



---

# MANUAL SAGRILIFT

---

Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral  
de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

---

QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA.



Versión 1.0 • 2026

# Control documental

---

| Elemento                 | Descripción                                                                                                                                               |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código sugerido          | MAN-SAGRILIFT-001                                                                                                                                         |
| Nombre                   | Manual SAGRILIFT                                                                                                                                          |
| Proceso responsable      | Cumplimiento                                                                                                                                              |
| Dueño del proceso        | Oficial de Cumplimiento                                                                                                                                   |
| Aprobación               | Junta de Socios / Gerencia, según acta interna                                                                                                            |
| Periodicidad de revisión | Anual o antes si cambian la regulación, el modelo de negocio, las exigencias de aseguradoras, los canales de venta o la exposición al riesgo LA/FT/FPADM. |
| Custodia                 | Archivo digital seguro y carpeta física o electrónica de cumplimiento.                                                                                    |
| Distribución             | Gerencia, Subgerencia, asesores comerciales, personal administrativo y demás colaboradores que participen en vinculación o atención de clientes.          |

# Historial de versiones

---

| Versión | Fecha      | Cambio realizado        | Elaboró                 | Aprobó          |
|---------|------------|-------------------------|-------------------------|-----------------|
| 1.0     | Junio 2026 | Creación del documento. | Oficial de Cumplimiento | Junta de Socios |

# Acta de aprobación

---

El presente documento fue aprobado por la Junta de Socios de QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA. en sesión del día 10 de junio de 2026 y entra en vigor a partir de su aprobación. Cualquier modificación debe documentarse en el historial de versiones y comunicarse al personal involucrado.

## Contenido

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1. OBJETIVO, ALCANCE Y APLICABILIDAD .....                        | 5  |
| 1.1 Objetivo general.....                                         | 5  |
| 1.2 Objetivos específicos .....                                   | 5  |
| 1.3 Alcance .....                                                 | 5  |
| 1.4 Aplicabilidad para la agencia .....                           | 6  |
| 1.5 Exclusiones y criterios de proporcionalidad .....             | 6  |
| 2. CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y PARTES INTERESADAS .....             | 6  |
| 2.1 Contexto interno .....                                        | 6  |
| 2.2 Contexto externo .....                                        | 6  |
| 2.3 Partes interesadas y necesidades .....                        | 6  |
| 3. MARCO DE REFERENCIA Y DEFINICIONES.....                        | 7  |
| 3.1 Marco de referencia .....                                     | 7  |
| 3.2 Definiciones operativas.....                                  | 7  |
| 4. ENFOQUE ISO 9001 APLICADO AL SAGRILAFT SIMPLIFICADO .....      | 8  |
| 4.1 Principios adoptados.....                                     | 8  |
| 4.2 Matriz de correspondencia ISO 9001 .....                      | 8  |
| 4.3 Mapa de procesos del sistema.....                             | 9  |
| 5. POLÍTICA SAGRILAFT SIMPLIFICADA.....                           | 9  |
| 5.1 Lineamientos generales .....                                  | 9  |
| 5.2 Criterios de no vinculación o desvinculación.....             | 10 |
| 6. GOBIERNO, ROLES Y RESPONSABILIDADES .....                      | 10 |
| 6.1 Estructura de gobierno .....                                  | 10 |
| 6.2 Matriz RACI .....                                             | 11 |
| 7. GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO LA/FT/FPADM .....                  | 11 |
| 7.1 Metodología simplificada.....                                 | 11 |
| 7.2 Factores de riesgo.....                                       | 12 |
| 7.3 Matriz de clasificación de clientes por nivel de riesgo ..... | 12 |
| 7.4 Modelo de calificación sugerido .....                         | 13 |
| 8. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS .....                                | 13 |
| 8.1 Vinculación de clientes .....                                 | 13 |
| 8.2 Debida diligencia mínima por tipo de contraparte .....        | 14 |
| 8.3 Debida diligencia reforzada.....                              | 14 |
| 8.4 Consulta en listas restrictivas y noticias.....               | 14 |
| 8.5 Operaciones en efectivo y pagos de terceros.....              | 15 |
| 8.6 Actualización de clientes activos.....                        | 15 |

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 9. SEÑALES DE ALERTA Y TRATAMIENTO DE OPERACIONES INUSUALES.....       | 16 |
| 9.1 Señales de alerta generales .....                                  | 16 |
| 9.2 Tratamiento de operación inusual.....                              | 16 |
| 9.3 Criterios de análisis .....                                        | 16 |
| 10. REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS .....                           | 17 |
| 10.1 ¿Cuándo reportar? .....                                           | 17 |
| 10.2 Procedimiento de reporte .....                                    | 17 |
| 10.3 Confidencialidad .....                                            | 17 |
| 10.4 Calidad del reporte.....                                          | 17 |
| 11. CAPACITACIÓN, COMUNICACIÓN Y CULTURA DE CUMPLIMIENTO .....         | 18 |
| 11.1 Programa mínimo de capacitación .....                             | 18 |
| 11.2 Comunicación interna .....                                        | 18 |
| 12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA, REGISTROS Y CONSERVACIÓN.....             | 18 |
| 12.1 Control de documentos .....                                       | 18 |
| 12.2 Registros mínimos .....                                           | 18 |
| 12.3 Protección de datos y confidencialidad.....                       | 19 |
| 13. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, AUDITORÍA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ..... | 19 |
| 13.1 Indicadores del sistema.....                                      | 19 |
| 13.2 Auditoría interna simplificada .....                              | 20 |
| 13.3 Revisión por la dirección .....                                   | 20 |
| 14. NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA.....      | 20 |
| 14.1 No conformidades .....                                            | 20 |
| 14.2 Tratamiento .....                                                 | 20 |
| 14.3 Mejora continua .....                                             | 21 |
| 15. ANEXOS Y FORMATOS OPERATIVOS .....                                 | 21 |
| Anexo 1. Formulario de vinculación de clientes .....                   | 21 |
| Anexo 2. Lista de chequeo de debida diligencia .....                   | 21 |
| Anexo 3. Matriz de evaluación de riesgo del cliente.....               | 22 |
| Anexo 4. Registro de operación inusual .....                           | 22 |
| Anexo 5. Reporte interno de operación sospechosa.....                  | 23 |
| Anexo 6. Control de capacitaciones.....                                | 23 |
| Anexo 7. Lista de verificación de auditoría interna .....              | 23 |
| Anexo 8. Formato de acción correctiva y mejora .....                   | 24 |

# 1. OBJETIVO, ALCANCE Y APLICABILIDAD

## 1.1 Objetivo general

Establecer las políticas, responsabilidades, controles y procedimientos mínimos que permitan a QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA. prevenir, identificar, gestionar, monitorear y reportar oportunamente riesgos asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo y, cuando resulte aplicable, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, en adelante riesgos LA/FT/FPADM.

