

	GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA	CODIGO: PR-EC-07
		VERSION: 01
		FECHA: 30 de abril de 2024
		Página 1 de 12

1. OBJETIVO

Establecer mecanismos y canales confidenciales y seguros para la denuncia, gestión y trámite de los incumplimientos al Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), al Código de Buen Gobierno y Ética, así como para conductas no éticas, conductas asociadas a corrupción, soborno y fraude, contribuyendo de esta manera a crear ambientes laborales idóneos y preservar la imagen corporativa positiva de la organización.

2. ALCANCE

Aplica para todos los colaboradores de la corporación; inicia con la recepción de denuncias por parte de los colaboradores, proveedores, afiliados, beneficiarios y comunidad en general y finaliza con la apertura de procedimiento PR-GA-09 PROCESOS DISCIPLINARIOS.

3. RESPONSABLE

La responsabilidad de aplicar, actualizar, divulgar y mantener vigente el presente documento recae en el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

a. DEFINICIONES

Línea Ética: Canal de comunicación establecido por una organización, empresa o entidad, que permite a empleados, clientes, proveedores u otras partes interesadas reportar conductas o prácticas que consideren éticamente cuestionables o contrarias a los valores y normas de la entidad.

Confidencial: Información que se mantiene en secreto o se comparte únicamente con personas autorizadas.

REVISO: Nombre y Firma: FIRMADO EN ORIGINAL Harrison David Vesga Plata Fecha: 30 de abril de 2024	APROBO Nombre y Firma: FIRMADO EN ORIGINAL Calixto García Rodríguez Fecha: 30 de abril de 2024
---	--

	GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA	CODIGO: PR-EC-07
		VERSION: 01
		FECHA: 30 de abril de 2024
		Página 2 de 12

Denuncia: Acción de informar oficialmente sobre una conducta sospechosa, ilegal, inapropiada o contraria a las normas, políticas o leyes establecidas.

Investigación: Proceso en el que se lleva a cabo una indagación formal para examinar y evaluar las alegaciones o acusaciones de conducta inapropiada, ilegal o contraria a las políticas de una organización.

Conductas No Éticas: Acciones o comportamientos que van en contra de los principios, valores o estándares morales aceptados en una determinada sociedad, grupo o contexto organizacional.

Corrupción: Abuso de poder, posición o recursos para obtener beneficios personales, políticos o económicos de manera ilegal o deshonesta.

Fraude: Acción deliberada de engañar a alguien con el fin de obtener beneficios personales, financieros o materiales de manera ilegítima o deshonesta.

Soborno: Acto ilegal o inmoral en el cual se ofrece, promete, otorga o acepta dinero, regalos, servicios u otros beneficios a cambio de obtener un trato favorable, un beneficio indebido o una ventaja injusta.

Riesgos: Posibilidad de que ocurran eventos adversos o pérdidas futuras que pueden afectar negativamente a los objetivos, proyectos, operaciones o recursos de una persona, organización o entidad.

Procesos Disciplinarios: Procedimientos establecidos por una organización o entidad para abordar y resolver conductas o acciones de empleados u otros miembros que se consideran contrarias a las políticas, normas o estándares de comportamiento establecidos.

b. ABREVIATURAS

- i. COMFIAR: Caja de Compensación Familiar de Arauca
- ii. PTEE: Programa de Transparencia y Ética Empresarial

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA:

La corporación definirá canales de comunicación dispuestos para la recepción práctica, accesible y óptima de las denuncias que presente la comunidad acerca de incumplimientos al PTEE, conductas no éticas, casos de corrupción, fraude y

	GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA	CODIGO: PR-EC-07
		VERSION: 01
		FECHA: 30 de abril de 2024
		Página 3 de 12

soborno, así como situaciones que consideren arbitrarias o injustas; estos canales serán administrados única y exclusivamente por el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial en el marco del principio de confidencialidad.

5.1.1. Línea Ética (Correo Electrónico):

El correo institucional designado para la recepción de denuncias será transparenciayeticaempresarial@COMFIAR.COM.CO. Este canal de comunicación será gestionado de manera exclusiva por el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial, quien estará encargado de administrar y supervisar todas las comunicaciones recibidas a través de esta vía.

