	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO</b>  <b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b> <b>“ORIENTACION CIUDADANA PARA INTERPONER DENUNCIA”</b>	<b>CODIGO</b> <b>I-DE-01-05</b>
		<b>ELABORACIÓN</b> <b>ENERO DE 2020</b>
	<b>PAGINA</b> <b>1/4</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>1</b>

## 1. OBJETIVO

Instruir a la ciudadanía en el proceso de presentar una denuncia sobre actos de fraude o corrupción por parte de empleados, Contratistas y partes interesadas, desde o hacia Comfamiliar.

## 2. GENERALIDADES


### 2.1. DENUNCIAS POR ACTOS DE FRAUDE O CORRUPCIÓN

Si se quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de fraude o corrupción presuntamente cometidos por colaboradores, contratistas y partes interesadas, lo pueden hacer teniendo en cuenta la identificación de delitos acorde a su definición:

<b>Tipo</b>	<b>¿Qué es?</b>
<i>Peculado</i>	<i>Apropiación ilegal, en beneficio propio o de un tercero, de los bienes del estado.</i>
<i>Tráfico de influencias</i>	<i>Consiste en o tratamiento preferencial. utilizar la influencia personal para recibir, dar o prometer, para sí mismo o para un tercero, beneficios, favores</i>
<i>Cohecho</i>	<i>Soborno (dar, ofrecer) Es un delito de doble vía.</i>
<i>Concusión</i>	<i>Cuando un colaborador abusa de su cargo para inducir a otra persona a dar o prometer dinero o cualquier otra utilidad indebida.</i>
<i>Enriquecimiento ilícito</i>	<i>Se da cuando, por razón del cargo, se obtiene un incremento patrimonial no justificado.</i>
<i>Prevaricato</i>	<i>Es la toma de decisiones contrarias a la ley.</i>
<i>Concierto para delinquir</i>	<i>Participación de varias personas para cometer un delito.</i>
<i>Interés indebido en la celebración de contratos</i>	<i>Cuando se actúa de manera interesada o amañada en cualquier clase de contrato.</i>
<i>Abuso de autoridad por omisión de denuncia</i>	<i>Cuando teniendo conocimiento de una conducta delictiva, no se informa a las autoridades.</i>
<i>Utilización indebida de información oficial privilegiada</i>	<i>Aprovechamiento de datos confidenciales para beneficio propio.</i>

Existen otro tipo de situaciones que si bien no todas son consideradas como delito en el ordenamiento legal colombiano, a nivel interno han sido tipificadas como fraude, por lo tanto es de suma importancia para la Caja identificarlas para realizar investigaciones que permitan su detección y tomar las acciones que considere pertinentes para prevenir riesgos, dentro de estas encontramos:

<b>Tipo</b>	<b>¿Qué es?</b>
<i>Malversación de activos</i>	<i>Hurto o utilización indebida de los activos de propiedad o bajo custodia o responsabilidad de la empresa, en forma temporal o permanente, en</i>


	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO</b>  <b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b> <b>“ORIENTACION CIUDADANA PARA INTERPONER DENUNCIA”</b>	<b>CODIGO</b> <b>I-DE-01-05</b>
		<b>ELABORACIÓN</b> <b>ENERO DE 2020</b>
	<b>PAGINA</b> <b>2/4</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>1</b>

	<i>beneficio propio o de terceros, por parte de sus administradores, colaboradores y/o terceros. Esta se puede presentar sobre el dinero, inventarios o cualquier otro tipo de activos, con el fin obtener un beneficio propio o para un tercero.</i>
<i>Reportes Financieros Fraudulentos</i>	<i>Alteración, distorsión o presentación falsa de las cuentas y registros de la Caja de manera que no reflejen el valor razonable frente a las operaciones y transacciones realizadas.</i>
<i>Reportes Fraudulentos no Financieros</i>	<i>Alteración, distorsión o presentación de información falsa en cualquiera de los procesos realizados en la Caja, con el fin obtener un beneficio propio o para un tercero.</i>
<i>Lavado de Activos (LA):</i>	<i>El lavado de activos es el proceso mediante el cual organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos generados de sus actividades ilícitas. En términos prácticos, es el proceso de hacer que dinero sucio parezca limpio, haciendo que las organizaciones criminales o delincuentes puedan hacer uso de dichos recursos y en algunos casos obtener ganancias sobre los mismos.</i>
<i>Financiación del terrorismo (FT):</i>	<i>Es el apoyo financiero, de cualquier forma, al terrorismo o a aquéllos que lo fomentan, planifican o están implicados en el mismo.</i>
<i>Aporte a Financiación de Campañas Políticas:</i>	<i>Corresponde a la acción de realizar aportes económicos a campañas políticas ya sea por una empresa o un particular en aras de recibir beneficios políticos.</i>
<i>Conflictos de Intereses:</i>	<i>Es aquella situación en la que el juicio del individuo -concerniente a su interés primario- y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influidos por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.</i>
<i>Extorsión económica:</i>	<i>Es un delito que consiste en obligar a una persona, a través de la utilización de violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto jurídico o negocio jurídico con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio de carácter patrimonial o bien del sujeto pasivo.</i>

## 2.2. RECOMENDACIONES PARA PRESENTAR LA DENUNCIA

Redactar los hechos manifestados, indicando las circunstancias de tiempo modo y lugar, de la siguiente manera:

- Descripción amplia de lo ocurrido (Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos sobre los cuales tiene conocimiento. En lo posible, expresar cómo ocurrieron, dónde y cuándo (fecha, Departamento, Ciudad).