Este manual adopta un enfoque proporcional al tamaño, capital, actividad y exposición de la agencia, e incorpora buenas prácticas empresariales de gestión para asegurar trazabilidad, control documental, enfoque por procesos, medición y mejora continua.

## 1.2 Objetivos específicos

- Q Definir criterios de conocimiento del cliente y debida diligencia antes de la vinculación.
- Q Clasificar clientes y operaciones según su nivel de riesgo: bajo, medio o alto.
- Q Establecer señales de alerta y rutas de escalamiento interno.
- Q Determinar controles para operaciones en efectivo, pagos de terceros, consultas en listas y revisión de PEP.
- Q Documentar la forma de analizar operaciones inusuales y reportar operaciones sospechosas a la UIAF <sup>1</sup>cuando corresponda.
- Q Asegurar capacitación, conservación de registros, seguimiento, auditoría interna y acciones de mejora.

## 1.3 Alcance

El manual aplica a todos los procesos de QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA. que tengan contacto con clientes, prospectos, proveedores, aliados, aseguradoras, intermediarios, empleados, administradores o terceros relacionados con la comercialización, intermediación, administración o gestión de pólizas de seguros.

El alcance operativo incluye, como mínimo: vinculación de clientes, actualización de información, recepción y validación de pagos, gestión documental, atención comercial, monitoreo de señales de alerta, capacitación, reporte interno, análisis de operaciones inusuales y conservación de soportes.

---

<sup>1</sup> Unidad de Información y Análisis Financiero.

### 1.4 Aplicabilidad para la agencia

La compañía adopta este sistema simplificado como buena práctica de gobierno, prevención y cumplimiento. Será revisado ante cambios regulatorios, operativos, de actividad o exigencias de autoridades/aseguradoras.

### 1.5 Exclusiones y criterios de proporcionalidad

Por tratarse de un sistema simplificado, la agencia podrá aplicar controles proporcionales a su tamaño, número de empleados, volumen de operaciones y tipo de clientes. Sin embargo, no podrá omitir controles esenciales como identificación del cliente, consulta en listas, análisis de señales de alerta, confidencialidad de reportes y conservación de evidencia documental.

## 2. CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y PARTES INTERESADAS

### 2.1 Contexto interno

QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA. es una agencia de seguros que desarrolla actividades de intermediación y gestión comercial de productos de seguros. Sus principales riesgos LA/FT/FPADM pueden originarse en el uso de pólizas, pagos, cancelaciones, beneficiarios, tomadores, asegurados o terceros para aparentar operaciones lícitas, canalizar recursos de origen ilícito o encubrir beneficiarios reales.

### 2.2 Contexto externo

La agencia opera en un entorno regulado, en el que las aseguradoras, clientes empresariales, bancos, autoridades y aliados exigen estándares de prevención LA/FT. Los cambios regulatorios, la digitalización de pagos, la aparición de nuevas tipologías y las obligaciones de conocimiento de contrapartes obligan a mantener controles actualizados y documentados.

### 2.3 Partes interesadas y necesidades

| Parte interesada         | Necesidades / expectativas                                                | Respuesta del sistema                                                       |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Clientes                 | Procesos de vinculación claros, protección de datos y atención eficiente. | Formulario de vinculación, explicación de requisitos y custodia documental. |
| Aseguradoras aliadas     | Evidencia de debida diligencia y prevención LA/FT.                        | Consulta en listas, clasificación de riesgo y archivo de soportes.          |
| Autoridades              | Disponibilidad de información y reportes cuando aplique.                  | Registros conservados, ROS confidencial y trazabilidad de decisiones.       |
| Socios y administradores | Protección reputacional y legal de la sociedad.                           | Política aprobada, roles definidos, indicadores y revisión anual.           |

| Parte interesada      | Necesidades / expectativas                                              | Respuesta del sistema                                                        |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Empleados y asesores  | Lineamientos simples para actuar frente a clientes y señales de alerta. | Capacitación anual, procedimiento paso a paso y formatos de reporte interno. |
| Proveedores y aliados | Relación transparente y formal.                                         | Debida diligencia básica y verificación documental cuando aplique.           |

### 3. MARCO DE REFERENCIA Y DEFINICIONES

#### 3.1 Marco de referencia

El manual toma como referencia las buenas prácticas de prevención LA/FT/FPADM, los lineamientos generales de gestión del riesgo, las guías y mecanismos de reporte de la UIAF, las disposiciones aplicables de la Superintendencia de Sociedades cuando correspondan por umbrales o actividad, las exigencias contractuales de aseguradoras aliadas y las recomendaciones de gestión documental y mejora continua de ISO 9001.

Cuando exista diferencia entre este manual y una norma obligatoria vigente, prevalecerá la norma. El Oficial de Cumplimiento deberá proponer la actualización correspondiente.

