PROGRAMA ANTIFRAUDE

FRAUDE INTERNO

JUNTA DIRECTIVA
Q MAS IT S DE RL DE CV

TABLA DE CONTENIDO

1 PRINCIPIOS GENERALES

"Q MAS IT S DE RL DE CV" desarrolla un programa antifraude fundamentado en los siguientes principios:

- **Principio estratégico**

La gestión de los riesgos de fraude hace parte del sistema de gestión de riesgos operativos. Por tanto, su identificación, valoración, tratamiento y seguimiento se debe ajustar a las políticas y procedimientos establecidos en el Manual Gestión Riesgos de QMASIT.
Este programa antifraude debe prevenir o detectar oportunamente los fraudes internos y externos con el propósito de minimizar su impacto e implementar los controles requeridos para evitar su ocurrencia o recurrencia. Por lo tanto, todos los riesgos de fraude deben ser tratados y los posibles fraudes investigados.

- **Principio de prevención**.

La gestión de los riesgos de fraude debe ser preventiva, para tal motivo los procesos expuestos a este tipo de riesgos deben garantizar la implementación de controles con efectividad alta. Los riesgos asociados a fraudes deben estar identificados en los mapas de riesgo operativos.

- **Principio de gobernabilidad.**

La gestión de los riesgos de fraude ocupa a la Junta Directiva, al Comité de Auditoría, a la Auditoría externa, al Representante Legal, a la Gerencia y a los empleados de acuerdo con las responsabilidades definidas en el numeral 5 -estructura organizacional.

- **Principio de ética.**

Todos los empleados de QMASIT deben tener condiciones éticas del más alto nivel que faciliten la prevención o detección oportuna de fraudes internos y externos, siguiendo con los lineamientos establecidos en el Código de Ética y Conducta.

- **Principio de independencia.**

La Gerencia y la Coordinación de Riesgos y Procesos, de QMASIT deben tener suficiente independencia, de tal forma que puedan ejercer objetivamente sus funciones de administrador del programa antifraude y liderar las investigaciones de posibles actos fraudulentos.

- **Principio de transparencia**.

Los procesos de investigación de posibles actos fraudulentos deben ser ejecutados de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos, documentados y divulgados por QMASIT y con las disposiciones de la regulación vigente.

Adicionalmente, la Organización debe trabajar en la creación y fortalecimiento de una cultura de gestión de riesgos y de control interno a través del desarrollo de programas permanentes de capacitación y concientización.

- **Principio de confidencialidad**

Todos los empleados de QMASIT que participen en la notificación, detección o investigación de actos fraudulentos deben guardar absoluta reserva. Sin importar los resultados de la investigación, se debe preservar el buen nombre de las personas involucradas. El empleado autorizado para realizar comunicaciones sobre el tema es el representante legal que la administración autorice para tal fin.

- **Principio de revelación y tratamiento de la información.**

QMASIT debe suministrar las herramientas y procesos necesarios para que los colaboradores puedan suministrar información sobre posibles actos fraudulentos de una manera confidencial, cuando así lo requieran.
Por su parte, todo funcionario que tenga conocimiento de un posible acto fraudulento debe suministrar información oportuna y verás o informar cuando se encuentren en situación de conflicto de interés que afecte el cumplimiento de este deber.
Adicionalmente, todos los empleados deben colaborar con los procesos de investigación facilitando la información que en el desarrollo de los mismos se les requiera.

2 OBJETIVOS DEL PROGRAMA ANTIFRAUDE.

2.1 Objetivo General:

Prevenir o detectar oportunamente la ocurrencia de fraudes internos y externos, a través de la implementación de las acciones preventivas o correctivas que se consideren necesarias para controlar los factores que los generan.

2.2 Objetivos Específicos:

✓ Fomentar el diseño e implementación de controles que faciliten la prevención de fraudes internos y externos.
✓ Liderar los procedimientos requeridos para detectar oportunamente fraudes internos y externos.
✓ Reducir el nivel de exposición a riesgos de fraudes internos y externos.
✓ Fortalecer la cultura de control interno en la entidad.

3 DEFINICIONES

3.1 Fraude

Para el desarrollo del programa antifraude, QMASIT adoptará las siguientes definiciones de fraude:

Definición 1 (Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América):

Es cualquier acto u omisión intencional diseñada para engañar a otros, resultando en la pérdida sufrida por la víctima y/o la obtención de ganancia por parte del perpetrador.

Fraude interno: Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa

Fraude externo: Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte un tercero.

