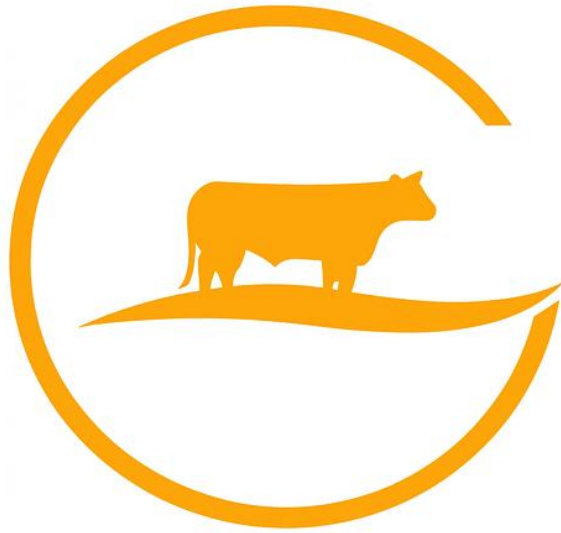




FUNDAGAN

NIT. 900.159.758-2

PR-012

PROCEDIMIENTO CONTROL Y RESPUESTA ANTE FRAUDES Y
CONDUCTAS INADECUADAS

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos formales de detección, revisión, respuesta, seguimiento y comunicación frente a indicios o casos confirmados de fraude y conductas inadecuadas, con el fin de proteger la integridad, imparcialidad y credibilidad de los procesos de certificación del OEC FUNDAGAN, en cumplimiento de los requisitos de la ISO/IEC 17065:2012 y las obligaciones como organismo acreditado.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene alcance sobre todas las personas naturales o jurídicas que interactúan directa o indirectamente con el OEC FUNDAGAN, frente a cualquier actuación que pueda comprometer el sistema de certificación. Aplica ante indicios o casos de fraude y conductas inadecuadas que se presenten antes, durante o después del otorgamiento de la certificación, y que puedan originarse en el desarrollo de actividades técnicas, administrativas, contractuales o comunicacionales, así como en cualquier tipo de interacción presencial o no presencial entre clientes, partes interesadas, contratistas, terceros o cualquier otra persona que tenga relación con el OEC FUNDAGAN y que pueda afectar la integridad, imparcialidad o credibilidad de los procesos de certificación.

3. RESPONSABLES

Dirección ejecutiva:

- Garantizar que el OEC FUNDAGAN disponga de mecanismos eficaces para prevenir, detectar y responder ante fraudes y conductas inadecuadas.
- Conocer los casos de mayor impacto o riesgo institucional.
- Adoptar decisiones estratégicas cuando las situaciones puedan comprometer la imparcialidad, la credibilidad del OEC o su condición de organismo acreditado.
- Asegurar la comunicación con el organismo de acreditación, cuando aplique.

Líder de calidad:

- Administrar, implementar y mantener actualizado el presente procedimiento; recibir, registrar y analizar los indicios de fraude o conductas inadecuadas; coordinar la revisión, seguimiento y documentación de cada caso.
- Asegurar la trazabilidad de las actuaciones.
- Verificar la eficacia de las acciones adoptadas.
- Articular este procedimiento con el sistema de gestión, la revisión por la dirección y las acciones correctivas cuando corresponda.

Abogado o responsable jurídico:

- Brindar soporte jurídico en el análisis de los casos identificados.
- Evaluar las implicaciones legales y contractuales.
- Validar las decisiones que puedan derivar en suspensión, cancelación o retiro de certificados.

- Apoyar la definición de comunicaciones formales hacia clientes, partes interesadas, autoridades o el organismo de acreditación.

Audidores de campo:

- Identificar y reportar de manera oportuna cualquier indicio de fraude o conducta inadecuada, detectada durante las actividades de evaluación.
- Abstenerse de emitir juicios o decisiones no autorizadas.
- Suministrar información objetiva y verificable que contribuya al análisis del caso, manteniendo la confidencialidad y la imparcialidad.

Revisor Técnico:

- Analizar técnicamente la información relacionada con el indicio o caso de fraude o conducta inadecuada, verificar la consistencia de los hallazgos, validar la suficiencia de las evidencias y emitir un concepto técnico objetivo, sin participar en la decisión final ni en la imposición de medidas, garantizando la independencia y la imparcialidad del proceso.

