

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE COMPORTAMIENTOS FRAUDULENTOS



Código PR-1.2-06
Versión 02

| NIVEL 1: | | NIVEL 2: | | | |
|--|--|---|--|---|--|
| 1.0 Dirección | | 1.2 Gestión Jurídica | | | |
| ELABORÓ: | | REVISÓ: | | APROBÓ: | |
| Fecha: 2024-02-22 Profesional Experto de Gestión y Desarrollo de Servicios. Profesional Experto de Experiencia del cliente | | Fecha: 2024-05-10 Comité Primario Consulta pública del 2024-03-14 al 2024-04-08 | | Fecha: 2024-05-10 Director Ejecutivo | |

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para gestionar y decidir sobre los casos de presuntos comportamientos fraudulentos realizados por parte de Organismos Evaluadores de la Conformidad acreditados por ONAC o en proceso de acreditación, que afecten el uso de la condición de acreditado.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de un posible caso de comportamiento fraudulento, incluye el proceso de verificación y finaliza con las acciones tomadas por parte de ONAC, para proteger la confianza en la acreditación y el buen nombre de ONAC. Este procedimiento aborda casos de posible comportamiento fraudulento tanto en los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados por ONAC como en aquellos que están en proceso de acreditación, así como también se extiende a sus respectivos clientes.

3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Comportamiento fraudulento: Cualquier actuación desplegada por un organismo acreditado o en proceso de acreditación ante ONAC, en la que se oculte información, se suministre información falsa o se tergiversa la verdadera, que induzca o pueda inducir en error, engaño o confusión al acreditador, clientes, autoridades, consumidores u otras partes interesadas.

OEC Acreditado: Organismo evaluador de la conformidad cuyo estado en el Directorio Oficial de Acreditados de ONAC, es "acreditado", "acreditado con suspensión parcial" o "acreditado con suspensión total".

OEC en proceso de acreditación: Organismo evaluador de la conformidad que presentó solicitud de acreditación ante ONAC y que se encuentra en cualquiera de las etapas para obtener la acreditación, sin haberse tomado aún una decisión sobre el otorgamiento o no, de esta.

Cliente del OEC: Persona natural o jurídica que contrata o adquiere los servicios acreditados de los organismos evaluadores de la conformidad.

DOCUMENTOS DE DEFINICIÓN

- ISO/IEC 17011. Evaluación de la Conformidad: Requisitos generales para los Organismos de Acreditación que realizan la acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- ISO/IEC 17000. Evaluación de la Conformidad: Vocabulario y Principios Generales

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. Decreto No. 1074 del 2015.
- Reglas del Servicio de Acreditación RAC-3.0-01.
- Documentos obligatorios y de política, de la *Inter-American Accreditation Cooperation-IAAC*, la *International Laboratory Accreditation Cooperation-ILAC* y el *International Accreditation Forum-IAF*.
- PR-3 4-01 Procedimiento toma de decisión sobre la acreditación de Organismos Evaluadores de la Conformidad
- IAF MD 7: Documento obligatorio de la IAF para la armonización de sanciones y el tratamiento de conductas fraudulentas
- IAF ID 15: Como lidiar con el comportamiento fraudulento
- PR-4.2-01 Procedimiento de atención de quejas

4. VINCULACIÓN DEL DOCUMENTO CON LOS PROCESOS DE SISTEMA DE GESTIÓN

| Ubicación dentro de la gestión por procesos | | Responsable |
|---|----------------------|-----------------------|
| 1 Nivel | 1.0 Dirección | Director Ejecutivo |
| 2 Nivel | 1.2 Gestión Jurídica | Jefe Oficina Jurídica |

5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES.