3.2 Tipologías de fraude

Los fraudes corporativos pueden dividirse en tres categorías principales:

Fraude de estados financieros: Es la deliberada presentación errónea de la situación financiera de la empresa, que se logra de la presentación intencionalmente errónea de cifras o revelaciones o la omisión de las mismas en los estados financieros para engañar a los usuarios de los estados financieros.

Apropiación indebida o malversación de activos: Hurto o utilización indebida de activos de la entidad o bajo responsabilidad de los colaboradores para el beneficio propio o de terceros, generando pérdidas a la entidad. Esta tipología involucra la administración de efectivo, activos fijos y administración de la información de reserva.

Sustracción de activos: Se pueden dividir en dos grandes categorías: los que involucran efectivo y los que no involucran efectivo.

Los fraudes con efectivo, que representan hasta un 90% de todas las sustracciones de efectivo, pueden dividirse en tres grandes categorías:

- *Desembolsos fraudulentos.* Generación de desembolsos para cubrir servicios no prestados, a través de estrategias como: facturación falsa, falsificación de cheques, etc.
- *Ocultamiento*. Robo de efectivo antes de registrarse en los libros y registros de la organización.
- *Robo de efectivo.* Robo de efectivo después de registrarse en los libros y registros de la organización.

Corrupción*:* Los esquemas de corrupción ocurren cuando los funcionarios usan su influencia en una operación de negocios con el fin de obtener algún beneficio para ellos o para otra persona.

Lavado de activos*:* Toda actividad que pretende dar apariencia de legalidad a dinero de procedencia ilícita.
Incumplimiento de la normativa interna y externa*:* Actividad ilícita en la cual se identifique incumplimiento de las políticas internas y externas de QMASIT, con el fin de obtener un beneficio personal o para un tercero. Esta tipología puede presentarse en las siguientes situaciones:

- *Falsificación o alteración de documentos o registros exigidos por la normatividad interna o externa.*
- *Infracción a la propiedad intelectual*
- *Violación de las políticas internas de QMASIT por los colaboradores*
- *Omisión o impedir la implementación de controles*

3.3 Factores generadores de fraude

Los factores de riesgo de fraude no necesariamente señalan la existencia de fraude, sin embargo, a menudo están presente en las circunstancias cuando existe fraude y pueden ayudar a identificar los riesgos de fraude potenciales. Las combinaciones de estos tres factores conforman el triángulo de fraude, cada vez que se complete este triángulo se materializa un fraude.

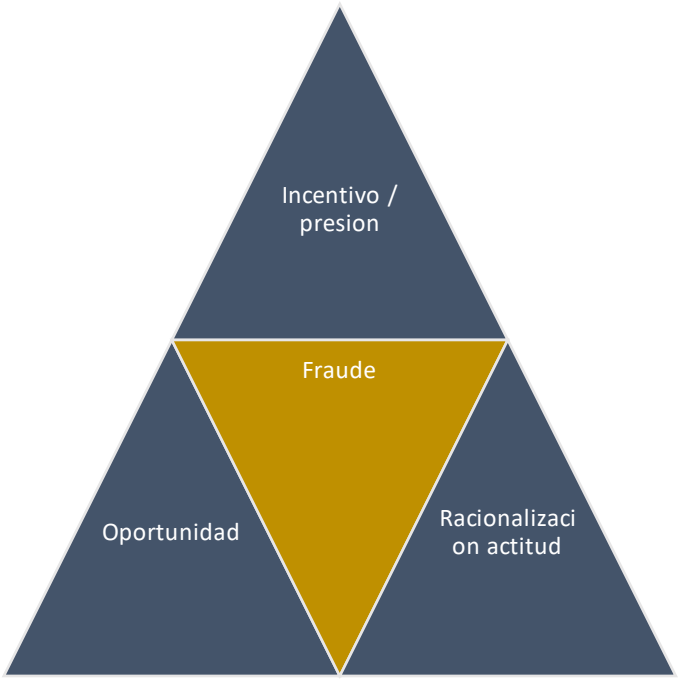


Grafico: 1 Triangulo de Fraude

Incentivos o presiones: Las presiones pueden ser reales o percibidas, ejemplos: presiones financieras personales o presiones para lograr objetivos o metas corporativas. Por otra parte, pueden existir incentivos que incrementan la probabilidad de fraude, ejemplos: bonos de la administración estructurados con base en el logro de los objetivos financieros.

