


| | | | |
|---|---|--|----------------------|
|  <p>Comfamiliar Más Felicidad</p> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CODIGO DE-01-03 | |
| | MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | ACTUALIZACIÓN JULIO DE 2020 | |
| | “ATENCIÓN DE PRESUNTOS ACTOS DE FRAUDE O CORRUPCIÓN” | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">PAGINA 1/5</td> <td style="text-align: center;">VERSIÓN 2</td> </tr> </table> | PAGINA 1/5 |
| PAGINA 1/5 | VERSIÓN 2 | | |

1. OBJETIVO

Recibir, atender, clasificar, registrar, direccionar y asegurar el trámite oportuno de las denuncias de hechos que podrían ser considerados un presunto acto de fraude o corrupción, en términos de calidad, eficiencia y transparencia.

2. ALCANCE


El procedimiento inicia con la radicación de presuntos actos de fraude o corrupción por parte del usuario y termina con las decisiones administrativas tomadas producto de las investigaciones analizadas.

3. DEFINICIONES

- **CORRUPCIÓN:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.
- **DENUNCIA:** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a la Administración de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.
- **DENUNCIANTE:** Ciudadano que al identificar un acto de fraude y/o corrupción realiza la denuncia ante un ente de control.
- **EVENTO:** Incidente o situación, que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo particular.
- **FRAUDE:** Acción criminal planificada, que ocasiona pérdidas o daños, realizados mediante la utilización del engaño y el ocultamiento como técnica para el no descubrimiento de la acción. Los autores tienen como objetivo conseguir un beneficio patrimonial o bien vengar algún hecho contra la víctima.
- **TRATAMIENTO DE DENUNCIA:** Hace referencia a las actividades adelantadas con el fin de clasificar la denuncia, establecer grado de criticidad de la misma y posterior traslado al proceso a cargo de la investigación.

4. RESPONSABLES

| CARGO | PRINCIPALES RESPONSABILIDADES |
|--|--|
| Director Administrativo/ Líder Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • Tomar las acciones administrativas frente a actos de fraude o corrupción de acuerdo a los informes de investigación. |
| Secretaria General | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y analizar las denuncias por presuntos |

| | | | |
|---|---|--|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CODIGO DE-01-03 | |
| | MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | ACTUALIZACIÓN JULIO DE 2020 | |
| | “ATENCIÓN DE PRESUNTOS ACTOS DE FRAUDE O CORRUPCIÓN” | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"> PAGINA 2/5 </td> <td style="text-align: center;"> VERSIÓN 2 </td> </tr> </table> | PAGINA 2/5 |
| PAGINA 2/5 | VERSIÓN 2 | | |


| | | |
|-------------------------------------|----|---|
| | | <i>actos de fraude o corrupción interpuestas por los ciudadanos junto con los soportes suministrados para identificar posibles actos de corrupción,</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Direccionar los posibles actos de fraude o corrupción al proceso de Auditoría Interna para las investigaciones a que hayan lugar.</i> • <i>Realizar seguimiento a la toma de acciones realizadas producto de las investigaciones ejecutadas</i> |
| Coordinador(a) Auditoría Interna | de | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Realizar las investigaciones de las denuncias, procediendo de acuerdo a la normatividad legal vigente.</i> • <i>Entregar informe de los resultados de investigación de denuncias con los soportes respectivos a la Administración</i> |
| Oficina PQR | | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Radicar y direccionar las denuncias por posibles actos de corrupción a la Secretaria General</i> |

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- *Manual Antifraude y Corrupción*
- *Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción*
- *Manual de políticas de Manejo de la información*
- *Instructivo Orientación ciudadana para interponer presunto acto de denuncia*

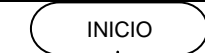
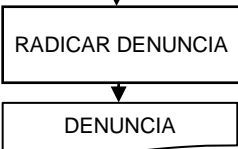
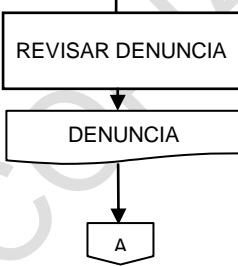
6. POLITICAS

