

IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA FALSIFICACIÓN DE FIRMAS  
DE LAS AFILIACIONES DE UNA AFP.

JAZMIN ADRIANA MARTINEZ HERRERA  
CODIGO: 2501024

DAVID MENDOZA BELTRAN  
ASESOR DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
DIRECCIÓN DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN CONTROL INTERNO  
2016

## RESUMEN

Con el presente trabajo se busca identificar las causas que conlleva a que los funcionarios la fuerza de ventas de determinada AFP, realicen falsificaciones de firma e información errada, en los formatos de afiliación de los posibles afiliados, identificando de las consecuencias que tiene la ley por falsificación de firma en documento público, identificación de controles internos que tiene la AFP para prevenir este fraude y no perjudicar a la futura pensión de los afiliados, así como, evitar el daño del nombre de la compañía.

Palabras claves: Firma, Falsificación, Afiliados.

## ABSTRACT

With the present document one seeks to identify the reasons that he carries to that the civil servants the sales force of certain AFP, realize falsifications of signature and mistaken information, in the formats of affiliation of the possible members, identifying of the consequences that the law has as falsification of signature in public document, identification of internal controls that the AFP has to anticipate this fraud and not to harm to the future pension of the members, as well as, to avoid the hurt of the name of the company.

Keywords: Signature, Falsification, Members.

## **IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA FALSIFICACIÓN DE FIRMAS DE LAS AFILIACIONES EN UNA AFP.**

El presente trabajo tiene como objetivo efectuar herramientas de control interno y de calidad con la implementación en la verificación de la firma y huella estampada en los formatos de afiliación de determinada Administradora de Fondo de Pensiones Obligatorias - AFP, toda vez que para el periodo de 2015 se encontró un alto porcentaje de afiliados que se quejaron porque la firma plasmada en dicho formato no es la del propio afiliado, así mismo, para el desarrollo de este trabajo se utilizó la metodología analítica propositiva, a través del grupo de estudios contemporáneos en contabilidad, gestión y organizaciones, en la línea de estudios contemporáneos en gestiones y organizaciones, en la sub-línea en contabilidad de gestión, contabilidad y sociedad.

Adicionalmente, se pretende minimizar las quejas por este concepto, los reproceso que implica la anulación de las cuentas en las bases de datos, en algunos caso la afectar al afiliado para su futura prestación económica y/o pensión de vejez, y afectar el buen nombre de la Sociedad Administradora de Fondo de Pensiones a la que nos referimos.

En Colombia, el estado garantiza a todos los colombianos el derecho a la seguridad social consagrado así:

Constitución Política de Colombia de 1991, Título II, Capítulo II artículo 48: *“La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. El Estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la Seguridad Social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la Ley. La Seguridad Social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley. No se podrán destinar ni utilizar los recursos de las instituciones de la Seguridad Social para fines diferentes a ella. La ley definirá los medios para que los recursos destinados a pensiones mantengan su poder adquisitivo constante”.*

Expuesto lo anterior, el Sistema General de Pensiones comenzó inicialmente con la creación de las cajas cuyos aportes a pensión los realizaba a las empresas del sector privado a sus trabajadores, así como, los empleadores que manejaban sus propios pasivos pensionales, cuyas entidades eran principalmente las petroleras.

Posteriormente en 1967 inicia el Régimen de Prima Media con prestación definida, como organismo el Instituto de Seguros Sociales – ISS, el cual en su momento era principal entidad Administradora de pensiones cuya funcionalidad es cubrir el riesgo de Vejez, Invalidez y Muerte.

En 1991 se realiza una reforma a la constitución política, en el ítem de pensiones se presenta la ley 100 de 1993, con la cual se pretendía efectuar una organización más estructurada al Sistema General de Pensiones, entrando en vigencia el 01 de abril de 1994, es aquí donde este sistema se divide en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida - RPM y Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad – RAIS.

Expuesto lo anterior, es aquí donde nacen las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones – AFP, hablaremos específicamente de una AFP, entidad que estableció una alianza con una AFP de sur América, en su momento la Administradora más grande de Pensiones en su país, esta inicio operaciones en el año de 1994, así como, a través del tiempo se ha consolidado como la administradora con mayor número de afiliados en los Fondos de Pensiones y Cesantías.

Ahora bien, al entrar en productividad en 1994, se dio inicio a la fuerza de ventas, donde su remuneración era pagada por afiliación realizada, por lo tanto es aquí donde se inicia el diligenciamiento de los datos en las afiliaciones de forma fraudulenta y la falsificación de la firma plasmada en dicho formato, como por ejemplo afiliaciones de personas fallecidas, afiliaciones de traslado del Régimen de Prima Media de personas que por edad o por semanas, o pensiones especiales que otorgaban el Fondo del Magisterio, perdían beneficios al efectuar el traslado de dicha entidad.

Cabe señalar, aunque dicha entidad no tenía claro cómo identificar la información que se registraba en su momento, así como tampoco, el perjuicio a futuro que tendría no solo la organización sino también sus afiliados, por lo tanto aquí queremos mencionar las

indicaciones legales que otorga cuando se es falsificado un documento privado, encontramos que en el:

Código Penal Colombiano, Libro II, Título IX, capítulo III artículo 289: *“Falsedad en Documento Privado [Penas aumentadas por el artículo 14 de la ley 890 de 2004] El que falsifique documento privado que pueda servir de prueba, incurrirá, si lo usa, en prisión de dieciséis (16) a ciento ocho (108) meses”*.