Decisor: Dirección Ejecutiva

- Responsable de emitir la decisión final sobre el estado de la certificación tras el análisis de un indicio de fraude o conducta inadecuada, garantizando la independencia y el debido proceso conforme a la ISO/IEC 17065.

Contratistas administrativos y operativos:

- Actuar conforme a los principios de integridad, imparcialidad, transparencia y confidencialidad del OEC FUNDAGAN.
- Conocer y cumplir el presente procedimiento.
- Identificar y reportar de manera oportuna cualquier indicio de fraude o conducta inadecuada del que tengan conocimiento en el ejercicio de sus funciones.
- Abstenerse de realizar acciones que puedan influir indebidamente en los procesos de certificación.
- Colaborar con los análisis, revisiones y actuaciones que adelante el OEC en el marco de este procedimiento.

Clientes potenciales, activos y certificados:

- Suministrar información veraz, completa y verificable.
- Permitir las actividades de evaluación y seguimiento.
- Atender las solicitudes de aclaración formuladas por el OEC
- Abstenerse de realizar prácticas fraudulentas o conductas que afecten la integridad del proceso de certificación, conforme a lo establecido en el reglamento aplicable.

Partes Interesadas y Terceros:

- Comunicar al OEC cualquier indicio de fraude o conducta inadecuada de la que tengan conocimiento.

- Abstenerse de ejercer presiones indebidas sobre el personal del OEC.
- Respetar los principios de imparcialidad y confidencialidad del sistema de certificación.

4. DEFINICIONES

- Acto intencional: Mediante el cual una persona natural o jurídica suministra, oculta, altera o manipula información, registros, evidencias o condiciones reales, con el propósito de obtener, mantener, ampliar o influir indebidamente en un proceso o resultado de certificación.
- Comunicación formal: Notificación escrita, trazable y documentada emitida por el OEC hacia las partes involucradas, el organismo de acreditación u otras autoridades, relacionada con la gestión de un indicio o caso confirmado.
- Conducta inadecuada: Comportamiento que, aun sin configurarse como fraude comprobado, contraviene los principios de transparencia, veracidad, imparcialidad o cumplimiento de los requisitos del esquema de certificación, y que puede afectar la credibilidad del OEC o la confianza en el sistema de certificación.
- Conflicto de interés: Situación en la cual intereses personales, profesionales, económicos o institucionales pueden influir o percibirse como influyentes en la objetividad, imparcialidad o independencia de las actividades de evaluación, revisión o decisión de certificación.
- Debido proceso: Conjunto de garantías mediante las cuales el OEC asegura que toda persona o entidad involucrada en un caso de presunto fraude o conducta inadecuada sea informada, escuchada y evaluada de manera objetiva, documentada y proporcional.
- Fraude: Acto intencional mediante el cual una persona natural o jurídica suministra, oculta, altera o manipula información, registros, evidencias o condiciones reales, con el propósito de obtener, mantener, ampliar o influir indebidamente en un proceso o resultado de certificación, afectando la integridad, imparcialidad o credibilidad del sistema de certificación del OEC.
- Falsificación de información: Presentación deliberada de documentos, registros, declaraciones o evidencias alteradas, simuladas o no auténticas, con el fin de inducir a error al OEC durante el proceso de certificación.
- Medidas correctivas: Acciones adoptadas por el OEC para eliminar las causas de un fraude o conducta inadecuada confirmada, prevenir su recurrencia y restablecer la confianza en el proceso de certificación.
- Indicio de fraude o conducta inadecuada: Señal objetiva, inconsistencia, alerta, reporte o información razonable que permita presumir la posible existencia de un fraude o conducta inadecuada y que requiere análisis, verificación o seguimiento por parte del OEC.
- Ocultamiento de información: Omisión intencional de datos, hechos o condiciones relevantes que puedan influir en la evaluación de la conformidad o en la decisión de certificación.
- Reporte de irregularidad: Comunicación formal o informal realizada por cualquier persona interna o externa al OEC, mediante la cual se informa sobre un posible fraude, conducta inadecuada o situación que comprometa la integridad del proceso de certificación.
- Seguimiento: Actividad sistemática mediante la cual el OEC verifica la implementación, eficacia y sostenibilidad de las medidas adoptadas frente a un caso de fraude o conducta inadecuada.
- Uso indebido del certificado: Empleo no autorizado, engañoso o fuera de los términos establecidos del certificado, del alcance de la certificación, de los logotipos, marcas o referencias a la certificación otorgada por el OEC, incluyendo su utilización en productos, procesos, servicios, comunicaciones o publicidad que no correspondan a las condiciones aprobadas.

