

### 1. Alcance

La Alta dirección de CQR, tiene el compromiso con la orientación, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos, como es entre otros, la imparcialidad en las actividades de certificación, la gestión de conflictos de interés y la objetividad de nuestras actividades de certificación de los sistemas de gestión; que puedan afectar la capacidad de la organización para lograr los resultados previstos.

### 2. Aplicación

La Imparcialidad significa la presencia real y percibida de objetividad; que posibles conflictos de intereses son resueltos sin que afecten de forma adversa a las actividades subsiguientes del grupo CQR. (CQR SAS, C&M SAS)

Para identificar, analizar, evaluar, tratar, seguir y documentar los riesgos relacionados con posibles conflictos de intereses que surjan de la prestación de servicios de certificación, incluyendo cualquier conflicto proveniente de sus relaciones, que amenace la imparcialidad del organismo de certificación, las actividades pueden basarse en factores tales como la propiedad, la estructura directiva, la gestión, el personal, los recursos compartidos, la situación financiera, los contratos, la comercialización y el pago de una comisión sobre las ventas u otro incentivo concerniente a nuevos clientes, etc.

Tener relaciones no implica necesariamente un conflicto de interés para CQR, sin embargo, si una relación supone una amenaza a la imparcialidad, CQR debe documentar y ser capaz de demostrar cómo elimina o minimiza dichas amenazas. Esta información debe estar disponible para las personas a las cuales se les consulta como partes interesadas, bien surjan de CQR o de las actividades de otras personas, organismos u organizaciones.

La decisión de la certificación de CQR debe realizarse con independencia, neutralidad, usencia de sesgos, carencia de prejuicios, justicia, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, basarse en evidencias objetivas de conformidad o de no conformidad obtenida durante la auditoria de certificación y no debe estar influenciada por amenazas como:

a) **Los intereses personales:** surgen cuando una persona o un organismo actúa en su propio interés. Tener intereses financieros personales es una amenaza susceptible de comprometer la imparcialidad de una certificación.

- La fuente de ingresos para CQR es el pago de la certificación de nuestro cliente, y que es una amenaza potencial para la imparcialidad.
- Una relación que amenace la imparcialidad de CQR puede basarse en la propiedad, la estructura directiva, la gestión, el personal, los recursos compartidos, la situación financiera, los contratos, la comercialización y el pago de una comisión sobre las ventas u otro incentivo concerniente a nuevos clientes, Otros incentivos para la remisión de nuevos clientes, etc.

b) **La autorrevisión:** surgen cuando una persona o un organismo revisa el trabajo hecho por él mismo. La auditoría de los sistemas de gestión de un cliente al cual el organismo de certificación ha proporcionado servicios de consultoría relativos a sistemas de gestión constituye una amenaza de este tipo.

- Certificación de los sistemas de gestión de un cliente que previamente ha recibido consultoría del Sistema de Gestión o de las auditorías internas dentro de 2 años por cualquier entidad jurídica dentro del grupo CQR.

- CQR no deberán ofrecer o proporcionar la auditoría interna a nuestros clientes certificados.
- CQR no deberá certificar un sistema de gestión en el que un cliente ha recibido una consultoría de sistemas de gestión dentro de los 2 años siguientes al final de la consultoría de gestión por parte de algún miembro del grupo de CQR.
  - Las actividades de CQR, no podrán comercializarse si, se ofrecen como vinculados con las actividades de una organización que ofrece servicios de consultoría de gestión del sistema.
  - CQR no debe externalizar auditorías a una organización de consultoría de gestión del sistema.
  - CQR no podrá utilizar el personal que proporciona consultoría al cliente, para las actividades de auditoría, incluyendo aquellos que actúan en una capacidad de gestión, como parte del equipo auditor para el cliente que tiene el conflicto de intereses.

c) **La familiaridad (o confianza):** surgen cuando una persona o un organismo tiene una relación de excesiva familiaridad o confianza con otra persona y por eso no busca evidencias de auditoría.

