

ATENTO

# Sí, las políticas y los procedimientos son nuestra responsabilidad



**PRO.CIA.EMEA.S.COLOMBIA.002**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT

Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral  
LA/FT/FPADM

ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN  
COLOMBIA (en adelante “ATENTO y/o la compañía”)

Versión 03

27/09/23



**Contenido**

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>DOCUMENTOS DE APOYO .....</b>	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>GENERALIDADES .....</b>	<b>10</b>
5.1.	INSTANCIA DE APROBACIÓN .....	10
5.2.	DISTRIBUCIÓN .....	10
5.3.	INCUMPLIMIENTO .....	10
5.4.	COMPROMISO ÉTICO Y PROFESIONAL .....	11
<b>6.</b>	<b>ASPECTOS GENERALES SOBRE LA/FT/FPADM.....</b>	<b>11</b>
6.1.	CONCEPTO DE LAVADO DE ACTIVOS .....	11
6.1.1	Etapas del Lavado de Activos .....	11
6.1.2	Conductas Delictivas que generan Lavado de Activos .....	11
6.1.3	Formas de Comisión del Lavado de Activos .....	12
6.2.	CONCEPTO DE FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO .....	12
6.2.1	Etapas de la Financiación del Terrorismo .....	12
6.2.2	Conductas Delictivas relacionadas con la Financiación del Terrorismo .....	13
6.2.3	Modalidades de la Financiación del Terrorismo .....	13
6.2.4	Formas de Comisión de la Financiación del Terrorismo .....	14
6.3.	CONCEPTO DE FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA .....	14
6.4.	PARALELO ENTRE EL LAVADO DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y LA FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA .....	14
6.5.	TIPOLOGÍAS GENERALES DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.....	15
6.6.	FINALIDADES DEL LAVADO DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y LA FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA .....	16
6.7.	CONSECUENCIAS DEL LAVADO DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y LA FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA .....	16
6.8.	MEJORES PRÁCTICAS EN LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO LA/FT/FPADM.....	17
<b>7.</b>	<b>ASPECTOS GENERALES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....</b>	<b>17</b>
7.1.	APLICACIÓN .....	17
7.2.	DEFINICIÓN .....	17
7.3.	REQUERIMIENTOS .....	18
7.4.	ELEMENTOS .....	18
7.5.	PROCESO.....	18
7.6.	DOCUMENTACIÓN.....	19
7.7.	PASOS EN EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....	19

<b>8.</b>	<b>ASPECTOS GENERALES SOBRE EL SAGRILAFT</b>	<b>20</b>
8.1.	NATURALEZA DEL RIESGO LA/FT/FPADM	20
8.2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SAGRILAFT	20
8.3.	ALCANCE DEL SAGRILAFT	20
8.4.	DEFINICIÓN DEL RIESGO LA/FT/FPADM	21
8.5.	LAS FUENTES DE RIESGO DEL SAGRILAFT	21
8.6.	FASES DEL SAGRILAFT	21
8.7.	ETAPAS DEL SAGRILAFT	21
8.8.	PROCESOS DE DEBIDA DILIGENCIA DEL SAGRILAFT	21
8.9.	ELEMENTOS DEL SAGRILAFT	22
<b>9.</b>	<b>METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DEL RIESGO DE LA/FT/FPADM Y MONITOREO DEL SAGRILAFT</b>	<b>22</b>
9.1.	OBJETIVO GENERAL	22
9.2.	ALCANCE	22
9.3.	DIRECTRICES	22
9.4.	METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LA/FT/FPADM	23
9.4.1.	<i>Directrices</i>	23
9.4.2.	<i>Etapas de la Administración del Riesgo de LA/FT/FPADM</i>	23
9.4.3.	<i>Base de Registro de Operaciones Sospechosas</i>	30
<b>10.</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAGRILAFT, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>30</b>
10.1.	OBJETIVO	30
10.2.	ALCANCE	30
10.3.	DIRECTRICES	31
10.4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	31
10.4.1.	<i>Junta Directiva o Máximo Órgano Social</i>	31
10.4.2.	<i>Representante Legal Líder del SAGRILAFT</i>	31
10.4.3.	<i>Oficial de Cumplimiento</i>	32
10.4.4.	<i>Responsables de Prevención y Control del SAGRILAFT</i>	33
10.4.5.	<i>Comité de SAGRILAFT o Cumplimiento</i>	34
10.4.6.	<i>Auditoría Interna</i>	34
10.4.7.	<i>Revisor Fiscal</i>	34
<b>11.</b>	<b>MEDIDAS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DEL SAGRILAFT Y RÉGIMEN DE INCENTIVOS Y SANCIONES</b>	<b>35</b>
11.1.	OBJETIVO	35
11.2.	ALCANCE	35
11.3.	DIRECTRICES	35
11.4.	MEDIDAS DE TIPO PREVENTIVO	35
11.5.	PROCEDIMIENTO	36
11.6.	MEDIDAS DE TIPO CORRECTIVO	36
<b>12.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y REVISIÓN DEL SAGRILAFT</b>	<b>36</b>
12.1.	OBJETIVO	36
12.2.	ALCANCE	36
12.3.	ACTIVIDADES	37

<b>13.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA ADECUADA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ELEMENTOS Y ETAPAS DEL SAGRILAFT .....</b>	<b>37</b>
13.1.	OBJETIVO .....	37
13.2.	ALCANCE.....	37
13.3.	DIRECTRICES .....	37
13.4.	MECANISMOS .....	38
	13.4.1. <i>Conocimiento del Cliente</i> .....	38
	13.4.2. <i>Conocimiento de las Personas Expuestas Políticamente (PEP)</i> .....	39
	13.4.3. <i>Conocimiento del Colaborador</i> .....	40
	13.4.4. <i>Conocimiento de los Proveedores, Miembros de Junta Directiva, Aliados Estratégicos o Terceros Vinculados</i> .....	41
	13.4.5. <i>Manejo de efectivo</i> .....	41
	13.4.6. <i>Identificación y Análisis de Operaciones Inusuales</i> .....	42
	13.4.7. <i>Determinación y Documentación de Operaciones Sospechosas</i> .....	42
	13.4.8. <i>Matriz de Decisión Compliance</i> .....	43
<b>14.</b>	<b>REPORTES DEL SAGRILAFT .....</b>	<b>43</b>
14.1.	OBJETIVO .....	43
14.2.	DIRECTRIZ .....	43
14.3.	REPORTES INTERNOS .....	43
14.3.1.	REPORTES INTERNOS DE OPERACIONES INUSUALES – RIOI.....	43
14.4.	REPORTES EXTERNOS.....	44
14.4.1.	REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS – ROS Y REPORTE DE OPERACIONES INTENTADAS (ROI)	44
14.5.	ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN .....	45
14.6.	DEBER DE RESERVA .....	45
<b>15.</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES.....</b>	<b>45</b>
15.1.	OBJETIVO .....	45
15.2.	ALCANCE .....	45
15.3.	DIRECTRICES.....	45
15.4.	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE AUTORIDADES	46
<b>16.</b>	<b>PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL SAGRILAFT .....</b>	<b>46</b>

<b>16.1. OBJETIVO .....</b>	<b>46</b>
<b>16.2. ALCANCE .....</b>	<b>46</b>
<b>16.3. DIRECTRICES.....</b>	<b>46</b>
<b>16.4. FUNCIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>16.5. PERIODICIDAD.....</b>	<b>48</b>
<b>16.6. ELEMENTOS DE CAPACITACIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>17. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>48</b>
<b>17.1. OBJETIVO .....</b>	<b>48</b>
<b>17.2. ALCANCE .....</b>	<b>48</b>
<b>17.3. DIRECTRICES.....</b>	<b>48</b>
<b>18. ANEXOS.....</b>	<b>49</b>
<b>19. TABLAS.....</b>	<b>49</b>

## 1. OBJETIVO

### 1.1 General

El presente documento tiene como propósito establecer las directrices, procesos y procedimientos que orienten la actuación de cada uno de los Colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S. A. SUCURSAL EN COLOMBIA** (en adelante la Compañía o Sociedad o **ATENTO TELESERVICIOS**) para ejecutar y fortalecer el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral LA/FT/FPADM – SAGRILAFT.

### 1.2 Específicos

Se han establecido como principales objetivos del SAGRILAFT, los siguientes:

- 1.2.1 Implementar el SAGRILAFT, para proteger a **ATENTO TELESERVICIOS** de ser utilizada como un instrumento para el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (en adelante LA/FT/FPADM).
- 1.2.2 El SAGRILAFT que se implemente, deberá atender a la naturaleza, objeto social y demás características particulares de **ATENTO TELESERVICIOS**.
- 1.2.3 Concientizar a todos los integrantes de **ATENTO TELESERVICIOS** (Colaboradores, Alta Dirección y miembros de Junta Directiva) sobre la importancia de prevenir y controlar el riesgo LA/FT/FPADM, por la amenaza notoria que representa para el sistema económico, el sistema financiero y la integridad de los mercados.
- 1.2.4 Concientizar a todos los Colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS**, sobre la importancia de la aplicación de medidas de control para garantizar la reducción o mitigación del riesgo LA/FT/FPADM.
- 1.2.5 Implementar una adecuada y eficiente administración del riesgo LA/FT/FPADM, que permita identificar, medir, controlar y monitorear este riesgo.
- 1.2.6 Asegurar el cumplimiento de las directrices establecidas en las Política internas y normativas externas relacionadas con la prevención del LA/FT/FPADM por parte de la Alta Gerencia y por quienes presten servicios directa o indirectamente a la Sociedad.
- 1.2.7 Definir los niveles de control y responsabilidades a todos los Colaboradores de la Sociedad, que intervienen en el SAGRILAFT, para monitorear los riesgos y propender por el mejoramiento de los indicadores del mismo.
- 1.2.8 Tener en cuenta en la aplicación del SAGRILAFT los estándares internacionales sobre prevención y control del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, especialmente, aquellos que han sido proferidos por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y por el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT).

## 2. ALCANCE

Este *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT* (en adelante el Manual) y su *Política Del Sistema De Autocontrol Y Gestión Del Riesgo Integral LA/FT/FPADM - SAGRILAFT* aplica para todo el negocio de **ATENTO TELESERVICIOS**. Esto quiere decir que aplica a clientes, proveedores, colaboradores, miembros de Junta Directiva, aliados estratégicos y demás contrapartes de **ATENTO TELESERVICIOS** (en adelante Contrapartes y/o Aliados).

### 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para el presente Manual se toman en cuenta los siguientes términos, siglas o abreviaturas más usados en la regulación local e internacional sobre administración del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva:

**Administradores:** Son administradores el Representante Legal Principal y Suplente o Mandatarios Principales o Suplentes, los Apoderados y los miembros de Junta Directiva o del Máximo Órgano Social.

**Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Análisis de Riesgo:** Uso sistemático de la información disponible para determinar qué tan frecuentemente pueden ocurrir eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias.

**Autocontrol:** Es la voluntad de los accionistas y los Administradores para detectar, controlar y gestionar de manera eficiente y eficaz los riesgos a los que está expuesta **ATENTO TELESERVICIOS**.

**Canal de Distribución:** Estructura propia o externa a través de la cual se promocionan, comercializan y venden los productos o servicios de **ATENTO TELESERVICIOS**.

**Cliente:** Es toda persona natural o jurídica con la cual **ATENTO TELESERVICIOS** establece y mantiene una relación contractual, comercial o legal para el suministro de cualquier producto o servicio.

**Contrapartes:** Son las personas naturales o jurídicas con las cuales **ATENTO TELESERVICIOS** tiene vínculos de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden. Para propósitos del presente MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT se hace referencia a clientes, proveedores, colaboradores, Miembros de Junta Directiva, aliados estratégicos y demás terceros vinculados.

**Control del Riesgo de LA/FT/FPADM:** Comprende la implementación de políticas, procesos, prácticas u otras acciones existentes que actúan para minimizar el riesgo LA/FT/FPADM en las operaciones, negocios o contratos que realice **ATENTO TELESERVICIOS**.

**Debida Diligencia:** Es el término conocido como *due diligence* que obliga a las empresas públicas o privadas a tomar las medidas necesarias al momento de establecer una relación contractual o de negocios basado en el comportamiento que tendría un buen padre de familia o un buen hombre de negocios. Equivale a ejecutar algo con suficiente cuidado. Existen dos interpretaciones sobre la utilización de este concepto en la actividad empresarial. La primera, se concibe como actuar con el cuidado que sea necesario para prevenir la posibilidad de llegar a ser considerado culpable por negligencia y de incurrir en las respectivas responsabilidades administrativas, civiles o penales. La segunda, de contenido más económico y más proactiva, se identifica como el conjunto de procesos necesarios para poder adoptar decisiones suficientemente informadas.

**Debida Diligencia Intensificada:** Es el término con el que se sugiere a las empresas públicas o privadas a tomar medidas o precauciones adicionales al momento de establecer una relación contractual o de negocios, basado en el comportamiento que tendría un buen padre de familia o un buen hombre de negocios, para identificar posibles riesgos o actividades posiblemente ocultas.

**Empresa:** Las sociedades comerciales y las sucursales de sociedades extranjeras según la definición del Código de Comercio, las empresas unipersonales regidas por la ley 222 de 1995, la sociedad por acciones simplificada según la Ley 1258 de 2008 y las demás personas jurídicas que estén bajo vigilancia de la Superintendencia de Sociedades.

**Evaluación de Riesgos:** Proceso utilizado para determinar las prioridades de administración de riesgos al comparar un determinado nivel de riesgo respecto de estándares predeterminados, niveles de riesgo objetivos u otro criterio.

**Evento de Riesgo:** Incidente o situación de LA/FT/FPADM que ocurre en **ATENTO TELESERVICIOS** durante un intervalo particular de tiempo.

**Fuentes de Riesgo:** Son los agentes generadores de riesgo de LA/FT/FPADM en una empresa y se deben tener en cuenta para identificar las situaciones que puedan generarle este riesgo en las operaciones, negocios o contratos que realiza.

**Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva:** Es todo acto que provea fondos o utilice servicios financieros, en todo o en parte, para la fabricación, adquisición, posesión, desarrollo, exportación, trasiego de material, fraccionamiento, transporte, transferencia, depósito o uso dual para propósitos ilegítimos en contravención de las leyes nacionales u obligaciones internacionales, cuando esto último sea aplicable.

**Financiación del Terrorismo:** Delito que comete toda persona que incurra en alguna de las conductas descritas en el artículo 345 del Código Penal Colombiano.

**Colaboradores:** Denominación genérica de los colaboradores de la Compañía, que incluye a los colaboradores, el personal contratado a través de las figuras de outsourcing, contratistas temporales, contratos de prestación de servicios, entre otros.

**GAFI:** Sigla del Grupo de Acción Financiera Internacional. Organismo intergubernamental cuyo propósito es elaborar y promover medidas para combatir el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

**GAFILAT:** Sigla del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica. Es el grupo regional del GAFI que promueve la lucha contra el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Colombia es miembro activo de GAFILAT.

**Gestión del Riesgo de LA/FT/FPADM:** Consiste en la adopción de políticas que permitan prevenir y controlar el riesgo de LA/FT/FPADM.

**Herramientas:** Son los medios que utiliza **ATENTO TELESERVICIOS** para prevenir que se presente el riesgo de LA/FT/FPADM y para detectar operaciones intentadas, inusuales o sospechosas. Dentro de dichas herramientas se deben mencionar, entre otras, las señales de alerta, indicadores de operaciones inusuales, programas para administración de riesgos empresariales y hojas electrónicas de control.

**Jurisdicción:** Lugar o ubicación geográfica en el que se promocionan, venden los productos o se prestan los servicios de **ATENTO TELESERVICIOS**, ya sean locales o internacionales.

**LA/FT/FPADM:** Sigla de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

**Lavado de Activos:** Delito que comete toda persona que busca dar apariencia de legalidad a bienes o dinero provenientes de alguna de las actividades descritas en el artículo 323 del Código Penal Colombiano.

**Listas Nacionales o Internacionales:** Relación de personas y empresas que de acuerdo con el organismo que las publica, pueden estar vinculadas con actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo o financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, como lo son las listas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, que son vinculantes para Colombia. Adicionalmente, pueden ser consultadas por internet las listas OFAC (Office of Foreign Assets Control), Interpol (Organización Internacional de Policía Criminal) y Policía Nacional, entre otras.

**Máximo Órgano Social:** Se le conoce como junta de socios, asamblea de accionistas, y se conforma cuando se reúnen los socios o los accionistas, respectivamente.



**Monitoreo:** Es el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y la eficacia de una política o de un proceso, mediante la identificación de sus logros y debilidades para recomendar medidas correctivas tendientes a optimizar los resultados esperados. Es condición para rectificar o profundizar la ejecución y para asegurar la retroalimentación entre los objetivos, los presupuestos teóricos y las lecciones aprendidas a partir de la práctica.