5.1.2. Línea Ética (Número Celular Corporativo):

La línea telefónica y la aplicación de WhatsApp del número institucional asignado al Oficial de Transparencia y Ética Empresarial para la recepción de denuncias será (+57 317 515 5830). Este canal de comunicación será exclusivamente gestionado por el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial, quien estará a cargo de administrar y supervisar todas las comunicaciones recibidas a través de esta vía.

5.1.3. Línea Ética (Formulario Web):

Se implementará un formulario web dedicado a la recepción de denuncias, enlazado al correo electrónico transparenciayeticaempresarial@COMFIAR.COM.CO, donde los colaboradores podrán enviar sus denuncias de manera confidencial y segura. Este formulario proporcionará una plataforma accesible y estructurada para que los empleados presenten sus denuncias, facilitando la recopilación de información pertinente y garantizando que se aborden de manera adecuada.

5.2. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:

Para garantizar el cumplimiento del principio de confidencialidad y seguridad de los denunciantes, como se establece en la Circular 0006 del 11 de septiembre de 2023, emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, las denuncias recibidas a través de cualquiera de los medios establecidos en el numeral 5.1 del presente procedimiento se manejarán de manera independiente al procedimiento PR-GA-28 GESTIÓN SOLICITUDES Y PETICIONES; QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS; FELICITACIONES PQRSF. Dichas denuncias recibirán respuesta y tratamiento de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 de este documento.

Nota: Se deberá firmar un compromiso de confidencialidad por parte del Oficial de

	GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA	CODIGO: PR-EC-07
		VERSION: 01
		FECHA: 30 de abril de 2024
		Página 4 de 12

Transparencia y Ética Empresarial.

5.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS DENUNCIAS:

- Descripción detallada de la presunta irregularidad.
- Cuando ocurrió la irregularidad.
- Cómo se enteró de la irregularidad. (opcional)
- Cuántas veces ha ocurrido la irregularidad. (opcional)
- Quien o quienes son responsables de las irregularidades. (opcional)
- Existen otras personas que puedan aportar información sobre esta irregularidad. (opcional)
- Documentación o soportes que sustenten la irregularidad. (opcional)

Nota: Para poder recepcionar una denuncia, debe existir una causa o hechos que den a entender que uno o varios trabajadores violaron o transgredieron el régimen de deberes, obligaciones u/o prohibiciones establecidas en la Ley, que cometieron una falta grave de las que están pactadas en el Contrato de Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, los manuales de procedimientos incluidos los previstos en el sistema de Gestión de Calidad, el Código de buen Gobierno y Ética, el Programa de Transparencia y Ética empresarial, y en general todas las instrucciones impartidas al trabajador

5.4. CLASIFICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS:

5.4.1. Denuncias Allegadas por los Canales Establecidos en el Numeral 5.1. Con Evidencia que Respalda la Denuncia.

Las denuncias recibidas a través de cualquiera de los canales establecidos en el numeral 5.1 y que ***incluyan*** como anexos elementos materiales probatorios pertinentes para esclarecer el caso denunciado, el Oficial De Transparencia y Ética Empresarial presentará a su nombre la denuncia formal ante la Dirección Administrativa y la Gerencia de la División Administrativa. Esto se lleva a cabo para preservar la confidencialidad del denunciante y salvaguardar la reputación del denunciado. Con la presentación de la denuncia, se dará inicio al procedimiento de PROCESOS DISCIPLINARIOS (PR-GA-09); Además, se llevará a cabo un análisis de estas denuncias con el objetivo de detectar posibles riesgos de corrupción, fraude, soborno o conductas no éticas, así como riesgos financieros. Este análisis tiene como propósito documentar los hallazgos en la matriz de riesgos (FT-DE-13) de Transparencia y Ética Empresarial, y establecer actividades de control pertinentes.