Racionalización: Racionalización es el proceso mediante el cual la persona que comete fraude legitima o justifica el crimen. A menudo incluye una actitud o un sentimiento de derecho o la creencia de que la empresa puede permitir ello. Ejemplo: Quien comete un fraude puede racionalizar un robo diciendo la compañía gana millones, perdería solo unos pocos miles y yo realmente necesito el dinero.

Oportunidades: Las oportunidades de cometer fraude se pueden manifestar de diferentes maneras. Puede ser a través de la implementación de controles inadecuados o la elusión de actividades de control o monitoreo. Adicionalmente, la baja percepción de la detección o de las consecuencias sin sentido para comportamientos inapropiados dentro de la organización, genera mayores oportunidades para que ocurra un fraude.

PERFIL DE RIESGO

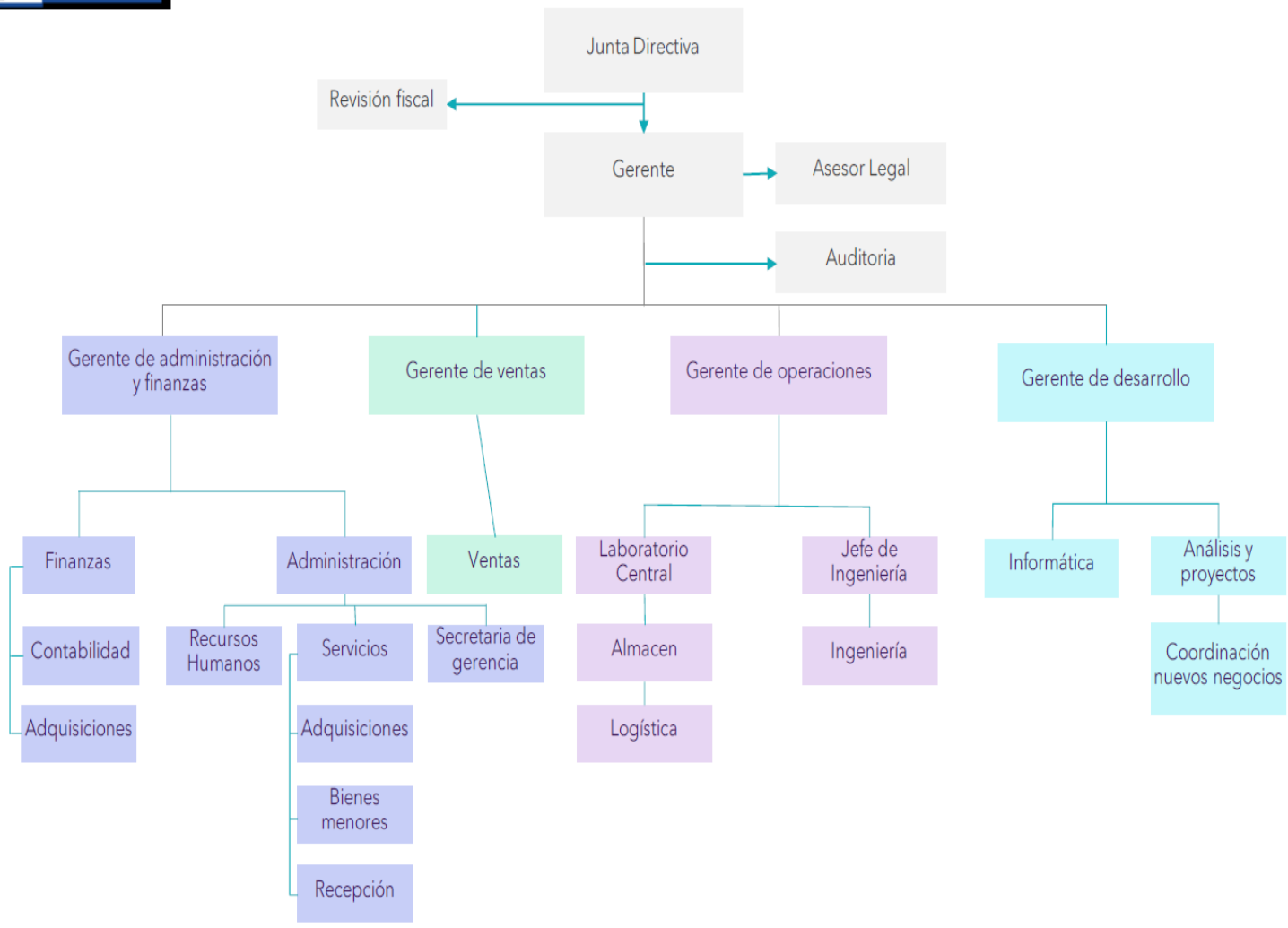
QMASIT tiene un perfil de riesgo BAJO, para riesgos operativos residuales asociados a las categorías de fraude (interno o externo), para tal efecto acepta todos los riesgos operativos residuales que tengan una valoración residual BAJO.

