



Evaluación de las Herramientas de Capacitación utilizadas para la Aplicación de
la Ley 19.913 en una Empresa Remesadora de Dinero.

Alumno: Eduardo Alejandro Pinilla Ascencio
Profesor Seminario: Hernán Manuel García Moresco

Trabajo para optar al Grado Académico de Licenciado en Gobierno y
Gestión Pública

SANTIAGO, 2022

RESUMEN

En un comienzo, nuestra investigación se iba a enfocar fundamentalmente en la gestión interna en una empresa pública autónoma del Estado, que era el caso de “Televisión Nacional de Chile” y tenía por objetivo evaluar la aplicación e interpretación de la Ley 20.393, respecto de las capacitaciones realizadas a sus funcionarios. Posteriormente este proyecto fue cancelado, ya que los encargados de esta empresa estimaron mejor no participar en la entrega de información relacionada con materias propias de su organización.

Ello nos llevó a mantener la idea inicial, pero esta vez enfocándonos en la Ley N° 19.913, la cual nace a partir de la creación de la Unidad de Análisis Financiero (UAF), un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual es dependiente del Ministerio de Hacienda y que tiene objetivo “prevenir e impedir la utilización del sistema financiero, y de otros sectores de la actividad económica en Chile, para la comisión de los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo”.

Dado que igualmente la ley considera aspectos de gestión y capacitación, el objetivo que me he planteado al momento de realizar esta investigación es analizar los aspectos generales de la Ley 19.913 como una Política Pública, su efecto y aplicación en la gestión interna de una Empresa Privada de Giro Remesadora de Dinero y enfocándome fundamentalmente en identificar y evaluar si las herramientas utilizadas en las capacitaciones realizadas a empleados ayudan a una mejor comprensión de los contenidos relacionados con esta Ley 19.913.

Con ello, la tarea será a partir de los hallazgos encontrados, proponer mejoras y conclusiones en relación a las herramientas de capacitación, como instrumentos de acción sobre los empleados de una empresa privada que deben cumplir con la aplicación de la ley.

Dedicatoria

“A mis padres y Familia”

“A quienes me ayudaron con su incondicional apoyo en esta etapa tan relevante de mi vida académica”

Agradecimientos

Esta tesis contó con el apoyo de la Empresa Remesadora de Dinero Servicios y Operaciones Internacionales SpA., quienes nos proporcionaron información importante de su Gestión Interna y gentilmente colaboraron en el desarrollo de esta investigación y en la evaluación de estas Herramientas de Capacitación relacionadas con la Ley 19.913.

Contenido

RESUMEN.....	2
I. CONTEXTO DE UN PROBLEMA A INVESTIGAR.....	7
I.1 Antecedentes Generales del Problema	7
I.2 Formulación del Problema	10
II. PREGUNTA DE INVESTIGACION	30
III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
IV. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	32
V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
VI. MARCO CONCEPTUAL.....	36
VII.1 Sujetos Obligados	36
VII.2 Etapas Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en Chile.....	38
VII.3 Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS).....	41
VII.4 Reporte de Operaciones en Efectivo (ROE).....	41
VII.5 La Debida Diligencia y Conocimiento del Cliente (DDC).....	41
VII.6 Sobre la Obligación de Crear y Mantener Registros.....	42
VII.7 Otras Obligaciones (Capacitaciones a los Empleados).....	43
VII. MARCO NORMATIVO.....	45
VIII.1 El Lavado de Activos	46
VIII.2 El Financiamiento del Terrorismo	47
VIII.3. Delitos Bases o Precedentes	48
VIII. LA LEY 19.913 COMO POLÍTICA PÚBLICA APLICABLE A LA GESTION INTERNA DE UNA EMPRESA PRIVADA.	50
IX. HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN LA CAPACITACIONES A EMPLEADOS PARA LA COMPRENSIÓN DE CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA LEY 19.913.....	55
X. EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DE LAS HERRAMIENTAS DE DIFUSIÓN UTILIZADAS EN LA EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN DE LA NORMATIVA LEY 19.913.	65
XI. ANALISIS COMPARATIVO (AÑO 2022 RESPECTO 20201/2020) DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS CAPACITACIONES REALIZADAS.	71
XII.1 Análisis Comparativo Herramientas de Capacitación Herramientas PowerPoint.	71
XII.2 Análisis Comparativo Herramientas de Capacitación Herramientas Políticas y Procedimientos.....	72

XII.3 Análisis Comparativo Herramientas de Capacitación Herramientas Capsulas Informativas	73
XII. IDENTIFICAR LOS HALLAZGOS, PROPONER MEJORAS Y CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN.	74
XIII.1 HALLAZGOS ENCONTRADOS EN ESTA INVESTIGACIÓN	74
XIII.1.1 En relación a la Comprensión de Contenidos de la Ley 19.913.....	74
XIII.1.2 En relación a las Herramientas de Capacitación utilizadas a los Empleados de GM.	79
XIII.2 PROPUESTA DE MEJORAS A LA GESTIÓN INTERNA DE GM EN SUS CAPACITACIONES	83
XIII.3 CONCLUSIONES FINALES DE ESTA INVESTIGACIÓN.	85
XIV. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES.....	89
Anexo N°1 Cuestionario Entrevistas Oficial de Cumplimiento/Lic. Ciencias Jurídicas y Sociales.....	90
Anexo N°2 Cuestionario Selección Múltiple: Comprensión Contenidos de la Ley 19.913 UAF	91
Anexo N°3 Cuestionario Selección Múltiple: Evaluación de Herramientas de Capacitación ..	94

I. CONTEXTO DE UN PROBLEMA A INVESTIGAR

I.1 Antecedentes Generales del Problema

La realización de análisis y aplicación de normativas legales se ha abordado en varias investigaciones, desde diferentes temas relacionados con su importancia, cumplimiento de objetivos, hasta el porqué de su establecimiento. En este caso, la Ley 19.913, no es una excepción. El solo hecho que preguntarse a que se refiere, en que consiste, su función, deberes y obligaciones ya la hace un objeto de estudio muy interesante. La creación de la Ley 19.913, se publicó en el Diario Oficial el 18 de diciembre de 2003 y permite la creación de la denominada Unidad de Análisis Financiero (en adelante UAF). La UAF es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que se relaciona con el (la) Presidente (a) de la República de Chile, a través del Ministerio de Hacienda.

El objetivo de la UAF es prevenir e impedir la utilización del sistema financiero, y de otros sectores de la actividad económica chilena, para la comisión de los delitos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA) y financiamiento del terrorismo (FT) y por esa vía legitimar ganancias ilícitas. A lo anterior, se complementó lo dispuesto en la Ley N° 20.818, que entró en vigencia el 18 de febrero de 2015, y que perfeccionó los mecanismos de prevención, detección, control, investigación y juzgamiento del delito de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, introduciendo con ello importantes modificaciones a la Ley en estudio, entre ellas, la incorporación de todo el Sector Público al Sistema Nacional Anti Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y contra el Financiamiento del Terrorismo, generando un cambio en la forma de abordar estos problemas, en la era de la globalización.

El término “lavado de dinero” se refiere a dar apariencia lícita a dinero obtenido de manera ilícita.

Este término fue creado a principios del siglo XX y la historia lo vinculó a las actividades ilícitas de Al Capone, a partir de su negocio de lavado y entintado de textiles. Esta modalidad delictiva, proviene de varios siglos atrás, no obstante, cuando en Estados Unidos se impuso la prohibición de la venta y consumo de bebidas alcohólicas, desde ahí empezaron a aparecer organizaciones que se encargaban de destilar alcohol para venderlo de forma ilegal. De esta manera tuvieron su origen poderosas organizaciones transnacionales que pronto extendieron su modalidad delictiva por todo el mundo.

Después de que el mundo quedara devastado por las 2 Guerras Mundiales, y a partir de la creación de las Naciones Unidas en 1945, se pudo lentamente, empezar a implementar Resoluciones tendientes a que el delito de “lavado de dinero”, sea mundialmente castigado. Esto a través del compromiso de todos los países miembros del Grupo de Acción Financiera Internacional (en adelante GAFI) y de las herramientas de cooperación que han sido creadas hasta hoy.

El autor (Cabonari, 2009) señala que “la real dimensión del problema no se conoce con exactitud”. Nadie sabe a ciencia cierta las cifras precisas del dinero que se lava en el mundo, pero hay estimaciones que señalan que se lavarían más de 1.000 millones de dólares por día. Esto significa que en muchos casos las magnitudes en juego en el proceso de lavado de dinero superarían el producto interno bruto (PIB) de un gran número de los países del mundo.

Por tal motivo, el que ciertas organizaciones criminales transnacionales tengan el control de semejantes sumas de dinero constituye un hecho peligroso que se presenta en la actualidad como una amenaza al poder de los Estados soberanos.

A través de la Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas, de 1988; y la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional del año 2000, se tomaron fuertes medidas de control y prevención, que se han ido implementando a nivel transversal en casi todo el mundo para así poder detener estos delitos.

Junto con los cambios y medidas establecidas en estas materias, se fomenta así a la creación de las Unidades de Información o Inteligencia Financiera a partir de las disposiciones del GAFI, siendo el delito de narcotráfico, como delito precedente al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, cómo el principal gatillante.

El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI o FATF, por su sigla en inglés) (UAF, <https://www.uaf.cl/asuntos/gafi.aspx>, 1990) es un organismo intergubernamental creado en París, Francia, en 1989, por el Grupo de los Siete (G-7) para establecer estándares y promover la aplicación efectiva de medidas legales, regulatorias y operativas para combatir el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA), el financiamiento del terrorismo (FT) y otras amenazas relacionadas con la integridad del sistema financiero internacional.

Para ello emite una serie de Recomendaciones, reconocidas como el estándar internacional de lucha contra el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

Las primeras 40 Recomendaciones datan de 1990, un año después de la creación del GAFI, para proporcionar un plan de acción global contra el lavado de dinero. Estas Recomendaciones fueron revisadas en 1996, en 2001 (tras el ataque a las Torres Gemelas de Estados Unidos se sumaron 8 Recomendaciones Especiales sobre financiamiento del terrorismo) y en 2003 (se agregó una Novena Recomendación Especial contra el FT) (UAF, <https://www.uaf.cl/asuntos/gafi.aspx>, 1990).

Finalmente, en febrero de 2012, y tras dos años de revisión, el GAFI aprobó y publicó las 40 Recomendaciones para combatir el LA/FT, que reemplazaron las 40 Recomendaciones emitidas en 1990, y las 9 Recomendaciones Especiales contra el FT difundidas en 2001. (UAF, https://www.uaf.cl/descargas/IRcommendations_032022.pdf, 2022)

Para verificar el grado de avance en la implementación y cumplimiento de las 40 Recomendaciones, los países se someten periódicamente a Evaluaciones Mutuas según la metodología del GAFI aprobada en 2012. En el caso de Chile, las evaluaciones mutuas se realizan en el seno del Gafilat (UAF, <https://www.uaf.cl/asuntos/gafisud.aspx>, 2000).

I.2 Formulación del Problema

El fenómeno de la inmigración ya es un hecho sin precedente, por lo tanto, es una realidad que se debe tener presente al momento de considerarla dentro de nuestra investigación. Las estadísticas según lo manifestado en el reporte (Extranjería, Junio 2020) “Estimación de personas extranjeras residentes habituales en Chile al 31 de diciembre de 2019”, ya señala en esa fecha, que en Chile hay un total de 1.492.522 personas extranjeras, de las cuales 763.776 son hombres y 728.746 son mujeres.

Tabla 6. Población extranjera residente en Chile por sexo y grupo de edad, estimada al 31 de diciembre, años 2018 - 2019.

Edad en grupos quinquenales	Estimación 2018			Estimación 2019		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Total	1.250.365	644.688	605.677	1.492.522	763.776	728.746
0 a 4 años	30.733	15.545	15.188	29.293	14.921	14.372
5 a 9 años	50.554	25.477	25.077	62.294	31.311	30.983
10 a 14 años	46.851	23.628	23.223	58.079	29.260	28.819
15 a 19 años	54.629	27.809	26.820	60.200	30.198	30.002
20 a 24 años	156.789	81.002	75.787	170.066	86.241	83.825
25 a 29 años	229.628	122.886	106.742	266.046	140.038	126.008
30 a 34 años	205.815	112.081	93.734	254.262	137.198	117.064
35 a 39 años	155.000	82.699	72.301	188.860	101.436	87.424
40 a 44 años	109.402	55.562	53.840	136.625	70.180	66.445
45 a 49 años	73.359	35.674	37.685	91.205	44.694	46.511
50 a 54 años	50.042	23.353	26.689	63.124	29.186	33.938
55 a 59 años	33.171	14.684	18.487	43.286	19.008	24.278
60 a 64 años	20.122	8.774	11.348	26.874	11.420	15.454
65 a 69 años	12.546	5.535	7.011	16.622	7.050	9.572
70 a 74 años	7.808	3.670	4.138	9.668	4.393	5.275
75 a 79 años	5.082	2.380	2.702	6.013	2.757	3.256
80 años y más	8.834	3.929	4.905	10.005	4.485	5.520

Fuente: INE-DEM

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Departamento de Extranjería y Migración.

Esta población representa un aumento absoluto de 240.956 personas y un aumento relativo de 19,3% respecto de 2018. Junto con lo anterior, se aprecia que los principales cinco colectivos en 2019 provienen de Venezuela (30,5%), Perú (15,8%), Haití (12,5%), Colombia (10,8%) y Bolivia (8%). La Región Metropolitana concentra la mayoría de la población extranjera residente en el país, con alrededor del 60%.

