

MÁTRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS - CERPER

ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS (OCS) CERPER S.A.
 OBJETIVO(S): Gestionar los riesgos asociados a la imparcialidad, confidencialidad, responsabilidad, integridad y transparencia. Cumplir con los requisitos de la norma ISO 17021.

RIESGO ALTO
 RIESGO MODERADO
 RIESGO BAJO (NO SIGNIFICATIVO)

IDENTIFICACIÓN										ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN			TRATAMIENTO / MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO Y REVISIÓN / RETROALIMENTACIÓN							
N°	Proceso	Ítem / Función / Actividad	Riesgo	Fecha	Tipo	Principio(s) afectado(s)	Causas posibles	Efectos potenciales	Controles de ocurrencia	I	R	N	P	E	N	U	E	P	¿El tratamiento fue eficaz?	Orientación	Acciones / Observaciones	Documentar las acciones	Responsable de retroalimentación	Fecha o período de retroalimentación
CERTIFICACIÓN / SEGUIMIENTO/ RENOVACIÓN, en general																								
1			Ingreso de solicitudes de empresas perteneciente a los mismos dueños, gerentes, empleados o en la cual seamos socios.	2024-01-02	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)			
2			Recibir solicitudes de Certificación ISO 37001 de organizaciones que se encuentren en proceso de investigación por actos de corrupción.	2024-01-02	R	Integridad	Desconocimiento del personal del OCS del procedimiento establecido.	Afectar la imagen del Organismo de Certificación.	Procedimiento 9001-P	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)			
3			El personal del OCS y/o del equipo auditor cada a presión de Gerencia para brindar un trato diferenciado a determinado cliente.	2024-01-02	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-PP02 Declaración Jurada DU Declaración Jurada Compromiso de auditores y expertos	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(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.	2024-01-02	R	Imparcialidad	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(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 aplicuen.	2024-01-02	R	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	Mala interpretación en el cumplimiento de los procedimientos de certificación.	9001-P 9004-P	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)			
6			En la información pública no precisar claramente el estado, alcance y fechas de una Certificación ya otorgada	2024-01-02	R	Responsabilidad	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)			

7	Contacto inicial	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.	No brindar información clara y precisa en el material publicitario de difusión, de los servicios del OCS.	2024-01-02	R	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	3	3	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
8			El proceso de quejas, reclamos y apelaciones, no especifica quienes conforman el Comité técnico que atiende las apelaciones.	2024-01-02	R	Responsabilidad	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	3	3	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
9			Revisión inadecuada de las solicitudes de cotización de servicios	2024-01-02	R	Responsabilidad	Información errónea, faltante y que no sea verificada	Mala asignación del tiempo de auditoría	1- 9001-P Proceso para otorgar, rechazar, mantener, renovar ampliar, reducir, suspender, restaurar y retirar la Certificación 1- OCS-R-SC "Solicitud de cotización de servicios"	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
10			No precisar la diferencia entre los servicios acreditados y los no acreditados.	2024-01-02	R	Integridad (transparencia)	Desconocimiento por parte del personal de ventas 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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(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.	2024-01-02	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 9006-P. Administración de personal 9003-P. Lista de consultorías y auditorías del personal de OCS.	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
12			El responsable comercial asegure al cliente la certificación, con el fin de asegurar el servicio y porcentaje de comisión.	2024-01-02	R	Imparcialidad Integridad	Desconocimiento del personal del OCS.	Conocimiento sesgado por parte del cliente	9004-P Reglamento de Certificación 1006P/F02 Declaración Jurada 9006-P Reglamento de Comercialización de Servicios.	3	3	4	Aun no hay una persona que cubra el puesto del Responsable Comercial	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
13			Jefe del OCS asegure al cliente la certificación incumpliendo los criterios del proceso de certificación	2024-01-02	R	Imparcialidad Integridad	Necesidad de cumplir meta financiera	Favorecer al cliente en la evaluación de la conformidad y certificarlo sin cumplir los requisitos de la norma.	9001-P Proceso para otorgar, rechazar, mantener, renovar ampliar, reducir, suspender, restaurar y retirar la Certificación 9004-P Reglamento para la certificación de Sistemas de Gestión 1006P/F02 Declaración Jurada	3	3	3	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
14			Contratar las auditorías externamente a una organización consultora	2024-01-02	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. Suspensión de la acreditación.	Capítulo 5, Manual SIG, OCS-RC Contrato con Equipo auditor del OCS	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(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.	2024-01-02	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	OCS-R-RAP Relación de asesorías - auditorías propias / Administración de personal 9003-P.	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)		