En el decreto antes mencionado, únicamente dictamina las penas que se aplicaran que residan en el país y que por ley se determine que han efectuado falsificación en las firmas de documentos privado; Sin embargo, La corte constitucional, Sentencia C-637 de 2009 declara exequible el artículo 289 de la ley 599 de 2000, toda vez que en este artículo no se determina si la falsedad es de tipo material o si abarca una falsedad ideológica, así:

Adicionalmente, se encontró que la, Corte Suprema de justicia en el proceso N. 29925, determino que un documento es falsificado también corresponde a la firma y modificación de su información, el cual no es inocua, toda vez que este fue presentado para un beneficio propio, y a su vez se determinó que el documento es falsificado porque es la prueba que se presentó para la configuración del delito que en su momento ocasiono.

Hay que mencionar además, que en la ley 100 de 1993, artículo 13, literal k: *“Características del sistema general de pensiones. El sistema general de pensiones tendrá las siguientes características:*

*“(…)*

*“k). Las entidades administradoras de cada uno de los regímenes del sistema general de pensiones estarán sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria”*., se

define y se determina que la entidad llamada a controlar y vigilar a las administradoras de fondo de pensiones es la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

Habría que decir también, que esta entidad determina los datos e información que debe presentar los formatos de afiliación, el cual deben ser adoptadas por todas las Administradoras de Fondo de Pensiones - AFP, dado las diferentes ideologías de estas entidades se determinó que los formatos debían ser unificados y aprobados por la Superintendencia Financiera, así:

Superintendencia Financiera, circular 019 de 1998, numeral 3.2: Diligenciamiento del formulario, para ello empleará un formato que contendrá como mínimo las siguientes especificaciones: *“Cuando el afiliado decida trasladarse de régimen o de administradora, expresará su voluntad mediante el diligenciamiento del correspondiente formulario ante el empleador o ante la nueva entidad administradora, de conformidad con las disposiciones vigentes sobre el particular.*

*Con el fin de proceder al traslado entre regímenes o entre administradoras del Régimen de Ahorro Individual, el respectivo formulario sólo se podrá presentar debidamente diligenciado a partir del primer día del trigésimo séptimo (37) mes de efectuada la selección de régimen en el primer caso, y a partir del primer día del séptimo (7o.) mes de seleccionada la administradora, en el segundo.*

*El formulario de vinculación deberá diligenciarse en original y dos copias, cuya distribución será la siguiente: original para la nueva administradora, una copia para el afiliado y una copia para el empleador, cuando se trate de trabajador dependiente.*



Tratándose de trabajadores independientes, sólo será necesario diligenciarlo en original y una copia, el primero para la nueva administradora y, la segunda, para el afiliado”.

Se adjunta, imagen de un formato de vinculación de una de las administradoras. de

Fondo de Pensiones Obligatorias  
Solicitud de Vinculación o Traslado

N° 17278112  
17278112

Ciudad: Fecha de Solicitud de Afiliación: 201

**1. Tipo de Vinculación**

**Vinculación Inicial**  
Marque con X si el afiliado va a cotizar por primera vez y no ha estado afiliado nunca a una AFP, ISS o Caja y desea vincularse a Porvenir Pensiones Obligatorias.

**Traslado de AFP**  
(Presencia mínima de 3 meses en otra AFP)  
Entidad Origen Traslado: Pensión Familiar

**Traslado de Régimen**  
(Marque con X si el afiliado ha estado vinculado al régimen de prima media en alguna entidad afilada, al ISS o algún duero más de 3 años y desea vincularse a Porvenir)  
Entidad Origen del Traslado: Pensión Familiar

**2. Datos Básicos**

Tipo de Documento: C C T J C E PAS NC CD N° de Documento de Identidad: Fecha de Expedición del Documento de Identidad: Lugar de Expedición: Género: M F Si No (Afiliado)  
Primer Apellido: Segundo Apellido: Primer Nombre: Segundo Nombre  
Fecha de Nacimiento: Lugar de Nacimiento: Nacionalidad: Colombiana Otra ¿Cuál?:

**3. Datos de Localización**

Dirección de Residencia: Barrio: Cantón/Municipio:  
Departamento: N° de Teléfono Fijo: N° de Teléfono Celular: Autorización de Envío de Información a Tráves de Medios Electrónicos. Autorizo a Porvenir S.A. para enviar notificaciones, extractos y cualquier información de interés a mi correo electrónico y/o a mi teléfono celular. Si NO  
Dirección de Correo Electrónico (e-mail):

**4. Datos Empleador e Información del Vínculo Laboral**

Tipo de Documento: C C T J C E PAS T3 N° de Documento de Identidad: Nombre y/o Razón Social: Ciudad: Departamento:  
Ocupación o Cargo Actual: Salario o Ingreso Mensual \$: Salario Integral y/o \$:  
Envío de Notificación: Sucursal Principal: Sucursal Ciudad: Tipo de Trabajador: Independiente Combata Independiente Voluntario Dependiente

**5. Otros Beneficiarios**

Nombre y Apellido: Tipo de documento: N° de Documento de Identidad: Fecha de Nacimiento: Pasaporte:

**6. Clientes Consultados FEP S**

¿Unidad Mierva y Unidad Fudatex? SI NO ¿Es Reconocido Públicamente? SI NO Si es reconocido públicamente indique en cuál actividad.