#### 3.2 Definiciones operativas

| Término               | Definición práctica para la agencia                                                                                                          |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SAGRILAFT             | Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral orientado a prevenir que la empresa sea utilizada para LA/FT/FPADM.                     |
| LA/FT/FPADM           | Lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.                            |
| Cliente / contraparte | Persona natural o jurídica con la que la agencia establece o pretende establecer una relación comercial, contractual o de servicios.         |
| Beneficiario final    | Persona natural que en últimas posee, controla o se beneficia de una persona jurídica, estructura o negocio.                                 |
| PEP                   | Persona expuesta políticamente, nacional o extranjera, así como sus relacionados cuando corresponda.                                         |
| Debida diligencia     | Conjunto de actividades para conocer, verificar y documentar la identidad, actividad, origen de fondos y nivel de riesgo de una contraparte. |
| Operación inusual     | Operación, solicitud o comportamiento que se aparta de lo esperado y requiere análisis interno.                                              |
| Operación sospechosa  | Operación frente a la cual, después del análisis, existe sospecha razonable y debe evaluarse el reporte a la UIAF.                           |
| Señal de alerta       | Hecho, dato o comportamiento que puede indicar exposición a LA/FT/FPADM.                                                                     |

## 4. ENFOQUE ISO 9001 APLICADO AL SAGRILIFT SIMPLIFICADO

El sistema se gestiona bajo un ciclo PHVA<sup>2</sup>: planear los controles, ejecutarlos en la operación diaria, verificar su cumplimiento mediante indicadores y revisiones, y actuar mediante correcciones, acciones correctivas y actualización del manual.

### 4.1 Principios adoptados

| Principio de gestión             | Aplicación en este manual                                                                         |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enfoque por procesos             | Los controles LA/FT se integran a vinculación, pagos, monitoreo, reportes, capacitación y mejora. |
| Pensamiento basado en riesgos    | La intensidad de la debida diligencia depende del perfil de riesgo del cliente u operación.       |
| Liderazgo y responsabilidad      | Gerencia y Oficial de Cumplimiento promueven la política y aseguran recursos mínimos.             |
| Información documentada          | Cada control relevante debe dejar evidencia verificable, organizada y conservada.                 |
| Competencia y toma de conciencia | El personal recibe capacitación anual y conoce sus obligaciones de reporte interno.               |
| Medición y mejora                | El desempeño se revisa con indicadores, auditorías, hallazgos y acciones correctivas.             |

### 4.2 Matriz de correspondencia ISO 9001

| Tema ISO 9001                 | Recomendación aplicada                                                          | Evidencia en QBRELO                              |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Contexto y partes interesadas | Identificar riesgos externos, internos y expectativas de aseguradoras/clientes. | Sección 2 y revisión anual.                      |
| Alcance y procesos            | Definir el alcance del sistema y sus procesos críticos.                         | Secciones 1 y 4.3.                               |
| Liderazgo                     | Asignar roles, autoridad y rendición de cuentas.                                | Sección 6 y acta de aprobación.                  |
| Planificación de riesgos      | Planear acciones para abordar riesgos y oportunidades.                          | Matriz de riesgo y plan de tratamiento.          |
| Soporte                       | Asegurar competencia, comunicación y documentos controlados.                    | Capacitación, control documental y registros.    |
| Operación                     | Ejecutar procedimientos controlados y verificables.                             | Vinculación, listas, pagos, señales y ROS.       |
| Evaluación del desempeño      | Medir indicadores, auditar y revisar por la dirección.                          | Indicadores, auditoría interna y revisión anual. |
| Mejora                        | Gestionar no conformidades y acciones correctivas.                              | Formato de acciones correctivas y seguimiento.   |

<sup>2</sup> Planear, Hacer, Verificar, Actuar.



### 4.3 Mapa de procesos del sistema

| Proceso                     | Entrada                                              | Actividad principal                                            | Salida / evidencia                        | Responsable                        |
|-----------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|
| Vinculación y actualización | Solicitud de cliente, documentos, formulario.        | Verificar identidad, origen de fondos, listas y riesgo.        | Cliente aprobado/rechazado y expediente.  | Asesor / Oficial de Cumplimiento   |
| Monitoreo y señales         | Pagos, solicitudes, cancelaciones, cambios de datos. | Detectar señales de alerta y documentar operaciones inusuales. | Registro de operación inusual y análisis. | Asesor / Oficial de Cumplimiento   |
| Reporte y escalamiento      | Operación inusual con sospecha razonable.            | Analizar evidencia y decidir reporte.                          | Reporte interno y, si aplica, ROS.        | Oficial de Cumplimiento            |
| Capacitación                | Plan anual, ingreso de personal, cambios normativos. | Sensibilizar al equipo y evaluar comprensión.                  | Lista de asistencia y material.           | Oficial de Cumplimiento            |
| Mejora continua             | Indicadores, auditoría, hallazgos, cambios.          | Definir acciones correctivas o mejoras.                        | Plan de acción cerrado.                   | Gerencia / Oficial de Cumplimiento |

## 5. POLÍTICA SAGRILAFIT SIMPLIFICADA

QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA. se compromete a desarrollar sus actividades comerciales de forma ética, transparente y responsable, adoptando medidas proporcionales para prevenir que sus operaciones, productos, canales o relaciones con terceros sean utilizados para LA/FT/FPADM.

La compañía no establecerá ni mantendrá relaciones comerciales cuando no pueda identificar razonablemente al cliente, beneficiario final, actividad económica u origen de fondos, o cuando se evidencie presencia en listas restrictivas, información falsa, negativa injustificada a aportar documentos o señales de alerta no mitigables.

### 5.1 Lineamientos generales

- Q Todo cliente nuevo debe completar el formulario de vinculación y aportar documentos mínimos antes de la gestión comercial definitiva.
- Q La consulta en listas restrictivas debe realizarse al vincular y, como mínimo, cada doce meses para clientes activos.

- Q Los pagos deben realizarse preferiblemente por medios bancarios o electrónicos identificables.
- Q No se aceptarán pagos de primas en efectivo superiores a \$10.000.000 ni pagos de terceros sin relación clara con el contrato.
- Q Toda señal de alerta debe reportarse de inmediato al Oficial de Cumplimiento, quien documentará el análisis y la decisión.
- Q La información de reportes internos, análisis y ROS será confidencial y de acceso restringido.
- Q El personal debe participar en la capacitación anual y aplicar los procedimientos contenidos en este manual.