| Participante | Responsabilidad |
|-----------------|--|
| Evaluador Líder | - En caso de observar, en el marco de evaluación en curso, situaciones relacionadas con presuntos comportamientos fraudulentos ejecutados por parte de organismos acreditados o en proceso de acreditación, solicitar y recaudar las evidencias que lo soportan, informarlo de manera inmediata a la Coordinación Sectorial correspondiente, describiéndolas de manera clara y precisa en el formato destinado para el efecto. |

5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES.

| Participante | Responsabilidad |
|--|---|
| Comité de Vigilancia | <ul style="list-style-type: none"> - Conocer, analizar y recomendar las acciones que estime pertinentes en caso de posibles comportamientos fraudulentos realizados por parte de OEC acreditados o en proceso de acreditación. - Realizar los requerimientos que estime necesarios, especialmente al OEC involucrado, para contar con la suficiente información para el análisis y posterior recomendación, respecto de los hechos y evidencias relacionados con presuntos comportamientos fraudulentos que afecten la condición de acreditado. - Llevar el registro, realizar seguimiento continuo y control a los casos que por posibles comportamientos fraudulentos se presenten, y asegurarse de que se toman las acciones correspondientes en cada caso. |
| Coordinador Sectorial | <ul style="list-style-type: none"> - Recibir la información relacionada con presuntos comportamientos fraudulentos, cuando son evidenciados durante la ejecución de una evaluación, o por fuera de esta. - Revisar que la información recibida y relacionada con presuntos comportamientos fraudulentos, es suficiente y se encuentra disponible para ponerla en conocimiento del Comité de Vigilancia. - Trasladar la información al Comité de Vigilancia de ONAC para su correspondiente análisis, en los términos y de acuerdo con las actividades descritas en el presente procedimiento. - Cuando se decide activar el presente procedimiento, y si es procedente suspender el proceso de evaluación, comunicar al organismo sobre la suspensión de los términos, inclusive para presentar apelación contra las No Conformidades y para presentar PCAC, hasta tanto se resuelva dicha situación. - Gestionar las respectivas comunicaciones con el OEC involucrado, para mantenerlo informado sobre las actividades de seguimiento desplegadas por ONAC, respecto del uso de la condición de acreditado. - Desplegar las actividades prevista en el procedimiento PR-3.4-01, Toma de decisión sobre la acreditación de organismos evaluadores de la conformidad, cuando sea necesario. - Informar a los Organismos Evaluadores de la Conformidad sobre posibles comportamientos fraudulentos por parte de sus clientes de los que tenga conocimiento ONAC, y de cualquier información pertinente emitida por las Cooperaciones Internacionales al respecto. |
| Jefatura Jurídica | <ul style="list-style-type: none"> - Como miembro del Comité de Vigilancia, emitir concepto sobre los elementos de juicio relacionados con los presuntos casos de comportamientos fraudulentos. - Evaluar la pertinencia de poner en conocimiento de las entidades regulatorias y de las entidades de inspección, vigilancia y control los casos de presuntos comportamientos fraudulentos. - Evaluar la pertinencia de emprender acciones judiciales o administrativas para informar a las autoridades competentes sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar conocidas, y realizar el seguimiento necesario. |
| Comité de Acreditación | <ul style="list-style-type: none"> - Analizar toda la información disponible sobre el presunto comportamiento fraudulento, considerando su gravedad, incidencia o potencial perjuicio para los consumidores o usuarios de los servicios en general. - Tomar las decisiones que correspondan basados en la evidencia presentada, respecto del estado de la acreditación del OEC involucrado en el caso de comportamientos fraudulentos. |
| Comité de Apelaciones | <ul style="list-style-type: none"> - Decidir sobre las apelaciones presentadas contra decisiones de retiro u otras medidas adversas, por causa de comportamientos fraudulentos. |
| Profesional experto de Experiencia del Cliente y Analista de Experiencia del Cliente | <ul style="list-style-type: none"> - Recibir la información relacionada con presuntos comportamientos fraudulentos y presentarla en el Comité de Vigilancia. |
| Auxiliar de Experiencia del Cliente Asistente de Experiencia del Cliente | <ul style="list-style-type: none"> - Publicar en la página web de ONAC la modificación del estado de la acreditación, de acuerdo a la decisión del Comité de Acreditación sobre el OEC involucrado en el caso de comportamientos fraudulentos. - Notificar a las cooperaciones internacionales que corresponda, así como a los otros OA en caso de acreditación transfronteriza, de las acreditaciones retiradas por casos de comportamientos fraudulentos, una vez queden en firme, así como los motivos de la misma. |