5. METODOLOGÍA

A continuación, se describe la forma en que el OEC FUNDAGAN actúa frente a la identificación de indicios o casos confirmados de fraude y conductas inadecuadas, definiendo qué se hace, quién interviene y cómo se documenta cada actuación. A través de etapas consecutivas de detección, revisión y análisis, respuesta, seguimiento y comunicación, la metodología permite asegurar el tratamiento oportuno y controlado de cada caso, la trazabilidad de las actuaciones, el debido proceso y la separación entre el análisis del indicio y la decisión de certificación, protegiendo la integridad, imparcialidad y credibilidad del OEC FUNDAGAN.

Tabla de contenido

	4
5.1 MECANISMOS DE DETECCIÓN	5
5.2 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE INDICIO.	6
5.3 MECANISMOS DE RESPUESTA	6
5.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL	7
5.5 COMUNICACIÓN	7
5.6 CONFIDENCIALIDAD	8
5.7 CANALES DE DENUNCIA Y COMUNICACIÓN	9

5.1 MECANISMOS DE DETECCIÓN

Un mecanismo de detección es la forma mediante la cual se identifica de manera oportuna los indicios de fraude o conductas inadecuadas, a partir de la revisión de información, evaluaciones, reportes o alertas.

Los indicios pueden ser detectados mediante:

- Revisión documental del expediente del cliente.
- Hallazgos durante auditorías o evaluaciones.
- Inconsistencias entre información documental y evidencias en sitio.
- Quejas, denuncias o alertas internas o externas.
- Reportes del personal, contratistas o partes interesadas.
- Información proveniente del acreditador, autoridades o terceros.
- Seguimiento posterior a la certificación.
- Todo indicio deberá ser registrado, analizado y trazable.

Los indicios de fraude o conductas inadecuadas podrán ser identificados por cualquier contratista administrativo u operativo, auditor, evaluador, revisor técnico, decisor, cliente, parte interesada o tercero que interactúe con el OEC FUNDAGAN, y deberán ser reportados de manera oportuna al Líder de Calidad, quien garantizará su registro formal, análisis preliminar y activación de los mecanismos establecidos en el presente procedimiento, asegurando la trazabilidad, confidencialidad y debido tratamiento del caso.

Cuando, como resultado del análisis preliminar, el indicio no sea considerado razonable, el Líder de Calidad deberá dejar constancia documentada del análisis realizado, incluyendo los criterios evaluados y la justificación del descarte, registrando el cierre del caso en el formato **FR-005 Gestión de hallazgos y evaluación de eficacia**, sin que se adopten medidas adicionales sobre el proceso o el certificado. Esta actuación deberá garantizar la trazabilidad del análisis, aun cuando el indicio sea descartado.

El análisis del indicio realizado en el marco del presente procedimiento no constituye una decisión de certificación ni implica, por sí mismo, la suspensión, retiro, cancelación o modificación del estado del certificado. Cualquier decisión que afecte el proceso de certificación o el certificado será adoptada exclusivamente por el decisor de certificación, conforme a los mecanismos establecidos en el OEC FUNDAGAN, con base en la revisión técnica, el análisis del Líder de Calidad y, cuando aplique, el concepto jurídico.

5.2 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE INDICIO.

Actividad mediante la cual el responsable evalúa de forma preliminar la información reportada, determina su credibilidad e impacto y define la activación del registro correspondiente, garantizando la trazabilidad y el debido proceso.

El indicio es reportado al Líder de Calidad.

Se realiza un análisis preliminar para determinar:

- Credibilidad del indicio.
- Impacto potencial en la certificación.
- Cuando el indicio sea razonable:
- Se activa el registro conforme al FR-005.