## 5.2 Criterios de no vinculación o desvinculación

- Q Coincidencia confirmada en listas restrictivas vinculantes o sancionatorias.
- Q Negativa injustificada a entregar identificación, RUT, cámara de comercio, beneficiario final u origen de fondos.
- Q Información falsa, adulterada, contradictoria o no verificable.
- Q Solicitud de operaciones incompatibles con el perfil económico o actividad declarada.
- Q Uso de terceros sin relación económica o jurídica razonable para pagar primas o recibir devoluciones.
- Q Existencia de noticias negativas graves y verificadas, no mitigables mediante debida diligencia reforzada.

## 6. GOBIERNO, ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 6.1 Estructura de gobierno

El sistema simplificado se soporta en una estructura práctica: Junta de Socios, Gerencia, Oficial de Cumplimiento, Subgerencia, asesores comerciales y personal administrativo.

| Rol                     | Responsabilidades principales                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Junta de Socios         | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aprobar el manual y sus actualizaciones.</li> <li>✓ Conocer resultados de revisión anual.</li> <li>✓ Apoyar recursos mínimos.</li> <li>✓ Dejar constancia en actas.</li> </ul>                                                 |
| Gerente                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promover la cultura de cumplimiento.</li> <li>✓ Asegurar que el manual se aplique.</li> <li>✓ Apoyar decisiones de rechazo, desvinculación o mejora.</li> </ul>                                                                |
| Oficial de Cumplimiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administrar el sistema.</li> <li>✓ Ejecutar o validar debida diligencia.</li> <li>✓ Consultar listas.</li> <li>✓ Clasificar riesgos.</li> <li>✓ Analizar señales de alerta.</li> <li>✓ Reportar ROS cuando aplique.</li> </ul> |

| Rol                      | Responsabilidades principales                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Custodiar registros confidenciales.</li> <li>✓ Capacitar al equipo.</li> <li>✓ Actualizar matriz de riesgos.</li> </ul>                                                                    |
| Subgerencia              | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyar implementación, revisión documental, seguimiento de indicadores y coordinación de capacitaciones o mejoras.</li> </ul>                                                              |
| Asesores comerciales     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar documentos completos.</li> <li>✓ Identificar señales de alerta.</li> <li>✓ No prometer vinculación antes de la aprobación.</li> <li>✓ Reportar operaciones inusuales.</li> </ul> |
| Administrativo / archivo | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conservar expedientes y registros mínimo cinco años.</li> <li>✓ Controlar acceso.</li> <li>✓ Asegurar que los formatos estén completos.</li> </ul>                                         |

## 6.2 Matriz RACI<sup>3</sup>

| Actividad                  | Junta | Gerencia | Oficial Cumplimiento | Asesor | Admin. |
|----------------------------|-------|----------|----------------------|--------|--------|
| Aprobar manual             | A     | R        | C                    | I      | I      |
| Solicitar documentos KYC   | I     | I        | C                    | R      | C      |
| Consultar listas           | I     | C        | R/A                  | C      | I      |
| Clasificar riesgo          | I     | C        | R/A                  | C      | I      |
| Rechazar vinculación       | I     | A        | R                    | C      | I      |
| Analizar operación inusual | I     | C        | R/A                  | C      | C      |
| Reportar ROS               | I     | I        | R/A                  | I      | I      |
| Capacitar al equipo        | I     | A        | R                    | C      | C      |
| Auditar y mejorar          | C     | A        | R                    | C      | C      |

Convención: R = responsable de ejecutar; A = aprueba o responde por el resultado; C = consultado; I = informado.

## 7. GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO LA/FT/FPADM

### 7.1 Metodología simplificada

La gestión del riesgo se realiza en cuatro etapas: identificación, medición, control y monitoreo.

| Etapas         | Descripción                                                                                              | Evidencia                                                      |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Identificación | Reconocer factores de riesgo asociados a clientes, productos, canales, jurisdicciones, pagos y terceros. | Formulario, documentos, señales de alerta, consulta en listas. |
| Medición       | Asignar nivel bajo, medio o alto según criterios definidos.                                              | Matriz de clasificación y checklist.                           |

<sup>3</sup> Herramienta que define roles y responsabilidades en un proceso. Sus siglas significan Responsable, Aprobador, Consultado e Informado.

| Etapa     | Descripción                                                                                             | Evidencia                                                     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Control   | Aplicar debida diligencia, restricciones de efectivo, rechazo, monitoreo o debida diligencia reforzada. | Aprobación, controles aplicados, soportes.                    |
| Monitoreo | Revisar clientes activos, señales, indicadores, cambios normativos y eficacia de controles.             | Indicadores, revisión anual, auditoría, acciones correctivas. |

## 7.2 Factores de riesgo

| Factor            | Ejemplos de exposición                                                                           | Controles mínimos                                                       |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Cliente           | PEP, empresa nueva, estructura compleja, beneficiario final no claro, información inconsistente. | KYC, beneficiario final, listas, noticias, aprobación del Oficial.      |
| Producto / póliza | Pólizas con primas altas, cancelaciones frecuentes, beneficiarios inusuales.                     | Validar necesidad aseguradora y coherencia con actividad económica.     |
| Canal             | Vinculación no presencial, intermediarios o referidos sin trazabilidad.                          | Verificación documental y comunicación directa cuando sea necesario.    |
| Jurisdicción      | Zonas o países de alto riesgo, operaciones transfronterizas, comercio internacional.             | Debida diligencia reforzada y evidencia adicional.                      |
| Transaccionalidad | Efectivo, pagos fraccionados, terceros pagadores, devoluciones a cuentas distintas.              | Restricciones de efectivo, validación de pagador y registro de alertas. |