- CQR adoptará las medidas para corregir las declaraciones inapropiadas por cualquier organización de consultoría que indican o sugieren que la certificación sería más sencilla, fácil, rápida o menos costosa si CQR se utilizó. CQR no debe afirmar ni implicar que la certificación sería más sencilla, más fácil, más rápido o menos costoso si una organización de consultoría especificados se utilizó.
- Una relación que pone en peligro la imparcialidad de CQR se puede basar en los auditores que han sido empleados en la organización del cliente en los últimos 2 años y los mismos auditores del primer ciclo de certificación es usado durante los siguientes ciclos de certificación.

d) La intimidación: surgen cuando una persona o un organismo tiene la percepción de sufrir coacción abierta o encubiertamente, por ejemplo, la amenaza de ser reemplazado, o ser denunciado a un supervisor.

- Los problemas de interacción o conflictos con los clientes auditados.

Todo el personal de CQR, interno y externo, o comités, que podrían influir en las actividades de certificación, actuarán de manera imparcial y no permitirán que las presiones comerciales, financieras o de otro tipo comprometan su imparcialidad. (1202 códigos de conducta y ética, 2371 prevención de conflicto de interés, confidencialidad, 4210 acuerdo de confidencialidad, 4335 notificación de asignación y 4325 notificación de auditoría).

e) Defensa.: Surge cuando en caso de disputas o apelaciones, el personal de CQR (interno o auditores implicados en el proceso de evaluación) toma partido a favor o en contra de un cliente.

- CQR como medida para mantener la imparcialidad, establece que el personal que participe en la evaluación o en procesos con los clientes participen de las decisiones tomadas, sean estas, resultado de la evaluación o por conflictos presentados durante el proceso. (quejas reclamos, apelaciones), de manera que no se tome parte a favor o en contra.

f) Competencia. Surge cuando se presentan conflictos de intereses entre el auditor o personal empleado y el cliente.

- Como Medida de control a los auditores se les solicita declaración sobre si existe conflicto de intereses o no con la empresa/persona que auditará.

### 3. Procedimiento

#### DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO

Como primer paso para el establecimiento e implementación de un proceso de gestión del riesgo y su evaluación, se establece el contexto dentro del cual se ubica la compañía, teniendo en cuenta los factores internos como tamaño de la organización, misión, políticas, estructura de la compañía, recursos (personal, sistemas financieros), y factores externos tales como el ambiente del negocio, el ambiente social, reglamentario y cultural.

De acuerdo con los riesgos evidenciados, se evaluarán los impactos son económicos, operacionales, estratégicos y comerciales dependiendo de la parte de la compañía que afectaría la capacidad de la organización para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión.

CQR, cuenta con un grupo de partes interesadas, donde se identifican, revisan y tratan los posibles amenazas y riesgos a la imparcialidad en la ejecución de las actividades específicas de evaluación de la conformidad.

Las amenazas a la imparcialidad mencionadas en el numeral 2, entre otras, deben ser revisadas en el contexto interno para:

- las actividades de mercadeo y gestión comercial, planeación de la auditoría, ejecución de auditoría, decisión de la certificación, para otros servicios prestados por CQR SAS, para las actividades del organismo relacionado del Grupo CQR,

y en el contexto externo para:

- las relaciones con GPI,
- otras actividades de negocio globales de la compañía,
- respecto al organismo relacionado del grupo CQR.
- Operación de agentes comerciales
- Proveedores

#### IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

La identificación de los riesgos se realiza con la participación de las partes interesadas a través de herramientas como reuniones, entrevistas, inspecciones y recorridos por las instalaciones, áreas y conocimiento de la operación de la empresa e infraestructura, ya sean suministrados por la organización o por terceros, revisión de los procesos de gestión, cualquier obligación legal aplicable relacionada con la valoración del riesgo y la implementación de los controles necesarios.

Se evalúa que puede suceder, a que riesgos estamos expuestos, como estos riesgos pueden afectar a la compañía teniendo en cuenta el contexto establecido, igualmente se evalúan las posibles causas de estos riesgos.

La metodología usada es el Análisis de Modo de Efectos y Fallo de Imparcialidad (AMEF)

### ANÁLISIS DE LOS RIESGOS

Proceso mediante el cual se comprende la probabilidad, consecuencias, causas y efectos del evento en análisis y se determina el riesgo correspondiente.

Se establecen los riesgos anteriormente identificados y las estrategias posibles de tratamiento más adecuadas y eficaces, que disminuyan o eliminen el impacto generado.

Se deben considerar las fuentes del riesgo, sus consecuencias positivas y negativas y la posibilidad de que puedan ocurrir.