5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES.

| Participante | Responsabilidad |
|---|---|
| | - Una vez cargado el retiro de la acreditación de un OEC en el DOA, reportar el caso a la Coordinación de Gestión TI, para efectos de la restricción de que trata el numeral 6.4. del presente documento. |
| Coordinador de Gestión TI | - Inactivar en SIPSO el NIT del organismo retirado por comportamientos fraudulentos, para restringir nuevas solicitudes de acreditación. |
| Organismo evaluador de la conformidad acreditado o en proceso de acreditación con ONAC. | - Las descritas en el numeral 6.3 Obligaciones y Responsabilidades. |

6. CONSIDERACIONES GENERALES

6.1. Generalidades

Para efectos de este documento, se entiende que pueden incurrir en presuntos comportamientos fraudulentos, los organismos evaluadores de la conformidad (OEC) acreditados o en proceso de acreditación, así quien haya realizado la acción fraudulenta sea un tercero, mientras el beneficiado sea un OEC.

Los comportamientos fraudulentos implican una amenaza para el sistema de la calidad en general, es por ello que todos los miembros de la infraestructura de la calidad, así como de las Cooperaciones Internacionales, tienen la obligación de tomar medidas para corregir o desvincularse de cualquier parte involucrada en comportamientos fraudulentos.

Atendiendo las normas técnicas internacionales, y en especial del documento mandatorio MD 7 expedido por IAF, ONAC se encuentra en la obligación de mantener una vigilancia constante para el adecuado uso del símbolo de acreditación y la referencia a la condición de acreditado, y que se adopten medidas inmediatas para asegurar su correcto uso. El medio habilitado para el efecto, es el Contrato de Servicios de Evaluación para el Otorgamiento y Uso del Certificado de Acreditación, del cual hacen parte integral las Reglas del Servicio de Acreditación, mediante las cuales el OEC se compromete a cumplir los requisitos relativos a declarar su condición de acreditado sin hacer declaraciones engañosas, falsas o no autorizadas, que den a entender que un servicio prestado por él se encuentra acreditado sin estarlo, o de entregar toda la información pertinente para evaluar sus competencias, sin ocultarla, tergiversarla o falsearla.

En consecuencia, ONAC debe adelantar todas las acciones que estime pertinentes dentro del marco legal y contractual, para proteger el uso de la condición de acreditado, el cual se puede ver afectado, entre otros, por conductas y comportamientos fraudulentos, como la falsificación de documentos, brindar información falsa o tergiversada, ocultar información, la violación de los requisitos de acreditación de forma fraudulenta o la expedición de resultados de la evaluación de la conformidad con el símbolo de ONAC sin contar con el alcance acreditado que induzca o pueda inducir en error, engaño o confusión al acreditador, clientes, autoridades, consumidores u otras partes interesadas.

En cualquier momento, ya sea desde la solicitud de acreditación y en adelante, durante la relación contractual o en cualquier etapa del ciclo de acreditación, si se tienen elementos de juicio a partir de los cuales el acreditador estime que se oculta información, se suministra información falsa o se tergiversa la verdadera, o de cualquier otra forma se induzca o pueda inducir en error, engaño o confusión al acreditador, clientes, autoridades, consumidores u otras partes interesadas, el Organismo Acreditador debe desplegar el presente procedimiento, independientemente de si se encuentra o no en proceso de evaluación, y el momento en el que se encuentre el OEC.