5.4.2. Denuncias Allegadas por los Canales Establecidos en el Numeral 5.1. Sin



 COMFIAR <small>Caja de compensación familiar de Arauca</small>	GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA	CODIGO: PR-EC-07
		VERSION: 01
		FECHA: 30 de abril de 2024
		Página 5 de 12

Evidencia que Respalda la Denuncia.

Cuando las denuncias sean recibidas a través de cualquiera de los canales establecidos en el numeral 5.1 y **no incluya** elementos materiales probatorios pertinentes para esclarecer el caso denunciado, el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial procederá a iniciar una investigación formal y documentada.

Durante esta investigación, se buscará obtener evidencia, con el objetivo de respaldar una denuncia formal y dar inicio al procedimiento de PROCESOS DISCIPLINARIOS (PR-GA-09).

Nota: El Oficial de Transparencia y Ética Empresarial tendrá la facultad de solicitar documentación que considere necesaria para la formulación de la denuncia, a cualquier proceso de la corporación, salvo la documentación que contenga información sensible de los colaboradores de la corporación o que su acceso se encuentre restringido por los procedimientos internos o la normatividad vigente.

Además, se llevará a cabo un análisis de estas denuncias con el objetivo de detectar posibles riesgos de corrupción, fraude, soborno o conductas no éticas, así como riesgos financieros. Este análisis tiene como propósito documentar los hallazgos en la matriz de riesgos (FT-DE-13) de Transparencia y Ética Empresarial, y establecer actividades de control pertinentes.

En caso de concluir que no se cuentan con los elementos materiales probatorios suficientes para soportar una denuncia formal ante la Dirección Administrativa y la Gerencia de la División Administrativa, se dará por finalizado la investigación y se archivará el caso.

5.5. EVENTOS PARA REALIZAR INVESTIGACIONES:

En los siguientes casos el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial podrá iniciar una investigación, sin necesidad de que se radique una denuncia previa:

- Detectadas en las Auditoria Internas del Plan de Auditorias
- Detectadas en las Auditorías Internas y Externas del Programa Anual de Auditorías del SGC.
- Detectadas por el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial en el seguimiento de los controles de las matrices de riesgos de los procesos.
- Situaciones inusuales o sospechosas detectadas en campo por el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.
- Detectadas por Quejas o Reclamos presentadas a la corporación.

	GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA	CODIGO: PR-EC-07
		VERSION: 01
		FECHA: 30 de abril de 2024
		Página 6 de 12

Toda la información recolectada en los ejercicios enmarcados anteriormente, se utilizarán como insumo y elementos materiales probatorios para que el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial instaure una denuncia formal y en consecuencia se dé inicio al procedimiento PR-GA-09 PROCESO DISCIPLINARIO.

5.6. ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN GENERADA POR LA DENUNCIAS E INVESTIGACIONES REALIZADAS.

La documentación relacionada con las denuncias e investigaciones llevadas a cabo debe ser archivada en el archivo de gestión del proceso durante 5 años, asegurando un estricto resguardo y manteniendo la confidencialidad. Una vez transcurrido este periodo, se debe llevar a cabo el procedimiento administrativo correspondiente para trasladarla al archivo central.

6. REFERENCIA NORMATIVA:

- Ley 2195 de 2022
- Circular 0006 del 11 de septiembre de 2023, Superintendencia del Subsidio Familiar.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS:

Código	Título
PR-GA-09	PROCESO DISCIPLINARIO
FT-DE-13	MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

8.1. Denuncias Allegadas por los Canales Establecidos en el Numeral 5.1. Con Evidencia que Respalda la Denuncia.

N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Se debe recepcionar todas la denuncias allegadas por cualquiera de los medios establecidos en el numeral 5.1 del presente documento.	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	Formato diligenciado en Forms. Registro del correo recepcionado.