**7. Derecho a Bono Patronal**

Tengo derecho al Bono Patronal porque antes de mi vinculación a Porvenir S.A. Estuve afiliado al ISS, a una Caja o Fondo Previsional y cotice 150 semanas. Tengo Derecho al Bono Patronal SI NO

**8. Régimen de Transición e Información del Producto**

**Importante:** Manifiesto que luego de haber recibido asesoría amplia y suficiente sobre el producto ofrecido, conozco y entiendo las implicaciones legales que tiene mi decisión de traslado al régimen de abono individual por medio de la vinculación al Fondo de Pensiones Obligatorias de Porvenir S.A. Particularmente en lo que tiene que ver con el régimen de transición establecido en la ley. Así mismo, informo del derecho que me asiste de retractarme de mi decisión dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la presente solicitud.

- Anexo la fotocopia de su documento de identidad ampliada al 150%.

**Autorización Tratamiento Datos Personales**  
Ley de Protección de Datos 1581 de 2012 - Decreto 1377 de 2013

**1. DECLARACIONES.** Declamo que he sido informado: (i) Que la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cuentas Porvenir S.A. No. 800.144.335-3, en adelante PORVENIR, con domicilio principal en la Carrera 13 No. 28 A - 83 de Bogotá, para efectos de lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1733 de 2013, y demás normas que lo adicionan o modifican relativas a la Protección de Datos Personales, es responsable del tratamiento de los datos personales que le he suministrado; (ii) Que para el ejercicio de mis derechos relacionados con mis datos personales, PORVENIR ha puesto a mi disposición la Línea de Servicio al Cliente: 01 8000 67 0900; a través del correo electrónico porfavor@porvenir.com.co; la Defensoría del Consumidor Financiero porfavor@consumidorfinanciero.gov.co; En todo caso, he sido informado que solo podrá ejercer acción por infracciones o lo dispuesto en las normas sobre Protección de Datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el interés de consulta o revisión ante PORVENIR o sus encargados. Conozco que la normatividad de Protección de Datos Personales tiene por objeto el resguardo del derecho constitucional de todos los personas a conocer, actualizar y rectificar de forma gratuita la información que se recolecte sobre ellas en bases de datos o archivos, y los derechos, libertades y garantías a las que se refieren el artículo 15 y 25 de la Constitución Política de Colombia. En desarrollo de lo anterior, he sido informado acerca de mis derechos frente al tratamiento de mis datos personales, incluyendo de manera gratuita los de: (i) Conocer el uso que se le dará a los mismos; (ii) Solicitar pruebas de la autorización otorgada a PORVENIR como cuando sea de carácter legal; (iii) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; (iv) Conocer el carácter de confidencial de los registros, a las personas, que me sean hechas, cuando sepan sobre datos sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad del (i) que (ii) son indelibles o generan discriminación o, sobre los datos de los niños, niñas y adolescentes. Todo lo anterior consta en las Políticas de Tratamiento de Datos Personales de PORVENIR, las cuales se encuentran a disposición en la página web de PORVENIR: [www.porvenir.com.co](http://www.porvenir.com.co).

**2. AUTORIZACIONES.** Autorizo a PORVENIR y a su matriz, filiales, subsidiarias, a los Estados y subsidiarios de sus matrices, o ASOFONDOS y a los demás personas con su intervención o participación en el desarrollo de sus actividades, a recolectar, procesar y utilizar la información que he suministrado y a transferirla a los Estados, Asesores de Inversión y a las empresas que participan en la autorización, en uso, la comercialización, la transformación, el tratamiento de los datos, para los fines que se describen en la presente autorización y en las condiciones de uso de los datos personales y productos que me sean ofrecidos, a fin de que yo pueda dar cumplimiento a mis obligaciones y ejercer los derechos, y en general administrar las acciones propias de su objeto social principal y conexo, incluyendo actividades de respaldo y promoción de sus productos, las cuales pueden ser prestadas directamente o a través de terceros con quienes se cuente en relación a información personal, tales como ASOFONDOS, los operadores de información, administradores de fondos de pensiones y/o empresas en los que PORVENIR se apoye para la prestación de sus servicios. Si para actividades de respaldo o promoción de estos servicios propio de venta cruzada entre los clientes o de terceros con quienes PORVENIR haya celebrado alianzas comerciales o productos relacionados con el sistema financiero, sus afiliados o asegurador, conforme al Decreto 2500 de 2010, los cuales pueden ser celebrados únicamente por PORVENIR o con el apoyo de terceros contratados con este propósito por PORVENIR, con quienes se compartirá mi información personal, quienes deberán cumplir con los deberes establecidos para los proveedores del Tratamiento o Para que con fines propios del objeto social de las Entidades Autorizadas, establecidas, comerciales y de control de riesgo, pueda consultar, yo reportar a las siguientes bases de bases de datos de información: (i) Personal, como la que administra la Registraduría Nacional del Estado Civil relativa al registro civil; (ii) Financiera y crediticia, tales como el COFIN y DATACREDITO, esta facultad incluye el reporte del nacimiento, desarrollo, modificación, extinción y cumplimiento de obligaciones contractuales o que legalmente, la entidad deudora como COFIN y DATACREDITO, esta facultad incluye los servicios contratados; y (iii) en general a aquellos archivos de información pública y privada, tal como el Registro Único de Afiliados - RUAAD; (iv) Para compartir mis Datos Personales, con autoridades extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, para mi propia conveniencia o para colaborar con gobiernos extranjeros que requieran la información suministrada en causas legítimas tales como lo son bonos ilegales o de carácter tributario o, finalmente, autorizo que mis Datos Personales estén disponibles para mí o para las personas autorizadas, en internet u otros medios de comunicación, en la medida en que el acceso sea tecnológicamente controlable.