Es necesario evaluar los controles existentes para minimizar los riesgos negativos o para potenciar los riesgos positivos y evaluar las fortalezas y debilidades.

Posteriormente se establecerá la magnitud de las consecuencias de un evento, si ocurriera, y la posibilidad del evento y sus consecuencias asociadas se evalúan en el contexto de la eficacia de las estrategias y controles existentes. Las consecuencias y la posibilidad se combinan para producir un nivel de riesgo. Las consecuencias y la posibilidad se pueden estimar utilizando análisis y cálculos estadísticos, igualmente se puede hacer una estimación subjetiva que refleje el grado de creencia de que se producirá un evento o resultado particular.

Hacemos un análisis cualitativo para obtener una indicación general del nivel del riesgo y revelar los principales aspectos del riesgo. Si es necesario emprender un análisis más específico o cuantitativo sobre los principales aspectos de riesgo.

### EVALUACIÓN DEL RIESGO

Proceso mediante el cual se determina si el riesgo obtenido es aceptable o inaceptable.

A continuación, se relacionan las distintas evaluaciones que se le dan al riesgo de acuerdo a la matriz Risk Assessment FMEA, en la cual se selecciona el nivel de riesgo encontrado durante el análisis con los criterios e impactos de riesgo establecidos.

### NIVEL DEL RIESGO = PROBABILIDAD X CONSECUENCIA

<i>Criterio</i>	<i>Valor</i>
<b>Probabilidad de ocurrencia del efecto</b>	
Muy baja probabilidad de ocurrencia, los controles actuales evitan la ocurrencia del efecto.	1
Baja probabilidad de ocurrencia. Los controles normalmente pueden evitar la ocurrencia del efecto.	2
Media probabilidad de ocurrencia. Los controles actuales podrían evitar la ocurrencia del efecto.	3
Alta probabilidad de ocurrencia. A pesar de los controles actuales, se podría presentar el efecto.	4
Muy Alta probabilidad de ocurrencia. A pesar de los controles, es muy probable que ocurra el efecto.	5
<b>Consecuencias del efecto</b>	
Si se presentara el efecto, esto sería imperceptible y sin ninguna consecuencia frente a la imparcialidad.	1

Si se presentara el efecto, esto sería ligeramente perceptible, pero sin ninguna consecuencia frente a la imparcialidad.	2
Si se presentara el efecto, se vería afectada la imparcialidad pudiendo corregir el asunto oportunamente.	3
Si se presentara el efecto, se vería afectada la imparcialidad pudiendo corregir el asunto posteriormente sin que se afecte el resultado de la certificación.	4
Si se presentara el efecto, se afectaría gravemente a la imparcialidad, haciendo invalidar el resultado del proceso de certificación de Sistemas de Gestión.	5
<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Acciones recomendadas</b>
Bajo: 1 – 11	Mantener las acciones actuales y seguir monitoreando los efectos de fallas
Medio: 12-20	Inaceptable, se deben tomar acciones frente a la probabilidad y/o consecuencias en un periodo corto de implementación, sin que se vea afectada la imparcialidad.
Alto: 21 - 25	Inaceptable, se deben tomar acciones frente a la probabilidad y/o consecuencias de manera inmediata y detener cualquier proceso afectado hasta tanto se hagan los ajustes correspondientes.

#### Análisis de Modo de Efectos y Fallo de Imparcialidad (AMEF)

Los pasos básicos para realizar AMEF incluye:

Proceso /actividad /escenario	Tipo de amenaza a la imparcialidad por posible conflicto de intereses	Modo de falla potencial (evento indeseable)	Efectos de falla potencial (posibles consecuencias)	Controles establecidos actualmente	Probabilidad de ocurrencia del efecto (con controles actuales)	Consecuencias del efecto (con controles actuales)	Riesgo residual actual	Valoración del riesgo residual actual	Actividades adicionales requeridas (cuando el riesgo residual es inaceptable)	Probabilidad estimada luego de controles adicionales	Consecuencias estimadas luego de controles adicionales	Riesgo residual estimado en segunda generación	Valoración del riesgo residual estimado

1. Reunir al equipo interno de trabajo de los procesos de certificación de Sistemas de Gestión.
2. Explicar las reglas del juego.