**Omisión de Denuncia de Particular:** Consiste en tener conocimiento de la comisión de los delitos señalados en el artículo 441 del Código Penal Colombiano y no denunciarlos ante las autoridades competentes.

**Operación Intentada:** Se configura cuando se tiene conocimiento de la intención de una persona natural o jurídica de realizar una operación sospechosa, pero no se perfecciona por cuanto quien intenta llevarla a cabo desiste de la misma o porque los controles establecidos o definidos por **ATENTO TELESERVICIOS** no permitieron realizarla. Estas operaciones deben ser reportadas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) como operaciones sospechosas.

**Operación Inusual:** Es aquella cuya cuantía o características no guardan relación con la actividad económica de los clientes, o que, por su número, por las cantidades transadas o por sus características particulares, se salen de los parámetros de normalidad establecidos.

**Operación Sospechosa:** Es la Operación Inusual que, además, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, no ha podido ser razonablemente justificada. Este tipo de operaciones incluye las operaciones intentadas o rechazadas que contengan características que les otorguen el carácter de sospechosas y deben ser reportadas a la UIAF.

**Personas Expuestas Políticamente (PEP's):** Son personas nacionales o extranjeras que por razón de su cargo manejan recursos públicos, o tienen poder de disposición sobre éstos.

**PEP de Organizaciones Internacionales:** Son aquellas personas naturales que ejercen funciones directivas en una organización internacional, tales como la Organización de Naciones Unidas, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la Organización de Estados Americanos, entre otros (vr.gr. directores, subdirectores, miembros de Junta Directiva o cualquier persona que ejerza una función equivalente).

**PEP Extranjeras:** Son aquellas personas naturales que desempeñan funciones públicas prominentes y destacadas en otro país. En especial, las siguientes personas: (i) jefes de estado, jefes de gobierno, ministros, subsecretarios o secretarios de estado; (ii) congresistas o parlamentarios; (iii) miembros de tribunales supremos, tribunales constitucionales u otras altas instancias judiciales cuyas decisiones no admitan normalmente recurso, salvo en circunstancias excepcionales; (iv) miembros de tribunales o de las juntas directivas de bancos centrales; (v) embajadores; (vi) encargados de negocios; (vii) altos funcionarios de las fuerzas armadas; (viii) miembros de los órganos administrativos, de gestión o de supervisión de empresas de propiedad estatal; (ix) miembros de familias reales reinantes; (x) dirigentes destacados de partidos o movimientos políticos; y (xi) representantes legales, directores, subdirectores, miembros de la alta gerencia y miembros de la Junta de una organización internacional (vr.gr. jefes de estado, políticos, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía y altos ejecutivos de empresas estatales).

**Políticas:** Son los lineamientos, directrices u orientaciones que fundamentan la prevención y el control del riesgo de LA/FT/FPADM en **ATENTO TELESERVICIOS**, que hacen parte del proceso de gestión de este riesgo y que están contenidos en la Política SAGRILAFT.

**Producto:** Bienes y servicios que ofrece **ATENTO TELESERVICIOS** en desarrollo de su objeto social.

**Reportes Internos:** Son aquellos que se manejan al interior de **ATENTO TELESERVICIOS**, están dirigidos al Oficial de Cumplimiento y pueden ser efectuados por cualquier colaborador o miembro de la Sociedad que tenga conocimiento de una posible operación intentada, inusual o sospechosa.

**Riesgo de LA/FT/FPADM:** Es la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una empresa al ser utilizada para cometer los delitos de lavado de activos o financiación del terrorismo o para actividades relacionadas con la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

**Riesgo Inherente:** Es el nivel de riesgo propio de una actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.

**Riesgo Residual o Neto:** Es el nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles al riesgo inherente.

**Señales de Alerta:** Son circunstancias particulares que llaman la atención y justifican un mayor análisis por parte de la persona natural o jurídica.

**Sujetos obligados a adoptar medidas de prevención del LA/FT/FPADM:** Las sociedades comerciales, sucursales de sociedades extranjeras y empresas unipersonales a las que un organismo de inspección, vigilancia y control ha impuesto la obligación legal de contar con un Sistema de Prevención o Administración de Riesgos LA/FT/FPADM. En el caso de **ATENTO TELESERVICIOS**, es una empresa vigilada por la Superintendencia de Sociedades de Colombia que tiene la obligación de contar con un SAGRILAFT.

**SAGRILAFT:** Sigla del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral LA/FT/FPADM.

**UIAF:** Sigla de la Unidad de Información y Análisis Financiero. Es una unidad administrativa especial, de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, creada por la Ley 526 de 1999, modificada por la Ley 1121 de 2006, que tiene como objeto la prevención y detección de operaciones que puedan ser utilizadas para el lavado de activos o la financiación del terrorismo. Así mismo, impone obligaciones de reporte de operaciones a determinados sectores económicos.

#### 4. DOCUMENTOS DE APOYO

Circulares Externas 100-000016 de 2020 y 100-000004 de 2021 de la Superintendencia de Sociedades de Colombia, que establece los criterios y parámetros mínimos que las entidades vigiladas deben atender en el diseño, implementación y funcionamiento del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral LA/FT/FPADM – SAGRILAFT.

#### 5. GENERALIDADES

##### 5.1. INSTANCIA DE APROBACIÓN

El MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT ha sido aprobado por la Junta Directiva o Máximo Órgano Social de **ATENTO TELESERVICIOS**.

##### 5.2. DISTRIBUCIÓN

El presente MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT está disponible para todos los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** con el fin de que el mismo cumpla con sus objetivos dentro de la Compañía. No debe ser distribuido a personas ajenas a **ATENTO TELESERVICIOS**, salvo con autorización escrita del Oficial de Cumplimiento por petición de los diferentes órganos de vigilancia y control.

El Oficial de Cumplimiento junto con el área de formación y comunicaciones, establecerán los mecanismos adecuados, para la divulgación de la Política SAGRILAFT y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT , para el personal operativo y de estructura, los cuales también se incluirán en las formaciones que realizarán los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS**, quienes la presentarán y dejarán constancia de su presentación.

##### 5.2. INCUMPLIMIENTO

**ATENTO TELESERVICIOS** considera una falta grave la omisión o incumplimiento de cualquiera de los controles, manejo de información u otros lineamientos definidos en este Manual o en la Política SAGRILAFT para la prevención,

detección y control de actividades asociadas al Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

### 5.3. COMPROMISO ÉTICO Y PROFESIONAL

**ATENTO TELESERVICIOS** ha establecido en su SAGRILAFT una cultura de cumplimiento, tomando como base el compromiso ético y profesional de sus Colaboradores, Clientes, Proveedores, Miembros de Junta Directiva, Aliados Estratégicos y demás terceros vinculados (contrapartes), con el fin de que los productos y servicios de **ATENTO TELESERVICIOS** no sean utilizados para dar apariencia de legalidad a los fondos que sean producto de actividades ilícitas o sirvan para canalizar recursos lícitos o ilícitos destinados a actividades terroristas o relacionados con la proliferación de armas de destrucción masiva. En consecuencia, **ATENTO TELESERVICIOS** estará dispuesta a cumplir la obligación de colaborar con todas las autoridades nacionales e internacionales para combatir los delitos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo o actividades relacionadas con la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

La calidad ética y la capacidad de nuestros colaboradores, en especial de aquellos que se desempeñan en cargos de mayor contacto con los clientes de la Compañía, manejo y administración de recursos, dinero o bienes y el control de información, constituyen la herramienta más efectiva de **ATENTO TELESERVICIOS** para prevenir y controlar el riesgo LA/FT/FPADM.

## 6. ASPECTOS GENERALES SOBRE LA/FT/FPADM

### 6.1. CONCEPTO DE LAVADO DE ACTIVOS

El lavado de activos es el proceso por medio del cual se le tratan de dar apariencia de legalidad a los bienes, recursos o activos de procedencia ilícita, con el fin de introducirlos en la economía formal a través del sector real o el sector financiero.

#### 6.1.1. ETAPAS DEL LAVADO DE ACTIVOS

El proceso de lavado de activos supone la ejecución de cuatro etapas independientes, las cuales pueden suceder una tras otra, o presentarse simultáneamente:

- a. **Obtención:** Es la realización de cualquiera de las conductas delictivas señalada en las normas penales vigentes (artículo 323 del Código Penal Colombiano) de las cuales provienen los bienes, recursos o activos ilícitos.
- b. **Colocación:** Es la actividad tendiente para poner los bienes, recursos o activos de procedencia ilícita en la economía formal, especialmente en el sector financiero o a través de bienes o servicios en el sector real.
- c. **Estratificación:** Es la ejecución de diversas transferencias, compras, ventas, contratos y operaciones, en diferentes formas y sectores, para tratar de ocultar el origen ilícito y dificultar los rastros de su origen, para lo cual se hacen muchas y complejas transacciones económicas.
- d. **Integración:** Es la mezcla de dineros ilícitos con fondos de origen legal para tratar de usar los activos y disfrutar de los bienes o recursos con apariencia de legalidad.

#### 6.1.2. CONDUCTAS DELICTIVAS QUE GENERAN LAVADO DE ACTIVOS

De acuerdo con el artículo 323 del Código Penal Colombiano, las conductas delictivas que tipifican el lavado de activos son:

- a. Tráfico de migrantes.
- b. Trata de personas.
- c. Extorsión.
- d. Enriquecimiento ilícito.

- e. Secuestro extorsivo.
- f. Rebelión.
- g. Tráfico de armas.
- h. Tráfico de menores de edad.
- i. Financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas.
- j. Tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas.
- k. Delitos contra el Sistema Financiero como:
  - i. Utilización indebida de fondos captados del público.
  - ii. Operaciones no autorizadas con accionistas o asociados.
  - iii. Captación masiva y habitual de dineros.
  - iv. Manipulación fraudulenta de especies inscritas en el registro nacional de valores y emisores.
- l. Delitos contra la Administración Pública como:
  - i. Peculado.
  - ii. Omisión del agente retenedor o recaudador.
  - iii. Destino de recursos del tesoro para el estímulo o beneficio indebido de exportadores y comerciantes de metales preciosos.
  - iv. Concusión.
  - v. Cohecho.
  - vi. Celebración indebida de contratos.
  - vii. Enriquecimiento ilícito de servidor público.
  - viii. Omisión de activos o inclusión de pasivos inexistentes.
  - ix. Defraudación o evasión tributaria.
- m. Delitos ejecutados bajo Concierto para delinquir.

*Nota: las conductas delictivas que generan lavado de activos pueden variar en el tiempo y por lo tanto se anexa un listado sujeto a actualizaciones y que se considerará parte integral del presente manual, con lo cual se entiende actualizado cada vez que haya cambios en las normas colombianas aplicables.*

### 6.1.3. FORMAS DE COMISIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

La conducta delictiva de lavado de activos se puede cometer por cualquier persona que adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, almacene, conserve, custodie o administre bienes que tengan su origen mediato o inmediato en las actividades delictivas mencionadas anteriormente.

## 6.2 CONCEPTO DE FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

La financiación del terrorismo es el proceso por medio del cual se obtienen los bienes, recursos o activos de procedencia lícita o ilícita que sirven para realizar actividades terroristas, es decir, aquellas que generan zozobra, temor o terror a la población a través de actos que ponen en peligro la vida, la integridad física o libertad de las personas, las edificaciones, los medios de comunicación, los medios de transporte y los medios de procesamiento o conducción de fluidos o fuerzas motrices valiéndose de instrumentos capaces de causar estragos.

### 6.2.1. ETAPAS DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El proceso de financiación del terrorismo que se realiza con bienes, recursos o activos de procedencia lícita o ilícita, supone la ejecución de algunas etapas similares a las del lavado de activos, así:

- a. Obtención:** Es la recolección de fondos de origen legal o ilegal con el fin de apoyar las actividades terroristas.
- b. Colocación:** Es la actividad de poner los recursos legales o ilegales en algún sistema formal o informal con el fin de encubrir el destino o uso para fines terroristas o para una organización terrorista.
- c. Estratificación:** Es la mezcla de los bienes, recursos o activos de procedencia ilícita o lícita mediante diversas transacciones financieras.

- d. Integración:** Es la forma de usar los fondos y/o disfrutar de los bienes, recursos o activos con la apariencia de legalidad y ocultando su destino con fines terroristas o para apoyar organizaciones terroristas.

### 6.2.2. CONDUCTAS DELICTIVAS RELACIONADAS CON LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Las conductas delictivas relacionadas con la financiación del terrorismo en Colombia pueden ser y generalmente son las mismas que generan lavado de activos, tales como:

- a. Tráfico de migrantes.
- b. Trata de personas.
- c. Extorsión.
- d. Secuestro extorsivo.
- e. Rebelión.
- f. Tráfico de armas.
- g. Tráfico de seres humanos
- h. Financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas.
- i. Tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas.
- j. Delitos contra el Sistema Financiero como:
  - i. Utilización indebida de fondos captados del público.
  - ii. Operaciones no autorizadas con accionistas o asociados.
  - iii. Captación masiva y habitual de dineros.
  - iv. Manipulación fraudulenta de especies inscritas en el registro nacional de valores y emisores.
- k. Delitos contra la Administración Pública como:
  - i. Peculado.
  - ii. Omisión del agente retenedor o recaudador.
  - iii. Destino de recursos del tesoro para el estímulo o beneficio indebido de exportadores y comerciantes de metales preciosos.
  - iv. Concusión.
  - v. Cohecho.
  - vi. Celebración indebida de contratos.
  - vii. Enriquecimiento ilícito de servidor público.
  - viii. Omisión de activos o inclusión de pasivos inexistentes.
  - ix. Defraudación o evasión tributaria.
- l. Delitos ejecutados bajo Concierto para delinquir.

Adicionalmente, se pueden sumar los fondos obtenidos de manera legal u otros derivados de delitos que no se contemplan en el artículo 323 del Código Penal Colombiano.

### 6.2.3. MODALIDADES DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En el caso colombiano, el delito de financiación del terrorismo afecta la seguridad pública y se relaciona directamente con conductas delictivas como:

- a. Entrenamiento para actividades ilícitas.
- b. Terrorismo.
- c. Utilización ilegal de uniformes e insignias.
- d. Amenazas.
- e. Instigación para delinquir.
- f. Incitación a la comisión de delitos militares.

Por otro lado, este delito se comete a favor o en beneficio de:

- a. Grupos de delincuencia organizada o sus integrantes.

- b. Grupos al margen de la ley o sus integrantes.
- c. Grupos terroristas nacionales o extranjeros o sus integrantes.
- d. Terroristas nacionales o extranjeros.

**6.2.4. FORMAS DE COMISIÓN DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

De acuerdo con el artículo 345 del Código Penal Colombiano, el delito de financiación del terrorismo y de grupos de delincuencia organizada y administración de recursos relacionados con actividades terroristas y de la delincuencia organizada, fue establecido así: El que directa o indirectamente provea, recolecte, entregue, reciba, administre, aporte, custodie o guarde fondos, bienes o recursos, o realice cualquier otro acto que promueva, organice, apoye, mantenga, financie o sostenga económicamente a grupos de delincuencia organizada, grupos armados al margen de la ley o a sus integrantes, o a grupos terroristas nacionales o extranjeros, o a terroristas nacionales o extranjeros, o a actividades terroristas, incurrirá en prisión de trece (13) a veintidós (22) años y multa de mil trescientos (1.300) a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

**6.3. CONCEPTO DE FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

Es todo acto que provea fondos o utilice servicios financieros, en todo o en parte, para la fabricación, adquisición, posesión, desarrollo, exportación, trasiego de material, fraccionamiento, transporte, trasferencia, depósito o uso dual para propósitos ilegítimos en contravención de las leyes nacionales u obligaciones internacionales, cuando esto último sea aplicable.