**Autorizo**  
SI   
NO

Recibo copia de esta solicitud de vinculación o traslado de Pensiones Obligatorias

**Firma de Afiliación**  
N° de Documento de Identidad: Fecha Inicio Derecho:

**Firma del Empleador**  
Nombre y Apellido de quien Firma: Certificación de Datos: Declaro bajo juramento que la información correspondiente al vínculo laboral actual del trabajador es veraz y en consecuencia me declaro notificado de la presente afiliación.

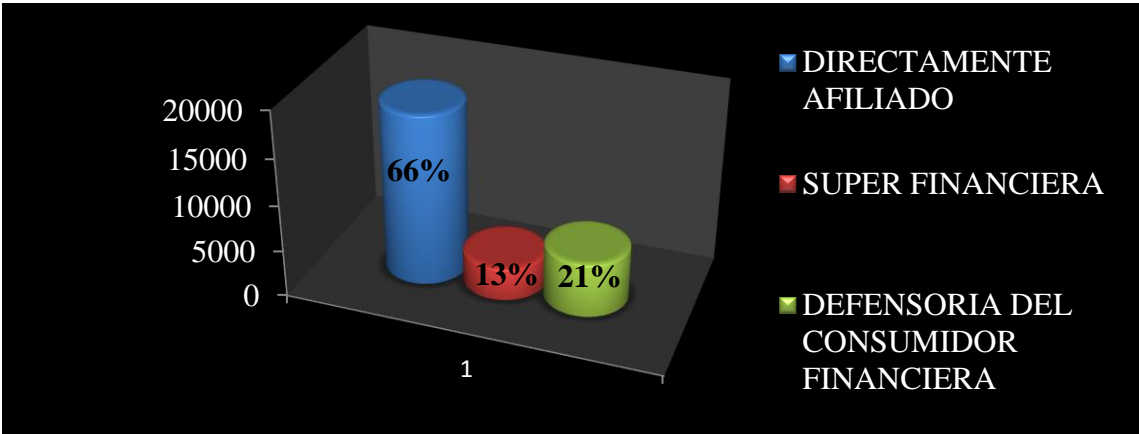
1. Fuente: Formato de Afiliación, Administradora de Fondo de Pensiones Obligatorias – AFP.

De acuerdo con la imagen anterior, se evidencia que esta no tiene ninguna seguridad, toda vez que puede llegar a ser diligenciada desde la secretaria de recursos humanos por el empleador contratante hasta por los asesores comerciales de las Administradoras Fondo de Pensiones Obligatorias – AFP. Así como, este formato de afiliación es para cualquier tipo

de afiliación, es decir, Vinculación Inicial, Traslado de Régimen, Traslado entre Administradora, este cuenta con un espacio para que el afiliado estampe la huella, la cual es solo exigida cuando es un traslado de régimen.

Habría que decir también, que en la AFP que tomamos como referencia encontramos que para el año 2015 únicamente en el producto de Pensiones Obligatorias, recibió un total de 27.850 quejas, las cuales fueron reportadas así: directas por el afiliado y a través de la Superintendencia Financiera y del Defensor del Consumidor Financiero, donde manifestaban que la firma plasmada en el formato de afiliación y/o traslado no correspondían a la del quejoso respectivo, así:

DIRECTAMENTE AFILIADO	SUPER FINANCIERA	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERA
18425	3560	5865



1. Gráfica: información de quejosos.

De ahí que, el 66% de los afiliados que se quejaron por motivación propia, el cual correspondían a afiliados que se encontraban con la edad próxima a pensionarse o cumpliendo ya la edad, el 34 % lo realizó a través de las entidades de vigilancia así: el 21%

ante el Defensor del Consumidor financiero y el 13% lo realizo a través de la Superintendencia financiera.

Ahora fijémonos, que de los 18.425 afiliados quejosos por falsificación y después de realizar las respectivas verificaciones y el estudio grafológico de la firma plasmada en el formato requerido, se encontró que a 13.905 afiliados esta entidad procedió a anular las cuentas y realizar el proceso de remitirlos a la entidad de origen, es decir que solo un 75%, de las afiliaciones fueron falsificadas, para 4.520 equivalente al 25% restante no se evidencio falsificación; Sin embargo, después de ser notificados los afiliados, reiteran su queja asegurando que fueron engañados con información falsa en algunos casos se les ofreció productos como Ipad, Tablet.