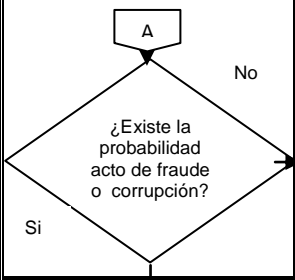
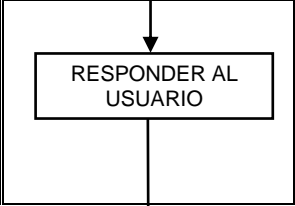

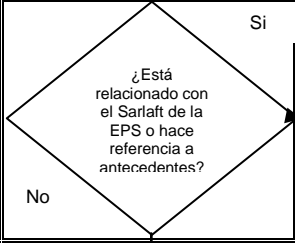
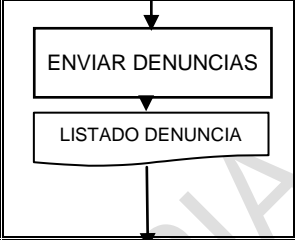
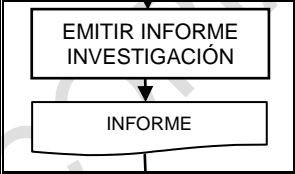
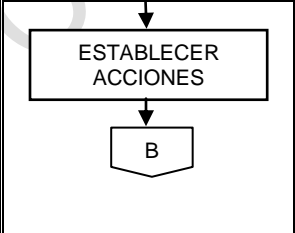
- *La responsabilidad de la revisión y análisis de las denuncias, será estrictamente de la Secretaria General a través del correo corporativo transparencia@comfamiliarhuila.com, el cual estará articulado al aplicativo PQR.*
- *Una vez recibida y radicada la denuncia por el portal PQR, se dará respuesta al usuario en un término no mayor a 15 días.*
- *En el caso de detectar que las denuncias tienen que ver con antecedentes de delitos fuente del lavado de activos, en los cuales se vea involucrados proveedores o colaboradores de la EPS, se remitirá a la Oficina de Gestión Integral de Riesgos para que realiza las acciones pertinentes y emite informe conforme a su rol de Oficial de Cumplimiento de la EPS; en el caso que la denuncia involucre a otras unidades de negocio o procesos de la Caja se remitirá a Gestión de Riesgos solamente para que verifique los antecedentes en el aplicativo definido para este fin y emita su concepto del riesgo que representa el antecedente.*
- *La Dirección Administrativa tomarán las acciones de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo, producto del informe de investigación realizada por el proceso de Auditoría Interna.*


| | | | |
|---|---|--|----------------------|
|  <p>Comfamiliar Más Felicidad</p> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CODIGO DE-01-03 | |
| | MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | ACTUALIZACIÓN JULIO DE 2020 | |
| | “ATENCIÓN DE PRESUNTOS ACTOS DE FRAUDE O CORRUPCIÓN” | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">PAGINA 3/5</td> <td style="width: 50%;">VERSIÓN 2</td> </tr> </table> | PAGINA 3/5 |
| PAGINA 3/5 | VERSIÓN 2 | | |

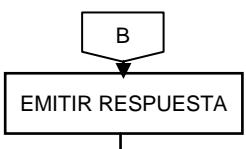
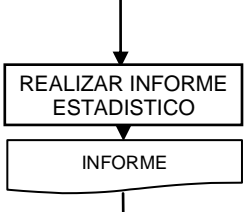
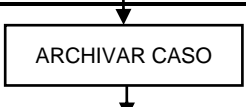
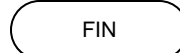
- En caso de ser anónima las denuncias, la respuesta se publicara a través de la página web en el botón de Solicitudes Quejas y Reclamos-Atención al usuario-Respuesta de denuncias anónimas durante una vigencia de 1 día calendario.
- Comfamiliar tendrá máximo 6 meses para realizar las investigaciones frente a posibles actos de fraude o corrupción.