 <p>COMFIAR Caja de compensación familiar de Arauca</p>	<p>GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA</p>	CODIGO: PR-EC-07
		VERSION: 01
		FECHA: 30 de abril de 2024
		Página 7 de 12

2	<p>En el caso de que la denuncia cumpla con las características establecidas en el numeral 5.3, y contenga además elementos materiales probatorios, se procederá a instaurar una denuncia formal bajo el formato FT-GA-58 QUEJA/DENUNCIA DISCIPLINARIA, posteriormente se reasignará a la dirección administrativa a través de memorando por la herramienta de gestión documental ORFEO, a fin de que se dé inicio al procedimiento PR-GA-09 PROCESO DISCIPLINARIO.</p> <p>En el caso de que la denuncia no cumpla con las características descritas en el numeral 5.3, no se iniciará ningún trámite administrativo.</p> <p>Nota 1: El plazo máximo para iniciar el trámite de interponer la denuncia ante la dirección administrativa será de 3 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la denuncia.</p> <p>Nota 2: La denuncia ante la dirección administrativa en el formato FT-GA-58, deberá estar a nombre del Oficial de Transparencia y Ética Empresarial, a fin de proteger el principio de confidencialidad del denunciante.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	FT-GA-58 QUEJA/DENUNCIA DISCIPLINARIA
3	<p><u>Solo si el denunciante proporciona un correo electrónico se procederá de la siguiente manera.</u></p> <p>Se informará al denunciante a través de un oficio institucional sobre la apertura del caso y el inicio del procedimiento PR-GA-09 PROCESOS DISCIPLINARIOS.</p> <p>En el caso de que la denuncia no cumpla con las características descritas en el numeral 5.3, se le notificará que no se iniciará ningún trámite administrativo.</p> <p>Nota: El proceso contará con 10 días hábiles para dar respuesta, contados a partir de la fecha en la que se recibió la denuncia.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	Oficio de salida.
4	<p>Se debe llevar a cabo un análisis de la irregularidad denunciada para identificar efectivamente los riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, conductas no éticas y financieras. Posteriormente, se debe realizar el registro y control correspondiente en la matriz de riesgos y oportunidades FT-DE-13, si corresponde. En caso de no detectarse riesgos para la corporación, este paso puede ser omitido.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	FT-DE-13 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
5	<p><u>Solo si el denunciante proporciona un correo electrónico se procederá de la siguiente manera.</u></p> <p>Al finalizar el procedimiento PR-GA-09 aperturado, se dará respuesta al denunciante, comunicando las decisiones tomadas por la corporación con respecto a la denuncia realizada.</p> <p>Nota: El proceso contará con 60 días hábiles contados a partir de la fecha de instauración de la denuncia a la dirección administrativa, para proporcionar este oficio de seguimiento. Esto teniendo en cuenta los tiempos establecidos para concluir un proceso disciplinario.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	Oficio de salida.
6	<p>Se da cierre final y se archivará toda la información generada en el caso denunciado.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	N.A



GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA

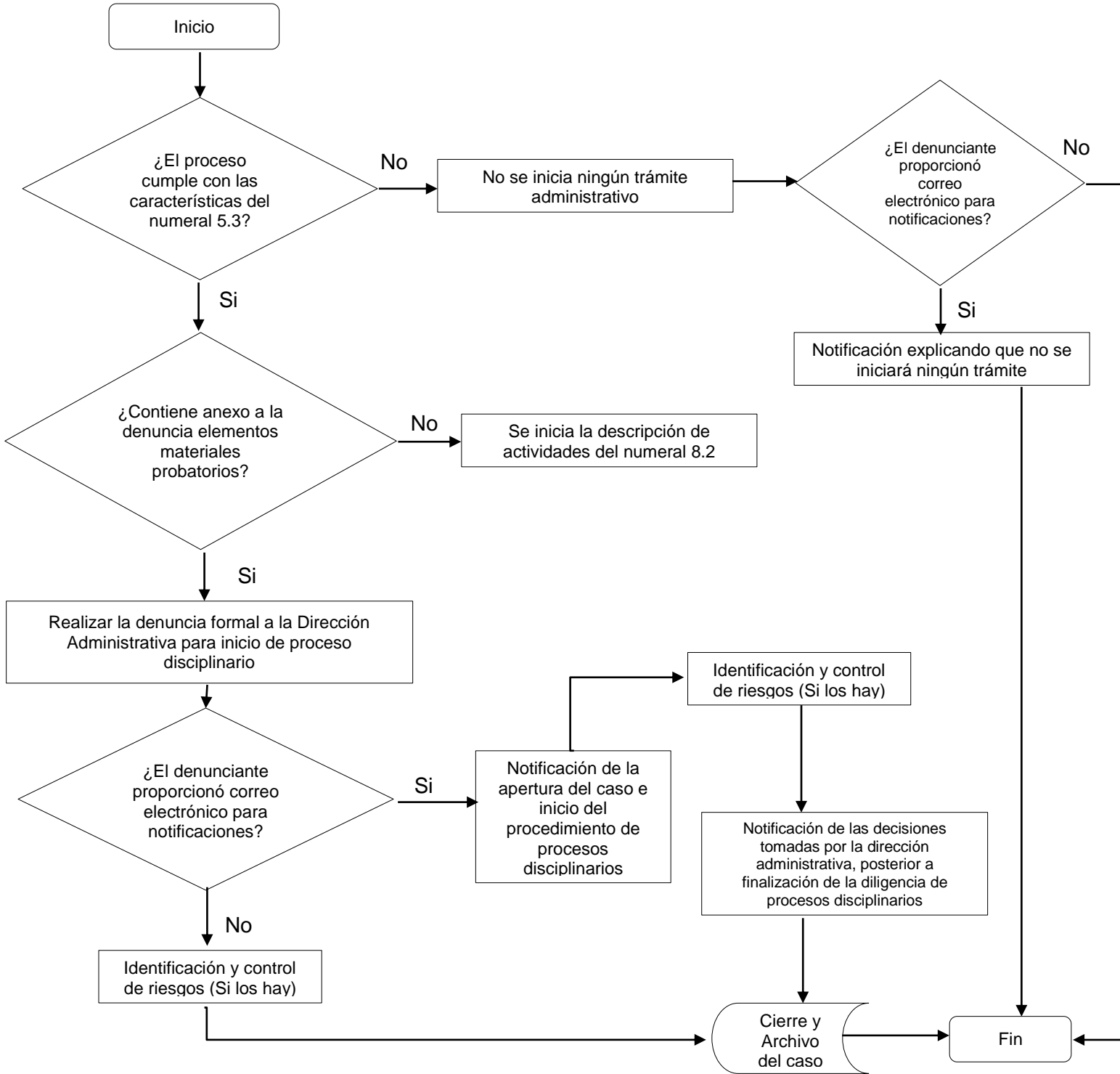
CODIGO: PR-EC-07

VERSION: 01

FECHA: 30 de abril de 2024

Página 8 de 12

8.1.2 FLUJOGRAMA



 <p>COMFIAR Caja de compensación familiar de Arauca</p>	GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA	CODIGO: PR-EC-07
		VERSION: 01
		FECHA: 30 de abril de 2024
		Página 9 de 12