Por su parte, la Región de Valparaíso congrega 6,8% de la población extranjera, superando levemente a Antofagasta (6,7%) como la segunda región con mayor cantidad de personas extranjeras. Las regiones que presentan mayor crecimiento en el período 2018-2019 son O'Higgins, Magallanes, Los Lagos y Biobío. En 42 comunas del país se superan los 10.000 habitantes extranjeros residentes, manteniéndose Santiago como la comuna con mayor cantidad, con 220.881 personas en 2019. En segundo lugar se consolida Antofagasta, con 60.232 personas, y luego Independencia, con 55.816.

Las comunas que más crecen en términos relativos son Concepción, San Miguel, Puerto Montt y Puente Alto, todas con porcentajes sobre el 30% de crecimiento en el período 2018-2019. De acuerdo a los datos que manejamos, los inmigrantes realizan operaciones habituales de recepción y envío de remesas (fondos) desde nuestro país que alcanzan cifras exorbitantes.

Las remesas son los envíos de dinero realizados entre dos lugares geográficos distintos y se refiere al dinero que un individuo emigrante efectúa a su país de origen y más concretamente, a sus familias. Por esta razón, es lógico deducir que los países que generalmente reciben mayor cantidad de remesas son aquellos que cuenta con mayor volumen de población emigrante. Las estadísticas extraídas de fuentes oficiales señalan por ejemplo a fines del año 2020, se realizaron desde Chile envíos de remesas familiares por 1.982 (Mill USD) y por otro lado se recibieron remesas desde el extranjero por 361 (Mill USD) , las cuales ha ido en aumento según lo reflejan los siguientes datos:

Tabla N°1 Reportes de transacciones realizadas durante 2006-2020

Chile: Remesas enviadas y recibidas 2006-2020															
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Monto total recibido (mill US\$)	238	291	311	281	307	316	306	302	288	275	313	408	463	444	361
Monto promedio recibido (US\$)	334	348	366	334	375	394	394	414	398	352	347	341	291	270	258
Monto total enviado (mill US\$)	121	176	211	229	326	393	572	641	625	662	774	1.149	1.527	1.685	1.982
Monto promedio enviado (US\$)	240	256	252	264	316	307	350	318	285	213	208	211	196	181	230

Fuente: Elaboración propia en base a información de encuesta del Banco Central de Chile dirigida a empresas de transferencias internacionales de divisas.

Fuente: Elaboración Propia. Esta Tabla N°1, nos muestra el aumento en los montos de las transacciones realizadas año a año, producto de la llegada de inmigrantes a Chile.

También la realidad socioeconómica, comienza a reflejar y justificar las siguientes realidades que están mostrando los inmigrantes desde su llegada al país. Los inmigrantes están siendo en parte discriminados por su condición y por lo tanto no pueden acceder al sistema financiero como bancos y otros, por lo cual les es difícil acceder a productos financieros que les permitan operar y enviar remesas por cuenta propia.

Tabla N°2 Análisis Interno de la realidad Socioeconómica de los inmigrantes en Chile.



Fuente: Elaboración Propia. Esta Tabla N°2, nos muestra porcentajes de la realidad socioeconómica, producto de la llegada de inmigrantes a Chile.

La mirada actual del Mercado Laboral, también nos ayuda a comprender la realidad de este fenómeno. Durante este año 2022, los inmigrantes se desempeñan fundamentalmente en puestos de trabajo donde obtienen sus ingresos para el envío de sus remesas familiares.

Tabla N°3 Análisis Interno de los puestos de trabajo con mayor presencia de inmigrantes en Chile.



Fuente: Elaboración Propia. Esta Tabla N°3, nos muestra porcentajes de la realidad laboral, producto de la llegada de inmigrantes a Chile.

Por otra parte y sin perder el foco y objeto de nuestra investigación, podemos señalar que bajo una mirada más enfocada a los riesgos que debe asumir la industria de las Remesas Familiares, podemos señalar que se produce una gran vulnerabilidad y una nueva configuración de escenario propicio para realizar e encubrir potenciales delitos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, a través de la realización de operaciones de envío y recepción de Dinero desde y hacia Chile, sin saber las fuentes de origen y legalidad de estas.

El Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que se realiza de manera habitual en los países como Chile y la región, utiliza tanto los servicios financieros (bancarios y no bancarios) como los no financieros para lograr sus objetivos. En los últimos años se han sofisticado las actuaciones en materias de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, debido tanto a la experiencia acumulada por las organizaciones o individuos que se dedican a ello, como a que la presión de las autoridades incita a los delincuentes a buscar nuevas modalidades de lavado más complejas y con mayor dificultad de detección.

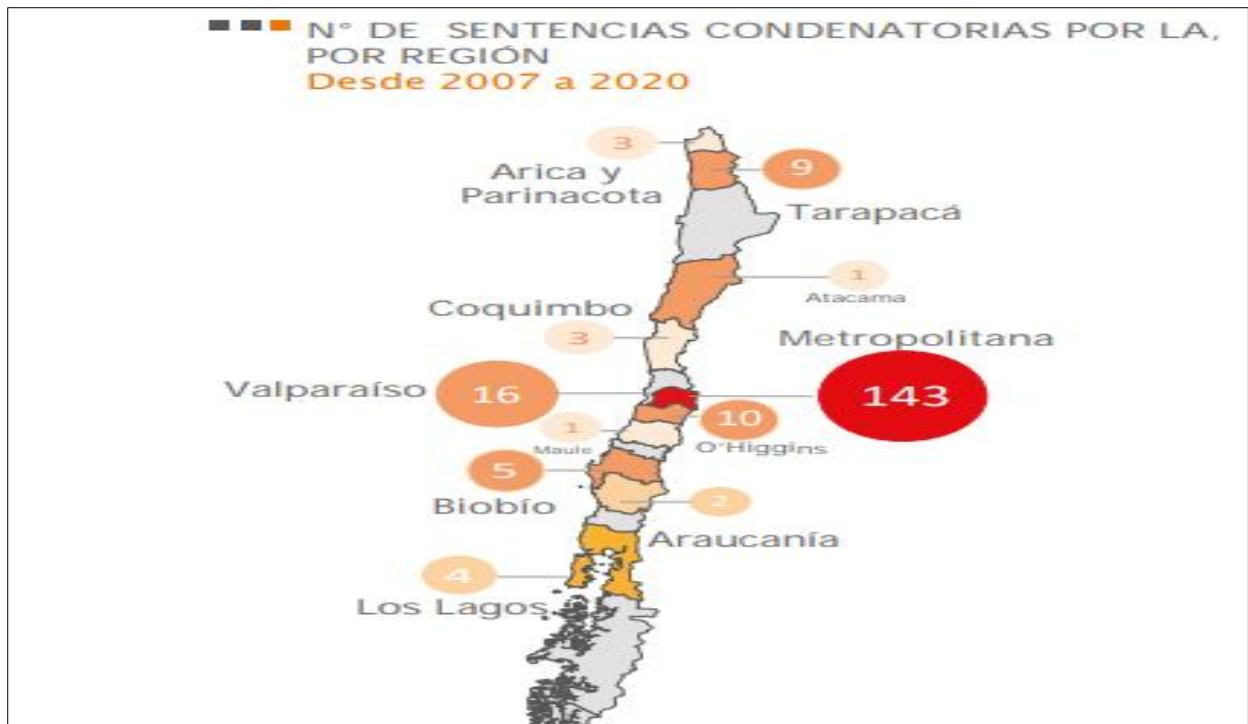
De acuerdo a la información que administra la Unidad de Análisis Financiero (UAF) como ente fiscalizador del Estado en materias de Prevención y Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (provista por organismos públicos como: la Unidad Especializada en Lavado de Dinero, Delitos Económicos, Medioambientales y Crimen Organizado (ULDDECO) del Ministerio Público y por la Corte Suprema de Justicia de Chile), nos permite evidenciar cuales fueron los resultados obtenidos y plasmados en el informe Ejecutivo 2021 denominado “El VII Informe de Tipologías y Señales de Alerta de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en Chile”. (Financiero, 2021).

Este informe nos muestra las estadísticas obtenidas en materia de sentencias condenatorias por Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo dictadas por los Tribunales de Justicia chilenos. Dentro de la información importante que podemos señalar tenemos por ejemplo la siguiente:



Fuente: El VII Informe de Tipologías y Señales de Alerta de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en Chile.

El VII informe señala también, como dato importante y que fue considerado al momento de enfocar el objetivo de mi trabajo (La Remesadora de Dinero presta servicios de envío de fondos en zonas riesgosas), que dentro de las regiones más afectadas en temas de Delitos de Lavado Activos tenemos lo siguiente:



Fuente: El VII Informe de Tipologías y Señales de Alerta de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en Chile.

En estas regiones la empresa objeto de esta investigación (GM) cuenta con sucursales establecidas para prestar sus servicios, por lo tanto, el escenario es propicio para conectarse aún más con la realidad misma de este fenómeno delictivo.

Otro dato importante que debemos señalar son los Delitos Bases de Lavado de Activos según Sentencias Condenatorias dictadas por nuestros Tribunales desde el año 2007 a 2020, y enfocado fundamentalmente a la Delincuencia Organizada, tal como señala la siguiente información:

■ ■ ■ DELITOS BASE DE LAVADO DE ACTIVOS SEGÚN SENTENCIAS CONDENATORIAS
Desde 2007 a 2020

DELITOS BASE ¹		N° SENTENCIAS	N° PERSONAS	TIPO DE PROCEDIMIENTO JUDICIAL
DELINCUENCIA ORGANIZADA				
	Tráfico de drogas	123	230	- 3 previo a la Reforma Procesal Penal - 28 en juicio oral - 92 en procedimiento abreviado
	Tráfico de drogas/Contrabando	1	1	Procedimiento abreviado
	Asociación ilícita	5	15	Procedimiento abreviado
	Asociación ilícita/Estafa	4	8	Procedimiento abreviado
	Asociación ilícita/Contrabando/Cohecho	1	4	Procedimiento abreviado
	Trata de personas	1	1	Procedimiento abreviado
	Tráfico de armas	1	1	Procedimiento abreviado
CORRUPCIÓN				
	Malversación de caudales públicos	24	92	- 23 en procedimiento abreviado - 1 en procedimiento simplificado
	Fraude al fisco	7	9	Procedimiento abreviado
	Fraude al fisco/Delito tributario	2	2	Procedimiento abreviado
	Cohecho	3	4	Procedimiento abreviado
	Cohecho/Fraude al fisco/Negociación incompatible	2	2	Procedimiento abreviado
	Cohecho/Delito tributario	2	3	Procedimiento abreviado
	Cohecho/Fraude al fisco	2	3	Procedimiento abreviado
	Cohecho/Negociación incompatible	1	2	Procedimiento abreviado
DELITOS ECONÓMICOS				
	Contrabando	7	21	- 6 en procedimiento abreviado - 1 en procedimiento simplificado
	Estafa	5	5	- 4 en procedimiento abreviado - 1 en juicio oral
	Obtención fraudulenta de créditos	5	6	Procedimiento abreviado
	Entrega información falsa al mercado/ Uso de información privilegiada	1	3	Procedimiento abreviado

Fuente: El VII Informe de Tipologías y Señales de Alerta de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en Chile.

Cada vez es más frecuente la participación en las funciones de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo a expertos en este tema u organizaciones criminales dedicadas únicas y exclusivamente a ello.

De acuerdo a lo señalado por (Grupo de Acción Financiera Latinoamericana, 2015) en su publicación “Análisis de Amenazas regionales en materia de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo”, señala que en lo que respecta a los Sectores Económicos más utilizados habitualmente para realizar Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo tenemos:

- Sector bancario.
- Bolsas de valores.
- *Casas de cambio.*
- Entidades Remesadoras de dinero
- Sector inmobiliario.
- Juegos de azar.
- Profesiones jurídicas (abogados y notarios).
- Bienes de lujo y suntuarios (vehículos de alta gama, joyería).