El análisis podrá incluir:

- Solicitud de aclaraciones.
- Revisión ampliada de evidencias.
- Concepto técnico y/o jurídico.
- Se garantiza el debido proceso a la parte involucrada.

5.3 MECANISMOS DE RESPUESTA

Acciones adoptadas frente a un indicio o caso confirmado de fraude o conducta inadecuada, definidas en función de su gravedad y del impacto en la certificación. Estas acciones buscan corregir la situación identificada, proteger la integridad del proceso de certificación y garantizar decisiones proporcionales, documentadas y coherentes.

Dependiendo del análisis realizado, el OEC FUNDAGAN, realizará:

- Solicitud formal de aclaraciones.
- Rechazo de la solicitud.
- Suspensión temporal del proceso de certificación.
- Suspensión temporal del certificado.
- Retiro o cancelación del certificado.
- En los casos que lo requieran, el OEC podrá informar y notificar al organismo de acreditación.
- Comunicación a autoridades competentes, cuando aplique.

Todas las decisiones se toman de manera documentada, objetiva y coherente con lo establecido en el **RG-001 Reglamento para la certificación de productos, procesos y servicios**, garantizando siempre el debido proceso y el derecho del cliente a conocer y comprender las razones de la decisión adoptada.

5.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control corresponde a las actividades mediante las cuales el OEC FUNDAGAN verifica de manera continua cómo se gestiona cada caso identificado, asegurando que toda la información quede debidamente registrada, monitoreada y evaluada. Este seguimiento permite confirmar que las acciones adoptadas han sido adecuadas y eficaces, así como identificar posibles situaciones recurrentes que puedan requerir ajustes adicionales.

Análisis del caso confirmado: Una vez confirmado un caso de fraude o conducta inadecuada, el OEC FUNDAGAN realizará un análisis integral del caso, considerando su causa, alcance, impacto en la certificación y posibles efectos sobre la imparcialidad, credibilidad y confianza en el sistema de certificación.

Insumo para la Revisión por la Dirección: Los casos confirmados serán presentados como información de entrada a la revisión por la dirección, con el fin de que la alta dirección conozca las situaciones ocurridas, evalúe su impacto institucional y defina, cuando aplique, acciones estratégicas o ajustes al sistema de gestión.

Alimentación del análisis de riesgos: La información derivada de los casos confirmados será utilizada para actualizar el análisis de riesgos del OEC, permitiendo identificar riesgos recurrentes, emergentes o no previstos, y fortalecer los controles existentes para prevenir su repetición.

Activación de acciones correctivas y preventivas: Cuando del análisis del caso se identifique la necesidad de eliminar causas, corregir desviaciones o prevenir situaciones similares, se activará el **PR-004 Acciones correctivas y preventivas**, asegurando que las acciones sean definidas, implementadas, verificadas y evaluadas en cuanto a su eficacia.

Seguimiento de la eficacia: El OEC FUNDAGAN realizará el seguimiento a las acciones adoptadas, verificando su implementación y eficacia, y dejando evidencia documentada que permita demostrar el cierre adecuado del caso y el fortalecimiento del sistema de certificación.

5.5 COMUNICACIÓN

Corresponde al conjunto de intercambio de información formal y controlado que realiza el OEC FUNDAGAN para informar, coordinar y documentar las actuaciones relacionadas con la gestión de indicios o casos confirmados de fraude y conductas inadecuadas.

Comunicación interna: La comunicación interna tiene como finalidad coordinar el análisis y la toma de decisiones, asegurando que las personas con responsabilidad directa en el proceso conozcan oportunamente la situación identificada. Esta comunicación se realiza entre el Líder de Calidad, la Dirección, el decisor de certificación y el responsable jurídico, según la naturaleza y gravedad del caso, y permite definir acciones, validar criterios técnicos y jurídicos, y asegurar la coherencia de las decisiones adoptadas.

Comunicación al involucrado: La comunicación al involucrado se realiza mediante comunicación formal escrita, con el objetivo de informar de manera clara y objetiva sobre la situación identificada, las solicitudes de aclaración, las decisiones adoptadas o las acciones requeridas. Esta comunicación garantiza el derecho a la información, el debido proceso y la posibilidad de presentar aclaraciones, conforme a los plazos y condiciones establecidos por el OEC.