16	Inicio de proceso	Aceptación de servicio/ Programación de fechas / Seleccionar equipo auditor / Generar HS y Cotización / Comunicar equipo auditor a organización	Programar auditores que tengan vínculos de parentesco (consanguinidad y afinidad) con personal de la empresa auditada	2024-01-02	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	9001-I Instrucciones para el equipo auditor OCS-R-CA Contrato con Equipo auditor	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
			Divulgar el nombre de la empresa en proceso de Certificación, si ésta no desea que se sepa	2024-01-02	R	Confidencialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Mortificación/pérdida del cliente.	Personal CERPER (1006-P/F02 Declaración Jurada) / Equipo auditor (OCS-R-DJ Declaración Jurada - Compromiso de auditores y expertos)	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
			No tomar en cuenta, de existir, los comentarios de la organización respecto a los auditores.	2024-01-02	R	Integridad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Mortificación/pérdida del cliente.	1011-P/F05 Encuesta de satisfacción del cliente 1003-P Quejas, reclamos y apelaciones	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
19	Seguimientos/ Renovación	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.	2024-01-02	R	Imparcialidad Integridad	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	Instrucciones para el equipo auditor 9001-I	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)	
			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 productos y servicios, de otras áreas de CERPER S.A.	2024-01-02	R	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 peligra su vida	Favorecer inadecuadamente al cliente en la evaluación de la conformidad.	Instrucciones para el equipo auditor 9001-I	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
20	Seguimientos/ Renovación	Programación de auditor sin verificar rubro de organización / no programar experto de ser necesario	2024-01-02	R	Integridad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	Asignación de sectores de actividad para auditores y auditores líderes	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)	
			Organización acepta 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/ auditoría in situ Etapa 1/ análisis de informe por OCS, decisión de pase a 2da etapa/ Etapa 2/ emisión de sac's de aplicar / elab de informe	2024-01-02	R	Responsabilidad	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.	Instructivo 9007-I Determinación del cálculo para el tiempo de auditoría de sistemas de gestión. OCS-R-CTA Reporte tiempo de auditoría	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
21	Seguimientos/ Renovación	El auditor evalúe bajo evidencia objetiva insuficiente. El auditor no categoriza adecuadamente un hallazgo de incumplimiento.	2024-01-02	R	Responsabilidad (Competencia)	El auditor no documenta o califica la evidencia hallada de los hallazgos de manera clara en el informe.	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9003-P 9001-I 9001-P Reunión anual de auditores	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)	
			Seguimiento: Actualización de datos (de ser necesario) / generación de cotización y HS / recibir docs	2024-01-02	R	Responsabilidad (Competencia)	El auditor no documenta o califica la evidencia hallada de los hallazgos de manera clara en el informe.	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9003-P 9001-I 9001-P Reunión anual de auditores	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)

24	actualizados de empresa	Equipo Auditor o alguien del equipo auditor no se presenta en la organización para la realización de la auditoría	2024-01-02	R	Integralidad	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.	Comunicación de designación del equipo auditor OCS-R-CA Contrato con eq. Auditor	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
25		Programar siempre al mismo auditor para la realización de las auditorías al mismo cliente.	2024-01-02	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 asesorías - auditorías propias. OCS-R-RA Resumen de auditorías	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
26		Riesgos resultantes de las actividades del uso de herramientas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la ejecución de auditorías remotas	2024-01-02	R	Responsabilidad/Confidencialidad	*Conexión a internet deficiente o interrumpida durante el proceso de auditoría remota. *Inexperiencia 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) *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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
27		Personal OCS o Auditores, difunden información del cliente fuera del OCS, sin autorización de la organización.	2024-01-02	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
28		Persona que revisa expediente es la misma que ha hecho la auditoría	2024-01-02	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
29		Persona que revisa expediente no cuenta con la competencia técnica suficiente	2024-01-02	R	Responsabilidad	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
30		No tener información completa en los CV que evidencie la competencia del personal del OCS	2024-01-02	R	Responsabilidad	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 RRRH	Hallazgos en auditoría interna y externa. No evidenciar la competencia del personal	1102-I "Desarrollo del programa de capacitación"	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
31		El revisor técnico puede actuar imparcialmente al momento de recalificar un hallazgo reportado	2024-01-02	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
32		En las autorizaciones para revisor técnico, no se menciona la fecha a partir de la cual están autorizados	2024-01-02	R	Responsabilidad	El formato no tiene el campo fecha de autorización. Ya se sustentan 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	2	4	Se aplicaron los controles existentes	2	2	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
33		No evaluar toda la información tanto de 1ra como de 2da etapa para toma de decisiones	2024-01-02	R	Responsabilidad	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
Decisión de Certificación/mantenimiento																				
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's)																				