7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| N° | FLUJOGRAMA | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|---|--|-------------|--------------|
| 1 |  | | | |
| 2 |  | <p>Radicar el posible acto de fraude o corrupción a través de los canales de atención dispuestos por la organización, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas en el instructivo “Orientación ciudadana para interponer presunto acto de denuncia”</p> <p>Nota: En el caso de ser recepcionada en otro canal diferente al de PQR, esta se deberá remitir al siguiente correo oficinapqr@comfamiliarhuila.com, para su radicación en el Software PQR</p> | Usuario | PQR |
| 3 |  | <p>Revisar y analizar la denuncia por presunto acto de fraude o corrupción, teniendo en cuenta que la misma contenga por lo menos la descripción de los hechos, la fecha, ciudad de ocurrencia y presunto responsable y si corresponde a los conceptos mencionados en el Instructivo “Orientación ciudadana para interponer presunto acto de denuncia”, para ser trasladada a la Secretaria General</p> | Oficina PQR | Software PQR |

| | | | | |
|----|---|--|--|---------------------------|
| 4 |  | <p><i>Dar respuesta al denunciante a través del aplicativo PQR, en los tiempos establecidos en la ley. Nota: Para el caso de las denuncias anónimas se dará respuesta dentro de los términos de ley y dicha respuesta se publicará por un día en página web.</i></p> | Secretaría General | Software PQR |
| 5 |  | <p><i>Dar respuesta al denunciante a través del aplicativo PQR, en los tiempos establecidos en la ley y para las anónimas se cumplirá de acuerdo a la nota mencionada en el ítem 4</i></p> | Secretaría General | Software PQR |
| 6 |  | <p><i>Clasificar la denuncia de acuerdo al tipo de delito expuesto en el instructivo “Orientación ciudadana para interponer presunto acto de denuncia”.</i></p> | Secretaría General | Matriz de denuncias |
| 7 |  | <p><i>Enviar correo electrónico con los soportes pertinentes a la Coordinación de Gestión Integral de Riesgos, para que realice las acciones a que haya lugar.</i></p> | Secretaría General | Denuncia Concepto Sarlaft |
| 8 |  | <p><i>Enviar a Auditoría por correo electrónico las denuncias previamente clasificadas, para ser tratadas, realizando las investigaciones a que haya lugar, en el tiempo determinado en el presente procedimiento.</i></p> | Secretaría General | Correo electrónico |
| 9 |  | <p><i>Emitir informe de la Investigación realizada a la Dirección Administrativa con copia a la Secretaría General, para que se tomen las acciones pertinentes.</i></p> | Auditoría Interna | Respuesta denuncia |
| 10 |  | <p><i>Realizar proceso administrativo o toma de acciones de acuerdo a los resultados de la investigación</i></p> | Dirección Administrativa Secretaría General | Proceso Administrativo |

| | | | |
|---|---|--|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CODIGO DE-01-03 | |
| | MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | ACTUALIZACIÓN JULIO DE 2020 | |
| | “ATENCIÓN DE PRESUNTOS ACTOS DE FRAUDE O CORRUPCIÓN” | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">PAGINA 5/5</td> <td style="width: 50%;">VERSIÓN 2</td> </tr> </table> | PAGINA 5/5 |
| PAGINA 5/5 | VERSIÓN 2 | | |

| | | | | |
|----|---|---|--------------------|------------------------------|
| 11 |  | Emitir respuesta final al denunciante frente a las acciones tomadas por la organización, a través de oficio ligado a través del aplicativo PQR | Secretaria General | Respuesta final Software PQR |
| 12 |  | Realizar informe estadístico de las denuncias presentadas, tomando acciones correctivas, riesgo y de mejora de acuerdo a las recurrentes y a las de gran impacto. Reros para los riesgos materializados | Secretaria General | Informe estadístico ACRM |
| 13 |  | Archivar el caso de la denuncia con los soportes producto de la investigación realizada. | Secretaria General | Caso archivado |
| 14 |  | | | |

8. PUNTOS DE CONTROL

| DESCRIPCION DEL RIESGO | CAUSA | ACTIVIDAD DE CONTROL | TIPO DE RIESGO | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL |
|---|--|---|----------------|--|
| Tramitar una denuncia sin el soporte adecuado | Fallas en la recepción y análisis de la denuncia | -Verificar la información suministrada -Ampliar solicitud de soporte en caso de ser necesario -Realizar las investigaciones a que hayan lugar | Corrupción | Secretaria General Coordinadora Auditoría Interna |
| Tramite inoportuno de denuncias | Demora en la gestión realizada para investigar la denuncia | -Seguimiento por parte de la Secretaria General de la Caja frente al cumplimiento de los tiempos establecidos | Corrupción | Secretaria General |
| No realizar trámites de denuncias | Reporte de denuncias por medios diferentes al canal de PQR | -Socializar al personal de la Caja la creación del canal de denuncias por medio de PQR para que se direccionen todas por este medio | Corrupción | Secretaria General |