Por lo tanto, para todos los riesgos inherentes asociados a las categorías de fraude, se deben implementar controles con efectividad ALTA o en su defecto planes de mejora enfocados en aumentar su efectividad.

5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

5.1 Organigrama

La estructura organizacional definida por QMASIT para administrar el programa antifraude es la siguiente:



Gráfica No. 2 – Organigrama

5.2 Funciones y responsabilidades de la Junta Directiva

- ✓ Aprobar el programa antifraude y sus actualizaciones.
- ✓ Pronunciarse respecto a los informes semestrales que le presente el administrador del programa antifraude o los órganos de control.
- ✓ Asignar los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma efectiva y eficiente, el programa antifraude.

5.3 Funciones y responsabilidades del Comité de Auditoría de QMASIT

Proponer a la Gerencia programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta, entendiendo por fraude un acto intencionado cometido para obtener una ganancia ilícita, y por mala conducta la violación de leyes, reglamentos o políticas internas.

Evaluar semestralmente la efectividad de programas y controles definidos e implementados para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta.

Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.

5.4 Funciones y responsabilidades del Representante Legal de QMASIT

• Definir políticas y un programa antifraude, para mitigar los riesgos de una defraudación en la entidad.

• Designar el área o cargo que actuará como administrador del programa antifraude.

• Velar por el cumplimiento efectivo del programa antifraude aprobado por la Junta Directiva.

• Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma efectiva y eficiente, el programa antifraude.

• Fomentar y disponer los recursos necesarios para la creación de una cultura antifraude que promueva la prevención y detección oportuna de fraudes internos y externos.

5.5 Funciones y responsabilidades de la Gerencia

La Gerencia, en su rol de Administrador del programa antifraude es responsable de:

• Liderar el desarrollo del programa antifraude.

• Supervisar la correcta aplicación del programa antifraude al interior de cada uno de los procesos de QMASIT.

• Desarrollar los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la entidad administre efectivamente sus riesgos de fraude.

• Desarrollar los programas de generación de cultura antifraude.

• Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo de fraude, con el propósito de evaluar su efectividad.

• Reportar semestralmente al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva la evolución del programa antifraude.

• Liderar, en conjunto con la Coordinación de Riesgos y Procesos, las investigaciones de posibles fraudes, realizar recomendaciones y generar reportes al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva cuando lo solicite.

5.6 Funciones de la Coordinación de Riesgos y Procesos

• Desarrollar metodologías y procedimientos tendientes a que la entidad administre efectivamente sus riesgos de fraude.

• Incentivar la cultura del programa antifraude.

• Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo de fraude.

• Comunicar las investigaciones de posibles denuncias de fraude o corrupción, para que realicen recomendaciones y genere reportes a la Gerencia y el Comité de Auditoría.

• Realizar seguimiento al reporte de denuncias anónimas efectuadas en el buzón de correo electrónico denunia@qmasit.com

5.7 Funciones y responsabilidades de las otras áreas de QMASIT

• Ejecutar los procedimientos e implementar los controles y verificaciones requeridas para minimizar la probabilidad de ocurrencia de fraudes.

• Conocer y gestionar los riesgos operativos de fraude de los procesos en los que participa.

• Conocer el programa antifraude.

• Participar en las actividades de capacitación y sensibilización relacionadas con el programa antifraude.

• Entregar a la Coordinación de Riesgos y Procesos, información completa, oportuna y veraz sobre riesgos de fraude asociados a su proceso o hechos fraudulentos de los que tenga conocimiento.

• Cumplir con las políticas y procedimientos definidos por la Junta Directiva y Comité de Auditoría.

5.8 Funciones y responsabilidades de la Auditoría Externa

• Evaluar periódicamente la efectividad del programa antifraude con el fin de determinar deficiencias y sus posibles soluciones.

• Evaluar la efectividad de los procedimientos y controles implementados para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta.

• Informar los resultados de sus revisiones a la Gerencia, al Comité de Auditoría y al Representante Legal.

6 DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS

A continuación, se describen las directrices y actividades de control para facilitar la detección oportuna de la ocurrencia de riesgos de fraudes internos y externos.