34	Emisión de Certificado y entrega del mismo	El que toma la decisión de certificación ceda 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.	2024-01-02	R	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕	
35			Informar a personas ajenas al OCS antes que a la organización, sobre resultados de evaluación de expediente	2024-01-02	R	Confidencialidad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	Personal CERPER (1006-P /F02 Declaración Jurada) / Equipo auditor (OCS-R-DJ Declaración Jurada - Compromiso de auditores y expertos)	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕
36	Emisión de Certificado y entrega del mismo	No comunicar a tiempo a organización sobre decisión de certificación	2024-01-02	R	Integridad	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕	
37		No registrar el símbolo de certificación ISO ante el INDECOPI	2024-01-02	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.	3	3	NT	La instrucción 9003-I Emisión de Certificados, se encuentra en proceso de revisión	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕	
38		No informar a organización sobre el uso de marca y sello.	2024-01-02	R	Integridad	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	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕	
39	Información documentada del OCS	Conservación de los expedientes de los procesos de Certificación de los clientes del OCS	Manipulación inadecuada de la información.	2024-01-02	R	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕
40	Información documentada del OCS	Conservación de información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente	No considerar que la información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una quaja, de autoridades reglamentarias) debe ser tratada como información confidencial.	2024-01-02	R	Confidencialidad	Considerar sobrentendido 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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕
41	Conflicto de interés	Servicios de capacitación ejecutados a través del área de Certificación de Sistemas 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	2024-01-02	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕
42	Información documentada del OCS	Conservación de los expedientes de los procesos de Certificación de los clientes del OCS en la PC.	Pérdida de la información	2024-01-02	R	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 organo de acreditación INACAL-DA	Backup de información 4101-P (La información del OCS se encuentra respaldada en el medio de Microsd.) Uso y Mantenimiento preventivo de bienes informáticos 4103-P	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕

43	Información documentada de 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	2024-01-02	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕
44	Proceso de Certificación	Programar los servicios de auditoría	El organismo de certificación audita 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.	2024-01-02	R	Responsabilidad	No revisar durante el proceso de planificación de auditorías el registro de Planificación del proceso de Certificación, que permite identificar qué 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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕
45			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	2024-01-02	R	Responsabilidad	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)
46	Proceso de certificación	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.	2024-01-02	R	Transparencia	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕
47	Procesos de certificación	Comunicación de plazos de auditoría y cierre de NC que perjudican 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.	2024-01-02	R	Responsabilidad	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕
48	Auditorías internas	Auditoría interna al Sistema de gestión de calidad del OCS	El auditor asignado es un personal que participa, revisa o aprueba la documentación del sistema de gestión de calidad del OCS	2024-01-02	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-P/F12 Declaración jurada - compromiso de auditores y expertos. 1006-P/F02 Declaración Jurada Código de ética	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕
49	Procesos de certificación	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	2024-01-02	R	Responsabilidad	Simplificar términos, o desconocimiento del significado del término.	No conformidades. Sanciones.	1001-P Control de documentos Auditoría interna	3	6	2	Se aplicaron los controles existentes	3	6	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕
50	Seguimiento de objetivos	Revisión de objetivos y evaluación de cumplimiento	No completar la información de la Matriz de política y objetivos del OCS y otros documentos asociados	2024-01-02	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	3	3	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	⊕

