



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

MATRIZ DE RIESGOS CONTRA LA IMPARCIALIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN

1. OBJETIVO

Identificar, clasificar, gestionar, eliminar y/o minimizar los riesgos contra la imparcialidad, independencia e integridad de las actividades de certificación, sean estas reales, o percibidas.

2. POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD

T.I.T.E.C. S.A.S. ha declarado su política de imparcialidad la cual incluye la evaluación de los riesgos contra la misma y disposiciones administrativas y operativas relacionadas con la estructura organizacional, la toma de decisiones y la estructura organizacional frente a la formación. El documento PLE-04 Declaración de imparcialidad, independencia e integridad, así como el PLE-03 Declaración de principios, hacen parte integral de esta matriz.

3. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA EVALUACIÓN Y GESTION DE LOS RIESGOS CONTRA LA IMPARCIALIDAD

Para la evaluación de los riesgos contra la imparcialidad y como herramienta de apoyo a la gestión administrativa y operativa del organismo para salvaguardar la imparcialidad de las actividades de certificación, T.I.T.E.C. S.A.S. da determinado la utilización de la metodología de evaluación de riesgos RAM.

La metodología desarrollada está conformada por un conjunto de pasos lógicos y secuenciales que permiten establecer cualitativamente el nivel de riesgo asociado a eventos de vulneración de la imparcialidad en las actividades de certificación, convirtiéndose en un instrumento de apoyo a las políticas aplicadas para salvaguardar la imparcialidad de dichas actividades, lo cual contribuye a fortalecer la gestión de la imparcialidad al interior del organismo certificador,SE



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

La herramienta utilizada para la medición del Riesgo (R.A.M) y la matriz IPVR, permite que, mediante la clasificación de amenazas, consecuencias y probabilidades se facilite la evaluación cualitativa de los riesgos contra la imparcialidad de las actividades de certificación.

4. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS, ACTIVIDADES Y TAREAS VULNERABLES POR RIESGOS CONTRA LA IMPARCIALIDAD DONDE APLICA LA R.A.M.

Se han identificado los siguientes procesos, actividades o tareas que podrían estar sujetos o vulnerables a riesgos reales o potenciales contra la imparcialidad:

Procesos	Actividades y tareas
Proceso de postulación (Solicitud de servicios).	Información. Cotización y acuerdo de la prestación del servicio. Reglas del servicio de certificación. Postulación o solicitud del servicio. Declaración de la persona candidata. Revisión de la postulación o solicitud del servicio. Apertura del expediente y registro del proceso de certificación. Remisión del proceso a la dirección técnica.
Proceso de evaluación.	Conocimiento del proceso. Programación. Designación. Declaración de conflictos de interés. Preparación de la evaluación.
Proceso de examen.	Reunión de apertura y socialización del plan, instrumento y herramientas de evaluación.



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

	Recolección de evidencias de desempeño. Recolección de evidencias complementarias (Examen). Recolección de evidencias adicionales. Reunión de cierre y retroalimentación del proceso. Autorización de evaluación complementaria. Programación de evaluación complementaria Recolección de evidencias complementarias (Evaluación complementaria) Calificación de desempeños y valoración de evidencias complementarias. Compilación del expediente del candidato y de las calificaciones del desempeño y valoración de evidencias. Presentación de informe de evaluación y recomendaciones sobre la certificación.
Proceso de certificación.	Revisión del proceso de evaluación. Decisión de la certificación. Notificación del dictamen de competencia. Elaboración del contrato de otorgamiento y uso del certificado. Entrega de certificación. Encuesta de satisfacción del cliente y del desempeño del evaluador o examinador.
Procesos de apelación y quejas.	Presentación de quejas. Presentación de recursos de apelación contra las decisiones del organismo de certificación.



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS QUE AMENAZAN LA IMPARCIALIDAD

T.I.T.E.C. S.A.S. ha identificado, los siguientes riesgos que comprometen la imparcialidad de las actividades de certificación:

Riesgo	Descripción
Interés propio	Los riesgos contra la imparcialidad de las actividades de certificación por interés propio, surgen de una persona u organismo que actúa bajo sus intereses para beneficio propio
Subjetividad	Amenazas que surgen cuando el sesgo personal anula la evidencia objetiva
Familiaridad	Amenazas que surgen de una persona que está familiarizada con, o que tiene la confianza de, otra persona; por ejemplo, un examinador o personal del organismo de certificación que desarrolla una relación con un candidato que afecta la capacidad de llegar a un juicio objetivo
Intimidación	Amenazas que impiden al organismo certificador o a su personal actuar objetivamente debido al miedo a un postulante, candidato, persona certificada u otra parte interesada
Financieras	La fuente de ingresos para un organismo de certificación puede ser una amenaza a la imparcialidad
Competencia	La competencia de su personal como garantía necesaria para otorgar una certificación que proporcione confianza. Los riesgos y amenazas contra la imparcialidad surgen de una selección de personal deficiente, falta de educación, formación, capacitación o entrenamiento,
Confidencialidad	Las amenazas contra la imparcialidad surden cuando se trata de gestionar el equilibrio entre la confidencialidad y la apertura ya que esta afecta la confianza de las partes interesadas y su percepción del valor en las actividades de certificación
Responsabilidad	Estas amenazas surgen de la responsabilidad de obtener evidencia objetiva suficiente sobre la cual basar una decisión de certificación. Un riesgo o una amenaza contra la imparcialidad surge en el momento en que dicha responsabilidad es omitida o generada por acciones u omisiones en las actividades de certificación. Una instrucción mal ejecutada o no entendible, pueden generar



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

	omisiones en las responsabilidades delegadas a quienes participan en las actividades de certificación o apoyan la evaluación
Apelaciones y quejas	Una amenaza contra la imparcialidad surge de una mala resolución de las quejas y apelaciones. Una eficaz resolución de estas será un medio importante de protección de la imparcialidad frente a errores, omisiones o comportamiento irracional, que pueda generar un riesgo o concluir en una amenaza contra la imparcialidad
Formación	Proveer formación destinada a la preparación de candidatos al proceso de certificación en sus diferentes etapas o por ser esta un requisito especificado por el esquema de certificación, surge como una amenaza a la imparcialidad, que solo puede eliminarse, separando la formación de la certificación y las relaciones entre el organismo certificador y el proveedor de formación
Certificación del personal	El certificar personal vinculado o relacionado, surge como una amenaza a la imparcialidad ya sea esta, por combinación de amenazas como, la familiaridad, formación o relaciones (Interés propio)

6. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE GRAVEDAD DE LOS RIESGOS

Las probabilidades de que estas amenazas o riesgos contra la imparcialidad se presenten se clasifican entre los niveles de 0 a 5 donde:

- El nivel 5 representa una frecuencia de gravedad muy alta;
- El nivel 4 representa una frecuencia de gravedad alta;
- El nivel 3 representa una frecuencia de gravedad media;
- El nivel 2 representa una frecuencia de gravedad baja;
- El nivel 1 representa una frecuencia de gravedad muy baja y;
- El nivel 0 representa una frecuencia de gravedad nula.



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

La gravedad se mide por la frecuencia en que se puede presentar el riesgo y por el nivel de incidencia en la confianza de la certificación.

7. CLASIFICACIÓN DE LAS CONSECUENCIAS POTENCIALES

Las consecuencias de la ocurrencia del hecho se determinan en la siguiente escala:

- No hay afectación (NA).
- Afecta la confianza en la imparcialidad de las actividades de certificación. (AA).
- Afecta la confianza en el personal que participa en las actividades de certificación (AP).
- Afecta la confianza en la certificación (AC).
- Afecta la confianza en la alta dirección (AD).
- Afecta la confianza en el organismo certificador (AO).

8. ESTIMACIÓN DE LAS CONSECUENCIAS

Las consecuencias se han estimado basándose en hechos que han podido suceder bajo condiciones similares:

Se estimo riesgos y consecuencias en el ANEXO 1.

ESTIMACIÓN DE LAS CONSECUENCIAS			
Situación hipotética	Resultado real	Consecuencia potencial que afecta la imparcialidad del proceso, actividad o tarea	Situación real
El comité del esquema de certificación no representa los interés de todas las partes	Las partes que deben tener interés en los esquemas de certificación no se interesan por el mismo debido a varias	Conflicto de interés por interés propio. Conflicto de interés financieros.	