**6.4. PARALELO ENTRE EL LAVADO DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y LA FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

ASPECTOS	LA	FT	FPADM
<b>Fuente de los fondos</b>	Internamente desde adentro de organizaciones criminales	Internamente de las células autofinanciadas (centradas en la actividad delictiva). Externamente a través de benefactores y recaudadores de fondos	Programas patrocinados por algún Estado
<b>Conductos</b>	Favorece el sistema financiero formal	Favorece los servicios de mensajería de efectivo o los sistemas financieros informales como la Hawala y las empresas de cambio de divisas	Favorece el sistema financiero formal

ASPECTOS	LA	FT	FPADM
<b>Enfoque de Detección</b>	Transacciones sospechosas como depósitos no característicos del patrimonio del cliente o la actividad esperada	Relaciones sospechosas, como transferencias electrónicas entre partes aparentemente e no relacionadas	Individuos, entidades, estados, bienes, materiales y actividades
<b>Cantidades transadas</b>	Grandes cantidades a menudo estructuradas para evitar requisitos de informes	Pequeñas cantidades por lo general por debajo de los umbrales de notificación	Cuantías moderadas
<b>Actividad Financiera</b>	Red compleja de transacciones que a menudo involucran compañías fantasmas o fachada, acciones al portador y paraísos fiscales	Métodos variados que incluyen el sistema bancario normal, los sistemas informales de transferencia de valores, el contrabando de efectivo y objetos de valor	Las transacciones parecen una actividad comercial normal, estructuradas para ocultar el origen de la financiación
<b>Rutas del dinero</b>	Circular - El dinero eventualmente termina con la persona que lo generó	Lineal - El dinero generado se utiliza para propagar grupos y actividades terroristas	Lineal - El dinero se utiliza para comprar bienes y materiales de intermediarios o fabricantes

Tabla 1. Paralelo entre Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

### 6.5. TIPOLOGÍAS GENERALES DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

La comisión de los delitos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo puede llevarse a cabo a través de la ejecución de modalidades<sup>1</sup> tales como (y solo a manera de ejemplo, por citar algunas):

- a. Exportaciones ficticias de servicios.
- b. Exportaciones ficticias de bienes.
- c. Inversión extranjera ficticia en una “empresa local”.
- d. Sustitución de una deuda externa contraída por un cliente de una “empresa local” utilizando dinero ilícito.
- e. Arbitraje cambiario internacional mediante transporte de dinero ilícito.
- f. Transferencias fraccionadas de dinero ilícito a través de giros internacionales.

<sup>1</sup> Compilación de Tipologías Relacionadas con el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF. 2006.

- g. “Peso Broker” o Black Market Peso Exchange.
- h. Utilización de fondos ilícitos para disminuir endeudamiento o capitalizar empresas legítimas.
- i. Utilización de cuentas bancarias prestadas para ocultar pagos por delitos.
- j. Transacciones en cuentas de secuestrados.
- k. Suministro de bienes, víveres o ganado para grupos ilegales.
- l. Cobro de extorsiones por seguridad o “permiso”.
- m. Utilización de cuentas bancarias o negocios de personas ex secuestradas que se prestan para dar apariencia de legalidad el dinero de una organización de secuestradores.
- n. Adquisición de bienes o propiedades por familiares de los secuestradores o extorsionistas.
- o. Realización de transacciones económicas transnacionales.
- p. Pago en especie de actividades ilícitas con mercancías ingresadas de contrabando al territorio nacional.
- q. Contrabando de insumos para redes de “piratería”.
- r. Transporte de dinero de origen ilícito a otro país para adquirir mercancías que ingresan al país local mediante contrabando técnico por subfacturación.
- s. Exportación de mercancías sobre facturadas y posterior reingreso de contrabando al territorio nacional.
- t. Cambio de destinación de materias primas que ingresan al país bajo la modalidad de sistemas especiales de importación – exportación. Plan Vallejo.
- u. Importaciones efectuadas por un intermediario aduanero suplantando a un importador reconocido y utilizando un programa aprobado al amparo de los sistemas especiales de importación – exportación. Plan Vallejo.
- v. Contrabando y falsedad marcaría.
- w. Contrabando técnico mediante sobrevaloración de las mercancías.
- x. Contrabando mediante triangulación de mercancías.
- y. Simulación de transacciones con mercancías de valor diferente.
- z. Utilización de empresas legalmente establecidas para apoyar las actividades de organizaciones narcoterroristas.

#### **6.6. FINALIDADES DEL LAVADO DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y LA FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

Teniendo en cuenta que tanto el lavado de activos como la financiación del terrorismo provienen de actividades ilícitas o tienen una finalidad ilícita, las organizaciones delictivas buscan darle apariencia de legalidad a estos recursos con la finalidad de:

- a. Ocultar el origen o el destino de los bienes, recursos o activos.
- b. Dificultar la labor de las autoridades.
- c. Introducirlos al mercado legal, ya sea al financiero o real de la economía.
- d. Garantizar el disfrute de los bienes, recursos o activos ilícitos/lícitos o destinarlos a actividades terroristas.

#### **6.7. CONSECUENCIAS DEL LAVADO DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y LA FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

Es necesario prevenir, detectar y controlar el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva debido a que, además de tratarse de actividades prohibidas por las normas penales, pueden traer consecuencias desastrosas tales como:

- a. Inflación.
- b. Pérdida de la reputación.
- c. Hacer parte de rumores.
- d. Ser incluidos en listas restrictivas internacionales como la Lista OFAC (Clinton), Lista de la Naciones Unidas, entre otras.
- e. Pérdida de acceso a los servicios y productos del sistema financiero.
- f. Pérdida de relaciones comerciales con otros países.
- g. Deterioro de las instituciones democráticas y de la seguridad nacional e internacional.
- h. Riesgos para los negocios.
- i. Desconfianza en el sistema financiero.
- j. Sanciones personales e institucionales de tipo penal, administrativa, laboral y patrimonial.



- k. Fortalecimiento de los delincuentes.
- l. Generación de más delitos.

## 6.8. MEJORES PRÁCTICAS EN LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO LA/FT/FPADM

A continuación, se presentan las mejores prácticas<sup>2</sup> que sugiere la UIAF y que deberían tenerse en cuenta en la prevención y control del riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo:

- a. Nunca preste su nombre como persona natural o como persona jurídica.
- b. Nunca preste sus productos financieros.
- c. Siempre pregunte por el origen y destino de los bienes, recursos o activos con los cuales va a hacer negocios.
- d. Siempre documente las transacciones que realice.
- e. Siempre aplique mecanismos de conocimiento del cliente.
- f. Siempre verifique y analice la información del cliente.
- g. Siempre monitoree las operaciones de los clientes.
- h. Siempre actualice el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT**.
- i. Siempre incluya controles en los procesos.
- j. Siempre conozca su mercado y el de sus clientes, e identifique las actividades de mayor riesgo LA/FT/FPADM con el fin de hacerles una debida diligencia de acuerdo con las Recomendaciones Internacionales
- k. Siempre apóyese en tecnología para determinar clientes, mercados y operaciones riesgosas.
- l. Siempre sensibilice, capacite y entrene a todos los colaboradores.
- m. Siempre establezca códigos de conducta en los que identifique situaciones de riesgo y la forma en la que deben actuar los colaboradores.
- n. Siempre dude de los “negocios fáciles”.
- o. Conozca las tipologías o modalidades a través de las cuales se cometen los delitos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- p. Identifique señales de alerta.

Es deber de todas las Contrapartes tomar conciencia y comprometerse en la lucha contra el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, poniendo todos sus esfuerzos en prevenir que **ATENTO TELESERVICIOS** sea involucrado en estos ilícitos, no sólo por razones de lealtad, sino además por razones de ética y legalidad, en cumplimiento de una política acorde con la normatividad colombiana vigente.

## 7. ASPECTOS GENERALES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

### 7.1. APLICACIÓN

La administración del riesgo<sup>3</sup> es un estándar dentro de las mejores prácticas gerenciales que se caracteriza por ser un proceso iterativo que consta de pasos, los cuales, cuando son ejecutados en secuencia, posibilitan una mejora continua en el proceso de toma de decisiones. Para el efecto, la administración del riesgo es el término aplicado a un método lógico y sistemático para establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso de una forma que permita a las organizaciones minimizar pérdidas y maximizar oportunidades. Administración del riesgo es identificar oportunidades y prevenir o mitigar pérdidas.

### 7.2. DEFINICIÓN

En ese orden de ideas, la administración del riesgo es el *“conjunto de acciones llevadas a cabo en forma estructurada e integral, que permite a las organizaciones identificar y evaluar los riesgos que pueden afectar*

<sup>2</sup> ABC del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF.

<sup>3</sup> Tomado del documento: Guidance on the Risk-Based Approach to Combating Money Laundering and Terrorist Financing del GAFI.

*el cumplimiento de sus objetivos, con el fin de emprender en forma efectiva, las medidas necesarias para responder ante ellos”.*

### 7.3. REQUERIMIENTOS

Para una adecuada administración del riesgo es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Política de administración de riesgos.
- b. Planeamiento y recursos.
  - i. Compromiso gerencial.
  - ii. Responsabilidad y autoridad.
  - iii. Recursos.
- c. Programa de implementación.
- d. Revisión gerencial

### 7.4. ELEMENTOS

Los elementos principales del proceso de administración de riesgos son los siguientes:

- a. Establecer el contexto
- b. Identificar riesgos
- c. Analizar riesgos
- d. Evaluar riesgos
- e. Monitorear y revisar
- f. Comunicar y consultar

La administración de riesgos es un proceso iterativo que puede contribuir a la mejora organizacional. Con cada ciclo, los criterios de riesgos se pueden fortalecer para alcanzar progresivamente mejores niveles de administración de riesgos. Para cada etapa del proceso deberían llevarse registros adecuados y suficientes como para satisfacer a una auditoría independiente.

### 7.5. PROCESO

La administración del riesgo, de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, es un proceso con las siguientes etapas:

- a. Establecer el contexto**
  - i. Establecer el contexto estratégico.
  - ii. Establecer el contexto organizacional.
  - iii. Establecer el contexto de administración del riesgo.
  - iv. Desarrollar criterios de evaluación del riesgo.
  - v. Definir la estructura.
- b. Identificar riesgos**
  - i. Qué puede suceder.
  - ii. Cómo y por qué puede suceder.
  - iii. Herramientas y técnicas.
- c. Analizar riesgos**
  - i. Determinación de controles existentes
  - ii. Consecuencias y probabilidades.
  - iii. Tipos de análisis.
    1. Cualitativo.
    2. Cuantitativo.
  - iv. Análisis de sensibilidad.

**d. Evaluar riesgos**

- i. Probabilidad o Frecuencia.
- ii. Impacto.

**e. Tratamiento del riesgo**

- i. Identificar opciones de tratamiento.
- ii. Evaluar opciones de tratamiento.
- iii. Preparar los planes de tratamiento.
- iv. Implementar planes de tratamiento

**f. Monitorear y revisar**

**g. Comunicar y consultar**

**7.6. DOCUMENTACIÓN**

Es necesario documentar cada etapa del proceso de administración del riesgo en la que se incluyan los supuestos, los métodos, las fuentes de datos y los resultados. Para el efecto, deben tenerse en cuenta las siguientes razones para la documentación del proceso de administración del riesgo:

- a. Demostrar que el proceso es conducido apropiadamente.
- b. Proveer evidencia de un enfoque sistemático de identificación y análisis de riesgos.
- c. Proveer un registro de los riesgos y desarrollar la base de datos de conocimientos de la organización.
- d. Proveer un mecanismo y herramienta de responsabilidad.
- e. Facilitar el continuo monitoreo y revisión.
- f. Proveer evidencia de auditoría.
- g. Compartir y comunicar información.

**ATENTO TELESERVICIOS** podrá establecer un Plan de Trabajo SAGRILAF, cuando las circunstancias lo ameriten.

**7.7. PASOS EN EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

**a. Paso 1: Respaldo de la alta gerencia**

- i. Es necesario el apoyo permanente y activo del máximo órgano administrador de **ATENTO TELESERVICIOS**.
- ii. Se necesita que patrocine la iniciativa un gerente ejecutivo principal.
- iii. Todos los ejecutivos principales deben dar pleno apoyo.

**b. Paso 2: Desarrollar la política organizacional**

- i. Los objetivos de la política y explicación para administrar los riesgos;
- ii. Los vínculos entre la política y el plan estratégico/corporativo de la organización;
- iii. El alcance, o el rango de aspectos a los cuales se aplica la política;
- iv. Guía de lo que puede ser considerado como riesgo aceptable;
- v. Determinar quién es responsable por administrar riesgos;
- vi. El apoyo y/o capacidad disponible para asistir a los responsables de administrar riesgos;
- vii. El nivel de documentación requerido; y
- viii. El plan para revisar el desempeño organizacional en relación con la política.

**c. Paso 3: Comunicar la política**

- i. Establecer un equipo que esté compuesto por personal de las diferentes áreas para ser responsable por las comunicaciones internas acerca de la política.
- ii. Procurar la toma de conciencia acerca de la administración de riesgos.

- iii. Comunicación/diálogo en toda la organización acerca de la administración de riesgos y la política de la organización.
- iv. Adquirir pericia en administración de riesgos, y desarrollar destrezas en el personal a través de la educación y capacitación.
- v. Asegurar niveles apropiados de reconocimiento, recompensas y sanciones.
- vi. Establecer procesos de administración de desempeño.

**d. Paso 4: Administrar riesgos a nivel organizacional**

- i. El contexto de la organización y de la administración de riesgos;
- ii. Los riesgos identificados para la organización;
- iii. El análisis y evaluación de estos riesgos;
- iv. Las estrategias de tratamiento;
- v. Los mecanismos para revisar el programa.
- vi. Las estrategias para procurar la toma de conciencia, la adquisición de pericia, la capacitación y la educación.

**e. Paso 5: Administrar riesgos a nivel de programa, proyecto y equipo**

**f. Paso 6: Monitorear y revisar**

**8. ASPECTOS GENERALES SOBRE EL SAGRILAFT**

**8.1. NATURALEZA DEL RIESGO LA/FT/FPADM**

De acuerdo con el nuevo enfoque del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva vistos como riesgos, su naturaleza es diferente a la de otros tipos de riesgos tales como el de crédito, mercado o liquidez en los que existen opciones de ganar o perder; en el caso del riesgo LA/FT/FPADM, este es efectivamente la pérdida para **ATENTO TELESERVICIOS** y, por tanto, **ATENTO TELESERVICIOS** dirigirá sus esfuerzos a través de su SAGRILAFT para prevenirlo, detectarlo y reportarlo oportuna y eficazmente.

**8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SAGRILAFT**

El SAGRILAFT en **ATENTO TELESERVICIOS** corresponde a los criterios y parámetros exigidos por las Circulares Externas 100-000016 de 2020 y 100-000004 de 2021 de la Superintendencia de Sociedades que regulan el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral LA/FT/FPADM – SAGRILAFT.

De acuerdo con estas normas, el SAGRILAFT está dirigido a socios, accionistas y administradores de las empresas que de acuerdo con la ley estén sujetas a la vigilancia, inspección y control de la Superintendencia de Sociedades.

**8.3. ALCANCE DEL SAGRILAFT**

**ATENTO TELESERVICIOS** implementó el SAGRILAFT como un sistema de autocontrol y gestión a través de procedimientos y herramientas que consideran todas las actividades que realiza **ATENTO TELESERVICIOS** en desarrollo de su objeto social y se ajusta al tamaño, actividad económica, forma de comercialización y demás características particulares de su negocio.

Así mismo, el SAGRILAFT comprende el diseño, aprobación e implementación de políticas para la prevención y control del riesgo de LA/FT/FPADM, las cuales se traducen en reglas de conducta y procedimientos que orientan las actuaciones de **ATENTO TELESERVICIOS**, sus colaboradores y accionistas.

#### 8.4. DEFINICIÓN DEL RIESGO LA/FT/FPADM

El riesgo de LA/FT/FPADM es la posibilidad o probabilidad de pérdida o daño económico que puede sufrir **ATENTO TELESERVICIOS** por su propensión a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas o de proliferación de armas de destrucción masiva, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades.

#### 8.5. LAS FUENTES DE RIESGO DEL SAGRILAFT

Para el SAGRILAFT, en **ATENTO TELESERVICIOS**, las fuentes o factores de riesgo de LA/FT/FPADM son las siguientes:

- a. **Clientes:**
  - Sector público
  - Sector Privado
- b. **Proveedores**
- c. **Colaboradores**
- d. **Productos/Servicios:**
  - Ventas
  - Customer Care
  - Recobro
  - Back Office
- e. **Canales de Distribución**
- f. **Jurisdicciones:**
  - Locales
  - Internacionales

#### 8.6. FASES DEL SAGRILAFT

El SAGRILAFT en **ATENTO TELESERVICIOS** se divide en dos fases que corresponden a la prevención y al control. En la primera, **ATENTO TELESERVICIOS** disminuirá el riesgo y tomará todas las medidas a su alcance para prevenir que sea utilizada para la realización de actividades delictivas; y en la segunda, **ATENTO TELESERVICIOS** implementará todos los mecanismos y utilizará todas las herramientas a su alcance para detectar aquellas operaciones, contratos o negocios que se pretendan realizar o se hayan realizado para darle apariencia de legalidad a los activos ilícitos o para la canalización de recursos lícitos o ilícitos con fines de actividades terroristas o de proliferación de armas de destrucción masiva.

