

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 su comentario al correo info@cerper.com y gustosamente le daremos respuesta.

MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS - CERPER

PROCESO	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°	P r o c e s o	Item / Función / Actividad	C Riesgo	T i p o	Principio (s) afectado (s)	E Causas posibles	Efectos potenciales	Controles de ocurrencia	R		P	E Controles ejecutados (Evidencia del tratamiento)	N u e v o		Responsable de seguimiento y revisión	¿El tratamiento fue eficaz?	Orientación	Acciones / Observaciones	Documentar las acciones	Responsable de retroalimentación	Fecha o Período de retroalimentación
									I R	N P R			I R	N P R							
CERTIFICACION / SEGUIMIENTO/ RENOVACION, en general																					
1		Ingreso de solicitudes de empresas perteneciente a los mismos dueños, gerentes, empleados o en la cual seamos socios.	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 Etica Capítulo 1 del Manual del SIG Declaración de compromiso firmada	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinador de gestión de certificación	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.	R	Integridad	Desconocimiento del personal del OCS del procedimiento establecido.	Afectar la imagen del Organismo de Certificación.	Procedimiento 9001-P	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinador de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)	
3		El personal del OCS y/o del equipo auditor ceda a presión de Gerencia para brindar un trato diferenciado a determinado cliente.	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 Etica Capítulo 1 del Manual del SIG Declaración de compromiso firmada 1006-P/F02 Declaración Jurada DJ Declaración Jurada - Compromiso de auditores y expertos	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	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,	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)	

5	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.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
6		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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
7		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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
8		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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
9		R	Responsabilidad	Información errónea, faltante y que no sea verificada	Mala 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	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
10		R	Integridad (transparencia)	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. Afectar el principio de transparencia	Reglamento de comercialización de servicios 9006-P	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
11		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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	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.	R	Imparcialidad Integridad	Desconocimiento del personal del OCS.	Conocimiento sesgado del proceso de certificación por parte del cliente	9004-P Reglamento de Certificación 1006P/F02 Declaración Jurada 9006-P Reglamento de Comercialización de Servicios.	3	3	4	Los acompañamientos aleatorios serán ejecutados durante el 2023.	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	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	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
14	Inicio de proceso	Aceptación de servicio/ Programación de fechas / Seleccionar equipo auditor / Generar HS y Cotización / Comunicar equipo auditor a organización	Contratar las auditorías externamente a una organización consultora	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-R-CA Contrato con Equipo auditor	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	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.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
16			Programar auditores que tengan vínculos de parentesco (consanguineidad y afinidad) con personal de la empresa auditada	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
17			Divulgar el nombre de la empresa en proceso de Certificación, si ésta no desea que se sepa	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
18			No tomar en cuenta, de existir, los comentarios de la organización respecto a los auditores.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
19			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.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)

20	Etapa 1 y Etapa 2/ Seguimientos/ Renovación	Organización acepta equipo auditor y envía docs / Confirmación a equipo auditor y entrega de docs / Revisión de docs y elab de 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 Seguimiento: Actualización de datos (de ser necesario) / generación de cotización y HS / recibir docs actualizados de empresa	R	Imparcialidad	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.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
21			R	Integridad	Programación de auditor sin verificar rubro de organización / no programar experto de ser necesario	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
22			R	Responsabilidad	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.	Desconocimiento por parte del personal del OCS de los procedimientos del OCS. Establecer erroneamente 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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
23			R	Responsabilidad (Competencia)	El auditor evalúe bajo evidencia objetiva insuficiente. El auditor no categoriza adecuadamente un hallazgo de incumplimiento.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
24			R	Integridad	Equipo Auditor o alguien del equipo auditor no se presenta en la organización para la realización de la auditoría	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
25			R	Imparcialidad	Programar siempre al mismo auditor para la realización de las auditorías al mismo cliente.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	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	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
27		Personal OCS o Auditores, divulgan información del cliente fuera del OCS, sin autorización de la organización.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
28	Decisión de Certificación/ mantenimiento	Persona que revisa expediente es la misma que ha hecho la auditoría	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
29		Persona que revisa expediente no cuenta con la competencia técnica suficiente	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 9001-1 Instrucciones para el equipo auditor	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	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	R	Responsabilidad	Instrucción 1102-1 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	1102-1 "Desarrollo del programa de capacitación"	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	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	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 9001-1 Instrucciones para el equipo auditor	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	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 del cual están autorizados	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	2	4	Se ejecutaron los controles existentes	2	2	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	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	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 9001-1	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)

