ IR ≤ 14	RIESGO BAJO (NO SIGNIFICATIVO)	1 ≤ IR ≤ 6
RIESGO ALTO	15 ≤ IR ≤ 25						
RIESGO MODERADO	7 ≤ IR ≤ 14						
RIESGO BAJO (NO SIGNIFICATIVO)	1 ≤ IR ≤ 6						

N°	P r o c e s o	Item / Función / Actividad	Riesgo	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN			TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO			SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETROALIMENTACIÓN							
				Fecha de identificación	T I P O	Principales (o Adopción) para clasificar	Causas posibles	Efectos potenciales	Controles existentes	R	R	P	E	Controles recomendados / planeados	n u e v o I R	Responsable de seguimiento y revisión	¿El tratamiento del riesgo fue eficaz? / ¿Cómo quedó el potencial de la oportunidad?	Acciones / Observaciones	Responsable de retroalimentación	Fecha o Periodo de retroalimentación
1			Ingreso de solicitudes de empresas perteneciente a los mismos dueños, gerentes, empleados o en la cual seamos socios.	2020-01-06	R	Imparcialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de todas las vinculaciones 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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		
2			Recibir solicitudes de Certificación ISO 37001 de organizaciones que se encuentran en proceso de investigación por actos de corrupción.	2020-01-06	R	Responsabilidad Integridad	Desconocimiento del personal del OCS del procedimiento establecido.	Afectar la imagen del Organismo de Certificación.	Procedimiento 9001-P	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		
3			El personal del OCS vio del equipo auditor ceda a presión de Clientes para brindar un trato diferenciado a determinado cliente.	2020-01-06	R	Imparcialidad	Gerencia y/o el personal de OCS o equipo auditor no muestran aceptación 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-PIF02 Declaración Jurada SU Declaración Jurada - Compromiso de auditores y expertos	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		
4			No realizar la identificación y consulta con las partes interesadas apropiadas acerca de los temas que afectan la imparcialidad, incluida la transparencia y la percepción pública.	2020-01-06	R	Imparcialidad Operación confidencial	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		
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 requieren.	2020-01-06	R	Operación confidencial Responsabilidad	No plasmar correctamente el requisito de la norma. No documentar los plazos cuando no se pueda verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de una NC mayor dentro de los 6 meses posteriores a una auditoría	Malta interpretación en el cumplimiento de los procedimientos de certificación.	9001-P 9004-P	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		
6		Contacto con la organización, explicación de proceso de certificación, envío de Solicitud de Servicio, la organización envía información solicitada, análisis de datos para elaborar la propuesta comercial, envío de propuesta.	En la información pública no precisar claramente el estado, alcance y fechas de una Certificación ya otorgada	2020-01-06	R	Integridad	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		
7			No brindar información clara y precisa en el material publicitario de difusión, de los servicios del OCS.	2020-01-06	R	Integridad 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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		
8			El proceso de quejas, reclamos y apelaciones, no especifica quienes conforman el Comité técnico que atiende las apelaciones.	2020-01-06	R	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		
9			Revisión inadecuada de las solicitudes de cotización de servicios.	2020-01-06	R	Responsabilidad / Comparativa técnica	Información errónea, faltante y que no sea verificada	Malta asignación del tiempo de auditoría	"- 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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		
10			No precisar la diferencia entre los servicios acreditados y los no acreditados.	2020-01-06	R	Integridad Responsabilidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los sectores de actividad acreditados	Disconformidad del cliente respecto al servicio brindado y pérdida de fidelidad del cliente. Afectar el principio de transparencia	Reglamento de comercialización de servicios 9006-P	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		
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 potencial cliente en un plazo menor a los 02 años y que vaya a participar en actividades de auditoría o certificación.	2020-01-06	R	Imparcialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de las vinculaciones 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 9006-P. Administración de personal 9003-P. Lista de consultorías y auditorías del personal de OCS.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DOLAMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)		

		IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN		TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO		SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETROALIMENTACIÓN						
C		E				R	P	E		R						
12		El responsable comercial asegure al cliente la certificación, con el fin de asegurar el servicio y porcentaje de comisión.	2020-01-06	R	Integridad / Imparcialidad	Desconocimiento del personal del OCS.	Conocimiento sesgado del proceso de certificación por parte del cliente.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)
13		Jefe del OCS asegure al cliente la certificación incumpliendo los términos del proceso de certificación.	2020-01-06	R	Integridad / Imparcialidad	Necesidad de cumplir meta financiera.	Favorecer al cliente en la evaluación de la conformidad y certificar sin cumplir los requisitos de la norma.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)
14	Inicio de proceso	Contratar las auditorías internamente a una organización consultora.	2020-01-06	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.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)
15		Programar auditores que han realizado servicios de consultoría, auditorías internas o capacitaciones específicas en organización cliente, con antigüedad menor a dos años.	2020-01-06	R	Imparcialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS.	Sesgo en la ejecución del servicio y la conformidad del mismo.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)
16		Programar auditores que tengan vínculos de parentesco (consanguinidad y afinidad) con personal de la empresa auditada.	2020-01-06	R	Imparcialidad	Desconocimiento de los documentos del OCS por parte del personal del OCS.	Sesgo en la ejecución del servicio y la conformidad del mismo.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)
17		Divulgar el nombre de la empresa en proceso de Certificación, si ésta no desea que se sepa.	2020-01-06	R	Confidencialidad / Integridad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS.	Mortificación/pérdida del cliente.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)
18		No tomar en cuenta, de existir, los comentarios de la organización respecto a los auditores.	2020-01-06	R	Imparcialidad / Operación coherente	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS.	Mortificación/pérdida del cliente.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)
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.	2020-01-06	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.	15	OI	Actualizar el formato OCS-ARA, con la implementación de la frase clara al inicio de las auditorías con los clientes.	15	OCS / DCALMAS	Prometedora; aporta valor y se potenciará.	-.	(a)	(b)
20	Elaborar el programa de auditoría por todo el ciclo completo de certificación, sin considerar la distribución adecuada del tiempo que permita verificar la conformidad de los criterios aplicables según el tipo de auditoría.	2020-02-16	R	Responsabilidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS.	Considerar auditar todos los procesos del cliente en una auditoría de seguimiento, que no permita evaluar evidencia objetiva suficiente.	6	NTA	Realizar una difusión al personal del OCS sobre la elaboración de un programa de auditoría.	6	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
21	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 productores y servicios, de otras áreas de CERPER S.A.	2020-01-06	R	Integridad / Imparcialidad	El auditor o personal OCS no muestra aceptación a los valores de la organización y no comunica este tipo de actos.	Sesgo en la ejecución del servicio y la conformidad del mismo.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
22	El auditor o personal del OCS ceda 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 productores y servicios, de otras áreas de CERPER S.A.	2020-01-06	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 oeder porque peligra su vida.	Favorecer inadecuadamente al cliente en la evaluación de la conformidad.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	

		IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN		TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO		SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETROALIMENTACIÓN						
		C	E	R	P	R	P	E	R							
Etapas 1 y Etapa 2 Seguimiento: Renovación	Programa de auditoría Organización acorta equipo auditor y envía docs. / Confirmación a equipo auditor y entrega de docs. / Revisión de docs. y elaboración del plan de auditoría, de ser necesario visita de instalaciones / Envío Plan de auditoría in situ Etapa 1/ análisis de informe por OCS, decisión de pasar a 2da etapa/ Etapa 2/ emisión de act. 3 de aplic. / 4db de informe Seguimiento: Actualización de datos (de ser necesario) / generación de cotización y HS / recibir docs actualizados de empresa	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.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
		2026-01-06	R	Competencia técnica / Operación ordinaria	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. Que la muestra asignada de acuerdo al programa de auditoría no sea la adecuada para cumplir con el proceso de auditoría.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
		2026-04-01	R	Competencia técnica / Responsabilidad	Exceso de confianza del auditor	No verificar la conformidad de un requisito importante y relevante de las actividades de la organización auditada	Lista de cotejo: OCS-R-LCJ F01, F02, F03, F04	6	NTA	Incluir la difusión en la reunión de auditores, programada para el tercer trimestre del 2026	6	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)
		2026-04-01	R	Competencia técnica	El auditor no documenta o califica la evidencia hallada de los hallazgos de manera clara en el informe. Exceso de confianza al registrar de manera general y no clara y específica, la conformidad de un hallazgo de área de preocupación.	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes, incluir la difusión en la reunión de auditores	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
		2026-01-06	R	Responsabilidad	El colaborador no muestra aceptación a los valores de la organización. También podría tratarse de una emergencia	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
		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.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
		2026-01-06	R	Responsabilidad	No conoce las disposiciones establecidas en las Instrucciones para el equipo auditor 9001-1	Sesgo en los resultados de auditoría.	2	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	2	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
		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.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
		2026-01-06	R	Operación ordinaria / Competencia técnica	"Conexión a internet deficiente o interrumpida durante el proceso de auditoría remota. "Inexperiencia del equipo auditor al usar las TIC. "Incompletitud de la información transmitida por la herramienta TIC. "Perdida 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). "Licencia autorizada de la herramienta TIC, donde se preserve la seguridad de la información transmitida. "Plan de auditoría (OCS-R-PA), donde se establece el tiempo de auditoría.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
		2026-01-06	R	Responsabilidad	El personal del OCS no informa al auditor líder sobre los cambios realizados por el cliente certificado, previo al proceso de auditoría.	No actualizar los resultados de certificación, como en el Informe o Certificado ISO.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
		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	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	

C	E	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN		TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO		SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETROALIMENTACIÓN									
		R	P	E	R	P	E	R	P	E	R						
												R	P	E	R		
34	Persona que revisa expediente de cada cliente que ha hecho la auditoría	2020-01-06	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
35	Los registros del expediente de cada cliente certificado, no incluye el nombre del responsable de aprobación.	2020-01-06	R	Operación conforme 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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
36	Persona que revisa expediente no cuenta con la competencia técnica suficiente	2020-01-06	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
37	No tener información completa en los CV que evidencie la competencia del personal del OCS	2020-01-06	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
38	Revisión de informe 2da fase / Revisión de expediente / Toma de decisión sobre proceso (¿SI no certifica por presencia de NC se programa una auditoría complementaria solo para cierre de SAC)	2020-01-06	R	Imparcialidad	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-I Instrucciones para el equipo auditor	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
39	En las autorizaciones para revisor técnico, no se menciona la fecha a partir del cual están autorizados	2020-01-06	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	2	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
40	No evaluar toda la información tanto de 1ra como de 2da etapa para toma de decisiones	2020-01-06	R	Responsabilidad / Operación conforme	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-I	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
41	El que toma la decisión de certificación cede a intimidación y amenazas o permita 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.	2020-01-06	R	Integridad / Imparcialidad	El que toma la decisión de certificación no muestra aceptación 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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
42	Informar a personas ajenas al OCS antes que a la organización, sobre resultados de evaluación de expediente	2020-01-06	R	Confidencialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS. Posibles evidencias que solicite 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-04 Declaración Jurada - Compromiso de auditores y expertos)	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
43	No comunicar a tiempo a organización sobre decisión de certificación	2020-01-06	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
44	Emisión de Certificado y coordinación con organización para entrega de certificado Programación de auditorías de seguimiento (fechas referenciales)	2020-01-06	R	Responsabilidad	Uso indebido por empresas certificadas en estado de Suspensión o Cancelación	Perjudicar la imagen del Organismo de Certificación al asociar nuestra marca a organizaciones cuyo sistema no han sido auditadas.	OCS-R-CS Contrato de servicios. 9004-P Reglamento de certificación	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
45	No informar a organización sobre el uso de marca y sello.	2020-01-06	R	Responsabilidad / Operación conforme	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 9018-P	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
46	Conservación de los expedientes de los procesos de Certificación de los clientes del OCS Manipulación inadecuada de la información.	2020-01-06	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)	
47	Conservación de información documental del OCS Conservación de información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente	2020-01-06	R	Confidencialidad	No considerar que la información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una queja, de autoridades regulatorias) debe ser tratada como información confidencial.	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMAS	Si fue eficaz.	-.	(a)	(b)

		IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN		TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO		SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETROALIMENTACIÓN								
		C	E			R	P	E		R								
48	Conioco de interés	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	Imparcialidad	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	
49	Información documentada del OCS	Conservación de los expedientes de los procesos de Certificación de los clientes del OCS en la PC.	2026-01-06	R	Confidencialidad / Responsabilidad	Pérdida de la información	Pérdida de la información y no poder contar 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 servidor de Microsoft) Uso y Mantenimiento preventivo de bienes informáticos 4103-P	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	
50	Información documentada del OCS	Conservación de los expedientes completos de los procesos de Certificación de los clientes del OCS	2026-01-06	R	Responsabilidad	Información incompleta o errada en los expedientes de los clientes certificados	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 de Certificación	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)
51	Proceso de Certificación	Programar los servicios de auditoría	2026-01-06	R	Objetividad / Responsabilidad	El organismo de certificación auditora 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 seguimientos y renovación.	No revisar durante el proceso de planificación de auditorías el registro de Planificación del proceso de Certificación, que permita identificar así procesos y en que mes deben ser auditados según en tipo de auditoría.	Falta de tiempo para verificar la conformidad de todos los procesos incluidos al plan. Exceder los plazos para ejecutar la auditoría.	Planificación del proceso de Certificación OCS-R-PPC. Plan de auditoría OCS-R-PA	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)
52	Proceso de Certificación	Verificación de los requisitos del esquema de certificación	2026-01-06	R	Competencia técnica	No auditar requisitos de la norma que son necesarios para la emisión de la conformidad de cada proceso de auditoría	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)
53	Proceso de certificación	Comunicación de cambios de requisitos normativos	2026-01-06	R	Integridad / Transparencia / Responsabilidad	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.	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)
54	Proceso de certificación	Comunicación de plazos de auditoría y cierre de NC que perjudican la vigencia de su Certificado.	2026-01-06	R	Responsabilidad	El cliente demuestra fehacientemente una irregularidad en la prestación del servicio por parte de CERPER y esta irregularidad le ha generado pérdidas o daños.	Certificación deficiente por irregularidad en los plazos de los procesos de auditoría	Mortificación/ pérdida del cliente.	9001-P 9004-P Matriz de gestión riesgos OCS Activación de indemnización.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)
55	Auditorías internas	Auditoría interna al Sistema de gestión de calidad del OCS	2026-01-06	R	Imparcialidad	El auditor asignado es un personal que participa, revisa o aprueba la documentación del sistema de gestión de calidad del OCS	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-PPF12 Declaración jurada - compromiso de auditores y reportes. 1006-PPF02 Declaración Jurada Código de ética	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)
56	Proceso de certificación	Revisión de documentos	2026-01-06	R	Competencia técnica	Usar términos de diferente significado a lo que requiere la normativa aplicable al sistema, en la elaboración de los documentos del OCS	Simplificar términos, o desconocimiento del significado del término.	No conformidades. Sanciones.	1001-P Control de documentos Auditoría interna	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)
57	Seguimiento de objetivos	Revisión de objetivos y evaluación de cumplimiento	2026-01-06	R	Responsabilidad	No completar la información de la Matriz de política y objetivos del OCS y otros documentos asociados	Inadecuada planificación y/o seguimiento	Desconocimiento del status del sistema No se dispone de elementos de entidad para el informe de revisión por la dirección, generando retraso en su elaboración.	1001-P Control de documentos Auditoría interna	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)
58	Criterios de cumplimiento	Criterios de calificación y Requisitos de competencia del equipo auditor, personal del OCS y revisores técnicos	2026-04-01	R	Competencia técnica	No verificar adecuadamente las especificaciones técnicas así como las evidencias de competencia requeridas en las Normas 17021-2, 17021-3, 17021-4 y 17021-10. Asimismo, al asignar a un auditor a un proceso de auditoría, verificar que cumple la competencia del área técnica del sector de la organización.	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.	*OCS-R-CAE/F02-F06-07-08. *OCS-R-SE/F01-02-03-04 *OCS-R-CR/F01-02-03-04 *OCS-R-CJ/C/F01-02-03-04 *OCS-R-GR/F01-F02-F03-F04 9006-1 "Determinación de las áreas técnicas para los auditores" OCS-R-CEA Competencia de equipo auditor	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes. Capacitación al personal del OCS	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)