La ejecución de este procedimiento es responsabilidad de cada líder de proceso, por lo tanto, deben implementar actividades para garantizar su realización y comunicar oportunamente a la Gerencia incumplimientos o inconsistencias detectadas. Adicionalmente, la Gerencia y la auditoría deben implementar mecanismos para validar la ejecución de los mismos y valorar su efectividad.

6.1 Manual de Ética y Conducta

QMASIT cuenta con un Manual de ética y conducta que establece los parámetros generales de actuación de sus colaboradores, enmarcados en los principios rectores y reglas de conducta, promoviendo la transparencia en las relaciones internas y externas.

El Manual de ética y conducta consagra los lineamientos y directrices sobre situaciones en las que se pueden ver expuestos los colaboradores así:

- Conflictos de interés
- Manejo de la información
- Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo
- Competencia leal y buena fe
- Propiedad intelectual e industrial
- Negociación de valores
- Protección y uso adecuado de los activos de la propiedad
- Regalos e invitaciones

En caso de encontrarse frente a alguna de las situaciones listadas, los colaboradores deberán seguir las reglas de conducta que se han establecido para tales circunstancias en el Código de Buen Gobierno y el Manual de Ética y Conducta.

Cada colaborador es responsable por el cumplimiento de los principios definidos en esta política y de velar por el cumplimiento de las directrices establecidas en el Manual de Ética y Conducta. Así mismo, es responsable de denunciar eventos de fraude que se presenten.

6.2 Contribuciones Políticas

Ningún colaborador, haciendo uso de su cargo, podrá realizar contribuciones dinerarias o apoyar iniciativas electorales para la promoción de intereses personales.

6.3 Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

QMASIT cuenta con lineamientos de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, que busca prevenir dar apariencia de legalidad a dinero de proveniente de actividades ilícitas, así como la financiación del terrorismo, según se establece en el Manual SIPLAFT.

QMASIT propenderá por un adecuado conocimiento del cliente, proveedores y colaboradores con el fin de mitigar que a través de la organización sean canalizadas operaciones de o para actividades delictivas

6.4 Protección frente a represalias

QMASIT propenderá por la protección frente a represalias contra el colaborador que denuncie un evento de fraude, corrupción, o conductas no éticas. Los denunciantes deberán actuar de buena fe y contar con información verificable que los lleve a concluir la ocurrencia de un evento de fraude.

Los colaboradores que consideren ser objeto de represalias, deberán comunicar la situación a Coordinación de Riesgos y Procesos y a la Coordinación Administrativa y Financiera. El ejercer represalias ante denunciantes de eventos de fraude, corrupción o conductas no éticas podrá ser objeto de medidas administrativas o disciplinarias cuando sea pertinente.

6.5 Controles estratégicos

La alta dirección debe realizar revisiones de alto nivel a los asuntos de alta criticidad para la organización, tales como:

• Seguimiento al cumplimiento de la estrategia corporativa.

• Revisión de los niveles de cumplimiento o avance de los indicadores.

• Monitoreo de la efectividad de los sistemas de gestión implementados.

Adicionalmente, debe garantizar que los sistemas de compensación y los indicadores de gestión no están generando presiones en los funcionarios que los induzcan a cometer acciones fraudulentas.

6.6 Segregación de funciones

Los procesos requieren implementar controles que involucren segregación de funciones, donde un colaborador no tiene control sobre dos o más fases de una operación, lo que permite reducir las oportunidades para que esté en la posición de perpetrar u ocultar errores o fraudes en el curso normal de sus funciones.

6.7 Controles contables

La Coordinación Administrativa y Financiera debe garantizar la definición de una política contable y la implementación de los procedimientos necesarios para llevarla a cabo. La política y los procedimientos deben cumplir con los requisitos normativos vigentes y con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Se debe contar con controles tales como:

• Monitoreo del procedimiento de pagos a terceros.

• Seguimiento periódico a los procedimientos de facturación y recaudo.

• Verificación de registros contables (arqueos, conciliaciones, inventarios, circularizaciones, controles tributarios)

• Controles de gastos (aprobaciones, límites).

6.8 Controles de seguridad de la información

El administrador del sistema de gestión de la seguridad de la información, debe velar por la implementación de políticas, procedimientos y controles que garanticen que la información cumpla con los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad), calidad (efectividad, eficiencia y confiabilidad) y cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes.

6.9 Controles del recurso humano

La Gerencia debe garantizar la implementación de controles efectivos en los procesos de selección, vinculación y promoción del recurso humano, tales como:

• Adecuación de competencias, verificación de antecedentes, visitas domiciliarias, niveles de endeudamiento, entre otros.