FALSIFICACIÓN EN LA FIRMA	ENGAÑO Y/O INFORMACIÓN INCOMPLETA
13905	4520

2. Fuente: Elaboración propia a partir de información brindada por la AFP en estudio.

Además, se encontró que de los 3.560 afiliados quejosos ante la Súper Financiera, después de realizar las respectivas verificaciones y estudios grafológicos se encontró que 2.000 afiliaciones eran falsificadas, es decir que el 56% de las cuentas fueron anuladas y las 1.560 quejas restantes equivalente al 44% no se evidencio falsificación en la firma, por lo tanto, se les comunicó a estos afiliados la no nulidad de las cuentas de ahorro individual.

FALSIFICACIÓN EN LAFIRMA	ENGAÑO YO INFORMACIÓN INCOMPLETA
2000	1560

3. Fuente: Elaboración propia a partir de información brindada por la AFP en estudio.

A continuación, para los afiliados quejosos ante el Defensor del Consumidor Financiero, se evidencio que de los 5.865 afiliados quejosos, se encontró que 3.925 afiliaciones fueron falsificadas esto equivale a un 67% y los 1.940, es decir, el 33% restante no fueron objeto de este tipo de fraude.

FALSIFICACIÓN EN LAFIRMA	ENGAÑO YO INFORMACIÓN INCOMPLETA
3925	1940

4. Fuente: Elaboración propia a partir de información brindada por la AFP en estudio.

Prosiguiendo con nuestro análisis, encontramos un total de afiliaciones falsas presentadas ante esta Administradora de Pensiones de 21.770, evidenciándose que de estas 6.950 fueron firmadas por el área de recursos humanos de los empleadores contratantes, es decir, un 32% de la afiliaciones son producto del afán del empleador por afiliar a su funcionarios a la AFP, a fin de no ser sancionados por la ley por incumplimiento u omisión de la misma, esto teniendo en cuenta que los asesores comerciales en algunas ocasiones dejan los formatos de afiliaciones en las empresas.

Se considera ahora, mencionar las cifras de los periodos de enero y febrero de 2016, donde un total de 1050 quejas de afiliados fueron presentadas directamente por los afiliados, anulando 938 afiliaciones, es decir, el 89% de estas fueron fraudulentas.

Es importante resaltar, que la Sociedad Administradora de Pensiones a la cual se realizó el estudio, para entrar a investigar la veracidad de las firmas de los afiliados quejosos, solicita una carta por parte del afiliado notificando la situación con firma y huella autenticada, independientemente si es directo o queja a través de los entes de vigilancia.

Posteriormente, una vez se realiza por parte del área de Auditoria Interna la respectiva verificación y estudio grafológico cuando se encuentra que la firma plasmada en la carta los trazos son diferentes a los de la firma plasmada en la solicitud de afiliación; inicia notificando de la queja al área de recurso humanos, la cual es transmitida a los gerentes, directores y asesores comerciales de acuerdo al código correspondiente, citan a descargos al asesor comercial, si este informa que en la empresa le dieron las afiliaciones directamente del área de recursos humanos, le dan ocho (8) días de plazo máximo, para obtener la notificación del empleador donde informe que ellos firmaron las afiliaciones, dicha carta debe ser en papel membrete de la empresa y contener la firma del gerente de recursos humanos.

Con respecto a la veracidad de las 14.820 afiliaciones restante, se valida la firma a través del perito del área de Auditoria Interna, encontrando diferencia en los trazos de las firmas se expide el estudio grafológico, se valida con recursos humanos si el asesor se encuentra activo laboralmente en la compañía, para este caso, se notifica a los gerentes directores y al

mismo asesor, se valida la hoja de vida, y no tiene ningún llamado de atención, se realiza uno con copia la hoja de vida con la salvedad que no debe volverlo a hacer, si incurre una segunda vez con la falta un segundo llamado de atención y suspensión del cargo por tres días sin remuneración, en la tercera falta se despide de la compañía.

## **MECANISMOS DE PREVENSIÓN FRENTE AL FRAUDE POR FALSIFICACIÓN DE FIRMA**

Por otra parte, en esta investigación evidenciamos que la entidad Administradora, para evitar la situación a la que nos referimos, cuenta con:

- Manual y políticas del Buen Gobierno
- Capacitación de Inducción segmentada y especializada a los funcionarios que ingresan a la compañía a la fuerza comercial, donde se tiene el tema referente falsificación de firma.
- Campañas anuales de prevención del fraude.
- Batidas en caliente (previa revisión de las afiliaciones al azar).
- Cuenta también con una página interna de comunicación en la cual se registra la información del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT.
- Administradora de Pensiones Obligatorias, Circular Normativa Interna N.047: “Por la cual se actualizan las normas y procedimientos para el reporte y manejo del falsificaciones, engaños, malas prácticas o hechos irregulares”.

1. Objetivo: 1.1. Establecer las normas y los procedimientos que deben cumplirse en los casos en que se presenten falsificaciones en las firmas, documentos o datos de los afiliados o empleadores en el proceso de afiliación a los fondos administrados.