34			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.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
35			Informar a personas ajenas al OCS antes que a la organización, sobre resultados de evaluación de expediente	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
36	Emisión de Certificado y entrega del mismo	Emisión de Certificado y coordinación con organización para entrega de certificado / Programación de auditorías de seguimiento (fechas referenciales)	No comunicar a tiempo a organización sobre decisión de certificación	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
No registrar el símbolo de certificación ISO ante el INDECOPI			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	Se encuentra en proceso de consulta ante el INDECOPI la viabilidad de los logos de las 04 ISO acreditadas	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)	
No informar a organización sobre el uso de marca y sello.			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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)	
39	Información documentada del OCS	Conservación de los expedientes de los procesos de Certificación de los clientes del OCS	Manipulación inadecuada de la información.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
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 queja, de autoridades reglamentarias) debe ser tratada como información confidencial.	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	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)

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	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
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	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 onedrive de Microsoft) Uso y Mantenimiento preventivo de bienes informáticos 4103-P	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
43	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	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
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.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
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	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
46	Procesos 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.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)

47	Procesos de certificación	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.	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
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	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
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	R	Responsabilidad	Simplificar términos, o desconocimiento del significado del término.	No conformidades. Sanciones.	1001-P Control de documentos Auditoría interna	3	6	2	Se ejecutaron los controles existentes	3	6	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
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	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
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	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-FCP/F01-02-03-04 *OCS-R-CJC/F01-02-03-04 *OCS-R-CRT/F01-F02-F03-F04	3	3	4	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
52	Fortalecimiento del conocimiento del equipo auditor y personal de OCS	Reuniones anuales	Desarrollar cursos que refuercen los conocimientos y competencias para la ejecución de los servicios	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	La reunión de auditores se reprograma para febrero 2024.	6	12	DCALMAS	NO	Es una oportunidad moderada. Podría plantear acciones.	(a)	(b)
AUDITORÍA COMPLEMENTARIA Y OTROS																					
53	Correctivas de SAC's	Evaluación de propuesta de acciones correctivas hasta que satisfagan técnicamente al auditor / Auditor anualmente	El auditor evalúa superficialmente el análisis del cliente.	R	Integridad	Tiempo insuficiente	Favorecer o perjudicar al cliente en la evaluación de la conformidad.	9001-I 9001-P	3	3	NT	Se ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)

54	Aprobación de Acciones	acciones correctivas / empresa implementa aacc	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	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	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
56	Programación de auditoría complementaria	Coordinación de fechas / cotización y HS / Confirmación del equipo auditor	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
57	Verificación de implementación de aacc	Auditoría complementaria / informe de auditoría	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
58	Verificación de implementación de aacc	Auditoría complementaria / informe de auditoría	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 ejecutaron los controles existentes	3	3	Jefe de OCS / Coordinadora de gestión de certificación	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
59	Acreditación	Proceso de acreditación ante el ente competente	IR	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.	4	4	1	Se efectuó el seguimiento al Director de DCALMAS.	3	3	Jefe de OCS	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)
60	Acreditación	Proceso de acreditación ante el ente competente	IR	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	4	4	1	Se efectuó el seguimiento a INACAL. Se recibió la respuesta de la renovación el 2023-12-10.	3	3	Director de DCALMAS	SI	No requiere tratamiento. Es un riesgo no significativo.	(a)	(b)

Observaciones: (a) Los responsables de retroalimentación son los responsables del tratamiento de esta matriz con cierre 2024-01-02 (b) Las fechas de retroalimentación corresponderán a las fechas de identificación de riesgos para la siguiente matriz.

Elaborado por: Magaly Rojas / Gabriela Trevejo / Giancarlo Ganggini	Revisado por: Sandra Espinoza	Aprobado por: Miguel Caillaux
Fecha: 2024-01-02	Fecha: 2024-01-02	Fecha: 2024-01-02