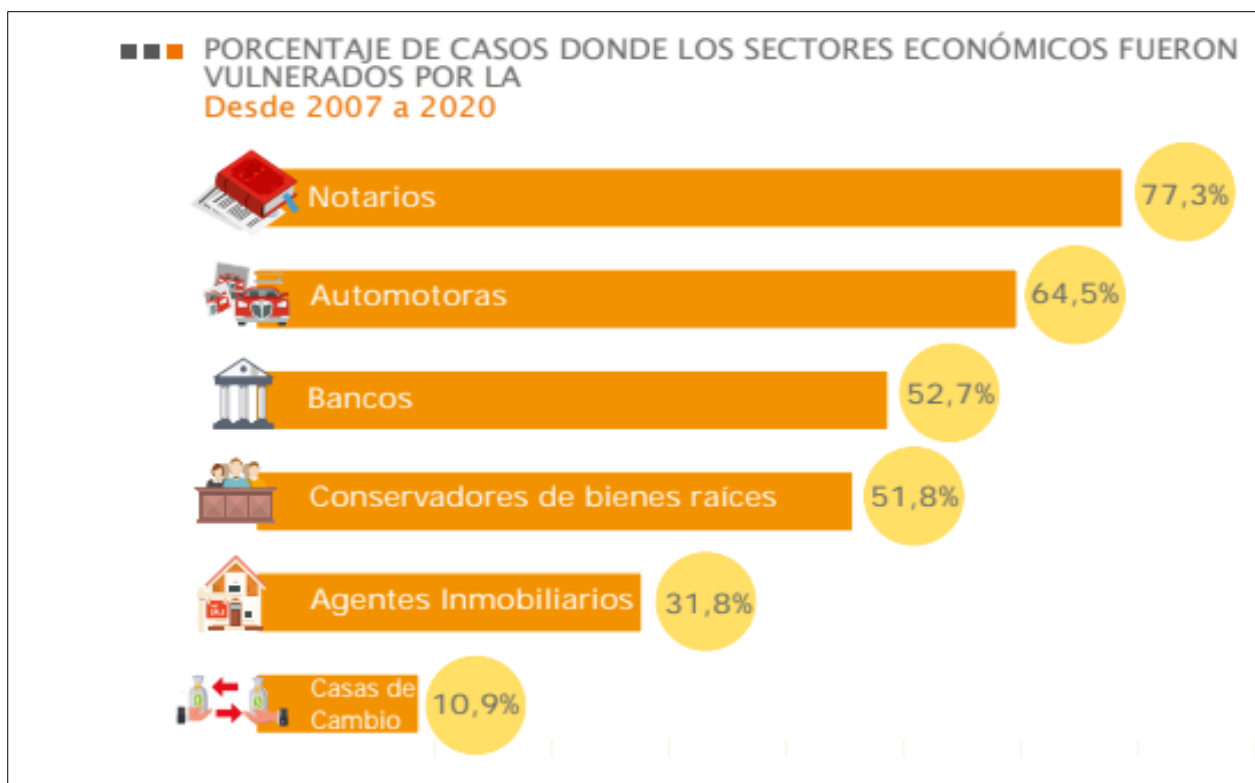
Nuestra investigación considera como núcleo principal y objeto de estudio una empresa Remesadora de Dinero (GM), por lo cual, estamos considerando una importante muestra de un sector económico probablemente afectado, sensible y vulnerable en materias de prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del terrorismo.

En lo que respecta a la forma o métodos utilizados para realizar el proceso de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo tenemos también algunas coincidencias con el resto de los países de la región, como por ejemplo:

- Fragmentación de ingresos en efectivo en entidades financieras.
- Inversiones en empresas de capitales ilícitos.
- Concesión de préstamos con intereses usurarios.
- *Contrabando y cambio de divisas.*
- Utilización de compañías fachadas.
- Transferencias que vienen del exterior de empresas inexistentes.
- Inversiones en el sistema financiero.
- Giros a través de casas de cambio.
- Retirada de dinero en efectivo a través de cajeros automáticos por parte de un número indeterminado de personas.
- Adquisiciones de bienes inmuebles y de lujo con dinero en efectivo.
- Uso de testaferros (inscripción de bienes, especialmente muebles e inmuebles, a nombre de terceros).
- Flujo transfronterizo de dinero.
- Ventas simuladas a través de cuentas ficticias en registros contables de empresa.

Los Giros realizados a través de Casas de Cambio o en este caso Remesadoras de Dinero, permite realizar operaciones encubiertas de Lavado de Activos, mediante el envío de fondos a otros países, sin tener un origen o fuente licita de los fondos que se transfieren, por lo tanto, es uno de los mecanismos más usado en la actualidad en los países de la región.

Las estadísticas específicamente para Chile extraídas del mismo “VII Informe de Tipologías y Señales de Alerta (Financiero, 2021), nos confirman específicamente cuales fueron los sectores económicos más vulnerados en materias de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, según lo muestra el siguiente cuadro.



Fuente: El VII Informe de Tipologías y Señales de Alerta de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en Chile.

Para realizar esta investigación, hemos podido acceder al sector económico de las Remesadoras de Dinero, el cual abarca gran parte del mercado que comercializa dólares y otras divisas en nuestro país. Entre sus principales beneficios o ventajas resalta el acceso directo al dinero en efectivo y la poca documentación que solicitan para realizar sus operaciones, lo cual facilita flujos de fondos para la población fundamentalmente compuesta por Inmigrantes.

En general y para efectos de nuestro análisis, si existen grandes diferencias entre los sectores económicos que abarcan los bancos y Remesadoras de Dinero, por lo tanto, no es una tarea fácil de abordar. Si bien hay bancos que ofrecen diferentes servicios a sus clientes, como envío de remesas familiares, compra y venta de divisas en sus oficinas, por lo general aplican el resultado obtenido de una negociación de la tasa de cambio a través de sus mesas de dinero. Esto, además hay que sumarle a algunas tarifas administrativas, lo cual provoca que los precios resulten mayores de cara al cliente.

Existen también algunas leves diferencias dependiendo de la entidad bancaria seleccionada, pero en su mayoría cuentan con una serie de requisitos para poder comprar las divisas entre las que se encuentra la apertura de una cuenta corriente o de ahorros, comprobantes de compra o procedencia de activos, entre otros.

Los recursos económicos, financieros, tecnológicos y un importante contingente de empleados a disposición de los clientes marcan la diferencia entre los Bancos y los demás actores del sistema financiero dejando muy por detrás a la industria de las **Remesadoras de Dinero**.

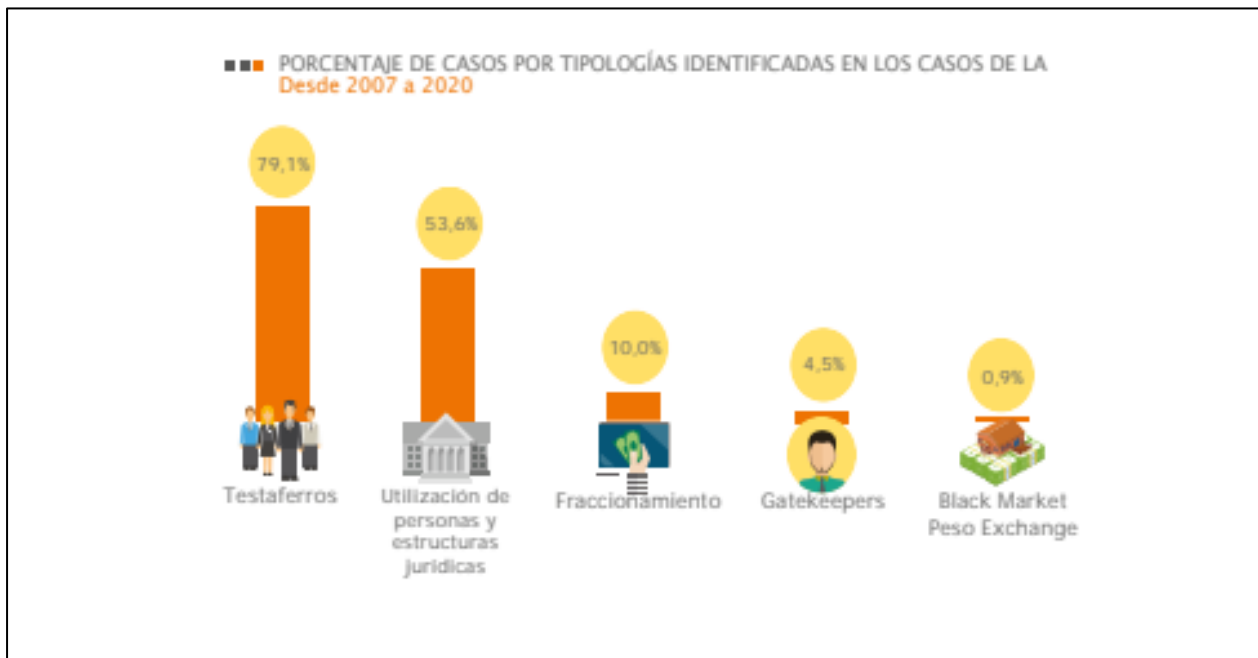
Por otra parte, las Remesadoras de Dinero cobran solo los costos asociados al servicio de envío de fondos (comisiones), el precio del dólar en estos sitios no está regulado y varía dependiendo de cada establecimiento. Los costos asociados a estos servicios son inferiores y de mayor conveniencia para los inmigrantes y público en General. En resumen, podemos decir que los recursos con el que se desenvuelve la industria de las Remesadoras de Dinero son limitados y escasos.

En promedio, las Empresas Remesadoras de Dinero poseen pocos empleados para el desarrollo de sus actividades, no obstante, igual deben cumplir con las obligaciones impuestas por el organismo fiscalizador, como es en este caso la UAF.

Existe un porcentaje indeterminado de la Población de inmigrantes que llegan a nuestro país y que en muchos casos son usados o se prestan como testaferros para el envío o recepción de fondos sin un origen lícito o justificación aparente. Este mecanismo de suplantación se denomina testaferro (persona que pone su nombre al servicio de otra persona, para aparecer como legítimo propietario de activos que en realidad no le pertenecen), es la utilización más frecuente para el ocultamiento y/o la disimulación de los recursos obtenidos de forma ilícita.

Según las estadísticas que maneja la UAF (Financiero, 2021), esta tipología está presente en 87 de los 110 casos (79,1% del total). Luego se ubica la utilización de personas y estructuras jurídicas (presentes en 59 de los 110 casos, es decir, en el 53,6% del total), cuyo propósito es disimular los movimientos ilícitos mediante la estructuración del dinero mal habido.

En tanto, el fraccionamiento (o “pitufeo”) se observa en 11 casos (10,0%), el uso de profesionales legales y/o financieros (“Gatekeepers”), en 5 casos (4,5%) y el “Black Market Peso Exchange”, en 1 caso (0,9%), según lo demuestra la siguiente figura a continuación:



Fuente: El VII Informe de Tipologías y Señales de Alerta de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en Chile.

Por último, es importante comentar que las Señales de Alerta¹ identificadas en las sentencias condenatorias por Lavado de Activos, nos demuestran que hubo 110 casos esquematizados que involucran un total de 96 señales de alerta, siendo las más frecuentes las que guardan relación con el comportamiento del cliente y su quehacer comercial.

Las señales de alerta detectadas en el año 2020 son cualitativamente similares a las de los periodos precedentes, siendo las principales aquellas relacionadas con transacciones en

¹ Las señales de Alerta son indicadores, indicios, condiciones, comportamientos o características de ciertas operaciones o personas, que podrían permitir potencialmente conducir a detectar una operación sospechosa de lavado de activos o financiamiento del terrorismo.

nombre de terceras personas, el comportamiento financiero del cliente y su real capacidad económica, de acuerdo lo muestra el siguiente cuadro:

PRINCIPALES SEÑALES DE ALERTA DETECTADAS	Nº CASOS 2007-2020
Compras realizadas para terceros, que permiten el anonimato en la propiedad de los bienes.	66
Operaciones que no se condicen con la capacidad económica y perfil del cliente.	65
Cliente que realiza transacciones de elevado monto y no declara un empleo remunerado o actividad acorde que justifique los montos involucrados.	53
Cliente que realiza reiteradas operaciones a nombre de terceras personas.	52
Cliente que en un corto periodo aparece como dueño de importantes y nuevos negocios y/o activos.	50
Compra de bienes inmuebles o vehículos pagando la mayor parte del precio, o la totalidad, con dinero en efectivo.	26
TOTAL DE CASOS	110

Fuente: UAF

Fuente: El VII Informe de Tipologías y Señales de Alerta de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en Chile.

Dentro de los mecanismos de prevención y conocimiento de la normativa señalada en la Ley 19.913 y sus circulares relacionadas, la Gestión Interna de la Empresa Remesadora realiza una función importante en la preparación y entrenamiento de sus empleados en estas materias a través de la realización de capacitaciones y el uso de herramientas utilizadas que permitan a los empleados conocer y comprender de mejor forma los elementos señalado en esta Ley.

Es importante señalar que la Unidad de Análisis Financiero, como organismo Público Autónomo del Estado, supervisa y fiscaliza alrededor de 8.137 Empresas (UAF, Informes estadísticos 2022, 2022), de las cuales 7.807 son Privadas y el resto (459) son reparticiones Públicas, las cuales son consideradas importantes dentro del esquema nacional de prevención. La UAF tiene una dotación aprobada por la Ley de Presupuestos del Sector Público de 71 personas, 5 de las cuales son de planta y 66, a contrata.

Durante el primer semestre del año 2022 ya se han recibido cerca de 5.397 sumados a los ya 9.738 ROS (Informe Estadístico UAF) del año 2021 y especialmente recibidos de los Bancos, AFP y cajas de compensación, los cuales fueron los sectores con mayor reportabilidad.