## 7.3 Matriz de clasificación de clientes por nivel de riesgo

| Riesgo bajo                                                                                                                                                                                                            | Riesgo medio                                                                                                                                                                                                                         | Riesgo alto                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Persona natural asalariada.</li> <li>Actividad económica tradicional.</li> <li>Ingresos documentados.</li> <li>Sin señales de alerta.</li> <li>Documentos completos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Empresa nueva menor a un año.</li> <li>Comercio internacional.</li> <li>Transacciones en efectivo frecuentes.</li> <li>PEP o relacionado.</li> <li>Actividad con mayor exposición.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aparece en listas restrictivas.</li> <li>Actividad en zonas de alto riesgo no mitigada.</li> <li>Información contradictoria.</li> <li>Negativa a aportar documentos.</li> <li>Noticias negativas verificadas.</li> </ul> |
| <b>Decisión: aprobar con monitoreo anual.</b>                                                                                                                                                                          | <b>Decisión: aprobar solo con debida diligencia intensificada y monitoreo semestral.</b>                                                                                                                                             | <b>Decisión: rechazar o desvincular; evaluar reporte si existe operación sospechosa.</b>                                                                                                                                                                        |

## 7.4 Modelo de calificación sugerido

Para uniformar la clasificación, el Oficial de Cumplimiento podrá asignar puntajes de 1 a 3 por cada factor de riesgo. La suma define el nivel de riesgo, sin perjuicio de que una coincidencia en listas restrictivas o una señal crítica pueda llevar directamente a riesgo alto.

| Factor                       | Bajo = 1                            | Medio = 2                                                                     | Alto = 3                                                 |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Cliente / beneficiario final | Identificado y coherente.           | Información parcial pero subsanable.                                          | No identificado, contradictorio o renuente.              |
| Actividad económica          | Tradicional y verificable.          | Mayor exposición o empresa nueva.                                             | Actividad no verificable o de alto riesgo.               |
| Jurisdicción                 | Colombia o jurisdicción ordinaria.  | Operación transfronteriza razonable.                                          | Zona de alto riesgo sin mitigantes.                      |
| Medio de pago                | Transferencia propia identificable. | Pago ocasional en efectivo o tercero justificado.                             | Efectivo alto, fraccionamiento o tercero no justificado. |
| Noticias/listas/señales      | Sin hallazgos.                      | Noticia o señal mitigable.                                                    | Lista restrictiva, noticia grave o varias señales.       |
| Puntaje total                | Nivel                               | Tratamiento                                                                   |                                                          |
| 5 a 7                        | Bajo                                | Aprobación ordinaria y monitoreo anual.                                       |                                                          |
| 8 a 11                       | Medio                               | Debida diligencia intensificada, aprobación del Oficial y revisión semestral. |                                                          |
| 12 a 15 o señal crítica      | Alto                                | Rechazo, desvinculación o análisis de ROS según corresponda.                  |                                                          |

## 8. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

### 8.1 Vinculación de clientes

| Paso | Actividad                                                                                                                                                   | Responsable             | Registro                        |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| 1    | Solicitar formulario de vinculación completo y autorización de tratamiento de datos.                                                                        | Asesor comercial        | Formulario de vinculación.      |
| 2    | Recibir y verificar documentos: cédula, RUT, cámara de comercio, representación legal, beneficiario final y declaración de origen de fondos, según aplique. | Asesor comercial        | Expediente del cliente.         |
| 3    | Consultar listas restrictivas, PEP y noticias negativas.                                                                                                    | Oficial de Cumplimiento | Soporte de consulta.            |
| 4    | Evaluar coherencia entre actividad, ingresos, póliza solicitada, valor de prima y forma de pago.                                                            | Oficial de Cumplimiento | Checklist de debida diligencia. |
| 5    | Clasificar riesgo bajo, medio o alto.                                                                                                                       | Oficial de Cumplimiento | Matriz / checklist.             |

| Paso | Actividad                                                | Responsable                        | Registro                  |
|------|----------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| 6    | Aprobar, aprobar con condiciones o rechazar vinculación. | Oficial de Cumplimiento / Gerencia | Decisión documentada.     |
| 7    | Archivar documentación mínimo cinco años.                | Administrativo                     | Carpeta física o digital. |

## 8.2 Debida diligencia mínima por tipo de contraparte

| Contraparte        | Documentos mínimos                                                                                           | Validaciones                                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Persona natural    | Cédula, formulario, actividad económica, origen de fondos, datos de contacto.                                | Listas, PEP, coherencia de ingresos, noticias cuando aplique.                 |
| Persona jurídica   | RUT, cámara de comercio, representante legal, composición accionaria o beneficiario final, origen de fondos. | Listas de sociedad, representante, socios relevantes y beneficiarios finales. |
| Proveedor / aliado | Identificación, RUT o cámara de comercio, certificación bancaria o contrato cuando aplique.                  | Listas, actividad económica, relación con el servicio contratado.             |
| Empleado / asesor  | Documento de identidad, hoja de vida, referencias o contrato.                                                | Listas, conflictos de interés y capacitación de ingreso.                      |

## 8.3 Debida diligencia reforzada

Se aplicará debida diligencia reforzada cuando el cliente sea de riesgo medio, PEP, empresa nueva sin historial, tenga operaciones internacionales, realice pagos en efectivo frecuentes, presente noticias negativas mitigables o cuando el Oficial de Cumplimiento lo considere necesario.

- 🔍 Solicitar soporte adicional de ingresos, contratos, actividad económica o relación con el asegurado/tomador/beneficiario.
- 🔍 Validar beneficiario final con mayor detalle.
- 🔍 Requerir aprobación expresa del Oficial de Cumplimiento y, si se estima necesario, de Gerencia.
- 🔍 Definir monitoreo semestral y actualizar la consulta en listas.
- 🔍 Documentar la justificación para aprobar o rechazar la vinculación.

