

	MACROPROCESO DE APOYO JURIDICA PROCEDIMIENTO ATENCION DE PRESUNTOS ACTOS DE FRAUDE O CORRUPCIÓN	CÓDIGO: PR-A-03-010
		FECHA DE VIGENCIA: 2023-09-05
		VERSIÓN: 001

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 comunicación por parte del usuario donde denuncie presuntos actos de fraude o corrupción y finaliza 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
Jefe de sección Servicio al cliente	Radicar y direccionar las denuncias por posibles actos de corrupción a la División jurídica.
Jefe de División Auditoría Interna	Realizar las investigaciones de las denuncias, procediendo de acuerdo a la normatividad legal vigente. Entregar informe de los resultados de investigación de denuncias con los soportes respectivos a la Administración.
Jefe de División Jurídica	Revisar y analizar las denuncias por presuntos actos de fraude o corrupción interpuestas por los ciudadanos junto con los soportes suministrados para identificar posibles actos de corrupción. Direccionar los posibles actos de fraude o corrupción al proceso de Auditoría Interna para las investigaciones a que haya lugar. Realizar seguimiento a la toma de acciones realizadas producto de las investigaciones ejecutadas.
Director Administrativo	Tomar las acciones administrativas frente a actos de fraude o corrupción de

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política Colombiana.
- Normatividad legal vigente, jurisprudencia y la doctrina.
- Normatividad interna.
- [M-DE-01-02] MANUAL ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCION COMFAMILIAR
- [M-A-02-01] POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION
- [D-DE-01-01] CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO
- [I-DE-01-03] ORIENTACION CIUDADANA PARA INTERPONER DENUNCIA
- LEY 1474 DE 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

6. POLÍTICAS

- La responsabilidad de la revisión y análisis de las denuncias, será estrictamente de la División jurídica a través del correo corporativo **transparencia@comfamiliarhuila.com**, el cual estará articulado al aplicativo PQR.
- Una vez recibida y radicada la denuncia se dará respuesta al usuario en un término de 15 días hábiles.
- En el caso de detectar que las denuncias se encuentran relacionadas con antecedentes de delitos fuente del lavado de activos, en los cuales se vea involucrados proveedores o colaboradores, se remitirá al área de 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 tomará las acciones de acuerdo a la normatividad vigente según el caso, producto del informe de investigación realizada por el proceso de Auditoría Interna.
- En caso de ser anónimas las denuncias, la respuesta se publicará a través de la página web en el botón de Solicitudes Quejas y Reclamos-Atención al usuario-Respuesta de denuncias anónimas.
- Comfamiliar Huila tendrá máximo 6 meses para iniciar las investigaciones frente a posibles actos de fraude o corrupción.
- El informe estadístico de las denuncias presentadas, será socializado de manera trimestral ante el Comité Direccionamiento por la Jefatura de Auditoría Interna y Jefatura Jurídica.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	INICIO			
2	RADICAR DENUNCIA	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” Nota: En el caso de ser recepcionada en otro canal diferente al de PQR, esta se deberá remitir al siguiente correo transparencia@comfamiliarhuila.com, para su radicación en el Software PQR extranet.	Usuario	PQR
3	REVISAR DENUNCIA	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	Servicio al cliente	Software PQR

		<i>"Orientación ciudadana para interponer presunto acto de denuncia", para ser trasladada a la Jefatura de División Jurídica.</i>		
4	¿EXISTE LA PROBABILIDAD DE ACTO DE FRAUDE O CORRUPCIÓN?	No: Dar respuesta al denunciante a través del aplicativo PQR, en los tiempos establecidos en la Ley. Si: 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 en página web.	Jurídica	Software PQR
5	CLASIFICAR DENUNCIAS	<i>Clasificar la denuncia de acuerdo al tipo de delito expuesto en el instructivo "Orientación ciudadana para interponer presunto acto de denuncia".</i>	Jurídica	Matriz de denuncias
6	¿ESTA RELACIONADO CON EL SARLAFT O HACE REFERENCIA A ANTECEDENTES?	Si: Enviar correo electrónico con los soportes pertinentes al área de Gestión Integral de Riesgos, para que realice las acciones a que haya lugar. No: Enviar al área de Auditoría interna 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.	Jurídica	Denuncia Concepto Sarlaft Correo electrónico
7	EMITIR INFORME INVESTIGACIÓN	<i>Emitir informe de la Investigación realizada a la Dirección Administrativa con copia a la División Jurídica, para que se tomen las acciones pertinentes.</i>	Auditoría Interna	informe de la Investigación
8	ESTABLECER ACCIONES	<i>Realizar proceso administrativo o toma de acciones de acuerdo a los resultados de la investigación.</i>	Dirección Administrativa	Proceso Administrativo
9	EMITIR RESPUESTA	<i>Emitir respuesta final al denunciante frente a las acciones tomadas por la organización, a través del aplicativo PQR</i>	Jurídica	Respuesta final Software PQR
10	REALIZAR INFORME ESTADISTICO	<i>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.</i> <i>Así mismo identificar REROS para los riesgos materializados.</i>	Jurídica	Informe estadístico Planes de mejoramiento REROS
11	ARCHIVAR CASO	<i>Archivar el caso de la denuncia con los soportes producto de la investigación realizada.</i>	Jurídica	Caso archivado
12	FIN			

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 haya lugar.	Corrupción	Jurídica Auditoría Interna
Tramite inoportuno de denuncias.	Demora en la gestión realizada para investigar la denuncia.	Seguimiento por parte de la División Jurídica de la Caja frente al cumplimiento de los tiempos establecidos.	Corrupción	Jurídica
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	Jurídica

9. INDICADORES DE GESTIÓN

No Aplica

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO
Septiembre de 2023	001	Creación de documento.

ELABORO	REVISO	APROBO
CATERINE VIGOYA PERTUZ Jefe de División Jurídica	DIANA CIVEIDY PÁEZ RAMÓN Auxiliar Administrativa Calidad	JUAN CARLOS CARVAJAL RODRIGUEZ Director Administrativo