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

interesadas en los esquemas de certificación	causas entre las que se encuentra el desconocimiento de la importancia de los esquemas de certificación en el desarrollo de la competitividad de las empresas y del país.		
Se presenta deserción de las personas certificadas. No ingresan nuevos procesos	La gestión comercial y legal ha sido baja o nula.	Conflicto de interés por interés propio. Conflicto de interés financiero.	
Exceso de trabajo o carga laboral en el personal.	La Dirección Técnica asume la responsabilidad del sistema de gestión y de otras responsabilidades legales como el SG-SST presentándose omisiones en las funciones y responsabilidades propias que generan conflictos de interés y No Conformidades del sistema.	Conflictos de interés por responsabilidad.	
El postulante, candidato o persona certificada no cumple con los requisitos	Se omiten requisitos para cumplir la postulación	Conflicto de interés por competencias. Conflicto de interés por responsabilidades	
El postulante, candidato o persona certificada es una persona vinculada contractualmente al organismo	No se establecen medidas especiales para proteger la imparcialidad como la contratación de personal externo libre de conflictos de interés relacionados con el candidato a certificación.	Conflicto de interés por familiaridad. Conflicto de interés por interés propio. Conflicto de interés por formación.	
El postulante, candidato o persona certificada ha sido evaluado con	Las relaciones por familiaridad que se presentan entre candidatos, postulantes o	Conflicto de interés por subjetividad. Conflictos de interés por familiaridad. Conflicto de interés por interés propio.	



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

anterioridad por un mismo examinador o evaluador	personas certificadas en los procesos de certificación pueden generar la percepción que existe un interés en que la persona que se somete al proceso de evaluación supere con éxito la evaluación o que la evidencia se perciba como no objetiva.		
El postulante, candidato o persona certificada ha recibido formación en un organismo relacionado.	Las relaciones entre organismos en relación a la formación o preparación de candidatos a certificación pueden generar la percepción que existe un interés en que la persona candidata supere con éxito el proceso de certificación.	Conflicto de interés por formación. Conflicto por interés propio.	
El postulante, candidato o persona certificada ha recibido formación de un evaluador o examinador	Existe familiaridad y subjetividad en el momento de la realización de los procesos de evaluación y examen.	Conflicto de interés por familiaridad. Conflicto de interés por subjetividad.	
El postulante, candidato o persona certificada tiene vínculos familiares con personal del organismo	No se establecen medidas especiales para proteger la imparcialidad como la contratación de personal externo libre de conflictos de interés relacionados con el candidato a certificación.	Conflicto de interés por familiaridad. Conflicto de interés por interés propio.	
El postulante, candidato o persona certificada tiene vínculos	No se establecen medidas especiales para proteger la imparcialidad como la	Conflicto de interés por familiaridad. Conflicto de interés por interés propio. Conflicto de interés por formación.	



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

contractuales en organismos relacionados.	contratación de personal externo libre de conflictos de interés relacionados con el candidato a certificación.		
La alta dirección tiene intereses económicos en organismos relacionados.	Las actividades de organismos relacionados se complementan con las actividades de certificación.	Conflicto de interés financiero.	
Un patrocinador respalda económicamente a un gran número de postulaciones, candidatos o personas certificadas.	Existen presiones financieras por lo que representa el gran número de procesos que se adelantarán.	Conflicto de interés financiero. Conflicto por interés propio.	
El comité del esquema de certificación no se ha integrado de manera que no predomine ningún interés en particular.	Establecimiento de requisitos de certificación, políticas y procedimientos que favorezcan un interés particular.	Conflicto de interés por interés propio.	
El comité del esquema de certificación no cuenta con expertos apropiados.	Omisión de requisitos de competencia por desconocimiento específico de la actividad objeto de evaluación.	Conflicto de interés por competencias.	
No se revisan y validan sistemáticamente los esquemas de certificación.	Los requisitos de evaluación no se han revisado y validado pudiéndose encontrar desactualizados u obsoletos.	Conflicto de interés por responsabilidades.	
No existe un nivel de control y seguridad de la información.	La información confidencial llega a monos de candidatos o personas certificadas facilitando los procesos de evaluación y examen.	Conflicto de interés por responsabilidades.	



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

No existe una rotación adecuada de los exámenes.	Los exámenes son conocidos y comentados entre grupos de evaluados facilitando los procesos de evaluación y examen.	Conflicto de interés por responsabilidades.	
Las apelaciones no son atendidas de manera adecuada	La resolución de las apelaciones no es atendida con la independencia e imparcialidad de un comité o comisión adecuadamente constituida.	Conflicto de interés por apelaciones y quejas. Conflicto de interés por responsabilidades.	
Las quejas no son atendidas de manera adecuada	La resolución de las quejas no es atendida con la independencia e imparcialidad adecuada ni con la suficiencia y eficacia requerida.	Conflicto de interés por apelaciones y quejas. Conflicto de interés por responsabilidades.	