2. Alcance: Esta circular es de obligatoriedad cumplimiento para todo los colaboradores de la Compañía.

Los procesos que se relacionan con el objetivo de la presente circular son:

2.1 Recepción correspondiente al proceso de recibo en los diferentes canales de la compañía, de la reclamación presentada por un cliente, empleador o tercero cuyo origen puede ser una falsificación, engaño o un hecho irregular o mala práctica de un colaborador o excolaborador. Se inicia cuando se presenta el reporte en los canales y termina cuando se remite a la Gerencia de Auditoria Interna y en el caso de Falsificación, y a la Coordinación de Atención Integral Atención a Clientes, mala práctica o hecho irregular.

2.2 Investigación: corresponde al proceso que adelanta el área de Investigación de la Gerencia de Auditoria, sobre los casos de Falsificación, y a la Coordinadora de Atención Integral a Clientes, en los casos de engaño, mala práctica o hecho irregular. Inicia cuando llega la información por los medios establecidos para tal fin y termina cuando se presenta el informe correspondiente.

2.3. Comunicación: Es el proceso de información en los canales Centro de Atención Inmediata – CAI, hacia el afiliado sobre el resultado de la investigación y el proceso a seguir en caso de Falsificación o engaño en la afiliación, esto es, si la afiliación se invalida o hay una continuidad. Inicia cuando se recibe de parte del área de investigación (en caso de falsificación) o de la regional respectiva (en caso de engaño) el informe de la investigación y termina cuando se informa a la Dirección de Afiliaciones sobre el resultado de la misma y a la Gerencia de Talento Humano y a la Gerencia Regional sobre las acciones a seguir frente al colaborador.

2.4. Aplicación: Corresponde al proceso de registro de las acciones definidas.

2.4.1 Tratándose del Fondo de Pensiones Obligatorias y de Cesantías, corresponde al proceso de registro y trámite de la reclamación que realiza la Dirección de Afiliaciones en el sistema y ante los entes correspondientes sobre el resultado de la investigación, que puede ser:

- a. Invalidar la afiliación o
- b. Mantener la vinculación del afiliado al Fondo.

2.4.2 Cuando corresponde a una afiliación al Fondo de Pensiones Voluntarias los procesos operativos serán responsabilidad de la dirección operativa y de servicios de pensiones voluntarias. En ambos casos inicia con el informe de resultados de la investigación y termina con la aplicación en el sistema de los ajustes correspondientes, la remisión a las entidades del caso, de la información o soportes para concluir el proceso con el cliente y, la aplicación de las sanciones respectivas.

2.5 Medidas Laborales o disciplinarias: es el proceso de definición o imposición de las sanciones laborales o disciplinarias que se deben aplicar, previo concepto de la Gerencia de Talento Humano inicia cuando se surte la investigación y termina cuando se aplican las medidas al (los) implicado(s).

2.6 Denuncia Penal: es la presentación de los hechos ante las autoridades jurisdiccionales, si hay lugar a ello, previo concepto de la Gerencia Jurídica y de la de Talento Humano. Inicia cuando se establece la presunta responsabilidad del colaborador y termina cuando se envía copia de la denuncia al área de investigación de la Gerencia de Auditoría, por parte de las regionales o del personal definido para el efecto. La copia de las denuncias deberá ser enviada a la Gerencia Jurídica y al Consultor Externo en materia penal, cuando se determine que éste último debe efectuar seguimiento a la misma por la gravedad de los hechos.



2.7 Reparación Patrimonial: Es la forma en que la persona que incurrió en la falsificación y engaño repara los perjuicios ocasionados al afiliado y/o a la administradora, ya se está a través de una cuerdo o transacción o mediante la presentación en calidad de víctima dentro del proceso penal que se inicie, cuando sea el caso. Los perjuicios que se derivan pueden ser entre otros, lo que representa la pérdida del régimen de transición de un afiliado, el impacto sobre el riesgo reputacional.

3. Definiciones: Las definiciones que se establecen a continuación tienen por objeto de unificar criterios para todas las personas que participan en el proceso:

3.1 Falsificación: Existen dos tipos de falsedad: la material y la ideológica.

3.1.1 Falsedad Material: Es cuando físicamente se adultera o enmienda un dado o la firma contenida en la solicitud de los fondos Administrados por esta Compañía, con el objeto de suplantar la información o el consentimiento de un cliente. Este tipo de falsedad es la que existe cuando se falsifica la firma de un afiliado o cuando se altera la información en alguna de las casillas de solicitud.

3.1.2 Falsedad Ideológica: Cuando se incluye datos o información de un cliente en las solicitudes de vinculación o en sus anexos para hacer parecer como verdadero un hecho o situación que no ha sucedido o que no es cierta que sucedió en forma distinta a la que se quiere presentar. Este tipo de falsedad se presenta cuando se señala un salario diferente al devengado o cuando se modifica el tipo de contrato que tiene un afiliado independiente.

3.2 Engaño: Es inducir a un cliente potencial a firmar la solicitud de vinculación a los fondos de pensiones y cesantías a través de mentiras, como cuando se le indica que obtendrá un beneficio por vincularse a un fondo, sin que ello sea cierto.

3.3 Mala Práctica o Hecho Irregular: Es todo hecho o actividad que se lleva a cabo en el desarrollo de algún de los procesos de la cadena de valor de la organización y que da a lugar al incumplimiento de alguna política interna o corporativa, definida en documentos tales como el Código de Ética, o de alguna norma penal y/o laboral. Se evidencia este hecho en los cobros a los afiliados por prestar un servicio propio de sus funciones o cuando se entregan incentivos no autorizados para obtener vinculaciones a los Fondos o trasladar recursos entre cuentas de diferentes afiliados para obtener algún beneficio.