Dichos elementos de juicio incluyen, sin ser taxativo ni restrictivo: documentos presuntamente fraudulentos presentados como evidencia del cumplimiento de los requisitos que hacen parte de su alcance, ya sean de carácter técnico, jurídico o administrativo; declaraciones, referencias, o certificaciones falsas, tergiversadas u ocultando información; certificados de evaluación de la conformidad por fuera del alcance acreditado; y, en general, cualquier otra acción que se considere como comportamiento fraudulento.

6.2. Base normativa para el tratamiento de los comportamientos fraudulentos

Para dar tratamiento a los comportamientos fraudulentos que lleguen a su conocimiento, ONAC se fundamenta en lo contemplado en la Norma Internacional ISO/IEC 17011, el documento mandatorio MD 7 de IAF, las Reglas del Servicio de Acreditación y el Contrato de Servicios para el Otorgamiento y Uso del Certificado de Acreditación.

El organismo de acreditación rechazará la solicitud de acreditación, terminará el proceso de evaluación o iniciará el proceso de retiro de la acreditación, en los casos en que existan evidencias de comportamientos fraudulentos, sin que esto se considere una actuación discriminatoria conforme lo descrito en la Norma Internacional ISO/IEC 17011.

Bajo esa misma premisa, las Reglas del Servicio de Acreditación (RAC 3.0-01) establecen que en cualquier momento del proceso de evaluación, incluso desde la solicitud de acreditación, si hay evidencia de comportamiento fraudulento por parte del OEC, si proporciona información falsa o si oculta información necesaria para confirmar la competencia para desarrollar actividades de evaluación de la conformidad, o se encuentra que ha emitido resultados de la evaluación de la conformidad sin contar con el alcance acreditado, ONAC dará por terminado el proceso de evaluación o iniciará el proceso de retiro de la acreditación.

Los Organismos Evaluadores de la Conformidad declaran a través del acuerdo legal celebrado con ONAC, el conocimiento y compromiso de cumplimiento de las Reglas del Servicio de Acreditación, sus actualizaciones o modificaciones, así como los documentos relacionados con el proceso de acreditación, entre los cuales se encuentra el presente documento.

6.3. Obligaciones y responsabilidades

En lo relacionado con el tratamiento de comportamientos fraudulentos, se deben tener en cuenta las siguientes obligaciones y responsabilidades:

a) El OEC acreditado o en proceso de acreditación con ONAC debe:

1. Notificar a ONAC de cualquier reclamo formal de comportamiento fraudulento en su contra, en contra de las personas que actúan en su nombre, o en contra de cualquiera de sus clientes, para que ONAC despliegue las acciones que considere pertinentes.
2. Cooperar con ONAC en la verificación de acusaciones relacionadas con comportamientos fraudulentos en su contra o en contra de sus clientes certificados, en caso de que así se requiera.
3. Responder cualquier comunicación remitida por ONAC, a través de la cual se solicite información sobre las situaciones relacionadas con comportamientos fraudulentos en su contra o en contra de sus clientes.
4. Atender los lineamientos, políticas, procedimientos, etc. que establezca ONAC en relación con los comportamientos fraudulentos, de cara a lo contemplado en la Norma Internacional ISO/IEC 17011.
5. Permitir que ONAC realice las evaluaciones extraordinarias que considere necesarias, en ejercicio de la verificación de los presuntos comportamientos fraudulentos.
6. Establecer y mantener un sistema de revisión y respuesta oportuna ante cualquier indicio de comportamiento fraudulento por parte de sus clientes.
7. Verificar la implementación efectiva de las medidas adoptadas por sus clientes para prevenir y abordar el comportamiento fraudulento.

b) ONAC, debe:

1. Realizar las evaluaciones que considere necesarias para verificar los elementos de juicio que soportan los presuntos comportamientos fraudulentos.
2. Informar a las entidades regulatorias y autoridades administrativas y judiciales, así como a los otros OA en caso de acreditación transfronteriza, respecto de las causas del retiro de la condición de acreditado, dada su calidad y para los efectos que estime pertinentes, cuando estas se deriven de casos de comportamientos fraudulentos.
3. Informar a los Foros y Cooperaciones Internacionales de Acreditación, cuando aplique, sobre cualquier retiro de la acreditación y su respectiva justificación, cuando se derive de un comportamiento fraudulento.
4. Establecer y mantener públicos los lineamientos, políticas, procedimientos, etc. en relación con los comportamientos fraudulentos, de cara a lo contemplado en la Norma Internacional ISO/IEC 17011.
5. Respetar y apoyar cualquier acción legítima adoptada por otro Organismo Acreditador miembro de las cooperaciones internacionales en las que participa ONAC, para gestionar el comportamiento fraudulento, brindando la cooperación necesaria y compartiendo información relevante en el marco de la colaboración internacional.
6. Informar a los OEC sobre denuncias que se le hayan presentado en relación a presuntos comportamientos fraudulentos de los clientes bajo su certificación.

6.4. Periodo de Exclusión

El organismo de evaluación de la conformidad al que se le haya rechazado su solicitud o terminado su proceso de acreditación o, estando acreditado, se le haya retirado tal condición por situaciones relacionadas con comportamientos fraudulentos, no podrá aspirar a obtener una nueva acreditación en el esquema en que se haya cometido el fraude, hasta después de doce (12) meses contados a partir del día siguiente a la publicación de la decisión de retiro de la acreditación en el DOA o de la notificación del rechazo de la solicitud de acreditación.

6.5. Gestión de la Información

ONAC dispone de los siguientes medios para recibir la información relacionada con comportamientos fraudulentos realizados por parte de los OEC acreditados o en proceso de acreditación:

- Correo electrónico institucional: onac@onac.org.co
- Formulario de contacto dispuesto en la página web: <https://onac.org.co/contactenos/>

- Formulario de quejas dispuesto en la página web: <https://onac.org.co/contactenos/>
- Comunicación escrita radicada en la sede de ONAC.
- Evaluaciones

Sin perjuicio de lo indicado en el Numeral 8.1.2. de la ISO/IEC 17011, con excepción del traslado de la información a las autoridades administrativas o regulatorias, ONAC debe velar por el cumplimiento del principio de *habeas data* y de confidencialidad previsto en sus estatutos, el Código de Buen Gobierno y el Contrato de Servicios de Evaluación para el Otorgamiento y uso del Certificado de Acreditación.

6.6. Acciones que ONAC tomará en respuesta a los comportamientos fraudulentos

ONAC tomará una o más de las siguientes decisiones sobre el estado de acreditación de un OEC, de acuerdo al resultado de la verificación de comportamientos fraudulentos, teniendo en cuenta lo establecido en las Reglas del Servicio de Acreditación RAC-3.0-01 y el Procedimiento de toma de decisión sobre la acreditación de Organismos Evaluadores de la Conformidad PR-3.4-01 en sus versiones vigentes

6.6.1. Suspensión cautelar de la acreditación: Cuando existan indicios graves de la existencia de un comportamiento fraudulento por parte de un OEC acreditado, con el propósito de evitar un perjuicio mayor a los consumidores, clientes del OEC o a la confianza en la acreditación, ONAC podrá tomar la medida cautelar de suspensión provisional de la acreditación conforme lo contemplado en las Reglas del Servicio de Acreditación RAC-3.0-01 y el Procedimiento de toma de decisión sobre la acreditación de Organismos Evaluadores de la Conformidad PR-3.4-01, mientras queda en firme la medida definitiva correspondiente. La suspensión cautelar se podrá levantar en cualquier momento del proceso, por pérdida de credibilidad o contundencia de los indicios que sirvieron de base para la suspensión cautelar.