3. Reunir y revisar la información pertinente.
4. Identificar el tema (s) o proceso (s) para ser analizadas.
5. Identificar la función (s), fallo (s), efecto (s), causa (s) y control de la corriente (s) para cada elemento o proceso a analizar.
6. Evaluar el riesgo asociado con los problemas identificados por el análisis.
7. Priorizar y asignar otras medidas adoptadas.
8. Realizar acciones adicionales tomadas y el riesgo de volver a evaluar.
9. Distribuir, revisar y actualizar el análisis, según el caso y fijar en el registro interno de la CAPA.

### TRATAMIENTO DEL RIESGO

Proceso para modificar el riesgo y llevarlo a una condición de aceptabilidad en los casos donde resulta ser inaceptable.

De acuerdo con la aceptabilidad de cada riesgo se decide que tratamiento se debe dar a cada caso, es importante tener en cuenta que cada operación se debe analizar por separado, por ejemplo, en determinados casos se puede asumir riesgos que en otras circunstancias serían inaceptables:

- **Prevención:** Elaboración de procedimientos / Capacitación al personal / Manual de funciones
- **Protección:** Se deben establecer medidas de protección en los casos en los que el riesgo no se pueda evitar dependiendo de la clase
- **Transferencia:** En los casos en los cuales no se pueda evitar ni asumir el costo de un evento se debe transferir el riesgo por medio de pólizas de seguro.
- **Distribución:** En los casos en los cuales el riesgo se pueda distribuir en diferentes actores (varios departamentos, compartido con partes interesadas, etc.)
- **Asumirlos:** En los casos en los cuales se defina que el beneficio obtenido por asumir el riesgo es mayor al costo que el posible evento pueda generar se decidirá continuar adelante con la operación, en este caso quien debe autorizar es directamente es el gerente general.
- **Evitarlos:** Cuando un riesgo sea inaceptable y no se pueda aplicar ninguna de las medidas anteriormente descritas este riesgo se debe evitar, es decir la operación no se debe efectuar bajo ninguna circunstancia.

Las anteriores medidas deben ayudar a disminuir progresivamente los riesgos a los que se enfrenta la compañía, si bien es utópico el llegar a tener cero riesgos la idea es que a medida que el sistema de gestión vaya madurando los riesgos se vayan controlando mejor.

### SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS

Actividades de seguimiento continuo para asegurar que los eventos materializados sean considerados en los análisis y además se haga seguimiento sobre la aplicación de los controles definidos.

Una vez identificado el tratamiento del riesgo, y los controles de los mismos, se establecerán dentro de la matriz de peligros, en el ítem controles y acciones adicionales tomadas.

### Aplicaciones y Beneficios

El procedimiento de Análisis de Modos y Efectos es una herramienta que ha sido adaptado de muchas maneras diferentes para distintos propósitos. Puede contribuir a la mejora de los diseños para productos y procesos, lo que resulta en mayor fiabilidad, mejor calidad, mayor seguridad, una mayor satisfacción del cliente y la reducción de los costes y aumentar el prestigio.

#### 4. Periodicidad

La Actualización de AMEF se realizará:

- Durante la Revisión Gerencial (Registro: Elementos de Entrada – Decisiones)
- A partir de hallazgos reportados en interacción con grupos de interés.
- En las reuniones de Plan Estratégico Anual.
- Reunión de formulación (anual) (Registro: Actas).
- Reuniones de Seguimiento (semestral) (Registro: actas de reunión).

Version	Fecha	Historial de Cambios
4.0	7.jul.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio del código del documento como instructivo, 3269 no 4269.</li> <li>• Reestructura del documento en alcance y aplicación.</li> </ul>
5.0	20 may 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión punto 4. Periodicidad con nuevos elementos.</li> </ul>
6.0	30/juni0 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustes ISO /IEC 17065, se incluye riesgos por Defensa y competencia.</li> </ul>
7.0	16/Mar.16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reestructuración total con base en ISO IEC 17021-1:2015</li> </ul>
8.0	11/Ags/16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alineación con norma ISO 31000: 2011</li> </ul>
9.0	18/NOV/20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye la identificación parámetros de análisis de amenazas y riesgos en el contexto interno y externo del grupo CQR Surveillance LLC. internas y externas de la organización y se alinea de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO/IEC 17021-1</li> </ul>