9. PROBABILIDADES

Las probabilidades de la ocurrencia del hecho se determinan en la siguiente escala:

- A - No se presentan (NP).
- B - No se han presentado (SP).
- C - Se han presentado esporádicamente (PE).
- D - Se presentan con frecuencia (PF).
- E - Su presencia es una constante (PC).

10. CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

De conformidad con la matriz de riesgos, el riesgo está compuesto por los siguientes factores:

El primero define con que categoría de consecuencia está relacionada la evaluación.

El segundo corresponde a la gravedad de las consecuencias que podrían producirse con ese suceso. Escala de 0 a 5.

El tercero corresponde al nivel de probabilidad de un suceso no deseado: A-E

11. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Nivel	Color	Riesgo	Interpretación
5		Muy alto	Requiere para su resolución de la participación de un comité para la toma de decisiones que represente los intereses de todas las partes interesadas para la toma de decisión sobre la salvaguarda de la imparcialidad.
4		Alto	Requiere de la participación de un comité independiente y no involucrado en el proceso, actividad o tarea de certificación amenazada para la toma de decisión sobre la salvaguarda de la imparcialidad.
3		Medio	Requiere de la participación de la Gerencia para la resolución y toma de decisión sobre la salvaguarda de la imparcialidad.
2		Bajo	Requiere realizar modificaciones de las políticas y procedimientos establecidos para la salvaguarda de la imparcialidad.



**TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.**

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

1		Muy bajo	Requiere realizar ajustes a las diferentes políticas y procedimientos establecidos para la salvaguarda de la imparcialidad.
---	--	----------	---

12. MATRIZ DE RIESGOS

CONSECUENCIAS					PROBABILIDADES					
Imparcialidad	Personal	Actividades	Certificación	Organismo		A	B	C	D	E
						No se presentan	No se han presentado	Esporádicamente	Frecuentemente	Constantemente
Severa	Responsabilidad	Severa	Ante ONAC	Ante ONAC	5					
Alta	Competencia	Alta	Ante Autoridades	Ante Autoridades	4					
Moderada	Experiencia	Moderada	Ante Partes interesadas	Ante Partes interesadas	3					
Baja	Formación	Baja	Ante clientes	Ante clientes	2					



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

Leve	Capacitación	Leve	Ante el personal	Ante el personal	1					
Nula	Ninguna	Nula	Nula	Nula	0					

13. CONTROLES EXISTENTES

Código	Documento	Descripción	Requisito	Consecuencias
PLE-01	Estructura organizacional	Define, estructura y mantiene una estructura organizacional que ofrece confianza en su competencia, integridad en sus procesos e imparcialidad en sus actuaciones operativas y administrativas, a todas las partes interesadas en su Sistema de Certificación y a su vez proteja la objetividad y confidencialidad del mismo.	4.3.1.	Imparcialidad Personal Actividades Certificación Organismo
RG-01	Reglas generales del servicio de certificación	A diferencia de otros tipos de organismos de evaluación de la conformidad, una de las funciones del T.I.T.E.C. S.A.S., es llevar a cabo exámenes que utilizan criterios objetivos de competencia y la calificación de estos. Aun y cuando los exámenes garantizan la imparcialidad en el sistema de certificación, T.I.T.E.C. S.A.S. ha incluido medidas como el presente reglamento, con el fin de reducir el riesgo de conflictos de interés, garantizar la imparcialidad, independencia e integridad de sus políticas y procedimientos y asegurar así mismo, que los principios de igualdad, equidad y no discriminación, sean aplicados en todas sus operaciones	4.3.2. 4.3.4.	Imparcialidad Personal Actividades Certificación Organismo
RG-06	Reglamento del comité del esquema	Tiene como finalidad la de establecer los criterios para la constitución y funcionamiento de los comités del esquema de certificación que se constituyan en garantía de la independencia, imparcialidad e integridad de los procesos de certificación, con la participación de todas las partes interesadas.	4.3.3. 4.3.8.	Imparcialidad Personal Actividades Certificación Organismo
PLE-02	Política de gestión	El establecimiento de una política de gestión que involucra la salvaguarda de la imparcialidad en las actividades de certificación, garantiza la equidad y por ende un tratamiento equitativo a todos las personas interesadas en la certificación.	4.3.4.	Imparcialidad Personal Actividades Certificación