#### 8.7. ETAPAS DEL SAGRILAFT

Las etapas del SAGRILAFT en **ATENTO TELESERVICIOS** son pasos sistemáticos e interrelacionados mediante los cuales **ATENTO TELESERVICIOS** administra el riesgo de LA/FT/FPADM. Las etapas del SAGRILAFT son la identificación del riesgo y sus fuentes, la medición del riesgo, el control del riesgo y el monitoreo del sistema de administración del riesgo LA/FT/FPADM.

#### 8.8. PROCESOS DE DEBIDA DILIGENCIA DEL SAGRILAFT

Los procesos de debida diligencia (*due diligence*) del SAGRILAFT en **ATENTO TELESERVICIOS** se refieren al:

- a. Conocimiento de los clientes.
- b. Conocimiento de los miembros de Junta Directiva.

- c. Conocimiento de colaboradores.
- d. Conocimiento de proveedores.
- e. Conocimiento de los accionistas.
- f. Conocimiento de destinatarios de donaciones o patrocinios.
- g. Conocimiento de personas expuestas políticamente (PEP).

### 8.9. ELEMENTOS DEL SAGRILAFT

Los elementos del SAGRILAFT son el conjunto de componentes a través de los cuales se instrumenta en forma organizada y metódica la administración del riesgo de LA/FT/FPADM en **ATENTO TELESERVICIOS**, dentro de los cuales se encuentran las políticas, los procedimientos, la documentación, la estructura organizacional, los órganos de control, los reportes y la capacitación.

## 9. METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DEL RIESGO DE LA/FT/FPADM Y MONITOREO DEL SAGRILAFT

### 9.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar una metodología que permita a **ATENTO TELESERVICIOS** el cumplimiento de la normatividad local e internacional vigente, a través de la administración de los riesgos relacionados con LA/FT/FPADM, con acciones preventivas y/o correctivas para el control efectivo de los riesgos identificados.

### 9.2. ALCANCE

Para lograr que **ATENTO TELESERVICIOS** no sea utilizada en temas relacionados con el LA/FT/FPADM se deben tener en cuenta los siguientes aspectos relacionados con la identificación y administración del riesgo de LA/FT/FPADM:

- a. Identificar las fuentes de riesgo a las cuales se puede ver expuesto **ATENTO TELESERVICIOS**.
- b. Seleccionar la metodología de identificación, medición y control de riesgo de LA/FT/FPADM.
- c. Establecer las probabilidades de ocurrencia e impacto que pueden generar los diferentes eventos de riesgo de LA/FT/FPADM.
- d. Implementar los planes de acción y medidas necesarias.

### 9.3. DIRECTRICES

- a. La Alta Gerencia, el Representante Legal, los Órganos de Control y las demás personas que presten sus servicios a **ATENTO TELESERVICIOS** deben asegurar el cumplimiento de las normas internas y/o externas relacionadas con el SAGRILAFT.
- b. El Oficial de Cumplimiento y su equipo de apoyo se encargarán de diseñar las metodologías para la medición y monitoreo de los riesgos, aplicarlas para la determinación de los perfiles de riesgo (inherente y residual), así como monitorearlos periódicamente.
- c. El SAGRILAFT contará con políticas, procedimientos, estructura organizacional, registro de eventos, órganos de control, apoyo tecnológico y divulgación periódica de información.
- d. La etapa de identificación del riesgo deberá realizarse:
  - i. Antes del lanzamiento de cualquier producto o servicio, la modificación de sus características, o la incursión en un nuevo mercado.

- ii. Antes de iniciar operaciones en nuevas jurisdicciones.
- iii. Antes del lanzamiento o modificación de alguno de los canales de distribución con los que cuenta **ATENTO TELESERVICIOS** para ofrecer sus productos.

#### 9.4. METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LA/FT/FPADM

##### 9.4.1. DIRECTRICES

**ATENTO TELESERVICIOS** tiene unos objetivos empresariales que deben desarrollarse a través de diferentes planes, programas y proyectos; los cuales pueden verse incumplidos por la presencia de riesgos relacionados con LA/FT/FPADM, es decir, por la probabilidad de ocurrencia de hechos o actos producto de factores relacionados con negocios ilícitos que pueden entorpecer el normal desarrollo del objeto social de **ATENTO TELESERVICIOS**.

Para la administración del riesgo de LA/FT/FPADM, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- a. **Compromiso de la Alta Gerencia:** Para el éxito en la implementación de una adecuada administración del riesgo, es indispensable el compromiso de la Alta Gerencia como encargada de definir las políticas y de estimular la cultura de cumplimiento y administración del riesgo de LA/FT/FPADM. Para lograrlo es necesario que exista claridad sobre las políticas definidas al interior de **ATENTO TELESERVICIOS** para este fin específico.
- b. **Conformación de un Equipo de Trabajo:** Es importante conformar un equipo interdisciplinario y multidisciplinario encargado de liderar el proceso de administración del riesgo de LA/FT/FPADM dentro de **ATENTO TELESERVICIOS** que apoye la labor y responsabilidades del Oficial de Cumplimiento.
- c. **Capacitación en la Metodología:** Definido el equipo o equipos de trabajo, debe capacitarse a sus integrantes en la metodología de la administración del riesgo de LA/FT/FPADM.

##### 9.4.2. ETAPAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LA/FT/FPADM

La administración del riesgo LA/FT/FPADM consta de las siguientes cuatro etapas: Identificación, Medición o Evaluación, Control y Monitoreo. Para cada una de ellas se contó con la participación de las personas que ejecutan los procesos para lograr que las acciones determinadas alcancen los niveles de efectividad esperados.

##### 9.4.2.1 METODOLOGÍA APLICABLE A LA ETAPA DE IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO LA/FT/FPADM

Para el desarrollo de esta etapa, se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones:

###### 9.4.2.1.1 EVENTOS DE RIESGO CLASIFICADOS:

La clasificación de eventos de riesgo por cada fuente de riesgo se realizó con base en las siguientes consideraciones sobre las señales de alerta del sector:

###### 9.4.2.2 DEFINICIÓN DE SEÑAL DE ALERTA:

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española<sup>4</sup>, dar señales de algo es mostrar indicios de su existencia y alerta es una situación de vigilancia o atención.

Las señales de alerta o alertas tempranas son todos aquellos hechos, situaciones, eventos, cuantías, indicadores cuantitativos y cualitativos, razones financieras y demás información que se determine como relevante, a partir de los cuales se puede inferir oportuna y/o prospectivamente la posible existencia de un hecho o situación que escapa a lo determinado como normal o circunstancias particulares que llaman la atención y justifican un mayor análisis<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Ver: [www.rae.es](http://www.rae.es)

<sup>5</sup> Superintendencia de Sociedades de Colombia. Circular Externa 100-000005 de 2014. SAGRILAFT.

La normativa en materia de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva ha determinado tener en cuenta los Elementos de Interés para las Autoridades – EDIPAS que considera la presencia de los siguientes elementos:

- a. Incremento patrimonial o de las operaciones no justificado o por fuera de los promedios del respectivo sector o actividad económica, de acuerdo con el SARLAFT implementado por la entidad.
- b. Presunto uso indebido de identidades, por ejemplo: uso de números de identificación inexistentes, números de identificación de personas fallecidas, suplantación de personas, alteración de nombres.
- c. Presentación de documentos o datos presuntamente falsos.
- d. Actuación en nombre de terceros y uso de empresas aparentemente de fachada.
- e. Relación con personas vinculadas o presuntamente vinculadas a actividades delictivas.
- f. Relación con bienes de presunto origen ilícito.
- g. Fraccionamiento y/o insuavidades en el manejo del efectivo.
- h. Simulación de transacciones.

#### 9.4.2.3 SEÑALES DE ALERTA:

**ATENTO TELESERVICIOS** establece las siguientes señales de alerta teniendo en cuenta la naturaleza de sus actividades:

- a. Identificación de una contraparte en una lista de restrictiva diferente a la Lista OFAC, Lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la ONU o cualquier otra lista vinculante para Colombia.

Lo anterior incluye a la persona jurídica, sus socios o accionistas, su beneficiario final, sus administradores y las personas que puedan disponer de los recursos de aquellas compañías con las cuales **ATENTO TELESERVICIOS** tenga la intención de establecer una relación comercial o de negocios.

- b. Identificación de una Contraparte en una noticia en medios de comunicación asociados a situaciones de LA/FT/FPADM, sus delitos fuente o extinción de dominio.

Lo anterior incluye a la persona jurídica, sus socios, su beneficiario final, sus administradores y las personas que puedan disponer de los recursos de aquellas compañías en las cuales **ATENTO TELESERVICIOS** tenga la intención de establecer una relación comercial o de negocios.

- c. Identificar que una contraparte realice publicidad respecto a organizaciones al margen de la Ley.
- d. Socio potencial que es renuente a entregar información cuando se le solicita para registrar sus acciones o participación de la Compañía.
- e. Cambio en el estilo de vida y capacidad de endeudamiento desproporcionados de un Colaborador.
- f. Incrementos desproporcionados en la facturación de un proveedor de un mes a otro.
- g. Solicitud de pago a un tercero alternativo por parte de un proveedor registrado.
- h. Presentación de documentos o datos o información presuntamente falsa.
- i. Solicitud de incumplimiento de un procedimiento o ejecución de un control asociado a LA/FT/FPADM por parte de una Contraparte.
- j. Proveedores que presenten precios mucho más bajos que los ofrecidos comúnmente en el mercado o reúnan características atípicas del perfil de proveedores que maneja la Compañía.
- k. Solicitud de anticipos sin que se requieran para la ejecución o desarrollo de las actividades contratadas.



- l. Fraccionamiento de contratos con el fin de evadir controles o requisitos para la contratación.
- m. Solicitud de levantamiento de cruce restrictivo o limitaciones respecto de los medios de pago utilizados por **ATENTO TELESERVICIOS**.
- n. Personas Jurídicas destinatarias de un proyecto de inversión, que han sido constituidas con bajos capitales, recibiendo en poco tiempo grandes sumas de inversión, principalmente extranjera.
- o. Personas Jurídicas destinatarias de un proyecto de inversión, que realizan grandes inversiones no obstante haber sido creadas recientemente.
- p. Para el caso de los proveedores y otras Contrapartes pueden cambiar frecuentemente sus datos como dirección, teléfono, razón y objeto social.
- q. Contrapartes con excepciones frecuentes o recurrentes en la entrega de documentación.
- r. Identificación de antecedentes de la contraparte con relación a delitos de LA/FT/FPADM por mención directa en medios de comunicación masivos o requerimiento de autoridad competente (Fiscalía General de la Nación, Policía Judicial, etc.) por procesos judiciales de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o Extinción de Dominio.
- s. Los documentos aportados por la contraparte no justifican o explican en forma razonable la operación alertada, o presentan falsedad u otras inconsistencias importantes.
- t. Se consideran señales de alerta respecto de colaboradores, las siguientes:
  - i. Tramitan frecuentemente operaciones con excepciones y evaden controles internos o de aprobación establecidos.
  - ii. Tienen un estilo de vida que no corresponde al monto de su salario y otros ingresos reportados.
  - iii. Impiden que otros compañeros de trabajo atiendan a determinados clientes.
  - iv. Son renuentes a disfrutar de vacaciones, aceptar cambios de su actividad o promociones que impliquen no continuar ejecutando las mismas actividades.
  - v. Se ausentan del lugar de trabajo con frecuencia sin justificación.
  - vi. Permanecen frecuentemente en la oficina más allá de la hora de cierre o concurren a ella por fuera del horario habitual.
  - vii. Son colaboradores que aparentan no conocer a un cliente frecuente.
  - viii. Son colaboradores que no soportan debidamente la información de vinculación del cliente.
  - ix. Presentación de documentos o datos presuntamente falsos.
  - x. Colaboradores con antecedentes o requerimientos de autoridad competente (Fiscalía General de la Nación, Policía Judicial, etc.) por procesos judiciales de Lavado de Activos o Extinción de Dominio.
  - xi. Las demás situaciones que se enmarquen en la definición de una señal de alerta.

A diferencia de las operaciones inusuales, las operaciones sospechosas son aquellas que:

1. No guardan relación con la actividad económica o se salen de los parámetros de adicionales fijados por la entidad, y,
2. Respecto de las cuales la entidad no ha encontrado explicación o justificación que se considere razonable.

En el mismo sentido, la norma establece que la determinación de operaciones sospechosas resulta de la confrontación de las operaciones detectadas como inusuales con la información de clientes o usuarios y mercados, conforme a las razones objetivas establecidas por **ATENTO TELESERVICIOS**.

**9.4.2.4 METODOLOGÍA APLICADA A LA MEDICIÓN DEL RIESGO DE LA/FT/FPADM**

Para la medición de los riesgos LA/FT/FPADM, es decir el cálculo de la probabilidad de ocurrencia e impacto económico, se procede así:

- a. Se utiliza la metodología conocida como Método Delphi o también denominada “Juicio Basado en la Experiencia”, también conocido como “Juicio de Expertos”, consistente en la reunión de varias personas conocedoras y expertas del tema.
- b. El Equipo de Expertos se conforma por los líderes de proceso de **ATENTO TELESERVICIOS**. Sus integrantes tienen la idoneidad y el conocimiento sobre el tema a tratar. Sus reuniones tendrán una periodicidad anual y de su desarrollo se dejará constancia documental.
- c. A través de la técnica de “lluvia de ideas” u otras similares, se plantean diferentes situaciones para medir los diferentes eventos de riesgo, de manera espontánea y profesional. Al final se concluye con una lista de eventos evaluados con un criterio de probabilidad e impacto.
- d. A continuación, se elabora una matriz de riesgos, con cada una de las fuentes de riesgo y los eventos de riesgo ponderados por la probabilidad de ocurrencia y el impacto económico.

Para la medición o evaluación del Riesgo LA/FT/FPADM, se utilizan las siguientes escalas:

La probabilidad, entendida como una medida (expresada como porcentaje o razón) para estimar la posibilidad de que ocurra o se materialice un incidente o evento (riesgo), se medirá a través de la siguiente escala de probabilidades:

PROBABILIDAD DEL RIESGO LA/FT/FPADM			
DESCRIPCIÓN	DEFINICIÓN	CALIFICACIÓN	RANGO
Casi Certeza	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias	5	81% al 99%
Probable	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	4	61% al 80%
Posible	Puede ocurrir.	3	41% al 60%
Improbable	Podría ocurrir en algún momento	2	21% al 40%
Raro	Puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	0.1% al 20%

Tabla 2. Probabilidad del Riesgo LA/FT/FPADM

El impacto entendido como el efecto que pudiera tener la materialización de un riesgo sea este cuantificable o no, se medirá a través de la siguiente escala:

IMPACTO DEL RIESGO LA/FT/FPADM			
DESCRIPCIÓN	DEFINICIÓN	CALIFICACIÓN	RANGO
Catastrófico	Perjuicios que generan pérdida de capacidad de producción con efectos nocivos	5	81% al 99%
Mayor	Perjuicios extensivos que generan pérdida en la capacidad de producción sin efectos nocivos	4	61% al 80%
Moderado	Perjuicios que se contienen localmente y con asistencia externa	3	41% al 60%
Menor	Pocos perjuicios que se contienen local e inmediatamente	2	21% al 40%
Insignificante	No genera perjuicios significativos	1	

Tabla 3. Impacto del Riesgo LA/FT/FPADM

Para la medición o evaluación de los riesgos LA/FT/FPADM, éstos se deben calificar tomando como referencia las dos variables anteriores (Probabilidad e Impacto) en relación con cada factor de riesgo y los riesgos asociados respectivamente, para luego multiplicar sus valores, y obtener la calificación del Riesgo Inherente LA/FT/FPADM, es

decir, sin la implementación de controles. El nivel de Riesgo Inherente será el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

**Formula:** (Probabilidad) x (Impacto) = Riesgo Inherente

**Priorización del Riesgo:** Con la calificación obtenida a través de la metodología descrita anteriormente, se consigue la medición individual de cada uno de los eventos de riesgo identificados y se logra establecer gráficamente la zona de riesgo en que se localizan. Una vez consolidados en una matriz de riesgo, se identifican y se proponen los planes de acción o toma de decisiones a implementar, con la ayuda de una tabla de medición, así:

MAPA DE RIESGOS						
PROBABILIDAD	Casi Certeza	5	10	15	20	25
	Probable	4	8	12	16	20
	Posible	3	6	9	12	15
	Improbable	2	4	6	8	10
	Raro	1	2	3	4	5
	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
	IMPACTO					

Tabla 4. Mapa de Riesgos LA/FT/FPADM

Cada uno de los niveles de riesgo calculado implica una acción a seguir, tal como se indica en el cuadro siguiente y según la zona identificada en la matriz de riesgo LA/FT/FPADM, así:

NIVEL DE RIESGO		
Nivel de Riesgo	Tratamiento	Equivalencia
Riesgo Extremo	Necesita atención de la alta gerencia y acción inmediata	20 a 25
Riesgo Alto	Debe especificarse responsabilidad gerencial	11 a 15
Riesgo Moderado	Revisión de la aplicación de procedimientos de rutina	6 a 10
Riesgo Bajo	Administrar mediante procedimientos de rutina	1 a 5

Tabla 5. Nivel de Riesgo

Estos niveles de riesgo podrán variar según la evaluación del Oficial de Cumplimiento, y serán tenidos en cuenta para el uso del Anexo 2 Formato de Nivel de Riesgo, el cual se utilizará para la correspondiente evaluación de clientes y proveedores.