Se quiso enfatizar en la circular interna normativa 047, toda vez que esta menciona no solamente la falsificación de la firma, si no también hechos iguales de graves, como lo son: registrar en los formatos de afiliación información que no corresponde al posible afiliado, registro de valores de salarios inflados, y aun mas es los desfalcos por parte de funcionarios de las área operativas de la compañía, para lo que se considera que una sola circular que encierre toda esta problemática no es suficiente, se debería tener una específica para el área comercial donde se determine las consecuencias del caso en estudio, otra para, las área Operativas y/o Administrativa que tengan que ver con las transacciones o suplantación de afiliados correspondiente a los saldos que tengan los afiliados y o tramites correspondiente a las prestaciones a las que haya lugar.

En cuanto a las medidas tomadas por esta Administradora, se determina que pueden ser adecuadas pero no consistentes para minimizar y/o evitar, este tipo de situaciones fraudulentas como lo es la falsificación de la firma y el engaño de un documento con el cual se está jugando no solo con futuro pensional de los afiliados si no también con el buen

nombre de la organización, donde se evidencia medidas preventivas muy superficiales, toda vez que con la toma de la firma en el formato de lectura y entendimiento de las actividades antes mencionadas se pretende finiquitar este tema.

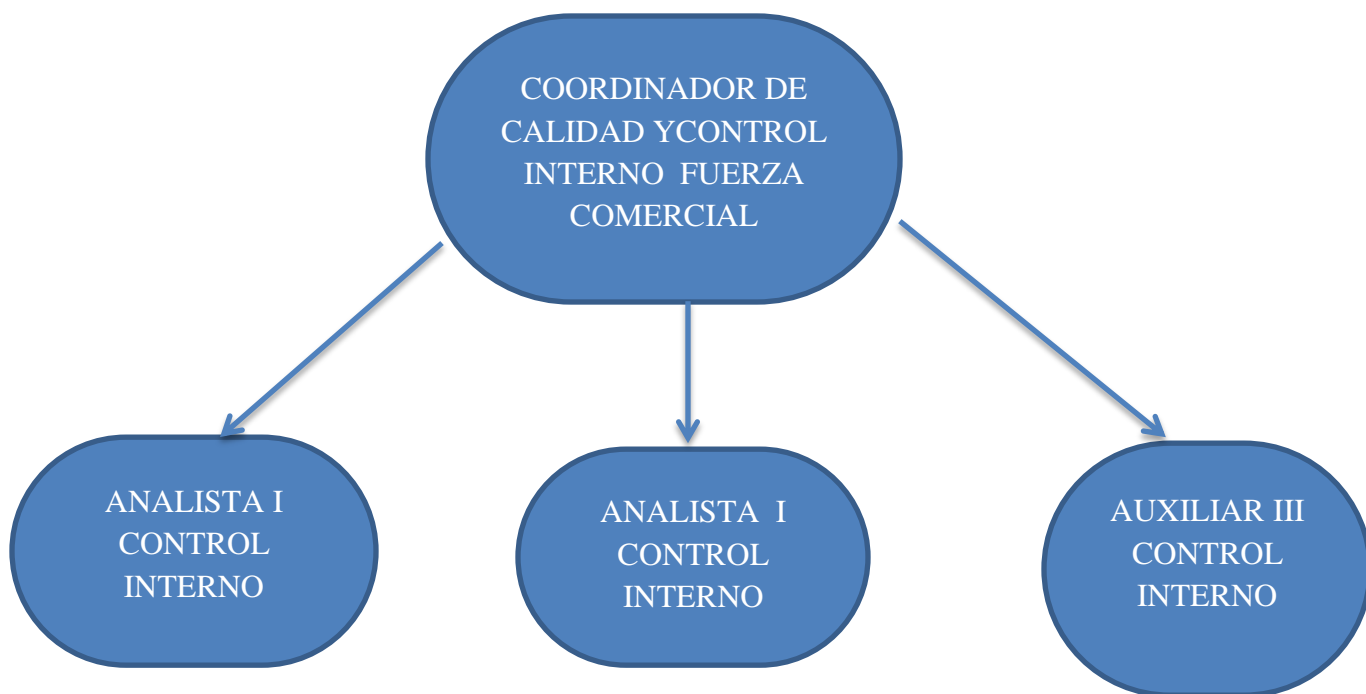
También, se encontró que aun que en la circular antes mencionada se establece la demanda penal como una de las medidas que se utilizaran en la organización, en cuanto a la falsificación de la firma en el formato de afiliación, no es posible una actuación directa por parte de la misma, toda vez que en primer lugar se debe tener la certeza que el funcionario comercial la realizo, en segundo lugar la entidad debe garantizar el debido proceso y la defensa al mismo.

Por otra parte, es necesario mencionar que al efectuar las respectivas investigaciones se encontró que una de las causas principales que lleva a un asesor comercial a la falsificación de la firma e inflación de los salarios registrados en las afiliaciones, es básicamente la presión laboral por cumplimientos de metas establecidas por la compañía, así como, las comisiones salariales que reciben por cada afiliación, toda vez que estas se determinan por porcentaje de acuerdo a si es una vinculación inicial, traslado de régimen y traslado entre Administradora, por último la pérdida del puesto por el no cumplimiento de las anteriores, llevando a la gran rotación de personal en esta gerencia de la compañía.