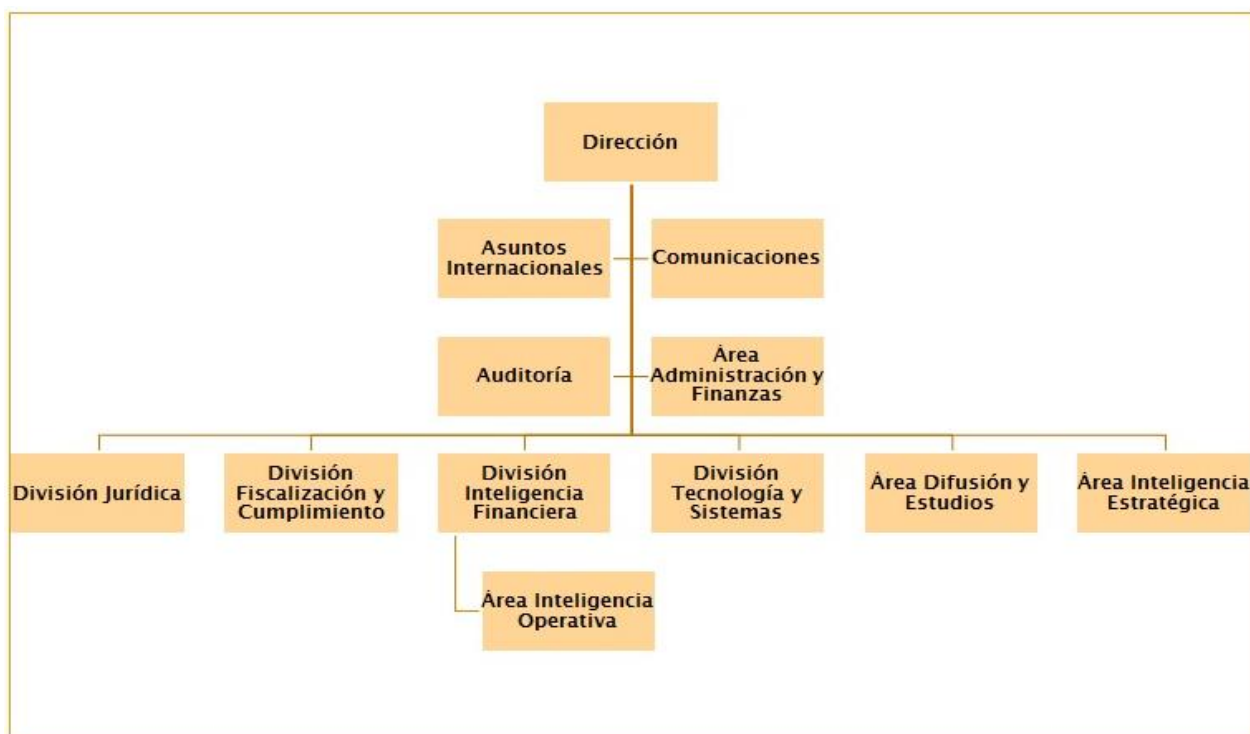
De acuerdo con el mismo Informe Estadístico, en 2021, la UAF recibió información de 2.739.042 ROE (+32,9% anual) y de 2.953 Declaraciones de Porte y Transporte de Efectivo **DPTE** (-59,3% anual).

A raíz de toda esta información recibida, la UAF ha realizado y enviado cerca de 52 informes a la Fiscalía con evidencia e información importante de indicios de actividades realizadas en relación con el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en nuestro país.

En el año 2021, producto de la situación sanitaria, el Plan UAF de Supervisión basado en los riesgos al LA/FT contempló 233 acciones de monitoreo remoto (versus 224 en 2020), las que se concentraron en 28 actividades económicas de 81 comunas de 15 regiones del país. Al desglosar los 6 sectores concentraron sobre el 52% de las supervisiones extra situ tenemos a los siguientes: Notarios (17,6% del total), casas de remate y martillo (7,7%), compañías de seguros (7,7%), corredores de propiedades (6,4% del total), emisoras u operadoras de tarjetas de crédito, tarjetas de pago con provisión de fondos u otro similar (6,4%) y organizaciones deportivas profesionales (6,4%).

Al detectar incumplimientos de las obligaciones legales establecidas en la Ley N°19.913 o en la Circulares UAF para prevenir el LA/FT, el Servicio inicia procesos sancionatorios administrativos que pueden terminar con amonestaciones y multas a beneficio fiscal.

La Estructura Organizacional de la UAF, como organismo Público y autónomo del Estado, se compone de la siguiente manera:



Fuente: <https://www.uaf.cl/acerca/quehacemos.aspx>

Nuestra investigación se realizó gentilmente gracias al patrocinio de la Remesadora de Dinero Servicios y Operaciones Internacionales SpA (en adelante GM), la cual es una empresa chilena fundada por profesionales con amplia trayectoria en el Sector Financiero y que se especializa fundamentalmente en las operaciones de giros internacionales. Inició sus actividades durante en 2016, no obstante sus fundadores llevan desarrollando este tipo de actividades desde el año 2010.

Actualmente GM (nombre de fantasía Global Monex) cuenta con 3 sucursales propias, las cuales 2 se encuentran en el Norte de Chile y 1 en Santiago.

La estructura Organizacional de GM está conformada por (7) empleados, los cuales realizan 7.000 transferencias de Dineros (remesas familiares) y atienden alrededor de 4.000 clientes mensualmente y además realizan diferentes funciones dentro de las sucursales que poseen.

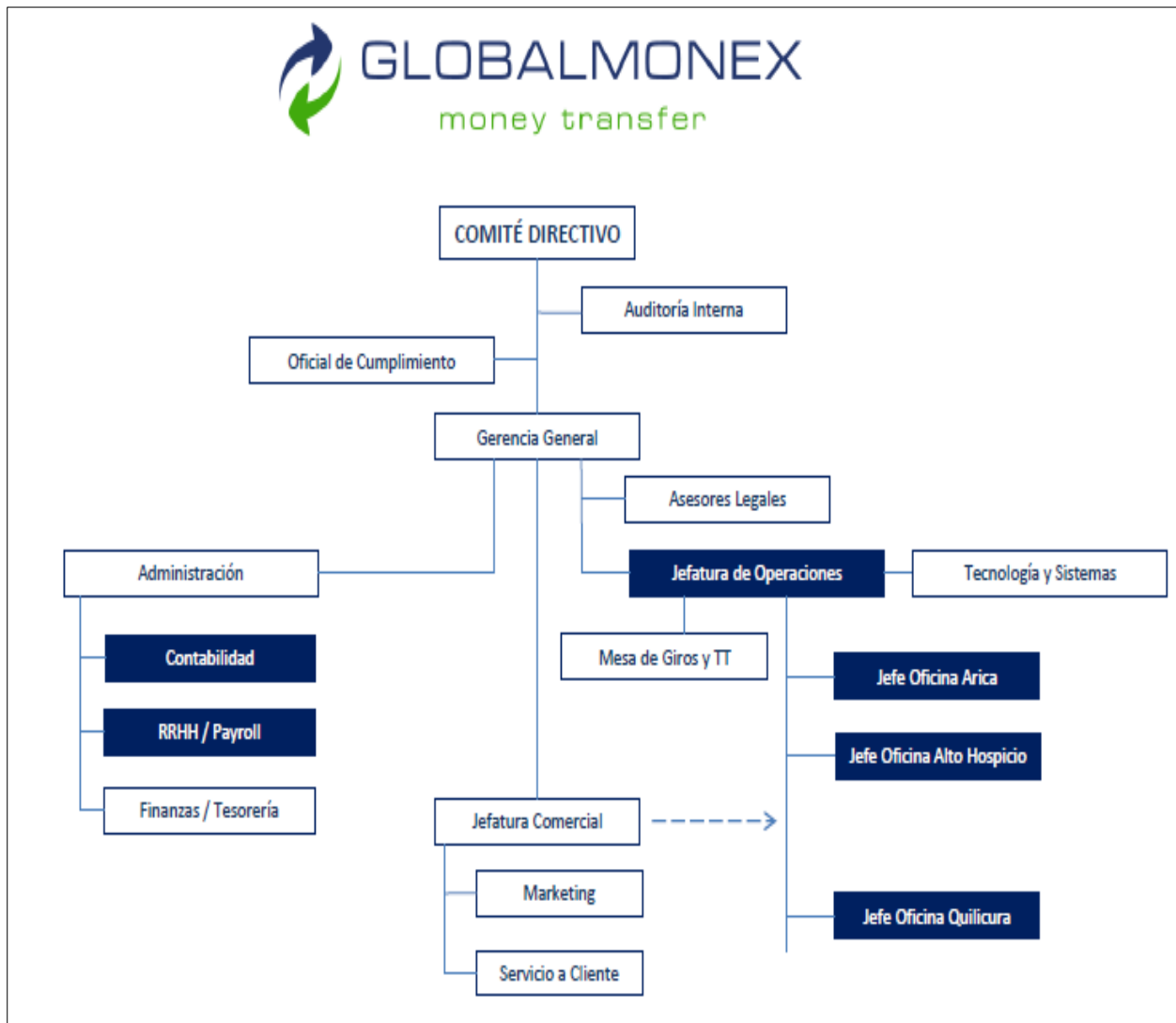
Un dato no menor al comparar la información anterior, respecto con el número de empleados que trabajan en FONASA por ejemplo, que son alrededor de 1.183 empleados y que cubren un universo de más de 15 millones de beneficiarios, considerando las proyecciones demográficas del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) vigentes a la fecha (FONASA, 2022).

La Sucursales donde se prestan los servicios recepción y envíos de remesas familiares son las siguientes:



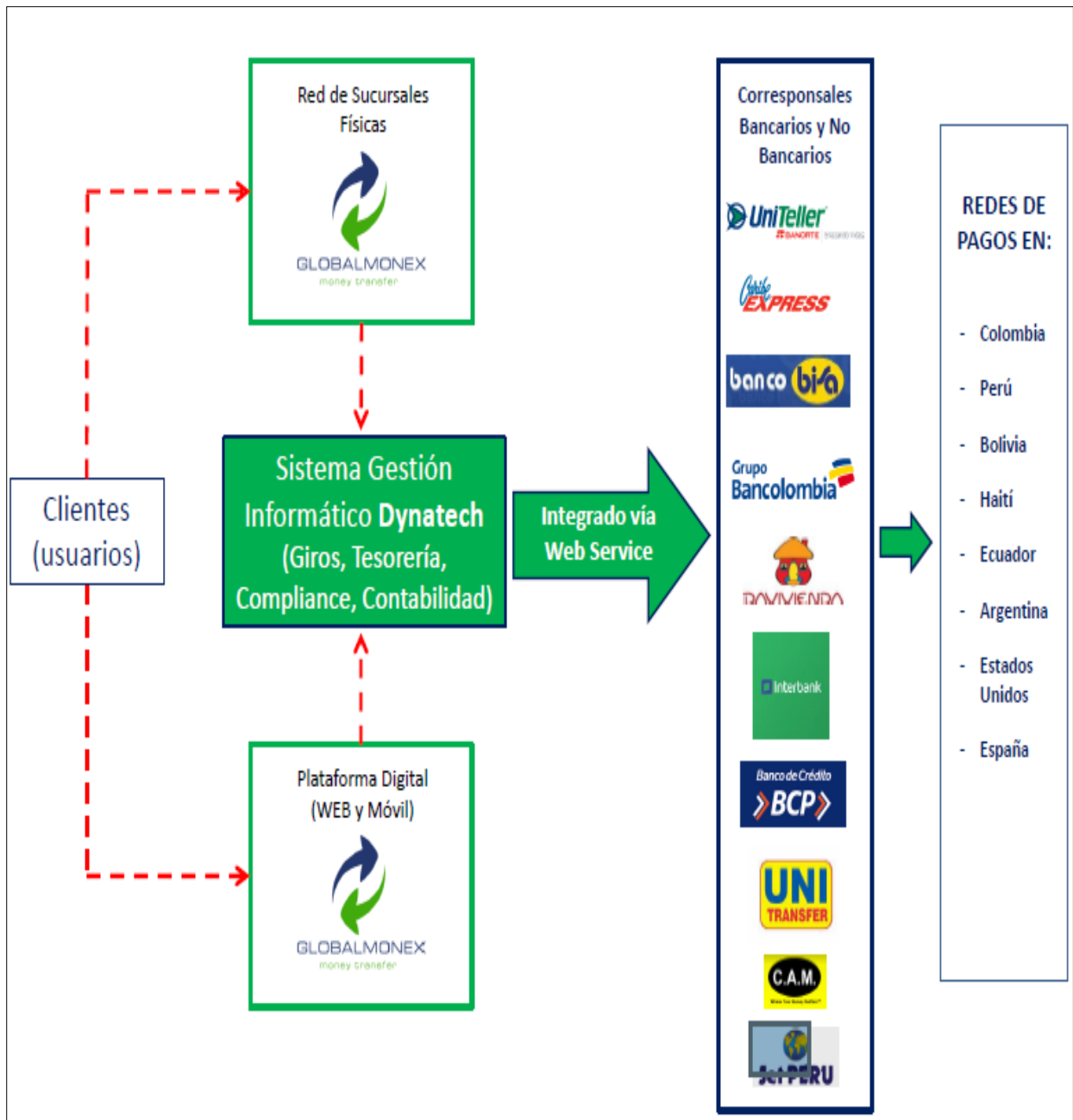
Fuente: Elaboración Propia a través de información proporcionada por el Oficial de Cumplimiento de GM.

Respecto al tamaño de la organización, podemos señalar que GM cuenta con una Estructura Organizacional y Gobierno Corporativo robusto, el cual le permite toma decisiones rápidas y efectivas a nivel transversal y acorde con las Leyes y normativas que la regulan. El organigrama de la empresa se compone de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración Propia a través de información proporcionada por el Oficial de Cumplimiento de GM.

A continuación, se explica brevemente el Flujo Operacional y el Modelo del Negocio de GM, mediante el siguiente cuadro:



Fuente: Elaboración Propia a través de información proporcionada por el Oficial de Cumplimiento de GM.

La Empresa GM posee inscripción vigente en la Unidad de Análisis Financiero (UAF), por lo tanto, tiene el deber de cumplir con la aplicación de la Ley 19.913, por lo cual paso automáticamente transformarse desde el momento de su inscripción en un “Sujeto Obligado” a reportar operaciones sospechosas de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo a esta Unidad.

CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN VIGENTE

Con fecha 12-04-2022, la Unidad de Análisis Financiero certifica que SOCIEDAD DE SERVICIOS Y OPERACIONES INTERNACIONALES SPA, RUT. 76598547-1, está inscrita en el Registro de Entidades Supervisadas por la UAF y que su estado está vigente.

Este certificado no acredita el cumplimiento de las obligaciones legales de la entidad inscrita respecto de lo establecido en la Ley N° 19.913 y en las circulares emitidas por la UAF.