Para los casos que se califiquen con ponderación alta y extrema, serán remitidos por el Oficial de Cumplimiento al comité de cumplimiento, para realizar las evaluaciones del caso, y determinar las acciones o decisiones a tomar.

#### 9.4.2.5 METODOLOGÍA APLICADA AL CONTROL DEL RIESGO LA/FT/FPADM

**ATENTO TELESERVICIOS**, con el fin de disminuir la probabilidad y/o el impacto en caso de que se materialicen los riesgos inherentes, establece para el control de los riesgos LA/FT/FPADM detectados, controles basados en:

- Normativa legal:** Leyes, Decretos, Circulares, Resoluciones, entre otras.
- Riesgos identificados o eventos internos:** Situaciones de riesgos o eventos presentados históricamente (fraudes, hallazgos o informes de auditoría, reportes de operaciones sospechosas).

- c. **Riesgos identificados o eventos externos:** Tipologías de LA/FT/FPADM detectadas o documentos de señales de alerta en la actividad empresarial publicados por entidades como la UIAF, organismos como GAFI, GAFILAT, o por agremiaciones como Asobancaria, Fasecolda, Business Alliance for Secure Commerce (BASC), entre otros.

- **Metodología para Definir Medidas de Control del Riesgo LA/FT/FPADM**

Con el fin de obtener el riesgo residual de **ATENTO TELESERVICIOS**, se hace una evaluación de los controles asociados a cada riesgo inherente, la cual contempla:

**a. Diseño del control**

El diseño del control es una valoración sobre qué tan efectivo, eficaz, oportuno y pertinente puede resultar la medida, al considerar el efecto de mitigación, sus costos de implementación y sus objetivos.

La calificación o valoración del control resultará de combinar el efecto de mitigación del riesgo y la cobertura que se logre, según los objetivos deseados.

**b. Cobertura máxima del control**

La cobertura máxima del control corresponde a una escala cuantitativa o cualitativa o mixta que permite establecer una medida de mitigación. Es muy difícil que una medida logre mitigar un riesgo al 100%, pero si pudiera ser muy cercano si se logra una adecuada cobertura con un costo de implementación proporcional.

**c. Efecto del control**

Para los riesgos LA/FT/FPADM, el control o medida implementada mitiga directamente el impacto o la probabilidad o los dos al tiempo.

**d. Existencia del control**

El control implementado puede ser una acción, mecanismo o herramienta que contribuya en la prevención del riesgo o en la reducción de los efectos (probabilidad e impacto) del riesgo.

A veces un mismo control o medida sirve para mitigar más de un riesgo. En todo caso, los controles deben conducir a reducir los riesgos y deben ser suficientes, comprensibles, eficaces, económicos y oportunos.

**e. Descripción del control**

Los principales controles implementados en **ATENTO TELESERVICIOS** son:

Verificación en bases de datos, verificación de datos, solicitud de información, confirmación telefónica, reporte de ciertas situaciones, anotaciones especiales en una bitácora, por mencionar algunas.

**f. Clasificación del control.** El control se puede clasificar en:

- i. **Control Preventivo:** Acción que se implementa para prevenir las desviaciones o incumplimiento de un proceso. Establece las condiciones necesarias para que el error o intención dolosa no se produzca. Se ejecuta antes de iniciar un proceso o paso crítico. Por lo general, los controles preventivos son los que muestran costos más eficientes.

- ii. **Control Detectivo:** Acción implementada para identificar desviaciones durante la ejecución de un proceso o su incumplimiento. La eficacia de este tipo de control dependerá principalmente del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control. Identifica el error, pero no lo evita, actúa como una alarma que permite registrar el problema y sus causas. Sirve para verificar el funcionamiento de los procesos y de sus controles preventivos.
- iii. **Control Correctivo:** Acción implementada con el fin de corregir las desviaciones identificadas una vez concluido el proceso o su incumplimiento. Permite investigar y rectificar los errores y sus causas, está destinado a procurar que las acciones necesarias para su solución sean tomadas.

**g. Documentación del control**

Los procedimientos, cartillas, guías, registros, inspecciones, visitas, entrenamiento del personal, la implementación de políticas, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos, implementación de controles tecnológicos, reformas de cláusulas contractuales, celebración de contratos de seguros, son documentados adecuadamente.

**h. Naturaleza del control (semiautomático o automático)**

Los diferentes controles establecidos por **ATENTO TELESERVICIOS** pueden ser manuales, semi-automáticos o automáticos.

**i. Efectividad del control**

Una vez efectuada esta evaluación, se obtiene:

- a. La cobertura del riesgo que se logra con el control en términos porcentuales.
- b. La cobertura del riesgo en escala.
- c. La no cobertura del riesgo con el control.

Lo anterior ayudará a determinar la valoración final del riesgo teniendo en cuenta el efecto de los controles (riesgo residual), y se podrá establecer el nivel de exposición al riesgo respecto de la calificación dada a éste en la etapa de medición.

Con la obtención del riesgo residual, se determina gráficamente la zona de riesgo en que se localizan, con el fin de establecer claramente el tratamiento que se dará a cada uno de éstos.

- **Metodología para la Implementación de Planes de Acción para el Tratamiento del Riesgo LA/FT/FPADM**

Para la ejecución de las acciones que se van a tomar respecto del riesgo de LA/FT/FPADM, se implementarán planes de acción de acuerdo con el nivel del impacto que éste represente, de tal forma que se pueda verificar su cumplimiento. De lo contrario, se deben adoptar las medidas correctivas a que haya lugar.

Para la implementación del Plan de Acción, se debe tener en cuenta:

- a. El proceso o procedimiento que se impactará con el riesgo.
- b. El área misional o de apoyo que se impactará con el riesgo.
- c. La descripción de la acción o medida a tomar.
- d. Fecha de inicio de la medida o del plan de acción.
- e. Fecha de culminación de la medida (si es transitoria) o del plan de acción.
- f. Responsable de la gestión.

De esto se deberá dejar constancia escrita o a través de las herramientas técnicas que se defina para la administración del Riesgo LA/FT/FPADM.

**9.4.2.6 METODOLOGÍA APLICADA AL MONITOREO**

El objetivo de esta etapa es hacer un seguimiento permanente al perfil de riesgo de **ATENTO TELESERVICIOS** y en general del SAGRILAFT.

El monitoreo del SAGRILAFT estará a cargo del Oficial de Cumplimiento y su finalidad principal será la de velar por la aplicación de los correctivos y ajustes necesarios para asegurar una efectiva administración del riesgo.

Dentro del desarrollo de la etapa de monitoreo, el Oficial de Cumplimiento tendrá a su cargo, la responsabilidad de evaluar la eficacia, eficiencia y oportunidad de los controles implementados para mitigar el riesgo de LA/FT/FPADM, realizando pruebas de campo que deberán quedar debidamente documentadas. Esta actividad podría ser apoyada con los organismos de control de **ATENTO TELESERVICIOS**.

Además, en esta etapa se debe realizar la detección de operaciones inusuales y sospechosas.

Anualmente por lo menos, el Oficial de Cumplimiento realizará un seguimiento a la funcionalidad del SAGRILAFT, con el fin de detectar sus deficiencias, y proceder a su corrección.

La revisión que se adelante comprenderá un seguimiento y comparación del riesgo inherente y residual de cada factor de riesgo y de los riesgos asociados, y en el evento que se detecten variaciones con incremento del riesgo, se procederá a implementar los planes de acción a que haya lugar con el fin de que el riesgo residual retorne a los niveles definidos por **ATENTO TELESERVICIOS**.

Así mismo, se deberá validar el correcto funcionamiento de los controles implementados y que éstos den cobertura a todos los riesgos detectados de manera efectiva y eficiente.

Periódicamente, por lo menos anualmente, se elaborará un reporte que permita establecer el perfil de riesgo residual de **ATENTO TELESERVICIOS**, la evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo, de las fuentes de riesgo y de los riesgos asociados, el cual se dará a conocer a la Alta Gerencia, y se incluirá en el informe de gestión del cierre de cada ejercicio anual.

Además de lo anterior, servirán como fuente de información para el monitoreo del SAGRILAFT, los informes que suministren los órganos de control, entes reguladores y los responsables de las áreas misionales y de apoyo que se designen. Esta información resulta muy útil, en la medida que por intermedio de estos documentos se generan recomendaciones o se da cuenta de falencias detectadas en el sistema, y de nuevos riesgos a controlar.

#### 9.4.3. BASE DE REGISTRO DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

De acuerdo con las normas expedidas por la Superintendencia de Sociedades, se consideró la creación de una base de registros sobre operaciones internas inusuales y sospechosas para dejar constancia de aquellas situaciones en las cuales se considera que se pudo haber materializado un riesgo de LA/FT/FPADM.

El objetivo de esta base es recaudar información estadística que permita en un futuro mejorar la metodología de medición del riesgo de LA/FT/FPADM.

### 10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAGRILAFT, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### 10.1. OBJETIVO

Establecer las funciones y asignar las responsabilidades a los diferentes colaboradores y órganos de **ATENTO TELESERVICIOS** en relación con el SAGRILAFT.

#### 10.2. ALCANCE

La aplicación de las funciones de los colaboradores y miembros de los órganos de control que se relacionen con el SAGRILAFT, son de estricto cumplimiento, así como para aquellos vinculados con **ATENTO TELESERVICIOS** que no tengan la calidad de colaboradores pero que resulten vinculantes.

### 10.3. DIRECTRICES

- 10.3.1. Los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** deberán acatar y desarrollar las funciones o responsabilidades que por cargo deban ejercer respecto del SAGRILAFT.
- 10.3.2. Todos los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** deben anteponer los principios éticos, en especial los relacionados con el SAGRILAFT, al logro de las metas comerciales.

### 10.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el fin de garantizar un adecuado funcionamiento del SAGRILAFT en **ATENTO TELESERVICIOS**, se ha definido un modelo organizacional acorde con estas exigencias, en el cual se incorpora a la Junta Directiva o Consejo de Administración, al Representante Legal, al Oficial de Cumplimiento y al Revisor Fiscal.

#### 10.4.1. JUNTA DIRECTIVA O MÁXIMO ÓRGANO SOCIAL

El SAGRILAFT de **ATENTO TELESERVICIOS** contempla como mínimo las siguientes funciones a cargo de la Junta Directiva o Máximo Órgano Social:

- a. Establecer y aprobar la Política LA/FT/FPADM.
- b. Aprobar el SAGRILAFT y sus actualizaciones, presentadas por el representante legal y el Oficial de Cumplimiento.
- c. Aprobar el manual de procedimientos SAGRILAFT y sus actualizaciones.
- d. Seleccionar y designar al Oficial de Cumplimiento y su respectivo suplente, cuando sea procedente.
- e. Analizar oportunamente los informes sobre el funcionamiento del SAGRILAFT, sobre las propuestas de correctivos y actualizaciones que presente el Oficial de Cumplimiento, y tomar decisiones respecto de la totalidad de los temas allí tratados, lo cual deberá constar en las actas del órgano correspondiente.
- f. Analizar oportunamente los reportes y solicitudes presentados por el representante legal.
- g. Pronunciarse sobre los informes presentados por la revisoría fiscal o las auditorías interna o externa, que tengan relación con la implementación y el funcionamiento del SAGRILAFT, y hacer el seguimiento a las observaciones o recomendaciones incluidas. Ese seguimiento y sus avances periódicos deberán estar señalados en las actas correspondientes.
- h. Ordenar y garantizar los recursos técnicos, logísticos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el SAGRILAFT, según los requerimientos que para el efecto realice el Oficial de Cumplimiento.
- i. Establecer los criterios para aprobar la vinculación de Contraparte cuando sea una PEP.
- j. Establecer pautas y determinar los responsables de realizar auditorías sobre el cumplimiento y efectividad del SAGRILAFT en caso de que así lo determine.
- k. Verificar que el Oficial de Cumplimiento cuente con la disponibilidad y capacidad necesaria para desarrollar sus funciones.
- l. Constatar que la empresa, el Oficial de Cumplimiento y el representante legal desarrollan las actividades designadas en el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades de Colombia y en el SAGRILAFT.

#### 10.4.2. REPRESENTANTE LEGAL LÍDER DEL SAGRILAFT

El Representante Legal Líder del SAGRILAFT tendrá las siguientes funciones:

- a. Presentar con el Oficial de Cumplimiento, para aprobación de la junta directiva, la propuesta del SAGRILAFT y sus actualizaciones, así como su respectivo manual de procedimientos.
- b. Estudiar los resultados de la evaluación del Riesgo LA/FT/FPADM efectuada por el Oficial de Cumplimiento y establecer los planes de acción que correspondan.
- c. Asignar de manera eficiente los recursos técnicos y humanos, determinados por la junta directiva, necesarios para implementar el SAGRILAFT.
- d. Verificar que el Oficial de Cumplimiento cuente con la disponibilidad y capacidad necesaria para desarrollar sus funciones.

- e. Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento en el diseño, dirección, supervisión y monitoreo del SAGRILAFT.
- f. Presentar a la junta directiva los reportes, solicitudes y alertas que considere que deban ser tratados por dichos órganos y que estén relacionados con el SAGRILAFT.
- g. Asegurarse de que las actividades que resulten del desarrollo del SAGRILAFT se encuentran debidamente documentadas, de modo que se permita que la información responda a unos criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad.
- h. Certificar ante la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento de lo previsto en el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica, cuando lo requiera esa Superintendencia.
- i. Verificar que los procedimientos del SAGRILAFT desarrollen la Política LA/FT/FPADM adoptada por la junta directiva.

### 10.4.3. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

El SAGRILAFT de **ATENTO TELESERVICIOS** contempla como mínimo los siguientes requisitos y las siguientes funciones a cargo del Oficial de Cumplimiento:

#### 10.4.3.1. REQUISITOS

El Oficial de Cumplimiento debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a. Gozar de la capacidad de tomar decisiones para gestionar el Riesgo LA/FT/FPADM y tener comunicación directa con, y depender directamente de la junta directiva.
- b. Contar con conocimientos suficientes en materia de administración de riesgos y entender el giro ordinario de las actividades de la Empresa.
- c. Contar con el apoyo de un equipo de trabajo humano y técnico, de acuerdo con el Riesgo LA/FT/FPADM y el tamaño de la empresa.
- d. No pertenecer a la administración o a los órganos sociales, ni de auditoría o control interno o externo (revisor fiscal o vinculado a la empresa de revisoría fiscal que ejerce esta función, si es el caso) o quien ejecute funciones similares o haga sus veces en la empresa<sup>6</sup>.
- e. No fungir como Oficial de Cumplimiento en más de diez (10) Empresas Obligadas. Para fungir como Oficial de Cumplimiento de más de una Empresa Obligada, (i) el Oficial de Cumplimiento deberá certificar; y (ii) el órgano que designe al Oficial de Cumplimiento deberá verificar, que el Oficial de Cumplimiento no actúa como tal en Empresas que compiten entre sí.
- f. Cuando el Oficial de Cumplimiento no se encuentre vinculado laboralmente a la empresa, esta persona natural y la persona jurídica a la que esté vinculado, si es el caso, deberán demostrar que en sus actividades profesionales cumplen con las medidas mínimas de Debida Diligencia.
- g. Cuando exista un grupo empresarial o una situación de control declarada, el Oficial de Cumplimiento de la matriz o controlante podrá ser la misma persona para todas las Empresas que conforman el grupo o conglomerado, independientemente del número de Empresas que lo conformen.

#### 10.4.3.2. FUNCIONES

El Oficial de Cumplimiento debe cumplir como mínimo con las siguientes funciones:

- a. Velar por el cumplimiento efectivo, eficiente y oportuno del SAGRILAFT.
- b. Presentar, por lo menos una vez al año, informes a la junta directiva. Como mínimo, los reportes deberán contener una evaluación y análisis sobre la eficiencia y efectividad del SAGRILAFT y, de ser el caso, proponer las mejoras respectivas. Así mismo, demostrar los resultados de su gestión y de la administración de la empresa, en general, en el cumplimiento del SAGRILAFT.