51	Criterios de cumplimiento	Criterios de calificación y Requisitos de competencia del equipo auditor, personal del OCS y revisores técnicos	No verificar adecuadamente las especificaciones técnicas así como las evidencias de competencia requeridas en las Normas 17021-2, 17021-3, 17021-9, 17021-10	2024-01-02	R	Responsabilidad	Falta de revisión del criterio de competencia y de sus evidencias que guarde relación con las especificaciones.	Potencial NC. Se cuestione la competencia del personal.	*OCS-R-CAE/F02-F06-07-08. *OCS-R-SE/F01-02-03-04 *OCS-R-CJC/F01-02-03-04 *OCS-R-CRT/F01-F02-F03-F04	3	3	4	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
52	Fortalecimiento del equipo auditor y personal de OCS	Reuniones anuales	Desarrollar cursos que refuercen los conocimientos y competencias para la ejecución de los servicios	2024-01-02	O	-	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.	6	12	2	Se realizó el 14 de junio de 2024, la reunión con los auditores se explicó: 1.- Retroalimentación en las actividades de auditoría y documentación. 2.- Enmiendas sobre el cambio climático. 3.- Implementaciones de nuestro ente acreditador. 4.- Potenciales proyectos a implementarse en el área OCS-CERPER.	3	3	NO	Oportunidad puede ser ignorada. No produce impacto	-	-	(a)	(b)
AUDITORÍA COMPLEMENTARIA Y OTROS																					
53	Aprobación de Acciones correctivas de SAC's	Evaluación de propuesta de acciones correctivas hasta que satisfagan técnicamente al auditor / Auditor aprueba acciones correctivas / empresa implementa aacc	El auditor evalúa superficialmente el análisis del cliente.	2024-01-02	R	Integridad	Tiempo insuficiente	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9001-I 9001-P	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
54			No informar claramente a la organización sobre el estado de proceso de aprobación de SACs	2024-01-02	R	Integridad	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos para la venta de servicios	Disconformidad del cliente respecto al servicio brindado y pérdida de fidelidad del cliente	9004-P	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
55	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.	2024-01-02	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
56			No programar el tiempo suficiente de auditoría para el levantamiento de las SACs	2024-01-02	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
57	Verificación de implementación de aacc	Auditoría complementaria / informe de auditoría	Auditor revisa superficialmente la implementación de acciones correctivas	2024-01-02	R	Responsabilidad (Competencia)	Falta de compromiso con sus funciones	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9003-P Administración de Personal	3	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
58			Equipo Auditor o alguien del equipo auditor no se presenta o llega tarde a la organización para la realización de la auditoría.	2024-01-02	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	3	NT	Se aplicaron los controles existentes	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)
59	Proceso de acreditación	Demora en la decisión de mantener la certificación por parte del ente acreditador	2024-01-02	R	Responsabilidad	Cambios en la calificación de los hallazgos.	Perder procesos de licitación Afectación de la acreditación del OEC	Seguimiento de la decisión de mantener la certificación por parte del ente acreditador.		3	3	1	Para este periodo no se requiere hacer seguimiento.	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	(b)

60	Acced	Demora en las entregas de los resultados en los procesos de evaluación por parte del ente acreditador	2024-01-02	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-acr-01P Procedimiento general de acreditación	3	3	1	Hacer seguimiento a la respuesta de INACAL cuando hay una tardanza de respuesta de 20 días hábiles o dos correos no atendidos.	3	3	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	Ⓢ
61	Auditorías Internas	Auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad del OCS	2024-02-16	R	Responsabilidad	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-acr-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.	1	1	NT	Ese encuentra en proceso la implementación de la plataforma digital para la generación de un QR por cada certificado. La fecha límite de esta implementación es el 30 de julio de 2024	1	1	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	Ⓢ
62	Auditoría Externa Inopinada	Auditoría del ente acreditador INACAL-DA al CERPER-OCS sobre el Sistema de Gestión ISO 17021:2018	2024-06-26	R	Transparencia	Ajuste del tiempo por varios criterios: viajes entre sedes o cualquier actividad in situ no incluido en el cálculo de tiempo de auditoría, traslados, etc.	El tiempo registrado en algunos documentos de auditoría (Informe, plan de auditoría, otros) difieren con el documento Reporte del Cálculo del tiempo de auditoría (OCS-R-CTAF01 y OCS-R-CTAF02)	Se lleva registro del tiempo de auditoría en los siguientes documentos: OCS-R-IAF02 OCS-R-IAF01 OCS-R-CTAF01 OCS-R-CTAF02 OCS-R-PA	1	1	1	El reporte del cálculo de tiempo se encuentra en revisión, la implementación esta programada para el segundo semestre de 2024	1	1	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	-	-	(a)	Ⓢ

Observaciones: (a) Los responsables de retroalimentación son los responsables del tratamiento de esta matriz con cierre 2024-07-15 (b) Las fechas de retroalimentación corresponderán a las fechas de identificación de riesgos para la siguiente matriz.