La institución o persona a quien se presente este certificado podrá verificar su validez en https://reporteoperaciones.uaf.cl/valida_certificado, hasta 60 días después de su emisión. Para ello debe ingresar el número de folio y el código de verificación que incluye este certificado

Fecha/Hora: 12-04-2022 16:21:36
Código Verificación: 699d14c7e978

Fuente: Elaboración Propia a través de información proporcionada por el Oficial de Cumplimiento de GM.

Si bien GM, como sujeto obligado se transforma en una empresa fiscalizada por la UAF, también requiere por otra parte demostrar a los bancos con que se relaciona comercialmente, su solides en sus mecanismos de prevención y detección de Operaciones Sospechosas de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo y fundamentalmente en el conocimiento de sus clientes con quienes operan habitualmente.

Por esta razón y para efectos de esta investigación es importante destacar que GM cuenta con una Certificación de su Modelo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo Ley 19.913, la cual hace distinguirla de otras de su misma industria y de paso demuestra su seriedad y compromiso con la prevención de estos delitos.



**Asesoría Independiente Revisión de Cumplimiento
Modelo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del
Terrorismo, Ley N°19.913**



Opinión

En nuestra opinión, GLOBAL MONEX cumple satisfactoriamente con los programas, normas y procedimientos desarrollados, implementados y ejecutados por la Administración, los cuales se consideran efectivos en la correcta evaluación y ponderación de riesgos, como en la prevención de ocurrencia de operaciones inusuales o sospechosas indiciarias de actividades de los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, como de sus delitos precedentes, encontrándose además, en conformidad a lo establecido por la normativa vigente contenida en la Ley N°19.913, circulares UAF y mejores prácticas internacionales.

Restricciones de uso de nuestro informe

El presente informe ha sido preparado exclusivamente para uso de GLOBAL MONEX en relación con el cumplimiento de la normativa anteriormente mencionada y su eficacia, para ser presentado en los bancos comerciales, por lo tanto, no debe ser utilizado, hacerse referencia a dicho informe, o ser distribuido con ningún otro propósito sin la previa autorización de GLOBAL MONEX.

Fuente: Elaboración Propia a través de información proporcionada por el Oficial de Cumplimiento de GM.

Dentro de los procedimientos de revisión que incorporó esta auditoría externa de Certificación del Modelo de Prevención Ley 19.913 de GM, realizado por la Empresa GCA Compliance Ltda. podemos señalar las siguientes:

Se verifico que el diseño e implementación del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo vigente en GM cumple con la normativa vigente contenida en la ley N°19.913, en las circulares de la Unidad de Análisis Financieros (UAF), en los estándares del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y las mejores prácticas internacionales.

Objetivos Específicos Evaluados:

- Evaluar la integridad y efectividad del Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Revisar el cumplimiento de las leyes y las normas emitidas por los Reguladores.
- Evaluar el nivel de aplicación del Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Prevención de LA y FT.
- Verificar la razonabilidad de los sistemas de prevención, detección y reportes de gestión referidos a la materia.

Con la finalidad de fortalecer el Sistema Nacional de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que coordina la Unidad de Análisis Financiero (UAF), este servicio desarrolla continuas actividades de capacitación para los sujetos obligados como GM y les ayuda a comprender y enseñar como enviar reportes de operaciones sospechosas y reportes de operaciones en efectivo a esta Unidad.

Estas actividades de Capacitación proporcionan a las empresas y personas naturales información y herramientas que les permiten detectar indicios de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT) en sus respectivas actividades económicas, con el fin de prevenir los efectos adversos de ambos delitos en la economía nacional.

A raíz de esta situación, La UAF ha establecido que se debe contemplar el desarrollo y ejecución de programas de capacitación e instrucción permanentes a sus empleados, actividad a la que estos deberán asistir a lo menos una vez al año. En cuanto al contenido de dichos programas, se ha señalado que este debe incluir a lo menos, los conceptos de lavado o blanqueo de activos y sus consecuencias, la normativa que regula la materia y sus sanciones tanto administrativas como penales así como, también, las señales de alerta y procedimientos frente a una operación de carácter sospechosa.

Por lo tanto, una de las principales herramientas para potenciar el desarrollo profesional de los colaboradores de GM y al mismo tiempo, alcanzar los objetivos en la comprensión de la Ley 19.913, es la capacitación interna. Este tipo de actividades de formación y difusión permite a los colaboradores saber que deben comprender y que deben hacer al momento de detectar comportamientos atípicos de los clientes y cuáles serán los procedimientos que deberán seguir al momento de comunicar una situación de carácter sospechosa. El programa de capacitación establecido por la Gestión Interna de GM, además de dar cumplimiento a lo exigido por ley, ayuda a lograr un impacto positivo en los empleados, identificando las fortalezas y debilidades en el aprendizaje, permitiendo así el análisis y evaluación de la normativa durante todo este proceso.

En resumen y virtud de todos los antecedentes anteriormente expuestos, nos permitieron concluir que al considerar un objeto de estudio como este, un sector económico vulnerable como es el caso de las Empresas **Remesadoras de Dinero**, se configure la necesidad de aportar desde los conocimientos de la gestión, una investigación que nos permita conocer de qué manera la Gestión interna de una empresa como GM, enfrenta este tema y la problemática que debe considerar al momento de prevenir y detectar potenciales intentos de operaciones de Lavado de activo en su industria.

II. PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿La Capacitación entregada a los equipos de trabajo en el marco de la Ley 19.913, cuenta con todos los elementos, conceptos, normas que se requieren para una buena comprensión de la Ley, en el caso de estudio de esta investigación?

II.1 Objetivo General

El objetivo General de esta investigación es:

Evaluar si las herramientas y los contenidos considerados, abarcan todos los aspectos y obligaciones a cumplir por señala la Ley 19.913, para determinar en qué grado se cumple la Ley, por medio de la recopilación del material de capacitación y de entrevistas directas a los funcionarios que han participado en el periodo 2020 a 2022.

II.2 Objetivos Específicos

1. Analizar la Ley 19.913 como Política Pública y el efecto en la gestión privada (GM).
2. Identificar las herramientas utilizadas en la Capacitaciones a empleados para la comprensión de contenidos relacionados con la Ley 19.913.
3. Evaluación de la efectividad de las herramientas de difusión utilizadas en la evaluación de conocimiento y comprensión de la normativa Ley 19.913.
4. Análisis comparativo (año 2022 respecto 2021/2020) a los resultados obtenidos de las capacitaciones realizadas.
5. Identificar los hallazgos y proponer mejoras basadas en las conclusiones de la presente investigación.

II.3 Objetivo Principal

El objetivo principal es poder evaluar si las herramientas utilizadas para desarrollar las Capacitaciones a los empleados de GM en estas materias abarcan todos los aspectos y obligaciones a cumplir que señala la Ley 19.913. De acuerdo a lo señalado en la Circular 49° de la Unidad de Análisis Financiero, numeral VI punto III en relación a la Capacitación de Personal, señala que los Sujetos Obligados como GM, deben desarrollar y ejecutar Programas de Capacitación e instrucción permanentes a sus empleados, actividades que deberán asistir o desarrollarse a lo menos una vez al año. Las Herramientas de Capacitación debe contener a lo menos los siguientes elementos:

- Todo lo estipulado en el Manual de Prevención.
- Conceptos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y sus consecuencias para la actividad que realizan.
- La Normativa que regula la materia y sus sanciones tanto administrativas como penales.
- Señales de Alerta.
- Procedimientos a ejecutar frente a una Operación de carácter sospechosa.
- Se debe dejar constancia de las Capacitaciones efectuadas (lugar, fecha, nombre y firma de los asistentes, incluido el Oficial de Cumplimiento).

En relación a lo anterior, es necesario señalar que la ley 19.913, instruye a los “*Sujetos Obligados*” como GM a realizar capacitaciones permanentes a sus empleados a lo menos una vez al año, por lo tanto, el Oficial de Cumplimiento debe cumplir con esta obligación de acuerdo a las herramientas utilizadas durante los últimos años.

III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Al realizarse el análisis de los elementos utilizados en las Capacitaciones, podremos obtener como resultado, cuál de ellos nos permiten la mejor evaluación y comprensión por parte de los empleados de la normativa asociada a la Ley 19.913. Por esta razón, es planteada la siguiente hipótesis:

“Las herramientas de capacitación actuales, deben ser lo suficientemente robustas para lograr una mejor comprensión y aprendizaje de la Ley 19.913”

IV. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En materia de Capacitaciones y a raíz de la pandemia de COVID-19, la UAF tuvo que focalizar sus esfuerzos en aumentar la cobertura de los cursos e-Learning que se desarrollan a través de la Plataforma de Aprendizaje Virtual UAF. Ello permitió que las entidades reportantes (públicas y privadas) y las instituciones miembros de la Estrategia Nacional para Prevenir y Combatir el LA/FT contaran con los instrumentos necesarios no solo para cumplir con la normativa, sino también para seguir fortaleciendo el Sistema Nacional Anti Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Por esta razón y por la poca cobertura que abarcan estas capacitaciones realizadas por la UAF, las cuales son dirigidas fundamentalmente a los Oficiales de Cumplimiento² y algunos empleados claves que representan a la Gestión interna de los Sujetos Obligados³ y no al universo de los empleados que trabajan con cada uno de ellos, es que he decidido analizar el efecto que ha tenido la aplicación de las herramientas de capacitación utilizados a los empleados de GM para la prevención y comprensión de materias relacionadas con la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

² Según se explica en Marco Teórico, punto VII.1: Encargados nombrados por las empresas para efectos de comunicación y envío de información relevante a la UAF.

³ Según se explica en Marco Teórico, punto VII.1: Personas naturales o jurídicas indicadas en el inciso primero del artículo 3º, que deberán designar un funcionario responsable ante la Unidad de Análisis Financiero y que deberán inscribirse en un registro que la Unidad mantendrá de acuerdo a lo dispuesto en la letra d) del artículo 2º de esta ley 19.913

Esta investigación me permite conocer los fundamentos y objetivos que persigue nuestro país en materias relacionadas con la Ley N° 19.913 y específicamente estudiar el caso real de la Empresa GM, la cual presta una serie de servicios a las personas principalmente inmigrantes para el envío de remesas familiares al exterior y a otras empresas privadas que realizan gran cantidad de transacciones como por ejemplo pagos de facturas de importación a proveedores internacionales y otros servicios que le permiten su giro comercial.

Por otra parte, es importante señalar que es muy conocida la discriminación en el sistema financiero con este tipo de empresa (Remesadora de Dinero), tanto en Chile como en el resto del Mundo, dado la costumbre y habitualidad en la administración y manejo recurrente de dinero efectivo recibido de terceros, el cual muchas veces proviene de fuentes desconocidas y que según señalan las instituciones financieras bancarias y no bancarias como las Agencias de Valores, facilitan el Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo en el sistema financiero chileno.

La evaluación de las herramientas de capacitación permite mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos desarrollados dentro de GM y además realizar la retroalimentación a todos los empleados, comparar su desempeño laboral antes y después de la Capacitación y el resultado del cumplimiento de las prioridades estratégicas de la empresa y mucho otros factores que la gestión interna desee abordar.

Desde la puesta en vigencia de la Ley 19.913, cada año van apareciendo nuevas señales de Alerta y tipologías que se van incorporando al catálogo de delitos bases que son sancionados por esta Ley 19.913. Es necesario en este caso la actualización de los herramientas de Capacitación aplicados en la comprensión de la Ley 19.913, generándose nuevas Capacitaciones y mecanismos de difusión a todos empleados de la empresa con el fin de explicar y transmitir los nuevos riesgos identificados de acuerdo con Ley 19.913.

A partir del 1 de enero de 2013 entró en vigencia la Circular N° 49 de la UAF, que estandariza la normativa anti lavado de activos vigente en Chile, con el propósito de facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales de los 36 sectores económicos regulados por el organismo.

Al momento que la Empresa en estudio, asume esta condición de Sujeto Obligado, la correcta preparación de las capacitaciones realizadas a los empleados juega un rol fundamental ya que permite que todas las áreas de la empresa y principalmente las áreas Gerenciales, estratégicas y de apoyo, logren explicar cuál va a hacer el nivel de exposición al riesgo y fundamentalmente

logren obtener un nivel comprensión adecuado en estas materias relacionadas con la Ley 19.913.

A través de la presente investigación, se busca describir fundamentalmente los siguientes aspectos:

- El nivel de comprensión de los empleados a través de las capacitaciones realizadas en materias relacionadas con la Ley 19.913.
- Evaluar la calidad de los herramientas de Capacitación utilizados por GM a sus empleados durante el año 2022 y compararlos con los herramientas obtenidos en años anteriores.

Además, la investigación abarcara los últimos ejercicios Comerciales de GM, es decir, capacitaciones realizadas durante el último año (2020,2021 y parte del 2022) y enfocado fundamentalmente a todos aquellos empleados señalados anteriormente y específicamente aquellos que laboran en su Casa Matriz, ubicada en su dirección comercial Calle Los Álamos N° 3048, Alto Hospicio y en las Sucursales de Calle Colón N° 382, Arica y Calle José Francisco Vergara N° 274, Quilicura.

Las herramientas de capacitación más utilizadas por GM son por ejemplo presentaciones en PowerPoint de manera virtual, capsulas informativas digitales y otras actividades desarrolladas por la Gestión Interna de la empresa a través de su Oficial de Cumplimiento, las cuales se transforman en el eje central de esta investigación y juegan un rol fundamental en la prevención de los delitos asociados a esta Ley 19.913.