9. INDICADORES DE GESTION

No Aplica

LUIS MIGUEL LOSADA POLANCO
Director Administrativo

CAROLINA ESCOBAR TOVAR
Secretaria General

| CASO | ESTADO DOCUMENTO | COD.DOC | NOMB.DOC | TIPO.DOC | RESPONSABLE | AREA | TIPO NOV. | FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA) | ARCHIVO |
|--|------------------|--------------|--|------------------------|------------------------|----------------|---------------------------------|------------------------|---------|
| 13929 | ACTIVO | DE-01-03 | ATENCIÓN DE PRESUNTOS ACTOS DE FRAUDE O CORRUPCIÓN | PROEDIMIENTOS | CAROLINA ESCOBAR TOVAR | DIRECCION | N | 01/09/2020 | |
| NOVEDAD:DE MANERA ATENTA ME PERMITO SOLICITAR LA CREACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRESUNTOS ACTOS DE FRAUDE O CORRUPCIÓN, ESTA SOLICITUD FUE APROBADA EN EL COMITE DE CONTROL INTERNO DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2019 | | | | | | | | | |
| APROBADO: SI | | OBSERVACION: | | | FECHA: 01/09/2020 | | APRUEBA: CAROLINA ESCOBAR TOVAR | | |
| SEGUIMIENTO | | | | | | | | | |
| DESCRIPCION | | | | | | FECHA | | USUARIO | |
| Se codifica según necesidad | | | | | | 17-1-2020 0:00 | | plalpc | |
| FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA): | | 01/17/2020 | USU.CIERRE | LILIANA PERDOMO CASTRO | ESTADO SOLICITUD: | | SOLUCIONADO | | |

| CASO | ESTADO DOCUMENTO | COD.DOC | NOMB.DOC | TIPO.DOC | RESPONSABLE | AREA | TIPO NOV. | FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA) | ARCHIVO |
|--|------------------|--------------|--|------------------------|------------------------|----------------|---------------------------------|------------------------|---------|
| 14425 | ACTIVO | DE-01-03 | ATENCIÓN DE PRESUNTOS ACTOS DE FRAUDE O CORRUPCIÓN | PROEDIMIENTOS | CAROLINA ESCOBAR TOVAR | DIRECCION | A | 07/10/2020 | |
| NOVEDAD:SOLICITO LA MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO EN LA POLÍTICA N° 5 QUEDANDO ASI: • EN CASO DE SER ANÓNIMA LAS DENUNCIAS, LA RESPUESTA SE PUBLICARA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB EN EL BOTÓN DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS-ATENCIÓN AL USUARIO-RESPUESTA DE DENUNCIAS ANÓNIMAS DURANTE UNA VIGENCIA DE 1 DÍA CALENDARIO. EN EL FLUJOGRAMA INCLUIR ACTIVIDAD 4 LA SIGUIENTE NOTA: PARA EL CASO DE LAS DENUNCIAS ANÓNIMAS SE DARÁ RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY Y DICHA RESPUESTA SE PUBLICARÁ POR UN DÍA EN PÁGINA WEB Y EN LA ACTIVIDAD 5 ADICIONAR Y PARA LAS ANÓNIMAS SE CUMPLIRÁ DE ACUERDO A LA NOTA MENCIONADA EN EL ÍTEM 4 | | | | | | | | | |
| APROBADO: SI | | OBSERVACION: | | | FECHA: 07/10/2020 | | APRUEBA: CAROLINA ESCOBAR TOVAR | | |
| SEGUIMIENTO | | | | | | | | | |
| DESCRIPCION | | | | | | FECHA | | USUARIO | |
| Se realizan las modificaciones de acuerdo a lo solicitado | | | | | | 10-7-2020 0:00 | | plalpc | |
| FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA): | | 07/10/2020 | USU.CIERRE | LILIANA PERDOMO CASTRO | ESTADO SOLICITUD: | | SOLUCIONADO | | |