

 METACERT	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPORTAMIENTOS FRAUDULENTOS	Código: META-P-14-V01
		Fecha aprobación: 23-02-2026

## 1. Objetivo

Describir las actividades a seguir ante la evidencia de comportamientos fraudulentos en las actividades relacionadas o generadas antes, durante o después de la certificación de los productos en Metacert.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica a las actividades operativas y administrativas del organismo, personal Metacert, Clientes certificados o en proceso, Proveedores y partes interesadas.

## 3. Definiciones

- **Comportamiento fraudulento:** Toda acción intencional para engañar, manipular, falsificar u ocultar información con el fin de obtener o mantener una certificación sin cumplir a cabalidad los requisitos.
- **Fraude interno:** Participación de personal de en actos irregulares (sobornos, omisión deliberada, favoritismo).
- **Fraude externo:** Actos fraudulentos por parte de clientes, proveedores u otros actores externos.

## 4. Responsables

- **Director General:** Liderar e iniciar investigaciones internas.
- **Director Operativo:** Supervisar la transparencia del proceso.
- **Todo el personal y Clientes:** Debe reportar actos sospechosos.

## 5. Procedimiento

### 5.1. Recepción de Denuncia

Ante la sospecha de un presunto comportamiento fraudulento puede reportarlo de alguno de las siguientes maneras:

1. informar al correo corporativo: [info@metacertsas.com](mailto:info@metacertsas.com) con la siguiente Información:

- Descripción clara de los hechos observados (Fechas e involucrados)
- Evidencias (documentos, fotos, grabaciones, audios etc)

2. Diligenciar el formulario PQR disponible en la pagina web

 <b>METACERT</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPORTAMIENTOS FRAUDULENTOS</b>	<b>Código: META-P-14-V01</b>
		<b>Fecha aprobación: 23-02-2026</b>

Una vez recibida la denuncia y se verifique que se trate de una sospecha de comportamiento fraudulento, Metacert notificara la denuncia al correo [onac@onac.org.co](mailto:onac@onac.org.co). La respuesta ante la denuncia se deberá dar en un tiempo no mayor a 3 días hábiles después de presentada y confirmada la recepción.

## **5.2. Investigación Interna**

El Director General y un designado realizará la investigación del presunto comportamiento fraudulento mediante la revisión de documentos, registros de auditoría, testimonios y trazabilidad del expediente.

Una vez recopiladas las evidencias que soporten el posible comportamiento fraudulento, se informará de manera inmediata sobre el caso para proceder con la adopción de las medidas correctivas correspondientes.

Si en la investigación se infiere la inexistencia de comportamientos fraudulentos (error o malentendido) se cierra el caso y se notifica a el denunciante (si aplica) y a ONAC.

De forma paralela a las investigaciones internas, Metacert, clientes e involucrados deben:

- Cooperar con ONAC en la verificación de presuntos fraudes.
- Responder cualquier comunicación remitida por ONAC sobre presuntos fraudes.
- Atender los lineamientos, políticas, procedimientos para la gestión de comportamientos fraudulentos que establezca ONAC
- Permitir que ONAC realice las evaluaciones extraordinarias que considere necesarias en la verificación de presuntos fraudes

## **5.3. Medidas Correctivas**

Si se confirma el comportamiento fraudulento (falsedad de documentos, soborno, manipulación de auditorías entre otros) se procede de la siguiente manera:

1. Se notificará a los involucrados, con todas las evidencias que soporten el comportamiento fraudulento.
2. Si se detecta que es fraude externo se tomará la medida de suspensión y/o cancelación para certificados emitidos

 <b>METACERT</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPORTAMIENTOS FRAUDULENTOS</b>	<b>Código: META-P-14-V01</b>
		<b>Fecha aprobación: 23-02-2026</b>

3. Si se detecta que es fraude interno se procederá a las sanciones permitidas por Ley
4. En caso de los procesos que estén en curso se suspenden las actividades de evaluación del proceso, se procede con las medidas correctivas según el riesgo en la evaluación y se toma la decisión de la certificación, conforme lo establecido en el procedimiento de Certificación

**Nota:** Las medidas correctivas según el riesgo deben ser determinadas por la dirección general.

#### 5.4. Medidas preventivas

Con el fin de prevenir comportamientos fraudulentos, se lleva a cabo un refuerzo orientado a fortalecer el conocimiento del personal de evaluación sobre los conceptos fundamentales del fraude, conductas sospechosas, tales como documentos con fechas alteradas, certificados de origen dudoso o la negativa del cliente a entregar evidencias.

Se retroalimentará las directrices para el reporte de tales situaciones y las implicaciones derivadas de la participación en actos fraudulentos. Asimismo, se ejecutarán las actividades preventivas que correspondan, según el caso o los resultados de la investigación.

#### 5.5. Registro y Seguimiento

El Director Operativo registrara los casos de sospecha de comportamiento fraudulento en el formato **META-F-33 Registro de Quejas, Apelaciones y Denuncias**, realizara el seguimiento de estos y verificara la implementación de las medidas establecidas para prevenir y/o abordar el comportamiento fraudulento.

Metacert realizará revisión en cada trimestre el funcionamiento del formulario de la denuncia realizando simulación de este, en caso de encontrar falencias conectara con el proveedor de servicios TI para realizar los ajustes necesarios y realizara pruebas con el correo asignado.

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>CAMBIO</b>
01	23/02/2026	Versión inicial del procedimiento