V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para estos efectos seleccionamos una metodológica de investigación descriptiva, la cual tendrá como objetivo especificar características, propiedades de las capacitaciones realizadas, realizaremos mediciones, recolecciones de datos, de manera independiente o conjunta sobre conceptos o variables determinadas y de acuerdo a lo que señala la Ley 19.913. La descripción de las características analizadas en las capacitaciones puede ser más o menos profunda, según la información y los antecedentes reunidos durante la etapa de investigación, pero de igual manera, se considerarán datos que puedan existir de otras diferentes fuentes información.

El alcance y comprensión de estos contenidos permite realizar un análisis cuantitativo/cualitativo de la información reunida y de paso corroborar primero la existencia o no de capacitaciones realizadas a los empleados, herramientas utilizadas y en segundo lugar, los contenidos que fueron aplicados, así como su valor distintivo, obteniendo de esta manera los antecedentes necesarios para desarrollar esta investigación. La recolección completa de estos antecedentes, nos permitirá realizar la correcta evaluación de las herramientas utilizadas, obtener resultados y/o conclusiones finales respecto a la gestión interna aplicada por la empresa GM, en la implementación de la Ley N° 19.913 y fundamentalmente en el desarrollo de sus capacitaciones a empleados.

Dentro de las fuentes utilizadas durante esta investigación se encuentran las entrevistas y cuestionarios realizados a todos los empleados de la Empresa. También, nos apoyaremos en Circulares y normativas extraídas de la web de la Unidad de Análisis Financiero (UAF), fundamentalmente en todo lo relacionado con los contenidos que deben ser considerados para efectos de desarrollar y difundir de mejor manera las Capacitaciones en GM.

De esta manera, podremos lograr una mejor comprensión de los elementos conceptuales y normativos utilizados en la preparación de estas capacitaciones, lo cual nos permitirá lograr evaluar la efectividad de las herramientas utilizadas.

VI.MARCO CONCEPTUAL

A raíz de los contenidos señalados en la Ley 19.913, es que se hace necesario contar con una óptima comprensión del lenguaje y de los conceptos utilizados en el desarrollo de esta investigación. Este marco conceptual que debe considerar la gestión interna de la Empresa Privada (GM) al momento de su implementación, tendrá como objetivo fundamental, explicar los elementos más importantes que señala la ley y los deberes y obligaciones que tiene GM como Empresa Privada al momento de cumplir con esta ley 19.913.

A continuación señalamos los siguientes conceptos (Sujetos Obligados, Etapas Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en Chile, Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS), Reporte de Operaciones en Efectivo (ROE), La Debida Diligencia y Conocimiento del Cliente (DDC), Obligación de Crear y Mantener Registros y Otras Obligaciones (Capacitaciones a los Empleados) los cuales serán abordados detalladamente, con la finalidad de lograr una mejor comprensión y entendimiento de esta investigación.

VII.1 Sujetos Obligados

Los Sujetos Obligados se encuentran definidos en el artículo 3 inciso primero de la Ley 19.913. En cuanto a las personas obligadas, correspondientes a las personas naturales y jurídicas que se señalan a continuación y estarán obligadas a informar sobre operaciones sospechosas que adviertan en el ejercicio de sus actividades:

- Administradoras de Fondos de Inversión
- Administradoras de Fondos de Pensiones
- Administradoras de Fondos Mutuos
- Administradoras de Mutuos Hipotecarios
- Administradoras Generales de Fondos
- Agentes de Aduana
- Agentes de Valores
- Bancos

- Bolsas de Productos
- Bolsas de Valores
- Cajas de Compensación
- Casas de Cambio
- Casas de Remate y Martillo
- Casinos de Juego
- Casinos Flotantes de Juego
- Compañías de Seguros
- Conservadores
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Corredores de Bolsas de Productos
- Corredores de Bolsas de Valores
- Corredores de Propiedades
- Emisoras u Operadoras de Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar a los referidos medios de pago
- Empresas de Arrendamiento Financiero (Leasing)
- Empresas de Depósitos de Valores regidas por la Ley N° 18.876
- Empresas de Factoraje (Factoring)
- Empresas de Securitización
- Empresas de Transferencia de Dinero
- Empresas de Transporte de Valores
- Empresas Dedicadas a la Gestión Inmobiliaria
- Hipódromos
- Instituciones Financieras
- Notarios

- Operadores de Mercados de Futuro y de Opciones
- Organizaciones Deportivas Profesionales regidas por la Ley N° 20.019
- Otras Entidades Facultadas para Recibir Moneda Extranjera
- Representación de Bancos Extranjeros
- Sociedades Administradoras de Zonas Francas
- Usuarios de Zonas Francas

En relación con el cumplimiento de este deber, los sujetos obligados señalados anteriormente deberán designar un funcionario responsable de relacionarse con la Unidad de Análisis Financiero, que se denomina “Oficial de Cumplimiento” (Compliance Officer, en inglés) u “Oficial de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo” (Anti-Money Laundering Officer, en inglés).

En el caso específico de GM, debemos señalar que su condición de Sujeto Obligado se establece por ser Persona Jurídica con Giro Remesadora de Dinero.

VII.2 Etapas Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en Chile

Como consecuencia del carácter progresivo del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, se adoptó como modelo teórico la segmentación del proceso en una secuencia de fases o etapas.

(Perotti, 2009) en su artículo “La Problemática del Lavado de Dinero y sus Efectos Globales: Una mirada a las iniciativas internacionales y políticas argentinas”, señala lo siguiente:

“Entre los distintos modelos, el más difundido es el sistema tripartito diseñado por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI/FATF), según la cual el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo se divide en tres etapas, los cuales señalamos a continuación:

1. Colocación

Se refiere a la disposición física del efectivo en una institución financiera, es decir, introducir el dinero efectivo ilegal dentro del circuito económico y financiero legal. El proceso de colocación del dinero ilegítimo es el más vulnerable en cuanto a la detección por parte de las autoridades, porque es el momento en que el dinero se deposita por primera vez en una institución financiera.

La colocación también puede desarrollarse en instituciones no financieras, debido que las entidades financieras se encuentran generalmente muy controladas y obligadas a informar. En función de ello, es común que el lavador coloque en entes similares a los bancos como corredores bursátiles, casas de cambio (GM), agencias de turismo, agentes de seguros, etc.

2. Estratificación

Esta etapa consiste en realizar operaciones complejas que incluye la transferencia entre distintas cuentas o instituciones para apartar al dinero de su fuente original y ocultar así el origen ilícito de los fondos. Se moviliza el dinero por la mayor cantidad de lugares utilizando distintos herramientas. En ocasiones, esos fondos se destinan a las inversiones en el mercado financiero o comercial. Una vez completada esta etapa, es muy complejo reconstruir el circuito.

3. Integración

Es dar apariencia legítima a riqueza ilícita mediante el reingreso en la economía con transacciones comerciales o personales que aparentan ser normales. Esta fase conlleva la colocación de los fondos lavados de vuelta en la economía para crear una percepción de legitimidad. El lavador podría optar por invertir los fondos en bienes raíces, artículos de lujo o proyectos comerciales, entre otros.

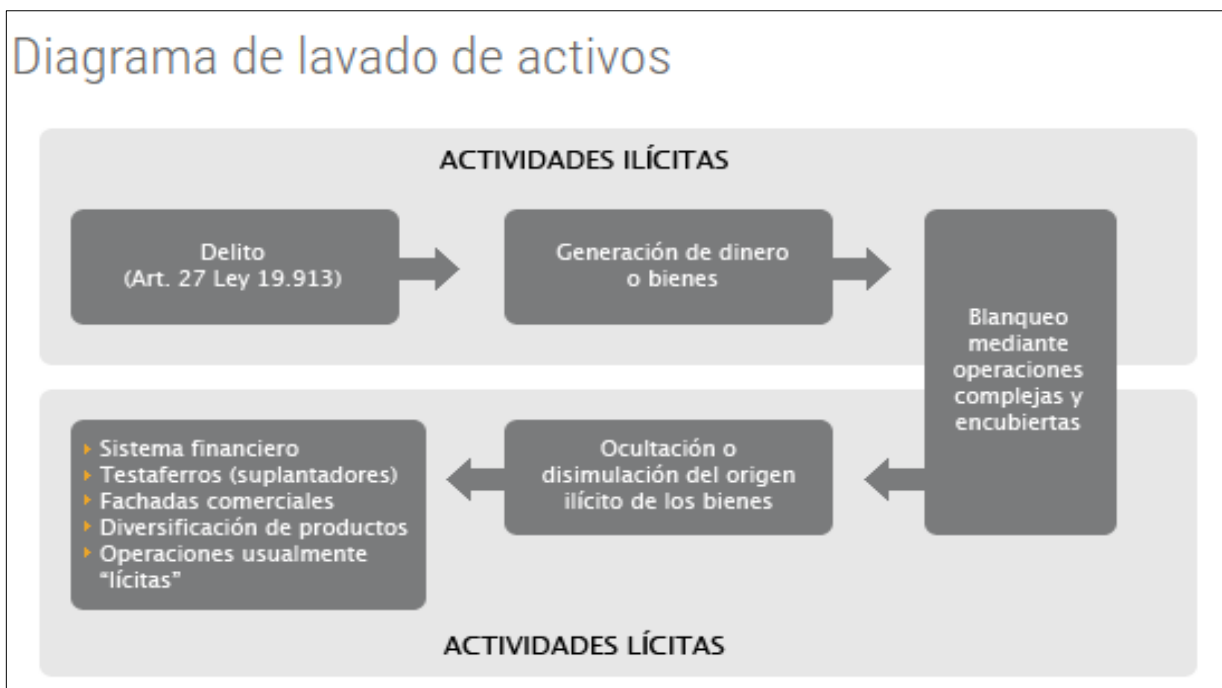
En resumen, es importante señalar como se configura una actividad u operación de Lavado de Activos, tal cual se muestra en el siguiente esquema:



Cuadro 1.1.4: Delitos Base o Precedentes del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Fuente: Pagina Web de Unidad de Análisis Financiero.

La normativa señala y grafica el Lavado de Activos, tal cual se muestra en el siguiente esquema:



Cuadro: <https://www.uaf.cl/estrategia/>

Fuente: Pagina Web de Unidad de Análisis Financiero.

VII.3 Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS)

El artículo 3° inciso segundo de la Ley (19.913 L. , 2003), define como operación sospechosa todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente o pudiera constituir alguna de las conductas contempladas en el artículo 8° de la ley N° 18.314, o sea realizada por una persona natural o jurídica que figure en los listados de alguna resolución del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, sea que se realice en forma aislada o reiterada según lo señala en este caso la Ley 19.913.

La comunicación o reporte que se realice, deberá contener información respecto de la(s) operación(es) que se informa(n) y de los involucrados en ella(s), indicando los elementos que se tuvieron en consideración al definir la(s) operación(es) como sospechosa(s).

VII.4 Reporte de Operaciones en Efectivo (ROE)

De acuerdo a lo señalado en el artículo 4° de la ley (19.913, 2003) establece el deber de informar a la UAF de toda operación en efectivo superior a 10.000 dólares o su equivalente en otras monedas”. Se debe considerar como efectivo, para estos efectos, solo a aquellas operaciones que se materialicen mediante papel moneda o dinero metálico”. También deberá ser informado todo aquel que porte o transporte moneda en efectivo o herramientas negociables al portador, desde y hacia el país, por un monto que exceda los diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en otras monedas. En estos casos, la información será recabada directamente por el Servicio Nacional de Aduanas y remitida por éste a la Unidad de Análisis Financiero.

VII.5 La Debida Diligencia y Conocimiento del Cliente (DDC).

Es deber de los sujetos obligados identificar y conocer a sus clientes, con el fin de entender el propósito y carácter que se pretenda dar a la relación legal o contractual, o transacción ocasional, y utilizar esta información para prevenir y detectar el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y el financiamiento del terrorismo (LA/FT).

Toda la información, antecedentes y documentos obtenidos en aplicación de las siguientes medidas, deberá mantenerse en el registro dispuesto en el N° 2 del Título II (UAF, Circular 59°.pdf, 2019) (modificada de la Circular 49° (UAF, Circular 49° UAF .pdf, 2012)) emitido por este organismo.

Es deber de todos los sujetos obligados conocer a los clientes, conocido como “Know Your Customer o KYC”, en inglés. Esta constituye la base de un sistema efectivo anti lavado. El cumplimiento adecuado de los deberes de información que impone la Ley 19.913, se encuentra estrechamente relacionado con el conocimiento que los sujetos obligados han de tener respecto de sus clientes. Así, solo será posible calificar una operación como sospechosa de blanqueo, si se cuenta con antecedentes suficientes, tanto de la propia transacción como de quienes participan en ella.

Además, para efectuar las comunicaciones correspondientes, se requiere contar con los datos necesarios para sustentarlas, lo que supone un adecuado conocimiento respecto de los clientes y las operaciones que estos llevan a cabo. Se ha señalado que este deber no solo debe concebirse como una herramienta orientada a la prevención, sino que también como un mecanismo de gestión eficaz de los riesgos a los cuales está expuesta una entidad.

En relación con los elementos constitutivos de una política de conocimiento del cliente, se ha considerado que, una estructura KYC adecuada conlleva, en ciertos casos, el establecimiento de un plan de aceptación de clientes. Además requiere la completa identificación de los mismos y sus actividades, y el seguimiento permanente de las operaciones efectuadas por ellos”.

VII.6 Sobre la Obligación de Crear y Mantener Registros.