• Evaluación de cambios de comportamiento o en el estilo de vida.

• Monitoreo al cumplimiento del plan de vacaciones.

• Grabación de llamadas para cargos con acceso a información de reserva o con comunicación permanente con los clientes.

• Monitoreo de la rotación interna y externa.

6.10 Monitoreo de prácticas éticas y de buen gobierno

La Gerencia de QMASIT, como administrador del Código de Ética y de Buen Gobierno Corporativo, debe liderar la implementación de esquemas de monitoreo para valorar su aplicación y detectar oportunamente posibles incumplimientos.

6.11 Controles de los proveedores

La Coordinación Administrativa y Financiera debe garantizar la implementación de políticas y procedimientos que permitan controlar la contratación de proveedores y monitorear la calidad de sus entregables, entre estos controles se pueden mencionar:

• Seguimiento al cumplimiento de las políticas de contratación.

• Exigir número plural de proponentes, para los casos que sea viable.

• Promover la selección objetiva a través de la definición de criterios de evaluación y de un Comité Evaluador.

• Controles de vinculación de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual Gestión Prevención de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.

• Establecimiento de acuerdos de confidencialidad y cumplimiento de otros requisitos relacionados con la administración de la seguridad de la información.

• Valorar la gestión realizada por el proveedor. (Evaluación periódica y reevaluación)

6.12 Controles físicos y patrimoniales

La Coordinación Administrativa y Financiera debe velar por la implementación y aplicación de controles que permitan garantizar niveles de seguridad adecuados para los activos de QMASIT y mitigar riesgos de fraude relacionados con la sustracción de activos. Dentro de este tipo de controles tenemos:

• Control al ingreso de visitantes.

• Seguridad física a las instalaciones administrativas (alarmas, uso de tarjetas de aproximación con registro obligatorio, entre otros)

• Seguridad y custodia de registros vitales (físicos y electrónicos)

• Inventarios periódicos de activos fijos y personalización de los de más alto valor.

6.13 Auditoría de controles

Las actividades de control antifraude pueden ser preventivas o detectivas. Los controles preventivos están diseñados para mitigar riesgos de fraude específicos y pueden disuadir que ocurra el fraude, mientras que las actividades detectivas están diseñadas para identificar el fraude si ocurre. Los controles detectivos también pueden ser usados para el monitoreo de las actividades con el fin de valorar la efectividad de los controles antifraude y pueden ofrecer evidencia adicional respecto a la efectividad de los programas y controles antifraude.

El auditor debe probar la efectividad del diseño de los controles, para determinar si son operados como fueron definidos, si los ejecutan colaboradores que poseen las competencias necesarias, si satisfacen los objetivos de control de la organización y si efectivamente pueden prevenir o detectar errores o posibles fraudes.

Adicionalmente, la auditoría interna en outsourcing debe tener entre sus responsabilidades, la evaluación de la efectividad del programa antifraude y la comunicación al Representante Legal y al Comité de Auditoría de las deficiencias y debilidades detectadas. Los hallazgos y las debilidades deben ser gestionados a través de la implementación de acciones correctivas que se deben documentar en el mapa de riesgos.

6.14 Programa de denuncias anónimas

La organización debe disponer de un correo o buzón, el cual debe ser accesible para todos los empleados y permitirle reportar sin miedo de amenaza o sanción el comportamiento fraudulento. Debe realizarse un entrenamiento anual para garantizar que todos los colaboradores conocen cómo y cuándo usar el buzón para denuncias anónimas.

La Gerencia debe administrar el buzón, garantizar su disponibilidad y correcto funcionamiento para prevenir el acceso o los cambios no autorizados, y presentar informes semestrales al comité de auditoría de los reportes realizados por este medio.

7 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos de gestión preventiva de los riesgos de fraude corresponden a los del sistema de gestión de riesgos operativos. Por tanto, su identificación, valoración, tratamiento y seguimiento se debe ajustar a las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Gestión de Riesgos.

Por su parte, los procedimientos de detección y de investigación de posibles fraudes se deben documentar como se indica en el capítulo 8 Procedimiento de investigación y análisis de riesgos fraudes. Las actualizaciones del Programa Antifraude que el Comité de Auditoría considere no relevantes, es decir, que no modifican la esencia de la política, serán presentadas para aprobación de la Junta Directiva dentro del reporte semestral del Informe de Gestión de Riesgos.