		IDENTIFICACIÓN					ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN		TRATAMIENTO / MITIGACIÓN O DESARROLLO		SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETROALIMENTACIÓN								
		C		E			R	P	E		R								
59	Fortalecimiento del conocimiento del equipo auditor y personal de SACs	Reuniones anuales	Desarrollar cursos que refuercen los conocimientos y competencias para la ejecución de los servicios	2026-01-06	D	-	-	Comentarios del personal de OCS y equipo auditor en reuniones anteriores.	Mejora de la competencia	9002-P Calificación de auditores y expertos técnicos 9003-P Administración del personal.	10	O2	Planificar los cursos que se desarrollarán para la reunión anual de auditores 2026	10	OCS / DCALMMS	Disminuyó el potencial; se monitoreará o ignorará.	-	(a)	(b)
AUDITORÍA COMPLEMENTARIA Y OTROS																			
60	Aprobación de Acciones correctivas de SACs	Evaluación de propuesta de acciones correctivas hasta que satisfagan íntegramente al auditor / Auditor	El auditor evalúa superficialmente el análisis del cliente.	2026-01-06	R	Competencia técnica	Tiempo insuficiente	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9001-I 9001-P	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	
61	Aprobación de Acciones correctivas de SACs	No informar claramente a la organización sobre el estado de proceso de aprobación de SACs	No informar claramente a la organización sobre el estado de proceso de aprobación de SACs	2026-01-06	R	Responsabilidad / Opinión concuerda	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los plazos y evidencia requerida para el tratamiento y aprobación de las SAC.	Disconformidad del cliente respecto al servicio brindado y pérdida de fidelidad del cliente.	9004-P OCS-R-SAC	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	
62	Programación de auditoría complementaria	Coordinación de fechas / cotización y HS / Confirmación del equipo auditor	No programar la auditoría en el plazo adecuado por falta de agenda del auditor líder.	2026-01-06	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	
63	Programación de auditoría complementaria	Confirmación del equipo auditor	No programar el tiempo suficiente de auditoría para el levantamiento de las SACs	2026-01-06	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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	
64	Verificación de implementación de acc	Auditoría complementaria / informe de auditoría	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.	9003-P Administración de Personal	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	
65	Verificación de implementación de acc	Equipo Auditor o alguien del equipo auditor no se presenta a llega tarde a la organización para la realización de la auditoría.	Equipo Auditor o alguien del equipo auditor no se presenta a llega tarde a la organización para la realización de la auditoría.	2026-01-06	R	Responsabilidad	El colaborador no muestra disposición a los roles 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	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	
66	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 del OEC	Seguimiento de la decisión de mantener la certificación por parte del ente acreditador.	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	
67	Accreditación	Proceso de acreditación ante el ente competente	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 Afectación de la acreditación del OEC	DA-ac-01P Procedimiento general de acreditación	3	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	3	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	
68	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 5.6.1.n) de la directriz "Reglamento para la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad (OEC)" DA-ac-01R.	2026-01-06	R	Confidencialidad Opinión concuerda	No presenta fecha límite para la implementación de mecanismos de seguridad en los certificados en la directriz "Reglamento para la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad (OEC)" DA-ac-01R.	La falsificación de certificados emitidos bajo certificación.	Los certificados emitidos por CERPER. OCS presenta un filtro de seguridad conformado por un holograma de CERPER. Los certificados cuentan con QR según lo indicado por el INACAL	1	NTA	Se continúa aplicando los controles existentes.	1	OCS / DCALMMS	Si fue eficaz.	-	(a)	(b)	

Observaciones: (a) Los responsables de retroalimentación son los responsables del tratamiento de esta matriz con cierre 2026-06-30 (b) Las fechas de retroalimentación corresponderán a las fechas de identificación de riesgos para la siguiente matriz.

Elaborado por: Evelyn Dávala Gabriela Trevejo / Giancarlo Garigani
Fecha: 2026-06-30

Revisado por: Sandra Espinoza
Fecha: 2026-06-30

Aprobado por: Miguel Callaux
Fecha: 2026-06-30