Comunicación externa: La comunicación externa se refiere a la notificación al organismo de acreditación y, cuando corresponda, a otras autoridades competentes, en los casos en que la normativa aplicable, la gravedad del hecho o el impacto en la certificación así lo requieran. Esta comunicación se realiza de forma documentada y oportuna, asegurando el cumplimiento de las obligaciones del OEC como organismo acreditado.

Comunicación pública: La comunicación pública consiste en la divulgación de información general sobre la política antifraude y los compromisos del OEC FUNDAGAN, a través de medios institucionales, sin revelar información confidencial ni datos que permitan identificar casos específicos. Su finalidad es fortalecer la transparencia, la confianza y la comprensión del sistema de certificación por parte de los clientes y las partes interesadas.

5.6 CONFIDENCIALIDAD

Garantizar que toda la información relacionada con indicios o casos de fraude y conductas inadecuadas sea tratada de manera reservada y controlada, desde su recepción hasta el cierre del caso.

Recepción controlada de la información: La información relacionada con indicios o casos de fraude es recibida y administrada por el abogado o responsable jurídico, quien actúa como responsable del manejo inicial y del control de acceso a la información.

Acceso restringido: El acceso a la información se limita únicamente a las personas que deben conocerla por razón de sus funciones, tales como dirección ejecutiva, decisor de certificación y/o abogado o responsable jurídico, según la naturaleza del caso.

Uso exclusivo de la información: La información recopilada es utilizada exclusivamente para el análisis, tratamiento y seguimiento del caso, dentro del marco del sistema de certificación, y no puede ser empleada para otros fines.

Protección de datos personales: Se adoptan medidas para proteger los datos personales y sensibles, evitando su divulgación no autorizada y asegurando su manejo conforme a la normativa aplicable.

Garantía de no represalias: El OEC FUNDAGAN garantiza que las personas que reporten de buena fe un indicio o situación irregular no serán objeto de represalias, sanciones o afectaciones injustificadas por su reporte.

Cumplimiento legal y regulatorio: Cuando exista una obligación legal o regulatoria de comunicar información a autoridades competentes o al organismo de acreditación, dicha comunicación se realizará de forma controlada, documentada y limitada al alcance requerido.

5.7 CANAL DE DENUNCIA Y COMUNICACIÓN

El OEC FUNDAGAN dispone de un canal oficial y accesible para la recepción de denuncias sobre fraudes o conductas inadecuadas, el cual es gestionados bajo principios de confidencialidad e independencia por el responsable jurídico:

- **Correo Electrónico:** pgya@fundagan.org

Este canal permite el reporte de información de manera estructurada y garantiza la posibilidad de realizar denuncias de forma anónima si el remitente así lo prefiere.

5.8 FORMATO PARA ENVIAR POR CORREO ELECTRONICO

Por medio del **FR-045 Reporte de fraude y conductas inadecuadas**, el interesado podrá formalizar su reporte de manera oficial. Con el fin de agilizar el trámite y apoyar la política de cero papel del OEC FUNDAGAN, no es necesario imprimir este documento.