	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO</b>	<b>CODIGO</b> <b>I-DE-01-05</b>	
	<b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>ELABORACIÓN</b> <b>ENERO DE 2020</b>	
	<b>“ORIENTACION CIUDADANA PARA INTERPONER DENUNCIA”</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"> <b>PAGINA</b> 3/4 </td> <td style="text-align: center;"> <b>VERSIÓN</b> 1 </td> </tr> </table>	<b>PAGINA</b> 3/4
<b>PAGINA</b> 3/4	<b>VERSIÓN</b> 1		

- *Datos del implicado (Ejemplo: contratista, funcionario, cargo, proceso, regional, nombre de la empresa operadora).*
- *Evidencias: Aportar evidencias que permitan orientar la investigación, realizando la digitalización y adjuntar las pruebas que allegue el ciudadano, cómo fotografías, documentos, correos electrónicos, etc, si se cuenta con las mismas.*
- *Datos del denunciante (nombres y apellidos, número telefónico de contacto, dirección correo electrónico de contacto y/o dirección de notificación para contactarlo en el evento de ser necesario, o para mantenerlo informado del curso de la denuncia).*
- *Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad e indique cuál.*

#### **Qué sucede si desea hacer una denuncia anónima?**

*Si prefiere mantener la reserva de la identidad, Comfamiliar respeta el derecho a realizar una denuncia anónima, por lo que procederá a examinar la denuncia. Debe asegurarse de que su comunicación tenga credibilidad, siempre y cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, resaltando la importancia de que se suministre información veraz, soportes que evidencien dichos hechos y por lo menos un dato de contacto que permitan orientar la investigación y dar respuesta. Adicionalmente debe informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad.*

#### **¿Qué sucede si desea mantener en reserva su identidad?**

*Si opta por dar el nombre, pero desea que se mantenga en reserva, deberá hacer explícito el deseo al momento de presentar la denuncia. Comfamiliar tratará la denuncia de manera confidencial y se reservará la identidad.*


### **2.3. CANALES DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS**

#### **Software u Oficina PQR**

*El usuario deberá escribir el posible acto de denuncia a través del portal PQR dispuesto en página web en el botón Solicitudes, quejas, reclamos y denuncias, cumpliendo con las recomendaciones dadas en el punto 2.2 de este instructivo. Para el caso de la Oficina PQR se radicará el posible acto de corrupción por los demás canales de atención.*

### **3. CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

*La información que se conoce durante la recepción, direccionamiento y trámite de las denuncias presentadas por presuntos actos de fraude o corrupción, será mantenida en estricta confidencialidad, solo pudiendo ser revelada de acuerdo al procedimiento para la atención de presuntos actos de fraude o corrupción de Comfamiliar.*

	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO</b>	<b>CODIGO</b> <b>I-DE-01-05</b>	
	<b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>ELABORACIÓN</b> <b>ENERO DE 2020</b>	
	<b>“ORIENTACION CIUDADANA PARA INTERPONER DENUNCIA”</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"> <b>PAGINA</b> 4/4 </td> <td style="text-align: center;"> <b>VERSIÓN</b> 1 </td> </tr> </table>	<b>PAGINA</b> 4/4
<b>PAGINA</b> 4/4	<b>VERSIÓN</b> 1		

### **Custodia de datos del denunciante**

En Comfamiliar se busca promover los actos de transparencia en la Corporación y la oportuna denuncia de los ciudadanos, colaboradores y partes interesadas ante cualquier irregularidad que observen en las acciones y gestión de los mismos con la Organización.

En este sentido, se han determinado los siguientes lineamientos para la custodia de datos del usuario:

#### **a) Aplicar las medidas de protección necesarias**

1. Reservar la identidad, para aquellos ciudadanos y colaboradores que cumplieron con todos los requisitos aquí previstos, a fin de proteger su identidad.
2. Se les garantizarán los beneficios propios, que establece la normatividad vigente, cuando se trate de personas naturales y/o jurídicas.

#### **QUE NO SE DEBE REPORTAR O DENUNCIAR**

- \*Cuando no hay claridad del hecho
- \*Solo porque creo que sucedió o sospecha del acto de fraude o corrupción
- \*Porque alguien lo manifestó
- \*Cuando hay falsedad en la información suministrada para hacer perjuicio.

**LUIS MIGUEL LOSADA POLANCO**  
**Director Administrativo**

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
13928	ACTIVO	I-DE-01-05	ORIENTACIÓN CIUDADANA PARA INTERPONER DENUNCIA	INSTRUCTIVOS	CAROLINA ESCOBAR TOVAR	DIRECCION	N	01/09/2020	
NOVEDAD:De manera atenta me permito solicitar la creación del instructivo de orientación ciudadana para interponer denuncia, esta solicitud fue aprobada en el COMITÉ de control interno del 26 de diciembre de 2019.									
APROBADO: SI		OBSERVACION:				FECHA: 01/09/2020		APRUEBA: CAROLINA ESCOBAR TOVAR	
<b>SEGUIMIENTO</b>									
DESCRIPCION					FECHA			USUARIO	
Se legaliza según necesidad					10-1-2020 0:00			cremtc	
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):		01/10/2020	USU.CIERRE	MARCO TULLIO CASTRO	ESTADO SOLICITUD:		SOLUCIONADO		