8 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS FRAUDES

Cada vez que se detecten o se tenga conocimiento de posibles fraudes se debe ejecutar el siguiente procedimiento:

8.1 Analizar el posible fraude

La Gerencia con el apoyo de la Coordinación de Riesgos y Procesos, deben analizar los reportes registrados a través del buzón para denuncias anónimas y las recomendaciones detectadas por los controles antifraude, con el propósito de determinar si existen indicios suficientes de la materialización de un fraude.

Las denuncias relacionadas con temas de convivencia serán remitidas al Comité de Convivencia vía correo electrónico al presidente de dicho comité.

La información objeto de la investigación será confidencial. La investigación podrá requerir el desarrollo de las siguientes actividades:

•Entrevistas con colaboradores o terceros

•Recaudo y análisis de información relevante (información física y electrónica, videos de seguridad, entre otros)

•Revisión de llamadas telefónicas

•Exámenes forenses (con apoyo de un tercero experto)

Si con los resultados del análisis concluye que existen indicios fuertes de la materialización de un fraude deben notificar al Comité de Auditoría para valorar la situación y definir los pasos a seguir, los cuales pueden ser uno o más de los que se mencionan a continuación:

•Imponer una acción disciplinaria. Solicitar a la Coordinación Administrativa y Financiera, y a Gestión Jurídica la realización de una diligencia de descargos a los empleados implicados.

•Extender la investigación. Solicitar la realización de una investigación más profunda y, si las circunstancias lo requieren, autorizar la conformación de un equipo para realizar la investigación del fraude.

•Realizar un ejercicio de auditoría. Solicitar al Auditor Interno en outsourcing realizar la realización de un ejercicio de auditoría al proceso implicado en el fraude.

• Emprender una acción civil o penal. Si las evidencias son muy fuertes y las pérdidas asociadas son sustanciales, se puede recomendar la notificación a los entes de control y jurídicos correspondientes.

• Diseñar e implementar acciones correctivas. estas acciones deben estar enfocadas en mitigar las causas que posibilitan que circunstancias similares se vuelvan a presentar.

8.2 Investigar el posible fraude

Para los casos que aplique, se debe conformar el equipo de investigación de fraude, el cual debe ser interdisciplinario y puede estar conformado por personal externo cuando se requieran conocimientos especializados o cuando los funcionarios con las competencias para adelantar la investigación se encuentren en conflicto de interés.

El equipo de investigación de fraude debe estar conformado por:

• Representante legal Debe conocer los controles internos de la organización y los procesos de monitoreo implementados.

• Personal jurídico. En el desarrollo de la investigación del fraude se pueden identificar riesgos asociados a una mala conducta o a un potencial delito.

• Personal de administración de riesgos. Para garantizar una adecuada valoración de los riesgos asociados al fraude investigado.

• Personal del proceso de negocio. Debe conocer la operación de la empresa y entender claramente la operatividad de los procesos involucrados en el fraude.

Los procedimientos de investigación de fraude estarán liderados por el Administrador del Programa Antifraude, quien debe garantizar que se ejecute cumpliendo con las siguientes consideraciones:

• Oportunidad. Las investigaciones se deben realizar oportunamente y con la mayor brevedad posible, con el propósito de mitigar pérdidas, daños potenciales o reclamaciones a la aseguradora.

• Notificación. Algunos fraudes requieren ser notificados a los reguladores, auditores externos o aseguradores.

• Confidencialidad. Siempre se debe preservar el buen nombre de las personas involucradas y el único autorizado para realizar alguna comunicación sobre el tema a las partes interesadas es el representante legal que la administración autorice para tal fin.

• Cumplimiento. Las investigaciones deben cumplir con las políticas, reglas y procedimientos definidos, documentados y divulgados por QMASIT y con las disposiciones de la regulación vigente.

• Custodia de la evidencia. La evidencia debe ser protegida de ser destruida o alterada. Adicionalmente, debe cumplir con los requisitos legales establecidos para la administración de la cadena de custodia.

• Objetividad. El equipo investigador debe tener la suficiente independencia para garantizar la objetividad de la investigación. Si alguno de los miembros se encuentra en conflicto de interés, debe comunicarlo oportunamente a la Coordinación de Riesgos y Procesos.

• Enfoque. Antes de iniciar la investigación el equipo debe tener claridad de los objetivos y definir la metodología que van a seguir para lograrlos.

Al finalizar la investigación se debe generar un informe con destino al Representante Legal y al Comité de Auditoría. **Entregables:**

•Informe de la investigación realizada del posible fraude.