6.6.2. Rechazo de la solicitud de acreditación o terminación del proceso de acreditación en la fase en que se encuentre: Aplica para aquellos organismos evaluadores de la conformidad en proceso de acreditación, entendiéndose este, desde la radicación de la solicitud de acreditación y hasta la firmeza de la decisión que tome el Comité de Acreditación sobre el otorgamiento o no de la acreditación, conforme lo contemplado en las Reglas del Servicio de Acreditación, sus actualizaciones o modificaciones, así como los documentos relacionados con el proceso de acreditación.

6.6.3. Retiro de la acreditación: Aplica para aquellos organismos evaluadores de la conformidad, cuyo estado en el Directorio Oficial de Acreditados es "Acreditado", "Acreditado con suspensión parcial" o "Acreditado con suspensión total". La decisión sobre el retiro de la acreditación será tomada por el Comité de Acreditación conforme los procedimientos indicados en las Reglas del Servicio de Acreditación, sus actualizaciones o modificaciones, así como los documentos relacionados con el proceso de acreditación.

6.6.4. Acciones legales: ONAC evaluará y de considerarlo pertinente, presentará las acciones legales a que haya lugar, por los hechos relacionados con presuntos comportamientos fraudulentos.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. Presuntos comportamientos fraudulentos evidenciados en el ejercicio de una evaluación.

| No | Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia | Actividad | Descripción | PC | Registro resultado (Documento Evidencia) |
|----|--|--|---|----|---|
| 1. | Evaluador Líder | Trasladar información | Si en cualquiera de las etapas del ejercicio de evaluación el Evaluador Líder observa presuntos comportamientos fraudulentos, sin perjuicio de que continúe con el ejercicio de evaluación o que solicite a la Coordinación Sectorial la suspensión de este, procederá a recaudar las evidencias que soporten el comportamiento fraudulento e informará de manera inmediata a la Coordinación del hecho, describiendo la situación de manera clara y precisa en el formato dispuesto para ello. | | Formato FR-1.2-11 informe de presuntos comportamientos fraudulentos |
| 2. | Coordinador Sectorial | Recibir, recolectar y trasladar la información | Recibido el reporte, debe revisar al detalle la información remitida por el Evaluador Líder, y proceder, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, a realizar las siguientes actividades: | | |

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. Presuntos comportamientos fraudulentos evidenciados en el ejercicio de una evaluación.

| No | Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia | Actividad | Descripción | PC | Registro resultado (Documento Evidencia) |
|----|--|-----------|---|----|--|
| | | | <p>1.- Comunicar al organismo que las etapas subsiguientes a la evaluación (incluida la apelación contra las no conformidades, de ser el caso) quedan suspendidas hasta tanto se resuelva dicha situación.</p> <p>2.- Trasladar la información sobre el posible comportamiento fraudulento acompañado de un concepto técnico, a la Secretaria del Comité de Vigilancia.</p> | | <p>Comunicación al OEC involucrado</p> <p>Concepto técnico</p> |

7.2. Presuntos comportamientos fraudulentos conocidos por medios diferentes al ejercicio de una evaluación.

| No | Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia | Actividad | Descripción | PC | Registro resultado (Documento Evidencia) |
|----|--|---|---|----|--|
| 1. | Experiencia del cliente | Aplicar el procedimiento de quejas contra OEC y trasladar al Comité de Vigilancia | Una vez recibida la información, debe dar tratamiento conforme lo indicado en el PR-4.2-01 Procedimiento de atención de quejas contra OEC y dar traslado al Comité de Vigilancia. | X | Comunicación de traslado al Comité de Vigilancia |

