

	QUEJAS Y APELACIONES COMPORTAMIENTOS FRAUDULENTOS	PR-05
		Versión: 01
		Fecha: 2026-05-04

1. Objetivo

Establecer la metodología para las quejas reclamos y apelaciones de los clientes

Describir las actividades a seguir ante la evidencia de comportamientos fraudulentos en las actividades relacionadas o generadas antes, durante o después de las actividades de inspección en VORIAN

2. Alcance

Este procedimiento aplica desde la recepción de la queja, apelación, denuncia hasta la comunicación al cliente de la respuesta y/o decisión

3. Definiciones

Queja: Expresión de insatisfacción hecha por un cliente o parte interesada relativa a los servicios prestados por VORIAN S.A.S donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución

Apelación: solicitud documentada realizada por el cliente a VORIAN S.A.S de reconsiderar la o las decisiones tomadas en relación con el proceso de inspección

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 del organismo en actos irregulares (sobornos, omisión deliberada, favoritismo).

Fraude externo: Actos fraudulentos por parte de clientes, proveedores u otros actores externos.

4. Responsables

Dirección general: Responsabilidad de la revisión, tomar la decisión, respuesta y seguimiento de las quejas y apelación

5. Descripción

5.1. Quejas

Los clientes pueden presentar las quejas vía telefónica, correo electrónico, página web o presencial, las quejas deben venir con la información pertinente de soporte de la queja.

La respuesta a las quejas se deberá dar en un tiempo no mayor a 10 días hábiles después de presentada y confirmada la recepción, dependiendo de la complejidad de la queja la respuesta de la queja puede tomar más tiempo en tal caso se deberá comunicar el tiempo que se tomará.

5.1.1. Recepción de la queja

Todo el personal de VORIAN S.A.S puede realizar la recepción de las quejas las cuales se direccionan a la Dirección técnica para ser registradas en el formato FR-09 Registro de quejas y apelaciones adicional comunicar al cliente recepción de la novedad.

5.1.2. Análisis de la queja

la dirección técnica revisa la queja en conjunto con el personal involucrado con la información aportada con el fin de determinar si procede o no (sea relacionada con las actividades de inspección)

	QUEJAS Y APELACIONES COMPORTAMIENTOS FRAUDULENTOS	PR-05
		Versión: 01
		Fecha: 2026-05-04

En caso de no proceder la queja, el director general informará al cliente las razones correspondientes y se dará por terminado el proceso de atención

Cuando se determina proceder la queja la dirección técnica en conjunto con los involucrados determinara la causa de la queja y las acciones pertinentes para toma de decisión y respuesta al cliente

5.1.3. Toma de decisión y respuesta

La dirección general revisará la queja, revisión del análisis de las causas y las potenciales soluciones, tomando la decisión sobre la respuesta al cliente.

Una vez determinada las acciones, estas son comunicadas al cliente por medio de correo por parte de la dirección general.

5.2. Apelaciones

Los clientes de VORIAN S.A.S pueden presentar las apelaciones por medio de un comunicado formal a la dirección técnica o dirección general donde exponga el problema y los argumentos que fundamentan la apelación.

La apelación deben ser presentada por el cliente dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de entrega del informe de inspección o en cualquier momento del proceso de inspección

La respuesta de la apelación se deberá dar en un tiempo no mayor a 15 días hábiles después de presentada y confirmada la recepción, dependiendo de la complejidad de la queja la respuesta de la queja puede tomar más tiempo en tal caso se deberá comunicar el tiempo que se tomará

5.2.1. Recepción de la apelación

La Dirección técnica y/o Dirección general realizarán comunicado al cliente de la recepción de la apelación y su registro en el formato FR-06 Control de quejas y apelaciones.

5.2.2. Análisis de la apelación

La Dirección General será la responsable de revisar la apelación y la documentación soporte, recopilando toda la información necesaria para su análisis e identificación de causas y acciones correspondientes.

En caso de que la Dirección general no pueda ejecutar la actividad de revisión por circunstancias como falta de tiempo, falta de competencia se deberá realizar la asignación de un inspector con la competencia y que no se encuentre involucrado en las actividades.

La revisión de la apelación no debe ser revisada por personal que haya estado involucrado en la evaluación de conformidad de la apelación en cuestión.

5.2.3. Toma de decisión y respuesta

La dirección general revisará la apelación, revisión del análisis de las causas, las potenciales soluciones, tomando la decisión y tomando las acciones correspondientes a la apelación

Una vez determinada las acciones, estas son comunicadas al cliente por medio de correo por parte de la dirección general.

5.3. Seguimiento de las quejas y apelaciones

La Dirección técnica realiza el seguimiento a la implementación de las actividades y soluciones tomadas en los tiempos establecidos, en caso de requerir la implementación de acciones de mejora estas serán realizadas acorde al PR-04 Acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora.

	QUEJAS Y APELACIONES COMPORTAMIENTOS FRAUDULENTOS	PR-05
		Versión: 01
		Fecha: 2026-05-04

6. COMPORTAMIENTOS FRAUDULENTOS

6.1 Recepción de Denuncia:

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

- I. informar al correo corporativo: info@vorian.com.co con la siguiente Información:
Descripción clara de los hechos observados (Fechas e involucrados)
Evidencias (documentos, fotos, grabaciones, audios etc)
- II. Diligenciar el formulario PQR disponible en la página web
- III. Una vez recibida la denuncia y se verifique que se trate de una sospecha de comportamiento fraudulento, VORIAN notificará la denuncia al correo 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.

6.2 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, VORIAN S.A.S, 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

6.3 Medidas Correctivas

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

- A. Se notificará a los involucrados, con todas las evidencias que soporten el comportamiento fraudulento.
- B. Si se detecta que es fraude externo se tomará la medida de suspensión y/o cancelación para certificados emitidos
- C. Si se detecta que es fraude interno se procederá a las sanciones permitidas por Ley
- D. 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.

	QUEJAS Y APELACIONES COMPORTAMIENTOS FRAUDULENTOS	PR-05
		Versión: 01
		Fecha: 2026-05-04

6.4 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.

6.5 Registro y Seguimiento

El Director General registrara los casos de sospecha de comportamiento fraudulento en el formato FR-09 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.

VORIAN 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.

7. Formatos

FR-09 Control de quejas y apelaciones

8. Control de cambios

versión	Modificación realizada
2026-05-04	Creación de procedimiento