## 8.4 Consulta en listas restrictivas y noticias

La consulta en listas debe realizarse antes de la vinculación y cada doce meses para clientes activos. Debe conservarse evidencia de fecha, fuente consultada, nombre consultado, resultado y decisión adoptada. Las herramientas de referencia incluyen listas ONU, OFAC, verificación PEP, noticias públicas y fuentes disponibles de beneficiario final cuando resulten aplicables.

| Resultado                                    | Acción requerida                                                                                                   |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sin coincidencias                            | Continuar proceso y guardar soporte.                                                                               |
| Coincidencia parcial o posible homónimo      | Validar identificación, nacionalidad, fecha de nacimiento, razón social, NIT y soportes. No aprobar hasta aclarar. |
| Coincidencia confirmada en lista restrictiva | Rechazar vinculación o suspender trámite. Escalar al Oficial de Cumplimiento y evaluar reporte.                    |
| Noticia negativa mitigable                   | Aplicar debida diligencia reforzada y documentar análisis.                                                         |
| Noticia negativa grave no mitigable          | Rechazar o desvincular. Evaluar operación sospechosa si hay elementos suficientes.                                 |

### 8.5 Operaciones en efectivo y pagos de terceros

La agencia privilegiará pagos electrónicos, transferencias bancarias y canales que permitan identificar al pagador. No se aceptarán pagos de primas en efectivo superiores a \$10.000.000. Los pagos fraccionados cercanos a este límite, pagos de terceros sin relación clara o solicitudes de devolución a cuentas distintas deben tratarse como señales de alerta.

| Situación                                | Tratamiento                                                              |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Pago bancario desde cuenta del cliente   | Aceptar si coincide con el cliente o tomador y no hay señales de alerta. |
| Pago de tercero relacionado              | Solicitar justificación y soporte de relación. Registrar aprobación.     |
| Pago de tercero no relacionado           | Rechazar o escalar al Oficial de Cumplimiento.                           |
| Pago en efectivo menor al límite         | Aceptar solo si es razonable; registrar y monitorear fraccionamiento.    |
| Pago en efectivo superior a \$10.000.000 | No aceptar. Escalar si se insiste o se detecta fraccionamiento.          |

### 8.6 Actualización de clientes activos

Los clientes activos se revisarán, como mínimo, cada doce meses. Los clientes de riesgo medio se revisarán semestralmente. La actualización incluye datos de contacto, actividad económica, cambios de representante legal, beneficiario final, forma de pago, señales de alerta y consulta en listas.

## 9. SEÑALES DE ALERTA Y TRATAMIENTO DE OPERACIONES INUSUALES

### 9.1 Señales de alerta generales

- Q El cliente proporciona información falsa, incompleta o inconsistente.
- Q Se niega a entregar documentos mínimos de identificación, actividad u origen de fondos.
- Q Solicita pólizas que no corresponden con su perfil económico o actividad.
- Q Actúa con prisa inusual, presión indebida o evita explicar el propósito de la operación.
- Q Realiza pagos fraccionados por montos cercanos a límites internos.
- Q Solicita pagos, devoluciones o trámites a través de terceros no relacionados.
- Q Presenta cancelaciones frecuentes sin motivo aparente.
- Q Aparece en listas restrictivas, PEP no declarado o noticias negativas verificadas.
- Q Usa estructuras societarias complejas sin justificación para una operación simple.
- Q El valor asegurado, prima o beneficiario no guarda relación con el negocio declarado.

### 9.2 Tratamiento de operación inusual

- 1) El colaborador identifica la señal de alerta y no continúa el trámite hasta escalarla cuando pueda materializar riesgo.
- 2) Diligencia el Registro de Operación Inusual o informa por escrito al Oficial de Cumplimiento.
- 3) El Oficial de Cumplimiento recopila soportes, revisa documentos, consulta listas y analiza la coherencia económica.
- 4) El Oficial clasifica la situación: descartada, mitigada, pendiente de información, rechazada o sospechosa.
- 5) Si se descarta o mitiga, se documenta la razón y se define si procede monitoreo adicional.
- 6) Si se configura sospecha razonable, se activa el procedimiento de ROS y se mantiene confidencialidad absoluta.

### 9.3 Criterios de análisis

| Pregunta de análisis                                       | Evidencia esperada                                        |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| ¿La identidad del cliente y beneficiario final está clara? | Documentos, consulta en listas, formulario completo.      |
| ¿La operación es coherente con actividad e ingresos?       | Soportes financieros, contratos, explicación comercial.   |
| ¿El pago proviene del cliente o tercero relacionado?       | Comprobante, titular de cuenta, justificación de tercero. |
| ¿La señal de alerta puede explicarse razonablemente?       | Soporte documental y análisis del Oficial.                |
| ¿Existen varias señales concurrentes?                      | Registro de señales, histórico del cliente y decisión.    |



## 10. REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

### 10.1 ¿Cuándo reportar?

El Oficial de Cumplimiento evaluará el reporte cuando, después del análisis, exista certeza o sospecha razonable de que una operación, intento de operación o relación con contraparte podría estar vinculada con LA/FT/FPADM, o cuando se detecten elementos graves como listas restrictivas confirmadas, información falsa deliberada o múltiples señales de alerta no justificadas.

### 10.2 Procedimiento de reporte

- 1) Documentar los hechos, fechas, personas involucradas, producto, valor, forma de pago, señales observadas y soportes.
- 2) Realizar análisis interno y descartar explicaciones razonables con base en evidencia.
- 3) Definir si la situación se cierra, se monitorea, se rechaza o se considera sospechosa.
- 4) Cuando corresponda, deberá reportar el ROS conforme a los procedimientos de la UIAF.
- 5) Conservar copia o constancia del análisis y del reporte en archivo confidencial de acceso restringido.
- 6) No informar al cliente, terceros no autorizados ni colaboradores sin necesidad funcional sobre la existencia o intención de reporte.

### 10.3 Confidencialidad

La información relacionada con análisis de operaciones inusuales, decisiones de ROS, soportes y comunicaciones con autoridades tiene carácter confidencial. Ningún colaborador podrá informar al cliente que fue reportado o que se está evaluando un reporte. Cualquier incumplimiento deberá tratarse como falta grave y activar acciones disciplinarias o correctivas.

### 10.4 Calidad del reporte

El reporte debe ser claro, específico, cronológico y sustentado. Debe describir los hechos, señales de alerta, producto o canal involucrado, montos, terceros, jurisdicciones, soportes disponibles y razón por la cual la operación no pudo ser justificada razonablemente.