CONTROL Y RESPUESTA ANTE FRAUDES Y CONDUCTAS INADECUADAS

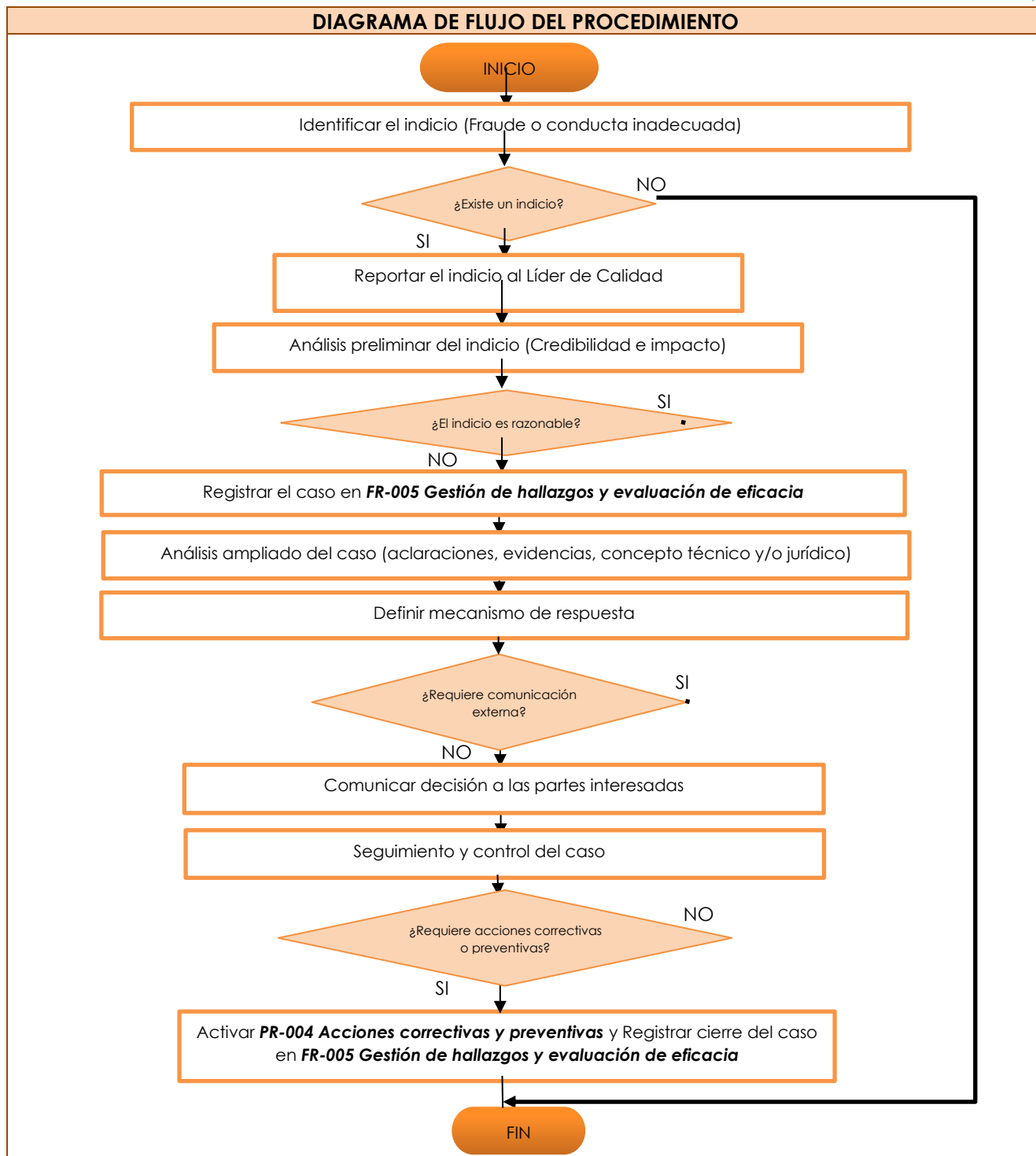
VERSIÓN: 001
PR- 012

El formato está diseñado para ser diligenciado digitalmente directamente desde su ordenador. Una vez completada la información y guardado el archivo, este debe ser remitido como adjunto al correo oficial pqya@fundagan.org , asegurándose de incluir cualquier evidencia (fotos, documentos o grabaciones) que soporte el reporte.

Al hacer clic sobre la imagen tendrá acceso al **FR-045 Reporte de fraude y conductas inadecuadas**.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS
<i>RG-001 Reglamento para la certificación de productos procesos y servicios</i>
<i>PR-004 Acciones preventivas y correctivas</i>
<i>FR-005 Gestión de hallazgos y evaluación de eficacia</i>
<i>FR-045 Reporte de fraude y conductas inadecuadas</i>
EXTERNOS
ISO/IEC 17065 en su versión vigente
PR-1.2-06 ONAC en su versión vigente

7. APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Luisa Sánchez	Líder de calidad	10/12/2025
REVISÓ	Ana Delgado	Abogado o responsable jurídico	11/12/2025
APROBÓ	Nataly Delgado	Dirección ejecutiva	22/12/2025

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
001	Aprobación del documento	22/12/2025