7.3. Tratamiento de los presuntos comportamientos fraudulentos a partir del trasladado al Comité de Vigilancia

| No | Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia | Actividad | Descripción | PC | Registro resultado (Documento Evidencia) |
|----|--|-----------------------------|---|----|--|
| 1. | Comité de Vigilancia | Registrar y evaluar el caso | <p>Una vez recibida la información por parte de la Coordinación Sectorial o Experiencia del Cliente, la secretaria del Comité de Vigilancia debe registrarla en la base de datos correspondiente.</p> <p>En el término máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la información, el Comité deberá sesionar para evaluar el caso recibido con el propósito principal de verificar si la situación corresponde a un comportamiento fraudulento, conforme la definición establecida en este documento.</p> <p>De considerarlo necesario y atendiendo a las particularidades del caso, el Comité de Vigilancia puede hacer los requerimientos que estime pertinentes al OEC o a personas jurídicas públicas o privadas, en aras de tener la mejor información disponible para hacer la recomendación que considere pertinente, caso en el cual, debe solicitar en el requerimiento, respuesta en el término de dos (2) días hábiles y sesionar nuevamente para revisar la respuesta de los requeridos.</p> | X | <p>Base de datos de casos de comportamientos fraudulentos conocidos a través del ejercicio de evaluación.</p> <p>Acta de reunión del Comité</p> <p>Comunicaciones a terceros</p> |

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. Presuntos comportamientos fraudulentos evidenciados en el ejercicio de una evaluación.

| No | Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia | Actividad | Descripción | PC | Registro resultado (Documento Evidencia) |
|----|--|--|--|----|--|
| 2. | Comité de Vigilancia | Cerrar el caso | <p>Si de los elementos de juicio evaluados se infiere la inexistencia de comportamientos fraudulentos, el Comité de Vigilancia debe:</p> <p>1.- Dar cierre al caso e informar a la Coordinación Sectorial (en caso de los casos conocidos a través del ejercicio de una evaluación).</p> <p>2.- Dar cierre al caso conforme lo establecido en el PR-4.2-01 Procedimiento de atención de quejas contra OEC.</p> | X | Acta de reunión del Comité |
| 3. | Coordinador Sectorial | Informar al organismo sobre el cierre del caso y la reanudación de las etapas subsiguientes de la evaluación | En caso de que el Comité de Vigilancia le informe sobre la inexistencia de comportamientos fraudulentos y, en consecuencia, el cierre del caso, el Coordinador Sectorial debe comunicarlo al día hábil siguiente al OEC e informarle, además, de la reanudación de las etapas subsiguientes a la evaluación. | | Comunicación al organismo sobre el cierre del caso y reanudación de las etapas |
| 4. | Comité de Vigilancia | Emitir recomendación | <p>Si, por el contrario, hay elementos o evidencias objetivas de la existencia de comportamientos fraudulentos por parte del OEC, remitirá la recomendación que estime pertinente a la Coordinación Sectorial, con todos los antecedentes y elementos disponibles, conforme lo descrito en el numeral 6.6. del presente documento.</p> <p>De igual forma podrá recomendar la medida de suspensión cautelar que será adoptada por el Director Técnico, conforme lo dispuesto en las Reglas del Servicio de Acreditación, RAC-3.0-01 y el Procedimiento de Toma de Decisión Sobre la Acreditación de Organismos Evaluadores de la Conformidad PR-3.4-01.</p> | X | Acta de reunión del Comité |
| 5. | Coordinador Sectorial | Iniciar la etapa de decisión sobre la acreditación | Con fundamento en la información recolectada por el evaluador Líder, la recomendación del Comité de Vigilancia y los demás elementos de juicio existentes, debe proceder con lo establecido en el PR-3.4-01 Procedimiento para la toma de decisión sobre la acreditación de organismos evaluadores de la conformidad. | | Comunicación de traslado al Organismo Evaluador de la Conformidad Acta y comunicado de decisión |
| 6. | Coordinador Sectorial | Informar a la Oficina Jurídica | Una vez informada la decisión al organismo (conforme el Procedimiento de toma de decisión sobre la acreditación de los OEC), el Coordinador Sectorial debe informar de la decisión del Comité de Acreditación a la Oficina Jurídica para que esta evalúe la pertinencia de presentar las correspondientes acciones judiciales o administrativas. | | Comunicación |
| 7. | Jefatura Jurídica | Informar y evaluar pertinencia de acciones | Una vez recibida la decisión del Comité de Acreditación y resuelta la apelación | X | |