9 PROCEDIMIENTO DE CORRECCIÓN Y COMUNICACIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE

A continuación, se detallan las actividades que deben ejecutarse con el propósito de mitigar las causas generadoras, generar una cultura de tratamiento oportuno y efectivo para prevenir o corregir los fraudes corporativos y se establecen los lineamientos que deben ser considerados para una comunicación efectiva con las partes interesadas de temas relacionados con el programa antifraude.

9.1 Corrección del fraude

Basados en los informes de la Auditoría Interna en outsourcing, la Coordinación de Riesgos y Procesos y el equipo de investigación de fraude, junto con los líderes de los procesos deberán definir e implementar acciones correctivas enfocadas en eliminar las causas generadoras de fraudes potenciales y ocurridos.

Las acciones correctivas deben ser registradas en el mapa de riesgos asociadas al riesgo relacionado. La implementación de las acciones correctivas debe cumplir con los lineamientos de implementación definidos para el tratamiento de no conformidades mayores y Coordinación de Riesgos y Procesos hará seguimiento mensual a su porcentaje de avance y valorará su efectividad una vez esté implementada.

9.2 Comunicación y divulgación

La política y procedimientos que conforman el programa antifraude deben ser comunicados claramente a todos los niveles de la organización, con el propósito que las conozcan, entiendan y sean conscientes de su importancia. Adicionalmente, se debe involucrar a las partes interesadas externas (clientes, accionistas, entes regulatorios, etc.), cuando se considere necesario.

Para la realización de capacitaciones, campañas de concientización y comunicaciones internas y externas, se deben definir actividades y canales de comunicación en el programa de generación de cultura administrado por la Coordinación de Riesgos y Procesos. Así mismo, se deben diseñar indicadores que evalúen los resultados obtenidos por este programa en temas relacionados con la gestión de riesgos de fraude.

Adicionalmente, debe capacitar a los nuevos colaboradores durante la inducción y periódicamente a todos los colaboradores, en los valores éticos de la organización, ambiente de control antifraude y Código de Ética.

Entregables:

• Definición de acciones correctivas y registro

• Programa de generación de cultura del programa antifraude.

9.3 Control de cambios

Clave	Versión	Descripción de la modificación	Elaborado		Aprobado	
			Responsable	Fecha	Responsable	Fecha
RH-Q-16	10.0	*Actualización de política*	Karol Ferrusca	Dic-2022	Sara Martinez	Ene-2023
RH-Q-16	9.0	*Actualización de política*	Karol Ferrusca	Dic-2021	Sara Martinez	Ene-2022
RH-Q-16	8.0	*Actualización de política*	Yessenia Gonzalez	Dic-2020	Sara Martinez	Ene-2021
RH-Q-16	7.0	*Actualización de política*	Yessenia Gonzalez	Dic-2019	Sara Martinez	Ene-2020
RH-Q-16	6.0	*Actualización de política*	Yessenia Gonzalez	Dic-2018	Sara Martinez	Ene-2019
RH-Q-16	5.0	*Actualización de política*	Yessenia Gonzalez	Dic-2017	Sara Martinez	Ene-2018
RH-Q-16	4.0	*Actualización de política*	Yessenia Gonzalez	Dic-2016	Sara Martinez	Ene-2017
RH-Q-16	3.0	*Actualización de política*	Luisa Galaviz	Dic-2015	Sara Martinez	Ene-2016
RH-Q-16	2.0	*Actualización de política*	Luisa Galaviz	Dic-2014	Sara Martinez	Ene-2015
RH-Q-16	1.0	*Primera versión*	Luisa Galaviz	Dic-2013	Sara Martinez	Ene-2014

10 Programa de capacitación.

Revisión	Descripción del programa.	Fecha de Elaboración	Fecha de Aprobación	Capacitación	Departamentos asistentes	Fecha de Publicación	Fecha de capacitación
10.0	Capacitación antifraude	Dic-2022	Ene-2023	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Ene-2023	Feb-2023
				Ventas	Ventas		
				Administración y finanzas	Administración y finanzas		
				Área de Operaciones	Área de Operaciones		
				Desarrollo	Desarrollo		
9.0	Capacitación antifraude	Dic-2021	Ene-2022	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Ene-2022	Feb-2022
				Ventas	Ventas		
				Administración y finanzas	Administración y finanzas		
				Área de Operaciones	Área de Operaciones		
				Desarrollo	Desarrollo		
8.0	Capacitación antifraude	Dic-2020	Ene-2021	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Ene-2021	Feb-2021
				Ventas	Ventas		
				Administración y finanzas	Administración y finanzas		
				Área de Operaciones	Área de Operaciones		
				Desarrollo	Desarrollo		