<sup>6</sup> La Circular Externa No. 100-000004 de 2021 de la Superintendencia de Sociedades, hizo la siguiente precisión: “No debe entenderse que dicha prohibición se extiende respecto de quienes apoyen las labores de los órganos de auditoría o control interno”, lo cual se debe entender en el sentido de que los jefes de control interno o de auditoría interna o el auditor interno, no podrían ejercer las funciones de oficial de cumplimiento, pero un Colaborador subalterno de esas áreas sí podría serlo, en cuyo caso se debería garantizar que tenga una comunicación directa con la Junta Directiva.



- c. Promover la adopción de correctivos y actualizaciones al SAGRILAFT, cuando las circunstancias lo requieran y por lo menos una vez cada dos (2) años. Para ello deberá presentar a la junta directiva las propuestas y justificaciones de los correctivos y actualizaciones sugeridas al SAGRILAFT.
- d. Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación.
- e. Evaluar los informes presentados por la auditoría interna o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y los informes que presente el revisor fiscal o la auditoría externa, si es el caso, y adoptar las Medidas Razonables frente a las deficiencias informadas. Si las medidas que deben ser adoptadas requieren de una autorización de otros órganos, deberá promover que estos asuntos sean puestos en conocimiento de los órganos competentes.
- f. Certificar ante la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento de lo previsto en Capítulo X de la Circular Básica Jurídica, según esta lo requiera.
- g. Verificar el cumplimiento de los procedimientos de Debida Diligencia y Debida Diligencia Intensificada, aplicables a la Empresa.
- h. Velar por el adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa a la gestión y prevención del Riesgo LA/FT/FPADM.
- i. Diseñar las metodologías de clasificación, identificación, medición y control del Riesgo LA/FT/FPADM que formarán parte del SAGRILAFT.
- j. Realizar la evaluación del Riesgo LA/FT/FPADM a los que se encuentra expuesta la Empresa.
- k. Realizar el Reporte de las Operaciones Sospechosas a la UIAF y cualquier otro reporte o informe exigido por las disposiciones vigentes, conforme lo establezca dichas normas y el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica.

**10.4.3.3. INCOMPATIBILIDADES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

- a. El Oficial de Cumplimiento no podrá celebrar contrato alguno con entidades públicas o privadas que manejen o administren recursos públicos.
- b. El oficial de cumplimiento no podrá aceptar honorarios, comisiones o recompensas de entidades públicas o privadas, empresas extranjeras.
- c. El oficial de cumplimiento no podrá realizar investigaciones o seguimientos en la que se encuentren involucrados a funcionarios de ATENTO que figuren con algún grado de consanguinidad con el oficial.

**10.4.3.4. INHABILIDADES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

- a. El oficial de cumplimiento no puede tener ninguna investigación a su cargo o tener condenas de ningún tipo por sentencia judicial o por delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

**10.4.4. RESPONSABLES DE PREVENCIÓN Y CONTROL DEL SAGRILAFT**

Con el fin de asegurar una adecuada administración del riesgo de LA/FT/FPADM, el Representante Legal Líder del SAGRILAFT y/o el Oficial de Cumplimiento designará Responsables SAGRILAFT (líderes de proceso), en cada una de las áreas de **ATENTO TELESERVICIOS**, teniendo en cuenta la naturaleza del cargo y no la persona que lo desempeña.

No obstante, todo el personal, independientemente de su cargo, rol, función y puesto de trabajo, es responsable de prevenir y controlar la materialización de los riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, delitos fuente y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

El responsable SAGRILAFT de cada área, será notificado de su designación mediante comunicación suscrita por el Representante Legal Líder del SAGRILAFT y/o el Oficial de Cumplimiento.

**10.4.4.1. FUNCIONES**

Los Responsables SAGRILAFT deben cumplir las siguientes funciones:

- a. Promover la cultura de cumplimiento del SAGRILAFT dentro del área de trabajo y sus compañeros de trabajo.
- b. Servir de enlace con el Oficial de Cumplimiento y prestarle apoyo en las labores de prevención, control y administración de riesgos LA/FT/FPADM.
- c. Aplicar y supervisar las normas, políticas y procedimientos de prevención y control del riesgo LA/FT/FPADM en el área de su responsabilidad.
- d. Asesorar y apoyar al personal de su área de responsabilidad en lo relacionado con los procedimientos de prevención, control y en la normativa vigente sobre SAGRILAFT.
- e. Velar porque se acaten las normas, políticas y procedimientos establecidos en el SAGRILAFT, y reportar al Oficial de Cumplimiento las fallas que detecten.
- f. Apoyar el área de su responsabilidad con capacitación y entrenamiento en temas de riesgo de LA/FT/FPADM o a las áreas que le sean designadas.

#### **10.4.5. COMITÉ SAGRILAFT O COMITÉ DE CUMPLIMIENTO**

El Comité SAGRILAFT o de Cumplimiento es un órgano asesor de la Alta Gerencia, cuya secretaría técnica la ejerce el Oficial Cumplimiento y que cuenta con su respectivo reglamento.

#### **10.4.6. AUDITORÍA INTERNA**

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones a la auditoría interna, la Superintendencia de Sociedades recomienda como una buena práctica empresarial que las personas a cargo del ejercicio de estas funciones, incluyan dentro de sus planes anuales de auditoría la revisión de la efectividad y cumplimiento del SAGRILAFT, con el fin de servir de fundamento para que, tanto el Oficial de Cumplimiento y la administración de la Empresa Obligada, puedan determinar la existencia de deficiencias del SAGRILAFT y sus posibles soluciones. En ese sentido, el resultado de dichas auditorías internas debe ser comunicado al representante legal, al Oficial de Cumplimiento y a la junta directiva o al máximo órgano social.

#### **10.4.7. REVISOR FISCAL**

Las funciones de este órgano se encuentran expresamente señaladas en la ley, en particular el artículo 207 del Código de Comercio el cual señala, especialmente, la relacionada con la obligación de reporte a la UIAF de las Operaciones Sospechosas, cuando las adviertan dentro del giro ordinario de sus labores, conforme lo señala el numeral 10 de dicho artículo.

Para efectos de lo previsto en el numeral 10 del artículo 207 citado, el revisor fiscal debe solicitar usuario y contraseña en el SIREL administrado por la UIAF, para el envío de los ROS.

En todo caso, el revisor fiscal, a pesar de la obligación de guardar la reserva profesional en todo aquello que conozca en razón del ejercicio de su profesión, en virtud de la responsabilidad inherente a sus funciones y conforme a los casos en que dicha reserva pueda ser levantada, tiene el deber de revelar información cuando así lo exija la ley. En este sentido, cuando en el curso de su trabajo el revisor fiscal descubra información que lleva a la sospecha de posibles actos de LA/FT/FPADM, tiene la obligación de remitir estas sospechas a la autoridad competente.

Igualmente, se debe tener en cuenta que los revisores fiscales se encuentran cobijados por el deber general de denuncia al que están sujetos los ciudadanos (artículo 67 de la CPP).

A su turno, el artículo 32 de la Ley 1778 de 2016, le impone a los revisores fiscales el deber de denunciar ante las autoridades penales, disciplinarias y administrativas, la presunta realización de un delito contra el orden económico y social, como el de lavado de activos, que detecte en el ejercicio de su cargo, aún, a pesar del secreto profesional. También deberán poner estos hechos en conocimiento de los órganos sociales y de la administración de la sociedad. Las denuncias correspondientes deberán presentarse dentro de los seis (6) meses siguientes al momento en que el revisor fiscal hubiere tenido conocimiento de los hechos.

Para cumplir con su deber, el revisor fiscal, en el análisis de información contable y financiera, debe prestar atención a los indicadores que pueden dar lugar a sospecha de un acto relacionado con un posible LA/FT/FPADM. Para lo anterior, la Superintendencia de Sociedades sugiere tener en cuenta las Normas Internacionales de Auditoría NIA 200, 240 y 250 y consultar la Guía sobre el papel de la revisoría fiscal en la lucha contra el soborno transnacional y LA/FT/FPADM, disponible en el sitio de Internet de la Superintendencia.

El Revisor Fiscal debe considerar en cuanto al SAGRILAFT que:

- a. Las operaciones, negocios y contratos que celebre **ATENTO TELESERVICIOS** deben ajustarse a las instrucciones y políticas aprobadas por el máximo órgano social, de conformidad con el artículo 207 del Código de Comercio.
- b. Debe informar por escrito al Representante Legal sobre los resultados de su revisión al SAGRILAFT.

## **11. MEDIDAS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DEL SAGRILAFT Y RÉGIMEN DE INCENTIVOS Y SANCIONES**

### **11.1. OBJETIVO**

Implementar el procedimiento para aplicar las medidas sancionatorias a que haya lugar, en el evento de que los administradores, colaboradores o vinculados de **ATENTO TELESERVICIOS** incumplan con la normativa, políticas y procedimientos definidos para el funcionamiento del SAGRILAFT.

### **11.2. ALCANCE**

El presente procedimiento se aplica a todos los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS**, independientemente del cargo, rol o función que ocupen.

### **11.3. DIRECTRICES**

- 11.3.1 Todos los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** deben acatar y cumplir con las diferentes disposiciones implementadas para el funcionamiento del SAGRILAFT.
- 11.3.2 La Gerencia de Recursos Humanos será el área encargada de adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando se falte a las políticas, procedimientos y controles establecidos en el presente MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT.
- 11.3.3 Los Responsables SAGRILAFT designados para cada área, velarán porque se acaten las normas, políticas y procedimientos establecidos en el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT, y las fallas que detecten las deberán reportar directamente al Oficial de Cumplimiento.
- 11.3.4 Cuando se detecten incumplimientos por parte de los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** en aspectos relativos al SAGRILAFT, el Oficial de Cumplimiento los documentará y remitirá informe escrito a la Gerencia de Recursos Humanos para que ésta adelante la actuación administrativa a que haya lugar, dependiendo del tipo de incumplimiento. Lo anterior, sin perjuicio de otras acciones administrativas o penales que se deban realizar.

Las medidas para asegurar el cumplimiento de las políticas de SAGRILAFT pueden ser de tipo preventivo o de tipo correctivo, cada una de las cuales debe estar en concordancia con los estándares éticos y de integridad, el Reglamento Interno de Trabajo, el Contrato de Trabajo y el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT de **ATENTO TELESERVICIOS**.

### **11.4. MEDIDAS DE TIPO PREVENTIVO**

- 11.4.1 **Autoridad:** Los administradores de **ATENTO TELESERVICIOS** se comprometen a ejercer las atribuciones que tienen en relación con la prevención y control del riesgo LA/FT/FPADM, con el fin de respaldar las decisiones o recomendaciones del Oficial de Cumplimiento y su grupo de apoyo.
- 11.4.2 **Recursos:** La Junta Directiva asignará los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios para garantizar la adecuada ejecución de las labores de prevención y control del riesgo LA/FT/FPADM en **ATENTO TELESERVICIOS**.
- 11.4.3 **Independencia:** La Junta Directiva de **ATENTO TELESERVICIOS** garantizará la independencia del Oficial de Cumplimiento en la ejecución de las actividades de prevención y control del riesgo LA/FT/FPADM.
- 11.4.4 **Procesos:** La Junta Directiva de **ATENTO TELESERVICIOS** garantizará la eficacia y eficiencia de los procesos relacionados con la prevención y control del riesgo LA/FT/FPADM.

## 11.5. PROCEDIMIENTO

El incumplimiento de las normas, políticas y procedimientos sobre el SAGRILAFT, por parte de los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS**, expone en mayor grado a **ATENTO TELESERVICIOS** al riesgo LA/FT/FPADM, lo cual puede conllevar a la imposición de sanciones por parte de los organismos estatales que ejercen inspección, vigilancia y control.

Por lo tanto, el Oficial de Cumplimiento, cuando evidencie situaciones que atenten contra las políticas, procedimientos o controles definidos en este MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT, deberá realizar el respectivo informe y remitirlo al área competente para que dé inicio al proceso disciplinario respectivo, tendiente a determinar el tipo de sanción a aplicar de acuerdo con el impacto de la omisión y la gravedad de la falta.

Esta área competente adelantará el proceso administrativo disciplinario, de acuerdo con lo definido en el respectivo procedimiento, dentro de los principios de justicia, equidad y unificando los criterios y parámetros legales y reglamentarios.

De otra parte, el Oficial de Cumplimiento informará a la Alta Gerencia de **ATENTO TELESERVICIOS** las situaciones presentadas con el fin de que se adopten las medidas necesarias para mantener el adecuado control y prevenir la materialización del riesgo LA/FT/FPADM.

En todo caso, los colaboradores que incumplan las políticas y procedimientos contenidos en el presente MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT serán sujetos de sanciones laborales según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones relacionadas.

## 11.6. MEDIDAS DE TIPO CORRECTIVO

El Régimen Sancionatorio de **ATENTO TELESERVICIOS** supone que los colaboradores deben tener en cuenta que las conductas que violan las normas y procedimientos para la prevención y control del riesgo de LA/FT/FPADM acarrearán sanciones administrativas, penales, patrimoniales y laborales, consagradas en las normas vigentes.

## 12. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y REVISIÓN DEL SAGRILAFT

### 12.1. OBJETIVO

Realizar las pruebas de Control Interno necesarias para garantizar que el SAGRILAFT se encuentra funcionando correctamente. Estas pruebas estarán a cargo de la Revisoría Fiscal.

### 12.2. ALCANCE

El Oficial de Cumplimiento elaborará anualmente un informe con las actividades o los planes de acción para el cumplimiento del SAGRILAFT, el cual será presentado a la Junta Directiva y estará a disposición de la Revisoría Fiscal.

### 12.3. ACTIVIDADES

- 12.3.1 La Revisoría Fiscal tendrá acceso a los documentos, archivos y procesos que integran al SAGRILAFT, con excepción de aquellos documentos que son confidenciales o tienen algún tipo de reserva legal.
- 12.3.2 Verificará el cumplimiento, por parte de las diferentes áreas de **ATENTO TELESERVICIOS**, de los límites, políticas y procedimientos establecidos para el SAGRILAFT.

## 13. PROCEDIMIENTOS PARA LA ADECUADA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ELEMENTOS Y ETAPAS DEL SAGRILAFT

### 13.1. OBJETIVO

Describir las directrices y requisitos básicos de vinculación, mantenimiento y retiro de miembros de la Alta Gerencia, colaboradores, clientes, proveedores, distribuidores, aliados estratégicos y demás terceros vinculados a **ATENTO TELESERVICIOS**.

### 13.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los canales de distribución de **ATENTO TELESERVICIOS** y demás áreas involucradas en el proceso de vinculación y gestión de las contrapartes.

### 13.3. DIRECTRICES

- 13.3.1 No se podrá vincular a un potencial Colaborador, Cliente, Proveedor, Miembro de Junta Directiva, Aliado Estratégico o tercero vinculado con **ATENTO TELESERVICIOS**, mientras éste no haya cumplido con los procedimientos establecidos por **ATENTO TELESERVICIOS** o diligenciado en su integridad los formularios y formatos respectivos, haya adjuntado los documentos de soporte exigidos y se haya confirmado y verificado dicha información.
- 13.3.2 Debe identificarse plenamente al Colaborador, Cliente, Proveedor, Miembro de Junta Directiva, Aliado Estratégico o tercero vinculado con **ATENTO TELESERVICIOS**.
- 13.3.3 No se ofrecerán productos o servicios ni se realizará ningún negocio o contrato con personas naturales o jurídicas que no se identifiquen plenamente o que tengan nombres ficticios.
- 13.3.4 Anualmente, se deberá actualizar la información de Clientes, Proveedores, Aliados Estratégicos o Terceros vinculados con **ATENTO TELESERVICIOS**, por otro lado para los miembros de la Alta Gerencia, Miembro de Junta, se deberá corroborar y consultar su información, con los datos disponibles que se cuenten en el momento. En caso de que la información no haya cambiado o sea imposible su actualización se deberá dejar constancia escrita.
- 13.3.5 En caso de tener una relación contractual o comercial con una persona jurídica, debe identificarse con nombre completo (persona natural o jurídica) y documento de identidad (cédula de ciudadanía o NIT) a los socios o accionistas que posean más el 5% o más de la participación social.
- 13.3.6 Todas las personas naturales o jurídicas vinculadas o con la intención de vincularse a través de operaciones, negocios o contratos con **ATENTO TELESERVICIOS** como Colaboradores, Clientes, Proveedores, Miembro de Junta Directiva, Aliados Estratégicos o Terceros, deberán ser validados contra listas restrictivas o consultas en bases de datos relevantes. En caso de que lleguen a figurar con registros positivos, no podrán vincularse con **ATENTO TELESERVICIOS**. En el caso de personas jurídicas

también se debe validar la información de sus socios, miembros de Junta Directiva, representantes legales y revisores fiscales.