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. Presuntos comportamientos fraudulentos evidenciados en el ejercicio de una evaluación.

| No | Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia | Actividad | Descripción | PC | Registro resultado (Documento Evidencia) |
|----|--|---|---|----|--|
| | | | <p>(conforme el Procedimiento para tratamiento de apelaciones), en caso de haberse interpuesto, debe evaluar en un máximo de tres (3) días hábiles, la pertinencia de informar la situación a las entidades regulatorias y a las entidades de inspección, vigilancia y control, así como a los foros y cooperaciones internacionales de acreditación.</p> <p>De igual forma, Evaluar la pertinencia de emprender acciones judiciales o administrativas para informar a las autoridades competentes sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar conocidas, y realizar el seguimiento necesario.</p> | | <p>Comunicación entidades regulatorias y de inspección, vigilancia y control</p> <p>Demandas, denuncias, quejas o acción judicial o administrativa correspondiente</p> |
| 8. | Asistente Experiencia del cliente | Informar restricción de nueva solicitud de acreditación | Una vez cargado el retiro en el DOA, debe reportar a la Coordinación de Gestión TI, sobre los casos de retiro de la acreditación por causa de comportamientos fraudulentos, para efectos de la restricción de que trata el numeral 6.4. del presente documento | X | Correo electrónico |
| 9. | Coordinador de Gestión TI | Inactivar al OEC en SIPSO | Inactivar en SIPSO el NIT del organismo retirado por comportamientos fraudulentos en el esquema en que se haya cometido el fraude, para efectos de lo indicado en el numeral 6.4. del presente documento. | | |

8. REGISTROS (Documento Evidencia)

| Código | Nombre | Almacenamiento Físico | Almacenamiento Magnético |
|-----------|---|-----------------------|--------------------------|
| FR-1.2-11 | Informe de presuntos comportamientos fraudulentos | x | x |

9. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha de Aprobación | Resumen de Cambios |
|---------|---------------------|--|
| 1 | 2022-08-02 | Emisión versión inicial |
| 2 | 2024-05-10 | <p>Se ajusta el alcance incluyendo la aplicación del procedimiento tanto a OEC acreditados como en proceso de acreditación y sus respectivos clientes.</p> <p>Se ajusta la definición de comportamiento fraudulento.</p> <p>En documentos de referencia se incluyen el PR-3.4-01, IAF MD 7, IAF MD 15 y PR-4.2-01</p> <p>En participantes y responsabilidades se pasa la responsabilidad de notificar a las cooperaciones internacionales y otros OA sobre estos casos al proceso de Experiencia del Cliente.</p> <p>En participantes y responsabilidades, se especifican los cargos del proceso de Experiencia del Cliente que cumplen con estas responsabilidades.</p> |

En el numeral 6.3 de obligaciones y responsabilidades se incluye el término "OEC en proceso de acreditación", y se le incluyen dos deberes (6 y 7).
En el numeral 6.3 de obligaciones y responsabilidades se incluyen dos deberes para ONAC (5 y 6).
En el numeral 7.3 actividad 7 de registrar y evaluar el caso, se actualiza a máximo 3 días hábiles la sesión del comité para evaluar el caso.
Se ajusta en todo el documento el nombre del proceso de Experiencia del Cliente.
El documento se ajusta para reflejar la nueva definición de comportamiento fraudulento.

10. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo procedimiento

Anexo 1. Diagrama de flujo.