El artículo 5° de la Ley (19.913, 2003) establece que los sujetos obligados deben mantener registros especiales. Para cumplir de mejor manera con las obligaciones que imponen la Ley N°19.913 y las Circulares UAF N°49 (diciembre 2012) y N°59 (mayo 2019), las personas naturales y jurídicas señaladas en el inciso primero del artículo 3° del mencionado cuerpo legal, deben mantener (ya sea en formato físico o electrónico) los siguientes cuatro registros permanentes:

- 1) Registro de Operaciones en Efectivo (ROE).
- 2) Registro de Debida Diligencia y Conocimiento del Cliente (DDC).
- 3) Registro de Operaciones realizadas por Personas Expuestas Políticamente (PEP).

4) Registro de Transferencias Electrónicas de Fondos.

La importancia de mantener estos registros señalados anteriormente, se relacionan con que toda la información contenida en los registros señalados debe ser conservada y mantenida por un plazo mínimo de 5 años.

También es necesario dar fiel cumplimiento a la obligación aplicable a los sujetos indicados en el artículo 3° de la Ley (19.913, 2003), del cual se desprende de lo dispuesto en su artículo 2 b), el cual señala que de acuerdo con esta norma, los sujetos obligados habrán de proporcionar a la UAF los antecedentes necesarios del cliente que, con ocasión de la revisión de una operación sospechosa detectada por aquella en el ejercicio de sus atribuciones, resulten necesarios y conducentes para desarrollar o completar el análisis de dicha operación o bien a efectos de compartir información con sus similares en el extranjero, en las condiciones señaladas en el artículo 2 g) de la Ley (19.913, 2003).

VII.7 Otras Obligaciones (Capacitaciones a los Empleados)

La UAF ha establecido que se debe contemplar el desarrollo y ejecución de programas de capacitación e instrucción permanentes a sus empleados, actividad a la que estos deberán asistir a lo menos una vez al año. En cuanto al contenido de dichos programas, se ha señalado que este debe incluir a lo menos, los conceptos de lavado o blanqueo de activos y sus consecuencias, la normativa que regula la materia y sus sanciones tanto administrativas como penales así como, también, las señales de alerta y procedimientos frente a una operación de carácter sospechosa.

En virtud de lo anterior, los programas y herramientas de Capacitación utilizados a los empleados en relación con la Ley 19.913 para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Financiamiento al Terrorismo aplicados en esta investigación al caso de la empresa de GM, son consideradas de suma importancia porque permiten facilitar la mejor comprensión de los empleados en relación con el cumplimiento de la Ley y de paso entregar las herramientas necesarias para tomar buenas decisiones al momento de enfrentarse con dilemas de ética o en situaciones complejas que puedan afectar reputacionalmente a la empresa.

El Oficial de Cumplimiento, es el encargado de aplicar la normativa asociada a la Ley dentro de la empresa y por ende el encargado de desarrollar las capacitaciones a los empleados respecto al establecimiento de la normativa y además mantener una adecuada comunicación interna

entre los directivos y sus empleados, la cual debe ser acorde con los procedimientos establecidos en estas materias.

El plan anual de capacitaciones establecido por *GM* obliga a realizar periódicamente capacitaciones a todos los empleados y se deben desarrollar de preferencia dentro de un periodo inmediato a la incorporación del empleado.

La investigación se enfoca fundamentalmente en los elementos considerados necesarios dentro de los contenidos expuestos y las herramientas utilizadas para realizar estas capacitaciones, ya sea en línea, presenciales u otras herramientas de difusión interna y permitan asegurar que los empleados comprendan la importancia de conocer las principales disposiciones, riesgos asociados y eventuales sanciones establecidas por la Ley 19.913.

VII. MARCO NORMATIVO

Ley 19.913 contempla fundamentalmente un marco normativo importante, instrucciones y circulares por los cuales en este caso, GM tiene responsabilidad de cumplir bajo su condición de Sujeto Obligado.

El Marco Normativo en general asociado a esta regulación se ve complementada por aquellas de carácter sectorial, emanada en algunos casos, por ejemplo, de organismos como la Comisión para el Mercado Financiero (incluye la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras), la Superintendencia de Casinos de Juego y la de AFP. A lo anterior habrá que agregar la actividad desplegada en este ámbito por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), la cual GM en este caso tiene obligación de reportar.

La Ley N° 19.913 fue modificada el 31 de agosto de 2006 con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.119 que, entre otras materias, amplió el universo de entidades obligadas a informar a la UAF sobre operaciones sospechosas de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y estableció sanciones administrativas, de acuerdo a la gravedad y reiteración de los hechos materia de la infracción cometida.

El 18 de febrero de 2015, en tanto, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.818 que introdujo importantes modificaciones a la Ley N° 19.913, al ampliar el catálogo de delitos base de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, incorporar a todo el sector público como sujeto obligado a informar operaciones sospechosas de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y financiamiento del terrorismo, y modificar el umbral de los Reportes de Operaciones en Efectivo (ROE) desde UF 450 a USD 10.000, entre otros aspectos.

Por su parte, las medidas de prevención de este delito se concretan, en las disposiciones contenidas en el párrafo segundo de la Ley. Estas normas pretenden imponer obligaciones a operadores económicos que desarrollan su actividad, fundamentalmente, en el ámbito financiero, mas no exclusivamente en este.

Las medidas de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo establecidas por la Ley 19.913 han de ser adoptadas por determinadas personas, naturales o jurídicas, que desarrollan ciertas actividades que el legislador ha considerado sensibles al blanqueo de capitales. Para el caso específico relacionado con nuestra investigación, podemos señalar que en el artículo 2° Letra F de la Ley 19.913, permite realizar instrucciones de aplicación general a las personas enumeradas en los artículos 3°, inciso primero, y 4°, inciso primero, para el

adecuado cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Párrafo 2º de este Título, pudiendo en cualquier momento verificar su ejecución.

En resumen, podemos señalar que el delito debe ser cometido por los clientes que realizan operaciones de transferencia de Dinero a través de *GM* en el ejercicio de su actividad económica como empresa remesadora de Dinero hacia el exterior del país y viceversa.

A continuación se detallarán los contenidos y temas relacionados al lavado de dinero, en especial el marco normativo que regula estas materias en Chile, así como características principales para conocer a cerca de los delitos precedentes y cómo afecta a las organizaciones como *GM* en nuestro país. Toda la información señalada en este numeral, formara parte importante de los contenidos a considerar al momento de aplicar las herramientas de capacitación a los empleados de *GM*.

Los elementos que componen nuestro Marco Normativo son los siguientes: El Lavado de Activos, El Financiamiento del Terrorismo, Delitos Bases o Precedentes, los cuales se explicaran en detalle a continuación

VIII.1 El Lavado de Activos

En Chile, la Ley N° (19.913, 2003) en su artículo 27 lo define como:

- a) El que de cualquier forma oculte o disimule el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los delitos contemplados en la ley N° 20.000, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas; en la ley N° 18.314, que determina las conductas terroristas y fija su penalidad; en el artículo 10 de la ley N° 17.798, sobre control de armas; en el Título XI de la ley N°18.045, sobre mercado de valores; en el Título XVII del decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, de 1997, Ley General de Bancos; en el artículo 168 en relación con el artículo 178, N°1, ambos del DFL N°30, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N° 213, del Ministerio de Hacienda, de 1953, sobre Ordenanza de Aduanas; en el inciso segundo del artículo 81 de la Ley N°17.336, sobre propiedad intelectual; en los artículos 59 y 64 de la Ley N° 18.840, orgánica constitucional del Banco Central de Chile; en el párrafo tercero del número 4º del artículo 97 del Código Tributario; en los

párrafos 4, 5, 6, 9 y 9 bis del Título V y 10 del Título VI, todos del Libro II del Código Penal; en los artículos 141, 142, 366 quinquies, y los artículos 468 y 470, N°8, ambos en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal, o bien, a sabiendas de dicho origen, oculte o disimule estos bienes.

- b) El que adquiriera, posea, tenga o use los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos ha conocido su origen ilícito.

En tanto que el Grupo de Acción Financiera -GAFI- define al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo como “el proceso a través del cual es encubierto el origen de los fondos generados mediante el ejercicio de algunas actividades ilegales o criminales (por ejemplo narcotráfico o estupefacientes, contrabando de armas, corrupción, desfalco, crímenes de guante blanco, extorsión, secuestro, piratería etc.).”

VIII.2 El Financiamiento del Terrorismo

En Chile, la Ley N° (18.314, 1984) en su artículo 8° lo define como:

- a) El que por cualquier medio, directa o indirectamente, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas señalados en el artículo 2º, será castigado con la pena de presidio menor en su grado medio a presidio mayor en su grado mínimo, a menos que en virtud de la provisión de fondos le quepa responsabilidad en un delito determinado, caso en el cual se le sancionará por este último título, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 294 bis del Código Penal.

En cuanto al financiamiento del terrorismo, se sospecha que muchas de las técnicas empleadas en estas operaciones son idénticas a las que se utilizan para el lavado de dinero y, por lo tanto, también son similares muchas de las medidas adoptadas para combatirlas. Además, se sabe que varias organizaciones terroristas financian sus actividades con los ingresos que obtienen de las actividades delictivas. Sin embargo, este fenómeno difiere del lavado de dinero en varios aspectos que afectan a las políticas públicas.

Pueden resultar mucho más difíciles de detectar porque están orientadas principalmente a una actividad futura: es posible que en el momento de conseguirse el financiamiento el único delito que se haya cometido sea el de conspirar para cometer un acto terrorista.

VIII.3. Delitos Bases o Precedentes

Se les denomina “delitos base o precedentes” de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA) a aquellos cuyo producto -dinero o bienes- se busca ocultar o disimular, dado su origen ilícito. El narcotráfico solo es uno de estos delitos precedentes, ya que a él se suman el cohecho, la malversación de caudales públicos, el uso de información privilegiada, la promoción de la prostitución infantil y el terrorismo, entre muchos otros. Todos ellos producen recursos obtenidos en forma ilegítima, condición que los delincuentes buscan limpiar, introduciéndolos en la economía a través de actividades lícitas.

A continuación se presentan los principales delitos base que configuran el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo con una breve definición y la normativa asociada.

Narcotráfico:

Es el comercio ilegal de drogas tóxicas en grandes cantidades. El proceso (que comienza con el cultivo de las sustancias, sigue con la producción y finaliza con la distribución y la venta) suele ser realizado por diversas organizaciones ilícitas que se especializan en distintas partes de la cadena.

Ley N° 20.000, Ley de Drogas:

Entre otros, tipifica y sanciona la elaboración y fabricación de sustancias estupefacientes o sicotrópicas; la elaboración y tráfico ilícito de precursores para producir drogas; la prescripción médica abusiva; el suministro ilegal; y la facilitación de bienes para cometer delitos contemplados en esta Ley.

Propiedad Industrial:

En términos generales y en sentido amplio, la falsificación y la piratería son los dos grandes delitos contra la Propiedad Intelectual. La falsificación es la deliberada violación de un derecho de propiedad industrial, esto es en contra de una marca comercial, y la piratería es la deliberada infracción en contra de un derecho de propiedad intelectual o derecho de autor. En ambos casos se trata de infracciones que implican el uso o la copia

de una marca comercial o de material protegido por derechos de autor sin autorización de sus propietarios.

Ley N° 17.366, sobre propiedad intelectual:

Tipifica y sanciona delitos en contra de la propiedad intelectual en su tipo penal más grave.

Contrabando:

Se define como aquella actividad ilegal que consiste en comercializar productos sin pagar los impuestos correspondientes, en especial impuestos aduaneros.

La Ordenanza General de Aduanas en su artículo 168, contempla lo siguiente como delito: "Introducir al territorio nacional, o extraer de él, mercancías cuya importación o exportación, respectivamente, se encuentren prohibidas. Comete también el delito de contrabando el que, al introducir al territorio de la Republica, o al extraer de él, mercancías de licito comercio, defraude la hacienda pública mediante la evasión del pago de los tributos que pudieren corresponderle o mediante la no presentación de las mismas a la Aduana. Asimismo, incurre en el delito de contrabando el que introduzca mercancías extranjeras desde un territorio de régimen tributario especial a otro de mayores gravámenes, o al resto del país, en alguna de las formas indicadas en los incisos precedentes. "

Delitos tipificados por el Código Penal:

La trata de migrantes y de personas: que sanciona a quienes buscan lucrar con el ingreso ilegal al país de personas que no son nacionales ni residentes (tráfico de migrantes); faciliten el ingreso de personas a Chile para que ejerzan la prostitución o, bien, que posibiliten su salida para que realicen tal actividad en el extranjero (promoción de la prostitución); que mediante violencia, intimidación, engaño, abuso de poder, u otras formas indebidas, capten, trasladen, acojan o reciban a personas para que sean explotadas sexualmente, forzadas a la servidumbre, esclavitud o extracción de órganos, entre otros abusos (trata de personas); y a quienes se organicen con el propósito de cometer alguno de los delitos antes descritos (asociación ilícita).

El secuestro:

Que penaliza a quien priva de libertad de forma ilegal a una persona o grupo de personas.

La sustracción y el abuso de menores:

Que penaliza a quien somete a menores de edad con o sin su consentimiento, a actividades que la ley califica como impropias y obtienen bienes o dineros relacionados con dichos delitos.

Promover o facilitar la prostitución infantil:

Sanciona a quienes buscan lucrar con el comercio sexual de menores de edad con o sin su consentimiento, delito fuertemente penado por la legislación chilena.