- 13.3.7 El conocimiento de los Colaboradores, Clientes, Proveedores, Aliados Estratégicos o Terceros vinculados con **ATENTO TELESERVICIOS** se realiza conforme a las instrucciones relacionadas con la Debida Diligencia.
- 13.3.8 En caso de que **ATENTO TELESERVICIOS** se vincule contractual o comercialmente con personas naturales o jurídicas dedicadas a Actividades de Alto Riesgo o con Personas Expuestas Políticamente (PEP), se aplicarán las instrucciones de la Debida Diligencia Intensificada. Es decir, unas medidas más estrictas para lograr un mayor conocimiento de estas personas y que su vinculación y realización de operaciones debe ser aprobada por un Colaborador de nivel superior a aquel que normalmente las aprueba.
- 13.3.9 Cuando se evidencie un incremento significativo patrimonial, de ingresos, ventas u otro aspecto financiero que no tenga una aparente justificación, como resultado del análisis y actualización de la información de los clientes, proveedores, aliados estratégicos o terceros vinculados, se deberán adelantar las gestiones pertinentes tendientes a verificar su origen, con el fin de prevenir que éste sea de procedencia ilícita.

#### 13.4. MECANISMOS

##### 13.4.1. CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

Conforme a las normas locales y los estándares internacionales, se debe conocer al cliente para prevenir que **ATENTO TELESERVICIOS** sea utilizada para la realización de actividades ilícitas o pudiera estar relacionada con el riesgo de LA/FT/FPADM. Por lo tanto, los clientes deberán cumplir los requisitos que se señalan a continuación:

- a. El conocimiento del cliente o cualquier modalidad de participación como consorcio, unión temporal, entre otras, ya sea persona natural o jurídica, supone conocer de manera permanente y actualizada su identificación, actividad económica, características, montos, procedencia y destino de sus ingresos y egresos.
- b. Para la vinculación de un cliente o la actualización de sus datos, se debe recaudar la información que permita comparar las características de sus operaciones con las de su actividad económica. Así mismo validarla y establecer comportamiento de normalidad o inusualidad.
- c. Se debe monitorear continuamente las operaciones, negocios y contratos de los clientes, a través de cualquier mecanismo tecnológico idóneo.
- d. Los Colaboradores encargados de este procedimiento deben contar con elementos de juicio que permitan analizar las operaciones inusuales de los clientes y determinar la existencia de operaciones sospechosas realizadas o intentadas, conforme a los criterios objetivos establecidos por la Alta Gerencia.
- e. Para la actualización de la información de los clientes se han establecido formatos o formularios que deben ser diligenciados totalmente, firmados y adjuntar los documentos soporte requeridos. Esta información debe ser actualizada por el área responsable anualmente, validada y confirmada por **ATENTO TELESERVICIOS**.

En el evento que la información suministrada por un cliente no pueda ser confirmada o sea inexacta, deberá reportarse este hecho al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

Si la información suministrada por el cliente es falsa o presuntamente falsa, deberá reportarse este hecho al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

Se debe dejar evidencia de las verificaciones efectuadas en diferentes listas restrictivas o consultas en bases de datos sobre la vinculación o actualización de la información de clientes. En caso de que se presenten resultados positivos

que pudieran estar relacionados con el riesgo de LA/FT/FPADM, deberá reportarse este hecho al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

#### 13.4.2. CONOCIMIENTO DE LAS PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE (PEP)

**ATENTO TELESERVICIOS** establece el siguiente procedimiento para el conocimiento y la vinculación de personas naturales que por su perfil o por las funciones que desempeñan puedan exponer en mayor grado a **ATENTO TELESERVICIOS** al riesgo de LA/FT/FPADM, tales como: personas que por razón de su cargo manejan recursos públicos, tienen poder de disposición sobre estos o gozan de reconocimiento público.

En Colombia se deben considerar como Personas Expuestas Políticamente - PEPs a las personas definidas como tal en el Decreto 1674 de 2016, Decreto 830 de 26 de julio de 2021 y cualquier otra disposición que lo adicione, modifique, sustituya o derogue, además de los PEP's extranjeros y los PEP's de organismos internacionales.

Adicionalmente, el conocimiento de los PEPs se extenderá a (i) los cónyuges o compañeros permanentes del PEP; (ii) los familiares de las PEP, hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil; (iii) los asociados de un PEP, cuando el PEP sea socio de, o esté asociado a, una persona jurídica y, además, sea propietario directa o indirectamente de una participación superior al 5% de la persona jurídica, o ejerza el control de la persona jurídica<sup>7</sup>.

Para aquellas contrapartes de **ATENTO TELESERVICIOS** que cumplan con dicho reconocimiento de PEP, se deben aplicar procedimientos de control y monitoreo más exigentes que los normales y sus operaciones, negocios y contratos deben ser aprobados por un Colaborador de nivel superior a aquel que normalmente las aprueba. Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. El conocimiento del cliente PEP, supone conocer de manera permanente y actualizada su identificación, actividad económica, características, montos, procedencia y destino de sus ingresos y egresos.
- b. Para la vinculación de un cliente PEP o la actualización de sus datos, se debe recaudar, sin excepción, la información que permita comparar las características de sus operaciones con las de su actividad económica. Así mismo validarla y establecer comportamientos de normalidad o inusualidad.
- c. Se debe monitorear continuamente las operaciones, negocios y contratos de los clientes PEP, a través de cualquier mecanismo tecnológico idóneo.
- d. Los Colaboradores encargados de este procedimiento deben contar con elementos de juicio que permitan analizar las operaciones inusuales de los clientes PEP y determinar la existencia de operaciones sospechosas realizadas o intentadas, conforme a los criterios objetivos establecidos por la Junta Directiva.
- e. Para la actualización de la información de los clientes PEP se pueden establecer formatos o formularios que deben ser diligenciados totalmente, firmados y adjuntar los documentos soporte requeridos. Esta información debe ser validada y confirmada por **ATENTO TELESERVICIOS**.

En el evento que la información suministrada por un cliente PEP no pueda ser confirmada o sea inexacta, deberá reportarse este hecho al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

Si la información suministrada por el cliente PEP es falsa o presuntamente falsa, deberá reportarse este hecho al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

Se debe dejar evidencia de las verificaciones efectuadas en diferentes listas restrictivas o consultas en bases de datos sobre la vinculación o actualización de la información de clientes PEP. En caso de que se presenten resultados positivos que pudieran estar relacionados con el riesgo de LA/FT/FPADM, deberá reportarse este hecho al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

<sup>7</sup> De acuerdo con lo estipulado en la Circular Externa 100-000004 de 2021 de la Superintendencia de Sociedades de Colombia.

Este tipo de clientes PEP se pueden dividir, a su vez, en tres categorías: las Personas Expuestas Políticamente – PEP; las Personas con Reconocimiento Público – PRP; y las Personas que Manejan Recursos Públicos – PMRP.

En Colombia se deben considerar como Personas Expuestas Políticamente - PEPs a las personas definidas como tal en el Decreto 1674 de 2016, Decreto 830 de 26 de julio de 2021 y cualquier otra disposición que lo adicione, modifique, sustituya o derogue.

A manera de ejemplo, se pueden catalogar como PEP a aquellas personas que ocupen cargos públicos importantes, como los siguientes:

- a. Presidente de la República.
- b. Jefes de Estado.
- c. Jefes de Gobierno.
- d. Vicepresidente de la República.
- e. Ministros.
- f. Senadores.
- g. Representantes a la Cámara.
- h. Magistrados de las Altas Cortes.
- i. Gobernadores.
- j. Alcaldes.
- k. Diputados de las Asambleas Departamentales.
- l. Concejales.
- m. Directores de Departamentos Administrativos.
- n. Directores de las diferentes Secretarías a nivel departamental, distrital y municipal.
- o. Directores de entidades descentralizadas.
- p. Miembros activos de las Fuerza Militares, y de Policía en grado de Oficial desde el grado de coronel inclusive en adelante y sus cargos homólogos en otras fuerzas.
- q. Tesoreros de las diferentes entidades del Estado del orden nacional, departamental y municipal.

La anterior lista no es taxativa y bajo la jurisdicción colombiana se debe considerar primero lo establecido por el Decreto 1674 de 2016 y Decreto 830 de 26 de julio de 2021 y cualquier otra disposición que lo adicione, modifique, sustituya o derogue.

#### 13.4.3. CONOCIMIENTO DEL COLABORADOR

Para el cumplimiento de la política de Conocimiento del Colaborador, **ATENTO TELESERVICIOS** deberá:

- a. Conocer los datos personales de sus colaboradores y su núcleo familiar, ya sea al momento de su vinculación o con motivo de la actualización periódica de su información.
- b. Conocer y verificar los soportes documentales que justifiquen sus aptitudes académicas y laborales.
- c. Confirmar las referencias familiares, personales y laborales de sus colaboradores.
- d. Capacitarlos en prevención y control del riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- e. El área responsable de la gestión de los colaboradores debe estar atenta a la presentación de señales de alerta en relación con los mismos.

En el evento que la información suministrada por un colaborador no pueda ser confirmada o sea inexacta, deberá reportarse este hecho al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata de acuerdo con el presente **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT**.

Si la información suministrada por el colaborador es falsa o presuntamente falsa, deberá reportarse este hecho al oficial de cumplimiento en forma inmediata.



Se debe dejar evidencia de las verificaciones efectuadas en diferentes listas restrictivas o consultas en bases de datos sobre la vinculación o actualización de la información de los colaboradores. En caso de que se presenten resultados positivos que pudieran estar relacionados con el riesgo de LA/FT/FPADM, deberá reportarse este hecho al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

#### **13.4.4. CONOCIMIENTO DE LOS PROVEEDORES, MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA O MÁXIMO ÓRGANO SOCIAL, ALIADOS ESTRATÉGICOS O TERCEROS VINCULADOS**

Los Proveedores, Miembros de Junta Directiva o Máximo órgano social, aliados estratégicos y demás terceros vinculados con **ATENTO TELESERVICIOS** que prestan servicios o suministran productos a las áreas misionales o de apoyo, deberán cumplir los requisitos que se señalan a continuación con el fin de prevenir la realización de actividades ilícitas o que pudieran estar relacionadas con el riesgo de LA/FT/FPADM:

- a. El conocimiento de los Proveedores, Miembros de Junta Directiva, aliados estratégicos y demás terceros vinculados, ya sean personas naturales o jurídicas, supone conocer de manera permanente y actualizada su identificación, actividad económica, características, montos transados, procedencia y destino de sus ingresos y egresos.
- b. Para la vinculación de un proveedor, Miembro de Junta Directiva, aliado estratégico o tercero vinculado o para la actualización de sus datos, se debe recaudar la información que permita comparar las características de su relación contractual con las de su actividad económica. Así mismo validarla y establecer comportamientos de normalidad o inusualidad.
- c. Se debe monitorear continuamente las operaciones, negocios y contratos de los Proveedores, Miembros de Junta Directiva, aliados estratégicos y demás terceros vinculados, a través de cualquier mecanismo tecnológico idóneo.
- d. Los Colaboradores encargados de este procedimiento deben contar con elementos de juicio que permitan analizar las operaciones inusuales de los Proveedores, Miembros de Junta Directiva, aliados estratégicos y demás terceros vinculados y determinar la existencia de operaciones sospechosas realizadas o intentadas, conforme a los criterios objetivos establecidos por la Alta Gerencia.
- e. Para la actualización de la información de los Proveedores, aliados estratégicos y demás terceros vinculados se pueden establecer formatos o formularios que deben ser diligenciados totalmente, firmados y adjuntar los documentos soporte requeridos. Esta información debe ser actualizada anualmente, validada y confirmada por **ATENTO TELESERVICIOS**.

En el evento que la información suministrada por algún proveedor, aliado estratégico o tercero vinculado no pueda ser confirmada o sea inexacta, deberá reportarse este hecho al oficial de cumplimiento en forma inmediata.

Si la información suministrada por algún proveedor, distribuidor, aliado estratégico o tercero vinculado es falsa o presuntamente falsa, deberá reportarse este hecho al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

Se debe dejar evidencia de las verificaciones efectuadas en diferentes listas restrictivas o consultas en bases de datos sobre la vinculación o actualización de la información de los Proveedores, Miembros de Junta Directiva, distribuidores, aliados estratégicos y demás terceros vinculados. En caso de que se presenten resultados positivos que pudieran estar relacionados con el riesgo de LA/FT/FPADM, deberá reportarse este hecho al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

#### **13.4.5. MANEJO DE EFECTIVO**

Con el fin de prevenir el riesgo de LA/FT/FPADM en **ATENTO TELESERVICIOS**, no se recibirán dineros en efectivo de ningún cliente o se realizaran pagos en efectivo para algún proveedor o tercero, así mismo todos los recursos son recaudados exclusivamente a través de las cuentas bancarias de la Compañía, como también los pagos a proveedores o terceros serán consignados en las cuentas bancarias de la contraparte.

Para el manejo de pagos menores internos y realizar las transacciones correspondientes, los funcionarios **ATENTO TELESERVICIOS** se registran por la Política de Tarjetas de Crédito Corporativas y Fondo Fijo.

Cualquier situación relacionada con la solicitud de pagos con dineros en efectivo, deberá ser reportada al Oficial de Cumplimiento.

#### 13.4.6. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE OPERACIONES INUSUALES

El objetivo de esta política es identificar operaciones inusuales, entendidas como aquellas cuyas cuantías o características no guardan relación con la actividad económica de los clientes, proveedores, colaboradores o contrapartes, o que, por su número, por las cantidades transadas o por sus características particulares, se salen de los parámetros de normalidad establecidos por **ATENTO TELESERVICIOS**.

Para tal fin, cualquier colaborador o el área responsable del riesgo de LA/FT/FPADM que detecte una operación inusual deberá informarlo inmediatamente al Oficial de Cumplimiento, bien sea a través de correo electrónico o comunicación escrita o de comunicación verbal, si la urgencia o las circunstancias así lo ameritan.

Por su parte, el Oficial de Cumplimiento o un Colaborador designado por él, deberá analizar dicha operación inusual con el fin de evaluar la razonabilidad o no de su origen y determinar si puede estar asociado al riesgo de LA/FT/FPADM. El análisis se hará con información, documentos y cualquier otro dato que contribuya a su entendimiento.

En el evento en que existan explicaciones o justificaciones que hagan razonable la operación considerada como inusual, se archivará la actuación junto con dichas explicaciones para su seguimiento posterior.

#### 13.4.7. DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

La confrontación y análisis de las operaciones detectadas como inusuales, debe permitir, conforme a las razones objetivas establecidas por **ATENTO TELESERVICIOS**, identificar si una operación es o no sospechosa y reportarla de forma oportuna a la UIAF.

Por lo tanto, todas aquellas operaciones inusuales que una vez analizadas y documentadas suficientemente no puedan ser explicadas o justificadas razonablemente serán determinadas como Operaciones Sospechosas. Estas operaciones sospechosas internas deberán ser debidamente documentadas para que el Oficial de Cumplimiento determine o no su respectivo reporte a la UIAF.

De acuerdo con lo anterior, se considerarán como razones objetivas para calificar una operación como sospechosa, entre otros, los siguientes criterios:

- a. Incrementos (patrimonial, de ingresos, de operaciones, de cantidades, etc.) no justificados o por fuera de los promedios del respectivo sector o actividad económica.
- b. Presunto uso indebido de identidades, por ejemplo: uso de números de identificación inexistentes, números de identificación de personas fallecidas, suplantación de personas, alteración de nombres.
- c. Presentación de documentos o datos o información presuntamente falsa.
- d. Actuación en nombre de terceros o negocios con posibilidades de testaferrato.
- e. Realización de operaciones ficticias o simuladas, como el uso de empresas aparentemente de fachada, de papel o pantalla.

- f. Relación con personas vinculadas o presuntamente vinculadas a actividades delictivas.
- g. Relación con bienes de presunto origen ilícito.
- h. Fraccionamiento o uso indebido del dinero en efectivo.

Una vez calificada una operación como sospechosa por parte del Oficial de Cumplimiento, en forma inmediata se debe informar a la UIAF a través del respectivo Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS), de acuerdo con los procedimientos y metodología señalada por esa entidad.

Cuando las operaciones, negocios y contratos intentados son el motivo del reporte ROS, **ATENTO TELESERVICIOS** rechazará inmediatamente dicha actuación y no se perfeccionará tal operación o vínculo contractual con **ATENTO TELESERVICIOS**.

La detección de una operación sospechosa de una persona natural o jurídica vinculada con **ATENTO TELESERVICIOS** no implica la terminación de la relación contractual o comercial.

Tanto el ROS como los estudios y análisis previos a la calificación de la operación como sospechosa, se encuentran sujetos a una reserva legal, por lo que debe ser manejada con confidencialidad y secreto por todos los colaboradores y relacionados con **ATENTO TELESERVICIOS**, sin perjuicio de las sanciones aquí previstas.