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

				Organismo
PLE-10	Análisis y Matriz de riesgos contra la imparcialidad	Por medio del análisis y matriz de riesgos de la imparcialidad, el organismo identifica, clasifica, gestiona, elimina y/o minimiza los riesgos contra la imparcialidad, independencia e integridad de las actividades de certificación, sean estas reales, o percibidas	4.3.5. 4.3.6. 4.3.7.	Imparcialidad Personal Actividades Certificación Organismo

14. MEDIDAS PARA CONSECUENCIAS REALES

Riesgo	Descripción	Consecuencia	Nivel	Acción realizada/Actividad preventiva
Interés propio	Uno de los patrocinadores de los clientes de T.I.T.E.C. S.A.S. participa con un porcentaje del 80% de los procesos realizados, lo que establece una relación comercial importante al grado de comprometer la sostenibilidad del organismo en el momento que este patrocinador se retirase del proceso.	Afectación de la confianza en la competencia técnica del organismo.	Muy alta	El organismo de certificación debe procurar la comercialización de sus servicios que le garanticen diferentes fuentes de financiación con el fin de minimizar el nivel de riesgo que le afecta en este momento.
Subjetividad	Candidatos o personas certificadas que han realizado formación o capacitación en un organismo relacionado (Directivos y propietarios comunes) La asignación y programación de procesos de vigilancia secuencial a un mismo examinador o evaluador	Afectación de la confianza de las actividades de certificación	Alta	El organismo de certificación debe asegurarse que los evaluadores o examinadores por una parte no participen en actividades relacionadas con la formación de candidatos y personas certificadas, que declaren cualquier conflicto de interés relacionado y que mantengan la fiabilidad, validez y rigor técnico de la evaluación.
Familiaridad	La asignación y programación de procesos de vigilancia secuencial a un mismo examinador o evaluador	Afectación de la confianza de las actividades de certificación	Medio	El evaluador/Examinador debe declarar todo conflicto de interés y declararse impedido de realizar la evaluación en caso de tener conflicto de interés por familiaridad.



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

Intimidación	No se han presentado	Ninguna	Nula	Quien sea intimidado en su integridad física o moral, debe informar de dicho conflicto de interés y abstenerse de participar en el proceso de certificación afectado. Se debe dar parte a las autoridades respectivas y se le debe brindar el apoyo requerido mientras subsista la amenaza.
Financieras	Uno de los patrocinadores de los clientes de T.I.T.E.C. S.A.S. participa con un porcentaje del 80% de los procesos realizados, lo que establece una relación comercial importante al grado de comprometer la sostenibilidad del organismo en el momento que este patrocinador se retirase del proceso. Deserción de personas certificadas patrocinadas por empresas que deciden no mantener el patrocinio. El no ingreso de procesos nuevos.	Afectación de la confianza en las actividades de certificación.	Muy alta	El organismo de certificación debe procurar la comercialización de sus servicios que le garanticen diferentes fuentes de financiación con el fin de minimizar el nivel de riesgo que le afecta en este momento.
Competencia	Se detectó en la verificación del proceso de certificación omisiones en el recado de evidencia histórica relacionada con prerequisites y con el proceso de postulación. El diligenciamiento de las herramientas y la recolección de evidencia objetiva y los productos resultados de los procesos de evaluación y examen son deficientes. Los niveles de suficiencia en los informes de evaluación son baja.	Afectación de la confianza en la competencia del personal.	Muy alta	El organismo de certificación debe realizar formación y capacitación del personal involucrado en las actividades de certificación con el fin de mejorar la competencia del personal y así minimizar el nivel de riesgo que lo afecta en este momento.
Confidencialidad y seguridad de la información.	La infraestructura relativa al área de examen debe ser gestionada de modo que ofrezca confianza en la seguridad y confidencialidad en la información del examen.	Afectación de la confianza de las actividades de certificación	Baja	El personal vinculado al proceso de evaluación debe asegurarse que la confidencialidad se mantenga en las condiciones que determina el organismo. Deben tener especial cuidado en el transporte de material del examen y deben informar cualquier amenaza contra la