## 11. CAPACITACIÓN, COMUNICACIÓN Y CULTURA DE CUMPLIMIENTO

### 11.1 Programa mínimo de capacitación

La capacitación se realizará mínimo una vez al año y al ingreso de nuevos empleados o asesores. Debe dejar evidencia mediante lista de asistencia, material utilizado y evaluación o constancia de comprensión cuando sea posible.

| Tema                             | Contenido mínimo                                                     | Periodicidad     |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------|
| Conceptos LA/FT/FPADM            | Definición, delitos fuente, riesgos para la agencia y consecuencias. | Anual / ingreso. |
| Conocimiento del cliente         | Formulario, documentos, beneficiario final, origen de fondos.        | Anual / ingreso. |
| Listas restrictivas y PEP        | Fuentes, homónimos, soporte de consulta y decisión.                  | Anual.           |
| Señales de alerta sector seguros | Casos prácticos de pólizas, pagos, cancelaciones y terceros.         | Anual.           |
| Operaciones inusuales y ROS      | Escalamiento interno, análisis, confidencialidad y SIREL.            | Anual.           |
| Control documental ISO 9001      | Uso de formatos, archivo, indicadores, hallazgos y mejora.           | Anual.           |

### 11.2 Comunicación interna

Las actualizaciones del manual, cambios en formatos, nuevas señales de alerta o instrucciones de aseguradoras se comunicarán por correo electrónico, reunión interna o acta. El Oficial de Cumplimiento conservará evidencia de la comunicación.

## 12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA, REGISTROS Y CONSERVACIÓN

### 12.1 Control de documentos

Todo documento del sistema debe contar con nombre, código sugerido, versión, fecha, responsable, aprobación y control de cambios. Solo la versión vigente debe estar disponible para uso operativo. Las versiones obsoletas deben marcarse como “no vigente” y conservarse únicamente para trazabilidad cuando sea necesario.

### 12.2 Registros mínimos

| Registro                           | Responsable             | Conservación mínima | Acceso                              |
|------------------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| Formulario de vinculación          | Asesor / Administrativo | 5 años              | Restringido al personal autorizado. |
| Documentos de identificación y RUT | Administrativo          | 5 años              | Restringido.                        |
| Consulta en listas                 | Oficial de Cumplimiento | 5 años              | Restringido.                        |

| Registro                                | Responsable              | Conservación mínima              | Acceso                  |
|-----------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| Checklist de debida diligencia          | Oficial de Cumplimiento  | 5 años                           | Restringido.            |
| Registro de operaciones inusuales       | Oficial de Cumplimiento  | 5 años                           | Confidencial.           |
| Reporte interno de operación sospechosa | Oficial de Cumplimiento  | 5 años                           | Confidencial.           |
| Constancia de ROS                       | Oficial de Cumplimiento  | 5 años o término legal aplicable | Altamente confidencial. |
| Capacitaciones                          | Oficial / Administrativo | 5 años                           | Interno.                |
| Auditorías y acciones correctivas       | Gerencia / Oficial       | 5 años                           | Interno restringido.    |

### 12.3 Protección de datos y confidencialidad

La documentación de clientes y reportes debe manejarse bajo criterios de necesidad de conocimiento, integridad, disponibilidad y confidencialidad. Los archivos digitales deberán ubicarse en carpetas con acceso restringido; los archivos físicos deberán mantenerse bajo custodia del responsable definido.

## 13. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, AUDITORÍA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 13.1 Indicadores del sistema

| Indicador                      | Fórmula                                                            | Meta sugerida | Frecuencia  |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|
| KYC completo                   | Clientes vinculados con expediente completo / clientes vinculados. | 100%          | Mensual.    |
| Consulta en listas oportuna    | Consultas realizadas antes de aprobación / clientes nuevos.        | 100%          | Mensual.    |
| Actualización anual            | Clientes activos revisados / clientes activos programados.         | >= 95%        | Trimestral. |
| Capacitación                   | Personal capacitado / personal obligado.                           | 100%          | Anual.      |
| Alertas analizadas             | Alertas con decisión documentada / alertas recibidas.              | 100%          | Mensual.    |
| Cierre de acciones correctivas | Acciones cerradas en plazo / acciones abiertas.                    | >= 90%        | Trimestral. |

### 13.2 Auditoría interna simplificada

Al menos una vez al año, la Gerencia o quien esta designe realizará una revisión independiente o autoevaluación documentada sobre el cumplimiento del manual. Se debe verificar una muestra de expedientes, consultas en listas, reportes, capacitaciones, indicadores, acciones correctivas y actualización normativa.

### 13.3 Revisión por la dirección

La Gerencia y el Oficial de Cumplimiento revisarán anualmente el desempeño del sistema, incluyendo cambios externos, resultados de auditoría, indicadores, operaciones inusuales, capacitaciones, recursos, eficacia de controles, oportunidades de mejora y necesidad de actualizar el manual.

| Entrada de revisión                              | Salida esperada                                    |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Indicadores y cumplimiento de metas.             | Decisiones de mejora, ajuste de metas o controles. |
| Cambios normativos o exigencias de aseguradoras. | Actualización del manual o formatos.               |
| Operaciones inusuales y señales recurrentes.     | Nuevos controles o capacitación focalizada.        |
| Hallazgos de auditoría.                          | Acciones correctivas con responsable y fecha.      |
| Crecimiento del negocio.                         | Evaluación de necesidad de sistema más robusto.    |

## 14. NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA

### 14.1 No conformidades

Se considera no conformidad cualquier incumplimiento de este manual, de un formato obligatorio, de una instrucción del Oficial de Cumplimiento o de una exigencia normativa o contractual aplicable. También se consideran no conformidades las fallas de archivo, ausencia de soportes, consultas en listas omitidas, capacitación no realizada o aprobación de clientes sin debida diligencia.

### 14.2 Tratamiento

- 1) Registrar la no conformidad o hallazgo.
- 2) Contener el riesgo inmediato, por ejemplo suspender trámite o solicitar documentos faltantes.
- 3) Analizar causa raíz de forma sencilla: error humano, falta de capacitación, formato inadecuado, falta de control o ausencia de responsable.
- 4) Definir acción correctiva con responsable y fecha de cierre.
- 5) Verificar eficacia: confirmar que el problema no se repitió y que el registro quedó completo.