En ninguna circunstancia se dará a conocer la información de las operaciones reportadas como sospechosas a la UIAF. Lo anterior, será sancionado de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo y demás normas o reglamentos.

#### **13.4.8. MATRIZ DE DECISIÓN COMPLIANCE**

El Comité SAGRILAFT o de Cumplimiento, de acuerdo con su reglamento, establecerá las directrices en relación con la vinculación, no vinculación y desvinculación de contrapartes.

### **14. REPORTES DEL SAGRILAFT**

#### **14.1. OBJETIVO**

Describir el esquema funcional implementado por **ATENTO TELESERVICIOS**, para el manejo de los reportes internos y externos del SAGRILAFT.

#### **14.2. DIRECTRIZ**

Garantizar el funcionamiento de los procedimientos SAGRILAFT y responder a los requerimientos de autoridades competentes a través de los reportes externos e internos del SAGRILAFT.

#### **14.3. REPORTES INTERNOS**

##### **14.3.1. REPORTES INTERNOS DE OPERACIONES INUSUALES – RIOI**

Los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** que detecten una operación inusual deberán informar al Oficial de Cumplimiento el mismo día que la detecten, indicando las razones por las cuales califican la operación como inusual, por medio correo electrónico o comunicación escrita o de comunicación verbal, si la urgencia o las circunstancias así lo ameritan.

El Oficial de Cumplimiento, o el Colaborador que él designe, a su vez evaluará y analizará los RIOI con el propósito de establecer si en efecto se trata o no de una operación inusual.

Se debe llevar una la relación de los RIOI que se detecten, para que el Oficial de Cumplimiento pueda evaluar el adecuado funcionamiento del SAGRILAFT.

#### 14.4. REPORTES EXTERNOS

Los reportes externos del SAGRILAFT son aquellos que **ATENTO TELESERVICIOS** deben ser remitidos a la UIAF o a la Superintendencia de Sociedades, de conformidad con los protocolos y forma establecida por dicha entidad.

Los reportes que las empresas del sector real deben remitir a la UIAF son:

- a) Reporte de Operaciones Sospechosas.
- b) Reporte de Ausencia de Operaciones Sospechosas.

Los reportes que las empresas del sector real deben remitir a la Superintendencia de Sociedades son:

- a) Informe 75 o reporte que lo modifique y/o sustituya.

Así mismo en el evento que se identifique o verifique cualquier bien, Activo, Producto, fondo o derecho de titularidad a nombre o bajo la administración o control de cualquier país, persona entidad incluida en estas Listas Vinculantes, el Oficial de Cumplimiento, de manera inmediata, deberá reportarlo a la UIAF y ponerlo en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación. La información se enviará a la UIAF a través del correo electrónico [cumplimentogafi67@uiaf.gov.co](mailto:cumplimentogafi67@uiaf.gov.co) y [cumplimentogafi67@fiscalia.gov.co](mailto:cumplimentogafi67@fiscalia.gov.co).

##### 14.4.1. REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS – ROS Y REPORTE DE OPERACIONES INTENTADAS (ROI)

De acuerdo con lo consagrado en el artículo 42 de la Ley 190 de 1995, modificado por la Ley 526 de 1999 y la Ley 1121 de 2006, el reporte de operaciones sospechosas (ROS) y/o operaciones intentadas no dará lugar a ningún tipo de responsabilidad para la persona jurídica informante, ni para los directivos o colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** que hayan participado en su detección y/o reporte.

Una operación intentada o una operación consumada debe reportarse como ROS directamente a la UIAF de manera inmediata, según los instructivos e instrucciones impartidas por dicha entidad.

Se debe entender por inmediato el momento a partir del cual **ATENTO TELESERVICIOS** toma la decisión de catalogar la operación como intentada o sospechosa. Para el efecto, no se necesita que **ATENTO TELESERVICIOS** tenga certeza de que se trata de una actividad delictiva, ni de identificar el tipo penal o de verificar que los recursos tienen origen ilícito; tan solo se requiere que la operación sea sospechosa en los términos legales, del glosario y dentro de las políticas del presente MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT.

Como ya se dijo, el envío de ROS a la UIAF no constituye una denuncia ni da lugar a ningún tipo de responsabilidad para **ATENTO TELESERVICIOS** como entidad reportante, ni para las personas que hayan participado en su detección o en su reporte.

Ninguna persona natural o jurídica vinculada con **ATENTO TELESERVICIOS** podrá dar a conocer que se ha efectuado el reporte de una operación sospechosa a la UIAF, según lo establecido en el inciso cuarto del artículo 11 de la Ley 526 de 1999.

Todos los soportes de las operaciones reportadas a la UIAF se deben organizar y conservar por lo menos durante diez (10) años, debido a que pueden ser solicitados por las autoridades competentes.

Los reportes sobre operaciones sospechosas deben ajustarse a los criterios objetivos establecidos por **ATENTO TELESERVICIOS**.

Si durante el trimestre **ATENTO TELESERVICIOS** no realizó ningún reporte de operación sospechosa o intentada a la UIAF, dentro de los 10 días calendarios siguientes al vencimiento del respectivo trimestre, deberá presentar un informe de “Ausencia de Reporte de Operación Sospechosa” o “AROS” ante el SIREL en la forma y términos que correspondan de acuerdo con los instructivos de esa plataforma.

#### **14.5. ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN**

**ATENTO TELESERVICIOS** en aras de preservar la transparencia en todas sus actuaciones y operaciones, y con el fin de dar cumplimiento a las normas legales e internas relacionadas con la conservación, elaboración y divulgación de la información del SAGRILAF, diseñará un sistema de reportes internos y externos que garantice el acatamiento de los requerimientos normativos.

La manera adoptada por **ATENTO TELESERVICIOS** para la divulgación al público de la información sobre la administración del riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva será a través de sus mecanismos públicos de difusión.

#### **14.6. DEBER DE RESERVA**

Con el fin de preservar el deber de reserva, los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** deben guardarla en lo que se refiere a la información que se reporta a las autoridades y a toda la relacionada con el SAGRILAF.

### **15. REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES**

#### **15.1. OBJETIVO**

El objeto de este procedimiento es describir el método establecido por el Oficial de Cumplimiento con el apoyo del área jurídica de **ATENTO TELESERVICIOS** para atender las solicitudes de información y documentos realizados por las diferentes autoridades competentes, relacionadas con los delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo, y sus delitos conexos.

#### **15.2. ALCANCE**

El presente procedimiento es de aplicación para todas las solicitudes que se reciban centralizadamente por el Oficial de Cumplimiento y que provengan de las siguientes entidades y Unidades, entre otras:

- a. Fiscalía General de la Nación.
- b. Cuerpo Técnico de Investigación – C.T.I.
- c. Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF.
- d. Jueces Penales del Circuito especializado
- e. Superintendencia de Sociedades.
- f. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.
- g. Policía Nacional.
- h. Procuraduría General de la Nación.

#### **15.3. DIRECTRICES**

- a. Prestar colaboración y apoyo eficaz a las diferentes autoridades judiciales, administrativas y de control, mediante el suministro de la información requerida por éstas.
- b. Atender las solicitudes de las diferentes autoridades, dentro de los tiempos establecidos por éstas. En caso de no poder cumplir con dichos plazos, por los motivos que sean, se deberán realizar envíos parciales de información o solicitar prórroga para su entrega.
- c. Mantener reserva sobre la información que se solicite, gestione y entregue.

- d. Implementar una base de datos para llevar un control sobre los requerimientos gestionados.

#### **15.4. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE AUTORIDADES**

El Oficial de Cumplimiento de **ATENTO TELESERVICIOS** podría recibir los oficios o requerimientos de las entidades antes indicadas, por los siguientes medios:

- a. Correo ordinario.
- b. Correo electrónico

Las comunicaciones serán atendidas por el Oficial de Cumplimiento, quien, una vez las recibe

- a. Registra el oficio recibido en la base de datos de Requerimientos de Información de Autoridades, con el fin de llevar un control detallado de éste, con los siguientes datos:
  - i. Número del oficio
  - ii. Entidad solicitante
  - iii. Nombres de las personas naturales y jurídicas sobre las cuales se solicita la información
  - iv. Número de identificación (si está disponible) de las personas naturales y jurídicas sobre las cuales se solicita la información
  - v. Fecha de recepción
  - vi. Fecha de respuesta
- b. Esta base de datos de Requerimientos de Información de Autoridades permite llevar el control sobre la gestión realizada para el trámite de los oficios y suministra información estadística.
- c. Si no se cuenta con la información solicitada en el oficio, se debe responder a la autoridad respectiva que no se tiene disponible y la razón por la cual no existe.

#### **16. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL SAGRILAFT**

En **ATENTO TELESERVICIOS** la capacitación sobre SAGRILAFT se diseña, programa y coordina a través de planes dirigidos a todas las áreas y colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS**.

##### **16.1. OBJETIVO**

Establecer los programas de capacitación y otros instrumentos diseñados por **ATENTO TELESERVICIOS**, para el mismo propósito, incluida la forma de evaluación y el cubrimiento de las deficiencias que se detecten en el conocimiento de las normas, políticas, procedimientos e instrumentos que se han implementado en el SAGRILAFT.

Con la implementación de programas de capacitación se busca dar a conocer las políticas, normas internas y externas, y procedimientos relacionados con el SAGRILAFT, con el fin de generar en los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS**, una cultura organizacional orientada a la administración del riesgo de LA/FT/FPADM, para prevenir y controlar que **ATENTO TELESERVICIOS** sea utilizada para estos fines.

##### **16.2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS**, no obstante, la cobertura sobre SAGRILAFT incluirá la inducción al personal temporal que le preste sus servicios a **ATENTO TELESERVICIOS**.

##### **16.3. DIRECTRICES**

- a. Toda persona que ingrese a **ATENTO TELESERVICIOS** deberá recibir, por lo menos una vez al año, capacitación sobre las políticas, procedimientos, herramientas y controles adoptados para dar cumplimiento al SAGRILAFT.
- b. Cuando se realice alguna actualización al MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT, ésta deberá ser comunicada a todos los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS**. En el caso en que los cambios realizados sean muy grandes se requiere programar capacitaciones para dar a conocer las nuevas normas y parámetros del SAGRILAFT.
- c. Anualmente, el Oficial de Cumplimiento, recibirá los resultados de las evaluaciones realizadas por los colaboradores en la capacitación sobre SAGRILAFT, con el fin de detectar falencias en el conocimiento del tema y buscar conjuntamente cómo reforzar la capacitación y el procedimiento a seguir para su corrección.
- d. El plan de capacitación sobre temas de SAGRILAFT deberá ser presentado a la Alta Gerencia de **ATENTO TELESERVICIOS** para su aprobación, y su avance se le dará a conocer en los informes que le presenta el Oficial de Cumplimiento.
- e. Anualmente, el Oficial de Cumplimiento, evaluará los resultados de las evaluaciones realizadas por los colaboradores en la capacitación sobre SAGRILAFT, con el fin de detectar falencias en el conocimiento del tema y buscar conjuntamente cómo reforzar la capacitación y el procedimiento a seguir para su corrección.
- f. Cuando el Oficial de Cumplimiento detecte la carencia de estos documentos en las hojas de vida de los colaboradores, notificará de esta situación al área pertinente para que implemente los planes de acción para su corrección y normalización.
- g. Se debe dejar constancia escrita de todas las capacitaciones realizadas, donde se indique como mínimo la fecha, el tema tratado y el nombre de los asistentes.

#### 16.4. FUNCIONES

La Gerencia de Recursos Humanos junto con el Oficial de Cumplimiento de **ATENTO TELESERVICIOS**, tienen las siguientes funciones:

- a. Controlar que la capacitación sobre los temas del SAGRILAFT se imparta al personal respectivo, y se lleven los controles respectivos sobre sus resultados, con el fin de detectar falencias en el conocimiento de éstos e implementar las capacitaciones de refuerzo.
- b. Mantener una presentación actualizada de acuerdo con la normativa interna y la legislación internacional y local vigente sobre el SAGRILAFT. Esta presentación y su respectiva actualización es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento.
- c. Contemplar, en las jornadas de inducción corporativa para el personal nuevo, la capacitación sobre los temas del SAGRILAFT.
- d. Realizar el cronograma anual para impartir las capacitaciones sobre SAGRILAFT al personal.
- e. Difundir al personal la ubicación donde se puede consultar, para su lectura y estudio, el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT, al momento de la formación de vinculación del colaborador.
- f. En el caso de los colaboradores temporales, la Gerencia de Recursos Humanos le informará sobre el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT.
- g. Mantener una copia en medio electrónico del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT a disposición de los colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS**. Se debe definir el nivel de divulgación del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT por parte del Oficial de Cumplimiento.

### 16.5. PERIODICIDAD

La capacitación sobre SAGRILAFT deberá ser impartida al personal de la empresa, cuando menos una vez al año o cuando se realicen cambios a las políticas, normas o procedimientos del SAGRILAFT que ameriten realizar capacitaciones de actualización.

### 16.6. ELEMENTOS DE CAPACITACIÓN

Los programas de capacitación deberán constar por escrito y para su desarrollo y difusión, se podrán utilizar todo tipo de herramientas que cumplan los propósitos, tales como:

- a. Publicaciones periódicas en los medios de difusión de **ATENTO TELESERVICIOS**.
- b. Conferencias.
- c. Capacitaciones presenciales.
- d. Herramientas virtuales.

## 17. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

### 17.1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos adecuados para el archivo y conservación de los documentos que hayan servido para la implementación de las etapas y los elementos del SAGRILAFT, y aquellos requeridos en la vinculación de los clientes, en el proceso de conocimiento de éstos, y los que soportan sus operaciones, los cuales pueden ser requeridos por las autoridades competentes.

### 17.2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todas las dependencias de **ATENTO TELESERVICIOS**.

### 17.3. DIRECTRICES

17.3.1 Con el fin de prestar colaboración a las autoridades competentes y de control, se deberá conservar la documentación soporte del SAGRILAFT, así como aquella relacionada con la vinculación de clientes, la que soporta las transacciones realizadas, y la que sirvió para determinar una operación como inusual o sospechosa.

17.3.2 Se deben conservar los documentos y registros relativos al cumplimiento de las normas sobre prevención y control del riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, delitos fuente y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, por el término mínimo de diez (10) años, y de acuerdo al artículo 28 de la Ley 962 de 2005.

Al cabo de este lapso pueden ser destruidos, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

17.3.2.1 Que no medie solicitud de entrega de los mismos formulada por autoridad competente.

17.3.2.2 Que se conserven en un medio técnico que garantice su posterior reproducción exacta y la preservación de su valor probatorio, conforme a lo previsto en los Decretos 2527 de 1950, 3354 de 1954 y 2620 de 1993 y en el artículo 12 de la Ley 527 de 1999.

17.3.3. En los casos de fusión, la entidad absorbente debe garantizar la continuidad en el estricto cumplimiento de esta disposición.

17.3.4 En caso de liquidación corresponde al liquidador adoptar las medidas necesarias para garantizar el archivo y protección de los documentos del SAGRILAFT, de acuerdo con lo señalado en el numeral 21 del artículo 5º del Decreto 2418 de 1999.



17.3.5 Respecto de los documentos que soportan la decisión de determinar una operación como sospechosa, se deberá disponer la conservación centralizada, secuencial y cronológica con las debidas seguridades, junto con el respectivo reporte a la UIAF, con el propósito de que estén disponibles o a disposición de las autoridades competentes cuando éstas los soliciten. Dicha información debe ser administrada por el Oficial de Cumplimiento.

**18. ANEXOS**

Se relacionan los siguientes anexos para el mejor entendimiento del presente **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SAGRILAFT**.

- Matriz de Riesgo LA/FT/FPADM.
- Anexo No. 2 - Formato Nivel De Riesgo

**19. TABLAS**

- Tabla 1. Paralelo entre Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- Tabla 2. Probabilidad del Riesgo LA/FT/FPADM
- Tabla 3. Impacto del Riesgo LA/FT/FPADM
- Tabla 4. Mapa de Riesgos LA/FT/FPADM
- Tabla 5. Nivel de Riesgo

**HISTÓRICO DE REVISIÓN**

Versión	Fecha	Revisor	Modificaciones
1	25/05/2021	Oficial de Cumplimiento	Normativa Inicial
2	25/05/2022	Oficial de Cumplimiento Aprobo Consejo de Administración	Inclusión Incompatibilidades – Inhabilidades Oficial de Oficial de Cumplimiento  Inclusión correos de reporte UIAF y Fiscalía General de la Nación
3	27/09/2023	Oficial de Cumplimiento Aprobo Consejo de Administración	Se realizan modificaciones o aclaraciones en los siguientes numerales: 5.2 - 10.4.4 - 13.3.4 - 13.3.9 - 13.4.4 - 13.4.5 - 14.4 - 16.3 - 16.4 - 17.3.2 - 18