8.2. Denuncias Allegadas por los Canales Establecidos en el Numeral 5.1. Sin Evidencia que Respalda la Denuncia.

N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Se debe recepcionar todas la denuncias allegadas por cualquiera de los medios establecidos en el numeral 5.1 del presente documento.	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	Formato diligenciado en Forms. Registro del correo recepcionado.
2	<p>En caso de que la denuncia cumpla con las características establecidas en el numeral 5.3, y <u>no contenga</u> elementos materiales probatorios, el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial iniciará una investigación formal y documentada sobre la irregularidad denunciada, a fin de reunir evidencia que permita la instauración de una denuncia formal.</p> <p>Con dicha información el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial redactará un informe de evidencia recolectada, la cual le servirá como insumo para instaurar una denuncia formal ante la dirección administrativa.</p> <p>En el caso de que la denuncia no cumpla con las características descritas en el numeral 5.3, no se iniciará ningún trámite administrativo.</p> <p>Nota 1: Todos los elementos materiales probatorios recopilados por el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial deberán estar debidamente soportados documentalmente por medio físico y/o virtual.</p> <p>Nota 2: La información que no cuente con soporte documental físico o virtual, bajo ninguna circunstancia podrá hacer parte del informe de evidencia recolectada.</p> <p>Nota 3: De no lograrse reunir ningún soporte documental que evidencia la irregularidad denunciada, se deberá igualmente generar el informe de evidencia recolectada, pero para este caso explicando las gestiones realizadas y exponiendo que no se logró reunir elementos materiales probatorios.</p> <p>Nota 4: El proceso contará con un plazo de 30 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la denuncia para generar el informe de evidencia recolectada.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	Informe de evidencia recolectada para la formalización de la denuncia.
3	<p><u>Solo si el denunciante proporciona un correo electrónico se procederá de la siguiente manera.</u></p> <p>Se informará al denunciante a través de un oficio institucional sobre la apertura del caso y el inicio de la investigación por parte del Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.</p> <p>En el caso de que la denuncia no cumpla con las características descritas en el numeral 5.3, se le notificará que no se iniciará ningún trámite administrativo.</p> <p>Nota: El proceso contará con 10 días hábiles para dar respuesta, contados a partir de la fecha en la que se recepcionó la denuncia.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	Oficio de salida.



GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA

CODIGO: PR-EC-07

VERSION: 01

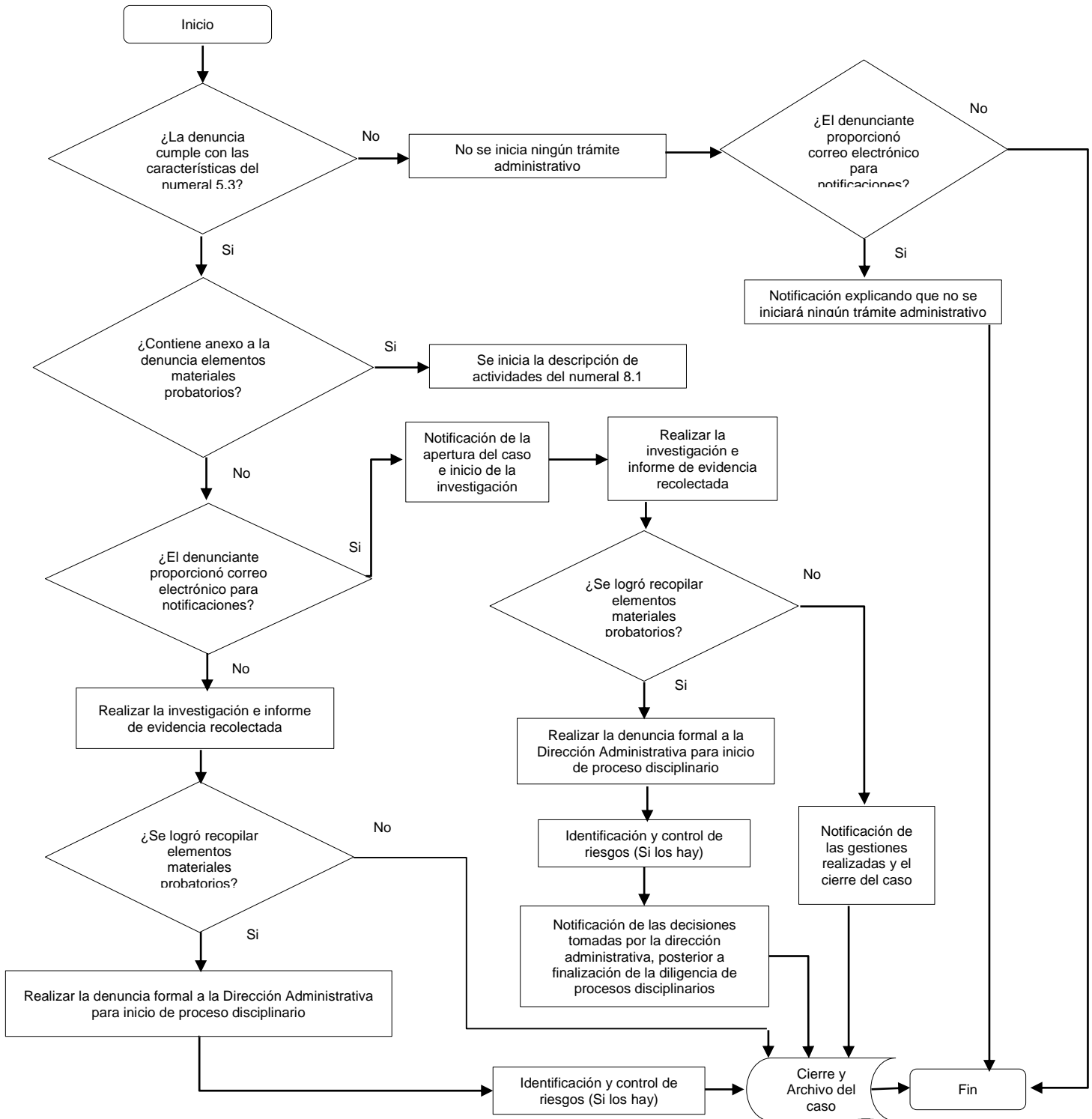
FECHA: 30 de abril de 2024

Página 10 de 12

4	<p>Cuando ya se tenga recopilados todos los elementos materiales probatorios (Informe de evidencia recolectada) generados por el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial, se procederá a instaurar una denuncia formal bajo el formato FT-GA-58 QUEJA/DENUNCIA DISCIPLINARIA, posteriormente se reasignará a la dirección administrativa a través de memorando por la herramienta de gestión documental ORFEO, a fin de que se dé inicio al procedimiento PR-GA-09 PROCESO DISCIPLINARIO.</p> <p>Nota 1: El plazo máximo para iniciar el trámite de interponer la denuncia ante la dirección administrativa será de 3 días hábiles, contados a partir de la fecha de la generación del informe de evidencia recolectada.</p> <p>Nota 2: La denuncia ante la dirección administrativa en el formato FT-GA-58, deberá estar a nombre del Oficial de Transparencia y Ética Empresarial, a fin de proteger el principio de confidencialidad del denunciante.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	FT-GA-58 QUEJA/DENUNCIA DISCIPLINARIA
5	<p>Se debe llevar a cabo un análisis de la irregularidad denunciada para identificar efectivamente los riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, conductas no éticas y financieras. Posteriormente, se debe realizar el registro y control correspondiente en la matriz de riesgos y oportunidades FT-DE-13, si corresponde. En caso de no detectarse riesgos para la corporación, este paso puede ser omitido.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	FT-DE-13 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
6	<p><u>Solo si el denunciante proporciona un correo electrónico se procederá de la siguiente manera.</u></p> <p>Al finalizar el procedimiento PR-GA-09 aperturado, se dará respuesta al denunciante, comunicando las decisiones tomadas por la corporación con respecto a la denuncia realizada.</p> <p>Nota 1: El proceso contará con 60 días hábiles contados a partir de la fecha de instauración de la denuncia a la dirección administrativa, para proporcionar este oficio de seguimiento. Esto teniendo en cuenta los tiempos establecidos para concluir un proceso disciplinario.</p> <p>Nota 2: En caso de no ser posible reunir información real y documentada del caso, el Oficial de Transparencia y Ética Empresarial notificará al denunciante sobre el cierre del caso debido a la falta de pruebas que respalden la denuncia. Esta notificación se realizará mediante un oficio formal, adjuntando el Informe de evidencia recolectada. El proceso tendrá un plazo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de generación del Informe de evidencia recolectada, para enviar la notificación.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	Oficio de salida.
7	<p>Se da cierre final y se archivará toda la información generada en el caso denunciado.</p>	Oficial de Transparencia y Ética Empresarial.	N.A



8.2.1 FLUJOGRAMA



	GESTIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA ÉTICA	CODIGO: PR-EC-07
		VERSION: 01
		FECHA: 30 de abril de 2024
		Página 12 de 12

9. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PAGINA(S)	NUMERAL(ES)	CAMBIO
01	30 de abril de 2024	Todo el Documento	Todo el Documento	Creación del Documento
Observaciones:				