### 14.3 Mejora continua

Las mejoras podrán originarse en auditorías, cambios normativos, solicitudes de aseguradoras, incidentes, señales recurrentes, errores detectados, comentarios de colaboradores o revisión de indicadores. Toda mejora relevante debe documentarse y comunicarse al equipo.

## 15. ANEXOS Y FORMATOS OPERATIVOS

Los siguientes formatos hacen parte integral del manual y deben adaptarse a las herramientas internas de la agencia. Pueden utilizarse en Word, Excel, formulario digital o sistema de gestión documental, siempre que conserven los campos mínimos y la trazabilidad de aprobación.

### **Anexo 1. Formulario de vinculación de clientes**

Para la vinculación de clientes, la compañía utilizará el formulario vigente del Gremio Asegurador FASECOLDA como instrumento estándar de conocimiento y debida diligencia.

### **Anexo 2. Lista de chequeo de debida diligencia**

| Ítem                                   | Cumple | No cumple | No aplica | Observaciones |
|----------------------------------------|--------|-----------|-----------|---------------|
| Formulario de vinculación completo     |        |           |           |               |
| Documento de identidad / RUT recibido  |        |           |           |               |
| Cámara de comercio vigente             |        |           |           |               |
| Representante legal identificado       |        |           |           |               |
| Beneficiario final identificado        |        |           |           |               |
| Declaración de origen de fondos        |        |           |           |               |
| Consulta en listas ONU/OFAC/otras      |        |           |           |               |
| Consulta PEP y noticias negativas      |        |           |           |               |
| Coherencia actividad - póliza - prima  |        |           |           |               |
| Clasificación de riesgo documentada    |        |           |           |               |
| Aprobación del Oficial de Cumplimiento |        |           |           |               |

**Anexo 3. Matriz de evaluación de riesgo del cliente**

| Factor                       | Puntaje 1       | Puntaje 2           | Puntaje 3                       | Puntaje asignado |
|------------------------------|-----------------|---------------------|---------------------------------|------------------|
| Cliente / beneficiario final | Claro           | Parcial             | No claro                        |                  |
| Actividad económica          | Tradicional     | Mayor exposición    | No verificable                  |                  |
| Jurisdicción                 | Baja exposición | Transfronteriza     | Alto riesgo                     |                  |
| Medio de pago                | Bancario propio | Tercero justificado | Efectivo/tercero no justificado |                  |
| Noticias/listas/señales      | Sin hallazgos   | Mitigable           | Crítico                         |                  |
| Total                        |                 |                     |                                 |                  |
| Nivel de riesgo              | Bajo: 5-7       | Medio: 8-11         | Alto: 12-15 o señal crítica     |                  |

**Anexo 4. Registro de operación inusual**

| Campo                                | Detalle                                                               |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Fecha de identificación              |                                                                       |
| Reportado por                        |                                                                       |
| Cliente / contraparte                |                                                                       |
| Producto o póliza                    |                                                                       |
| Descripción de la señal de alerta    |                                                                       |
| Monto / forma de pago                |                                                                       |
| Documentos revisados                 |                                                                       |
| Análisis del Oficial de Cumplimiento |                                                                       |
| Decisión                             | Descartar / mitigar / solicitar información / rechazar / evaluar ROS. |
| Responsable y fecha de cierre        |                                                                       |

**Anexo 5. Reporte interno de operación sospechosa**

| Campo                                | Detalle                                             |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Fecha del reporte interno            |                                                     |
| Cliente / contraparte involucrada    |                                                     |
| Identificación                       |                                                     |
| Hechos relevantes                    |                                                     |
| Señales de alerta identificadas      |                                                     |
| Soportes documentales                |                                                     |
| Análisis y justificación de sospecha |                                                     |
| Decisión del Oficial de Cumplimiento | Reportar ROS / No reportar / Monitorear / Rechazar. |
| Fecha de decisión                    |                                                     |
| Observaciones de confidencialidad    | Documento reservado. Acceso restringido.            |

**Anexo 6. Control de capacitaciones**

| Fecha | Tema | Facilitador | Asistentes | Evidencia | Observaciones |
|-------|------|-------------|------------|-----------|---------------|
|       |      |             |            |           |               |
|       |      |             |            |           |               |
|       |      |             |            |           |               |
|       |      |             |            |           |               |

**Anexo 7. Lista de verificación de auditoría interna**

| Pregunta de auditoría                                                | Sí | No | Parcial | Hallazgo / evidencia |
|----------------------------------------------------------------------|----|----|---------|----------------------|
| ¿El manual está aprobado, vigente y comunicado?                      |    |    |         |                      |
| ¿Los expedientes revisados tienen formulario y documentos completos? |    |    |         |                      |
| ¿Las consultas en listas se realizaron antes de aprobar clientes?    |    |    |         |                      |
| ¿La clasificación de riesgo está documentada?                        |    |    |         |                      |
| ¿Las señales de alerta fueron registradas y analizadas?              |    |    |         |                      |
| ¿Se cumplió la capacitación anual?                                   |    |    |         |                      |
| ¿Los registros están protegidos y accesibles al responsable?         |    |    |         |                      |
| ¿Se revisaron indicadores y acciones correctivas?                    |    |    |         |                      |

## **Anexo 8. Formato de acción correctiva y mejora**

| <b>Campo</b>                      | <b>Detalle</b>                                                                       |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha                             |                                                                                      |
| Origen                            | Auditoría / indicador / incidente / cambio normativo / solicitud aseguradora / otro. |
| Descripción del hallazgo o mejora |                                                                                      |
| Causa raíz                        |                                                                                      |
| Acción definida                   |                                                                                      |
| Responsable                       |                                                                                      |
| Fecha compromiso                  |                                                                                      |
| Evidencia de cierre               |                                                                                      |
| Verificación de eficacia          |                                                                                      |
| Estado                            | Abierta / cerrada / vencida.                                                         |

### **Aprobación final**

Los administradores de QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA. aprueban el presente documento y se comprometen a promover su implementación, seguimiento y mejora continua.