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

				confidencialidad como por ejemplo, pérdida de material de examen, etc.
Responsabilidad y carga laboral	Se detectó en la verificación del proceso de certificación omisiones en el recado de evidencia histórica relacionada con prerequisites y con el proceso de postulación. Omisiones en las actividades del sistema de gestión.	Afectación de la confianza en las actividades de certificación y en la competencia de las personas vinculadas a las actividades de certificación.	Muy alta	El organismo de certificación debe asegurar que el personal vinculado tiene acceso a instrucciones pertinentes para la realización de las actividades de certificación.
Apelaciones y quejas	No se han presentado	Ninguna	Nula	Las apelaciones deben ser atendidas según los procedimientos establecidos por personas con la competencia requerida y por medio de un comité técnico independiente del proceso de certificación. Las quejas deben ser atendidas de conformidad con el procedimiento establecido, retroalimentadas e informadas para su tratamiento posterior en caso que represente alguna afectación al sistema de certificación.
Formación	Candidatos o personas certificadas que han realizado formación o capacitación en un organismo relacionado (Directivos y propietarios comunes)	Afectación de la confianza de las actividades de certificación	Alta	El organismo de certificación debe asegurarse que los evaluadores o examinadores por una parte no participen en actividades relacionadas con la formación de candidatos y personas certificadas, que declaren cualquier conflicto de interés relacionado y que mantengan la fiabilidad, validez y rigor técnico de la evaluación.
Certificación del personal	No se han presentado	Ninguna	Nula	El organismo debe contratar personal externo para realizar las evaluaciones y exámenes cuando se tenga que certificar personal vinculado. La comisión debe ser integrada por



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

			personas competentes que no tengan ningún vínculo con la persona candidata.
--	--	--	---

15. DEFINICIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE LAS CONSECUENCIAS POSIBLES

IMPARCIALIDAD	
Severa	Cuando la imparcialidad se vea amenaza o afectada de manera severa se deberá realizar la convocatoria del Consejo de Dirección para decidir sobre las acciones a seguir.
Alta	Cuando la amenaza contra la imparcialidad sea alta requerirá del involucramiento del comité del esquema para la toma de decisiones y acciones a seguir.
Moderada	Cuando la amenaza o afectación a la imparcialidad sea moderada, requerirá del involucramiento de la Alta Dirección del Organismo para la toma de decisiones sobre las acciones a seguir.
Baja	Cuando la amenaza o afectación sea baja, el responsable del proceso deberá involucrarse para la toma de decisiones y de las acciones a seguir.
Leve	Cuando la amenaza o afectación sea baja, requerirá de acciones preventivas y correctivas ejecutadas por el representante de la dirección.
Nula	No requiere de acción alguna.

PERSONAL	
Responsabilidad	Omisiones a las responsabilidades asignadas. Intensificar los niveles de capacitación del personal. Estudiar la posible desvinculación del personal comprometido. Puede afectar severamente la competencia técnica del organismo.
Competencia	Competencia ineficiente. Reacción de funciones y reentrenamiento severo con el fin de adquirir competencias faltantes. Suplir la falta de competencia con formación y entrenamiento específico y suplir conocimientos técnicos requeridos por el personal que



TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN COMPETENCIAL S.A.S.

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

	participa en los procesos de certificación. Puede afectar gravemente la competencia técnica del organismo.
Experiencia	Experiencia ineficiente. Suplir la falta de experiencia con formación y entrenamiento específico y suplir conocimientos técnicos requeridos por el personal que participa en los procesos de certificación. Puede afectar la competencia técnica del organismo moderadamente.
Formación	Formación ineficiente. Realizar actividades de inducción, reinducción y entrenamiento específico al personal que participa en los procesos de certificación. Puede afectar la competencia técnica del organismo levemente.
Capacitación	Capacitación ineficiente. Suplir conocimientos técnicos al personal que participa en los procesos de certificación. No llega a afectar la competencia técnica del organismo.
Ninguna	

ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN	
Severa	Severa afectación de la confianza en las actividades de certificación. Requiere acciones preventivas y correctivas por el comité del esquema de certificación.
Alta	Alta afectación de la confianza en las actividades de certificación. Requiere de acciones correctivas y preventivas de la alta dirección del organismo de certificación.
Moderada	Moderada afectación de la confianza en las actividades de certificación. Requiere de acciones correctivas y preventivas del representante de la dirección.
Baja	Baja afectación de la confianza en las actividades de certificación. Requiere de acciones correctivas y preventivas del responsable del proceso.
Leve	Leve afectación de la confianza en las actividades de certificación. Requiere acciones correctivas y preventivas del responsable de la actividad.
No la afecta	No se afecta la confianza de las actividades de certificación. No requiere acción alguna.



**TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.**

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

CERTIFICACIÓN	
Ante ONAC	La confianza en la certificación se ve afectada de manera severa. Requiere acciones preventivas y correctivas por el comité del esquema de certificación.
Ante Autoridades	La confianza en la certificación se ve afectada de manera grave. Requiere de acciones correctivas y preventivas de la alta dirección del organismo de certificación.
Ante Partes interesadas	La confianza en la certificación se ve afectada de manera moderada. Requiere de acciones correctivas y preventivas del representante de la dirección.
Ante clientes	La confianza en la certificación se ve afectada de manera baja. Requiere de acciones correctivas y preventivas del responsable del proceso.
Ante el personal	La confianza en la certificación se ve afectada de manera leve. Requiere acciones correctivas y preventivas del responsable de la actividad.
No la afecta	No se afecta la confianza en la certificación. No requiere acción alguna.

ORGANISMO CERTIFICADOR	
Ante Autoridades	La confianza en la competencia técnica del organismo se ve afectada de manera severa al grado que pueda ser sancionado por autoridad competente que origine la consecuencia de la suspensión o pérdida de la acreditación. La alta dirección del organismo de certificación debe blindar el sistema de gestión de para que esta consecuencia no se produzca.
Ante ONAC	La confianza en la competencia técnica del organismo se ve afectada de manera grave al grado que pueda ser suspendida o retirada la certificación. La alta dirección del organismo de certificación debe establecer medidas que garanticen a toda costa que se produzca esta consecuencia.
Ante Partes interesadas	La confianza en la competencia técnica del organismo de certificación se ve afectada ante las partes interesadas. La alta dirección debe asegurar medidas preventivas y correctivas para minimizar la afectación debido a esta consecuencia.



**TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.**

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

Ante clientes	La confianza en la competencia técnica del organismo de certificación se ve afectada ante los clientes. La alta dirección debe asegurar medidas preventivas y correctivas para minimizar la afectación debido a esta consecuencia.
Ante el personal	La confianza en la competencia técnica del organismo de certificación se ve afectada ante el personal vinculado. La alta dirección debe asegurar medidas preventivas y correctivas para minimizar la afectación debido a esta consecuencia.
No la afecta	No requiere ninguna acción.

ELABORO	FECHA	REVISO	FECHA	APROBO	FECHA
Dirección Administrativa	Agosto/2015	Dirección Técnica	Agosto/2015	Gerencia	Agosto/2015

HISTORIAL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
1	Nuevo	Diciembre/2010
2	Versión revisada y ajustada a los requisitos de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013, y se elimina el documento PLE-12 del sistema de gestión.	Diciembre/2013
3	Se realiza ajustes y cambios representativos en el análisis y matriz de riesgos que afecta la imparcialidad, definiendo claramente el objeto del análisis y de la matriz; estableciendo políticas de imparcialidad; determinado la metodología a utilizar; identificando los procesos, actividades y tareas afectas; identificando los riesgos que afectan la imparcialidad; evaluando el nivel de gravedad de los riesgos; clasificando las consecuencias potenciales; haciendo la estimación de las consecuencias; determinando las probabilidades; clasificando los riesgos; evaluando los riesgos; elaborando la matriz de riesgos; determinando los controles existentes; determinando las medidas para	Octubre/2014



**TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍA DE EVALUACIÓN
COMPETENCIAL S.A.S.**

T.I.T.E.C. S.A.S.

Organismo de Certificación de Personas

	las consecuencias reales y; definiendo las categorías de las consecuencias potenciales.	
4	Se modifica la matriz de riesgos que afectan la imparcialidad por nueva evidencia encontrada durante la auditoría interna realizada en el mes de febrero de 2.015. Las principales amenazas contra la imparcialidad evidenciadas tienen relación con los siguientes riesgos: Subjetividad, financieras, familiaridad y responsabilidad. Se incorporaron nuevas estimaciones de riesgos que amenazan la imparcialidad; Se incorporaron riesgos evidenciados que amenazan la imparcialidad; Se estimaron las consecuencias y se tomaron medidas correctivas para la salvaguarda de la imparcialidad.	Febrero/2015
5	Revisión de las políticas sobre la imparcialidad, independencia e integridad.	Agosto/2015
6	Actualización incorporación Anexo 1 a la matriz	Junio/2018
7	Actualización	Abril/2019