### **IMPLEMENTACIÓN DE PROCESO DE CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD.**

Después de efectuar las respectivas investigaciones, planteamos como solución:

1. Implementación de una nueva área compuesta por cuatro personas así:



#### Funciones:

- 1 Coordinador: Encargado de implementar campañas de concientización al área de Fuerza de Ventas, con respecto a la mala práctica de firmar el formato de afiliación por el usuario, así como, evitar dejar los respectivos formatos en las empresas de su cartera. Elaboración de estrategias y proyectos para validación de la información plasmada en el formato de vinculación a la AFP.  
Elaboración de informes y estadísticas las cuales se presentarán de manera mensual a la Gerencia Regional, los Gerentes Zonales y Directores Comerciales.
- 2 Analistas I: Encargados de verificar y detectar de entrada que la información registrada en el formato de afiliación se encuentre sin enmendaduras y/o tachones, realización de contacto con los afiliados a través de llamadas telefónicas dándole la bienvenida como afiliado a la Administradora de Fondo de Pensiones Obligatorias, posteriormente cotejar los datos que se registraron en los formatos de afiliación, finalizando con una pequeña encuesta donde se pretenda identificar si fue debidamente asesorado e informado

de los beneficios, ventajas y desventajas de su afiliación al Fondo de Pensiones Obligatorias.

Curso de dactiloscopia a fin de validar la huella plasmada en el formato de afiliación y la que se encuentra en la copia del documento de identificación del afiliado.

Validación de la producción de acuerdo a las plantillas de verificación que tiene establecida la Gerencia de Auditoria Interna, así mismo, se debe mantener, una comunicación con dicha gerencia y la Gerencia Jurídica, a fin de informar y actualizar a la fuerza comercial sobre las implicaciones de efectuar este fraude.

Verificar la veracidad de los documentos adjuntos (copia del documento de identidad y habeas data) para procesar la afiliación, que se encuentren en buen estado legibles, no tachonados ni enmendaduras y que la firma se encuentre en los tres documentos.

Después de ser validado lo antes mencionado, esta área se encargara de hacer entrega de la producción al área de productividad operativa, a fin de continuar con el proceso respectivo.

- 1 Auxiliar III: Realización de notificaciones a los Gerentes, Directores Comerciales y asesores comerciales a los que se encontró alguna irregularidad en el proceso anterior.

Nota: Dado que a fecha de cierre la fuerza de ventas pasa una gran parte de la producción se realizara aleatoriamente la revisión, es decir, se pasara por cada grupo y se tomara la producción de determinados asesores y se validara con la plantilla facilitada por la Gerencia de Auditoria Interna.

2. Que toda solicitud de afiliación que ingrese a esta Administradora de Fondo de Pensiones tenga la huella estampada del afiliado, a fin de poder cotejarla con el anexo legible de la copia del documento de identidad.

3. Realización de las afiliaciones electrónicas con la huella digital.

Para esta implementación todas las Administradoras deberán presentar en conjunto ante la Superintendencia Financiera la solicitud, el respectivo proyecto de realización de la afiliación electrónica con huella digital, la cual realizara la fuerza comercial, cambiando las EDAS por computadores portátiles o Tablet que cuenten con el respectivo aplicativo de los formatos establecidos y la huella respectiva de cada afiliado.

La anterior, con el fin de identificar de entrada los posibles casos de falsificación, con el fin de evitar realizar daños irreparables en las posibles pensiones, clientes insatisfechos, mala reputación del buen nombre de la organización, toda vez que esta es muy reconocida por su marca y así seguir creciendo en el mercado del sector financiero de servicio.

## CONCLUSIONES.

Las Administradoras de Fondo de Pensiones Obligatorias en Colombia no toman medidas verídicas a fin de que sus funcionarios comerciales, no realicen acciones fraudulentas con los posibles afiliados.

Cada vez más la guerra entre fondos de pensiones se hace más fuerte, este conlleva a que cada Administradora establezca a su funcionarios comerciales metas mensuales de producción con rentas altas, por lo tanto los asesores comerciales recurren a prácticas indebidas que les puede generar perdida de puesto de trabajo y/o demandas antes los entes judiciales.

Los empleadores no tienen cuidado y no piensan en el futuro pensional de sus trabajadores, por lo tanto firman sin autorización de los mismos, creando caos y problemas más adelante tanto a los afiliados, así mismo, como a las Administradoras, por la falta de comunicación con sus colaboradores en su afán de no versen multados por interés moratorios en el pago no oportuno de sus aportes.

Es necesario que la Superintendencia Financiera ponga fin a este tipo de fraudes en las Administradoras, como ente de Supervisión.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Asamblea Nacional Constituyente. Constitución política Colombiana de 1991, artículo 48,  
Congreso de la Republica, Ley 100 de 1993 y Cartilla Defensoría del Pueblo.

Corte Constitucional de Colombia.

Presidencia de la Republica, Ministerio de hacienda y Crédito Público. Superintendencia  
Financiera, Circular externa 019 de marzo de 1998.