VIII. LA LEY 19.913 COMO POLITICA PÚBLICA APLICABLE A LA GESTION INTERNA DE UNA EMPRESA PRIVADA.

La creación de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) como un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relacionará con el Presidente de la República por medio del Ministerio de Hacienda, tiene como objetivo principal prevenir e impedir la utilización del sistema financiero y de otros sectores de la actividad económica, para la comisión de alguno de los delitos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Dentro de los aspectos considerados fundamentales para considerar el análisis de esta ley 19.913 como una Política Pública y el efecto que debe producir en la gestión interna de una empresa como GM y que a su vez nos permite fundamentalmente entender la independencia de su actuar, tenemos los siguientes aspectos:

Presupuesto

El patrimonio de la UAF, de acuerdo con el artículo 18 de la Ley 19.913, está compuesto por: a) Los recursos que se le asignen anualmente en la Ley de Presupuestos del Sector Público y en otras leyes; b) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, que se le transfieran o adquiera a cualquier título. En el caso⁵⁰ de las donaciones, solo se admitirán aquellas que provengan de instituciones públicas,

nacionales o extranjeras, y de organismos internacionales, tanto bilaterales como multilaterales, y c) Los frutos, rentas e intereses de sus bienes patrimoniales y servicios.

Facultades y Funciones.

Para efectos de cumplir con los estándares internacionales, toda UIF debe contar con facultades de recepción, análisis y comunicación, de acuerdo con la definición de la Recomendación 29 del GAFI, junto con sus notas interpretativas y con los requisitos establecidos en Carta Egmont, los Principios para el Intercambio de Información y las reglas de Procedimiento de Apoyo y Cumplimiento. Con esto en consideración, el artículo 2° de la Ley 19.913 otorga a la UAF una serie de facultades, atribuciones y funciones, para desarrollar y ejercer en cualquier lugar del territorio nacional, cómo por ejemplo **”Solicitar, verificar, examinar y archivar la información a que se refiere el artículo 3° de esta ley”**.

La UAF posee facultad fiscalizadora, quedando habilitada para la obtención de información adicional por parte de los sujetos obligados, tal como señala la Ley. También cuenta con una potestad sancionadora que no se encuentra consagrada constitucionalmente, pero se acepta pueda sancionar ciertas infracciones de ley, sin previo control judicial para casos de aplicación del derecho a un caso concreto. El carácter de estas resoluciones administrativas, goza de presunción de legalidad y se rigen por las normas de procedimiento establecidas en los artículos 22 y siguientes de la Ley 19.913.

La Unidad de Análisis Financiero se encuentra facultada para establecer sanciones a los sujetos regulados por la Ley 19.913 tomando en especial y estricta consideración la capacidad económica del infractor como, asimismo, la gravedad y las consecuencias del hecho.

La ley también establece fuertes obligaciones de confidencialidad para sus funcionarios. El artículo 13 de la Ley 19.913 dispone para todas las personas que presten servicios, a cualquier título, para la UAF, el deber de mantener en estricto secreto todas las informaciones y cualquier otro antecedente que conozca en el ejercicio de su cargo y que se relacione directa o indirectamente con sus funciones y actividades. Esta prohibición se mantendrá indefinidamente después de haber cesado su cargo, comisión o actividad.

Por ultimo señalar que el inciso segundo del Art. 2° de la Ley 19.913 señala que: “Bajo ningún respecto la Unidad de Análisis Financiero podrá ejercer competencias propias del Ministerio Público o de los Tribunales de Justicia. Asimismo, solo podrá utilizar la información que reciba

para los propósitos establecidos en esta ley, no pudiendo en caso alguno darla a conocer o entregarla a organismos o servicios distintos del Ministerio Público”.

Una política pública en su forma de LEY es el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que, en un momento determinado, los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios” (Tamayo, 1997)). Existe una gran cantidad de definiciones del concepto política pública, pero las que relacionan con mayor claridad a esta investigación son las siguientes:

(Flores, 2009): Señala que entenderemos que una política pública corresponde a la acción o a la no-acción gubernamental, generada en respuesta a un determinado asunto (Issue) o problema público y en torno a la que además del gobierno, participan muchos otros actores que influyen o intentan influir sobre las decisiones gubernamentales, lo que configura un proceso político o de disputa de poder no exento de tensiones y conflictos, especialmente en relación a los valores y paradigmas que cada una de las diferentes opciones implica.

Para (Lahera, 2002):, una política pública “corresponde a cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado”.

A raíz de las sugerencias realizadas a nuestro país en esta materias y siguiendo las 40 Recomendaciones formuladas del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y producto de los resultados de las evaluaciones a Chile del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), y las directrices del Grupo Egmont de Unidades de Inteligencia Financiera, desencadenaron la decisión de nuestro país de crear una Política Pública que permitiera el establecimiento de la Ley 19.913 y que instruíra en este caso la creación de la Unidad de Análisis Financiero (UAF).

Hay que recordar que la UAF es un organismo encargado de prevenir e impedir la utilización del sistema financiero y de otros sectores, para la comisión de los delitos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y financiamiento del terrorismo en Chile y que estos delitos implican fundamentalmente amplios daños para la sociedad y amenazas a la estabilidad económica y financiera de los países, la transparencia y gobernabilidad de sus Estados.

Como representante de Chile ante GAFILAT (Grupo de Acción Financiera para Latinoamérica), la Unidad de Análisis Financiero coordina el Sistema Nacional Anti Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y contra el Financiamiento del Terrorismo, cuyos pilares fundamentales son la prevención, detección, persecución y sanción de ambos delitos.

Si bien la normativa aplicable abarca políticas e instrucciones claras en estas materias de prevención, aún se considera insuficiente si no cuenta con la activa colaboración y cumplimiento del sector privado.

A través de esta investigación pretendo demostrar porque GM que es una empresa del sector privado, es clave al igual otras instituciones en el rol de prevención y detección de actividades encubiertas a través del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento del Terrorismo.

A raíz del análisis, comprensión y fundamento que tuve que realizar respecto de la Ley 19.913 como una Política Pública y el efecto que debe producir en la gestión interna de una empresa como GM, fue necesario en el comienzo realizar algunas entrevistas a personas claves de la Gestión Interna, como es el caso del Oficial de Cumplimiento de GM el Sr. Emanuel Olcay y un profesional externo a la empresa GM que nos ayudara en la interpretación y conocimiento de esta normativa como es el caso del Sr. German Escudero N, Licenciado de Cs Jurídicas y Sociales, ambos profesionales con basta experiencias en empresas de este rubro, a quienes pudimos consultar respecto a los alcances y ámbitos que abarca esta Ley 19.913 y como es llevada por la industria de las Remesadoras de Dinero y en especial como lo hace la Gestión interna de GM a través de su Modelo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Las entrevistas realizadas abarcaron las siguientes inquietudes y los comentarios obtenidos fueron los siguientes:

Respecto a nuestra primera consulta ¿Cuáles son los riesgos que considera UD. a lo que se ve expuesta la Empresa GM como posible víctima de Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo?

Para el caso de ambos entrevistados, nos comentaron que en primer lugar están los Riesgos Legales que se traducen en fiscalizaciones de la UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO (UAF) en las cuales se puede iniciar un proceso sancionatorio que derive eventualmente en pagar multas LEVES que van desde las 800 UF a infracciones graves de 5.000 UF por incumplimiento de la ley 19.913 en caso de ser fiscalizados por la UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO. En

segundo lugar están los riesgos reputacionales, que son aquellos que se presentan por el desprestigio, la mala imagen o la publicidad negativa hacia la empresa (en este caso de GM), ya que es posible que se genere desde una pérdida de clientes hasta una disminución de los ingresos de la empresa o incluso el enfrentamiento de procesos judiciales.

Este riesgo reputacional se materializa en la inclusión de la empresa sancionada en un listado público que tiene la UAF en su página WEB con todas las empresas que han sido sancionadas y la sanción aplicadas a ellas, así por ejemplo, si un inversionista extranjero quisiera invertir en la empresa lo más seguro es que encuentre esta lista pública con lo que posiblemente no invierta dinero en la empresa sancionada.

La segunda pregunta que le realizamos a los entrevistados fue ¿Qué importancia le da a UD. la realización de Capacitaciones al interior de una Empresa como GM y la necesidad de su mejora continua?

Las capacitaciones tienen gran trascendencia dentro de las empresas, ya que, no solo se está cumpliendo con la normativa legal, en este caso con la circular 49 de la UAF sino que porque el cumplimiento de las normativas de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo debe realizarse por todos los empleados de la empresa desde el más humilde cajero hasta el más alto ejecutivo, deben tener estas capacitaciones y estar al tanto de la normativa, cumpliendo con la necesidad de la mejora continua de estas para que los integrantes de la organización están al día con las modificaciones legislativas además de mejorar la cultura de cumplimiento de la empresa y mitiga los riesgos legales como lo señalamos anteriormente.

La tercera pregunta fue más general y tiene relación a ¿Cómo evalúa UD. el procedimiento y/o conocimiento previo por parte de los Sujetos Obligados como GM con respecto a la obligación de entregar Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) a la Unidad de Análisis Financiero - UAF- ante cualquier operación no habitual dentro de la Empresa?

El artículo 3° de la Ley N 19.913 define como operación sospechosa "Todo Acto, Operación o Transacción que, de acuerdo con los Usos y Costumbres de la actividad de que se trate, resulte Inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, o pudiera constituir alguna de las conductas contempladas en el artículo 8° de la Ley N°18.314 (de conductas terroristas), o sea realizada por una persona natural o jurídica que figure en los listados de alguna resolución del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, sea que se realice en forma aislada o reiterada".

El procedimiento para hacer un reporte de operaciones sospechosas depende de cada empresa, pero en la mayoría vienen acompañada de las señales de alerta que se puedan generar en el monitoreo de operaciones o con el uso de los canales de denuncia por parte de los empleados o clientes. Existe conocimiento previo, no solo por lectura y comprensión de la ley, sino también por las capacitaciones que la UAF realiza a los sujetos obligados anualmente en algunos sectores financieros de nuestro país.

Por último, solicitamos a los entrevistados si deseaban realizar comentarios respecto a Mejoras o Sugerencias para lograr una mejor comprensión de la Ley 19.913 en GM u otra empresa del rubro y las respuestas fueron más o menos las siguientes:

En ambos nos señalaron que siempre hay mejoras que se puedan realizar, pero la más importante que podrían sugerir al legislador es que se aumente la cantidad de sujetos Obligados, como las automotoras, los abogados y los contadores que ya son sujetos obligados en otros países de América. Respecto de las capacitaciones internas, después de haber realizado bastantes, ambos sugirieron una mixtura entre capacitaciones online y presenciales, ya que ambas tienen ventajas y desventajas, en las presenciales se da una interacción más íntima entre el capacitado y el capacitador, y las online, dan la ventaja de poder capacitar a un mayor número de personas y a distancia en las sucursales simultáneamente.

Una mejora general propuesta por los entrevistados para la comprensión sería el impartir la información de forma más didáctica, estableciendo una metodología de aplicación de casos relacionados con la industria de las Remedadoras de Dinero.

IX.HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN LA CAPACITACIONES A EMPLEADOS PARA LA COMPRENSIÓN DE CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA LEY 19.913.

A continuación, procederé a desarrollar un análisis de las herramientas de capacitación que utiliza GM para sus empleados, por lo tanto, se considerará toda la información existente y toda la que ha ido apareciendo en nuestro caso de estudio, de manera tal de analizarla lo más ordenadamente posible.

En cuanto a los procesos de capacitación establecidos dentro de la gestión interna de GM, tenemos que su objetivo principal es lograr una interpretación adecuada entre las obligaciones que señala la ley 19.913 y los elementos que se instruyen en los procedimientos de control interno establecidos y utilizados por GM para prevenir actos ilícitos.

Las herramientas utilizadas en las capacitaciones explican los contenidos más relevantes que deben comprender los empleados, pudiendo además, constituirse en un poderoso factor de conocimiento y a su vez generar mejoras en el desempeño organizacional y en las competencias de los empleados.

Al mismo tiempo, el proceso de adquirir nuevos conocimientos genera estímulos enriquecedores para los empleados de GM y de paso una eficiencia y efectividad en la administración de los procesos dentro del marco de la gestión interna de la empresa, por cuanto se entiende que se ha logrado satisfactoriamente la comprensión de la normativa y por ende ha sido efectivamente transferida dentro de la organización.

La idea de esta investigación con lleva a extraer todo lo aprendido y concluir si es necesario mejorar y/o modificar las herramientas utilizadas para el desarrollo de las Capacitaciones en las empresas privadas como GM y a su vez les permita coadyuvar o colaborar en la profundización y expansión significativa de las competencias adquiridas por los empleados, logrando así, una mejor gestión interna al establecer un programa de capacitación, tanto en aspectos teóricos, como prácticos.

De acuerdo a lo señalado en la Circular 49° de la Unidad de Análisis Financiero, numeral VI punto III en relación a la Capacitación de Personal, señala que los Sujetos Obligados como GM, deben desarrollar y ejecutar Programas de Capacitación e instrucción permanentes a sus empleados, actividades que deberán asistir o desarrollarse a lo menos una vez al año. El programa de Capacitación debe contener a los menos los siguientes elementos:

- Todo lo estipulado en el Manual de Prevención.
- Conceptos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y sus consecuencias para la actividad que realizan.
- La Normativa que regula la materia y sus sanciones tanto administrativas como penales.
- Señales de Alerta.
- Procedimientos a ejecutar frente a una Operación de carácter sospechosa.
- Se debe dejar constancia de las Capacitaciones efectuadas (lugar, fecha, nombre y firma de los asistentes, incluido el Oficial de Cumplimiento).

Es importante destacar que la Gestión Interna de GM, cuenta con una Política y Programa de Capacitación Anual, el cual se desarrolla de acuerdo a las actividades programadas en él y en teoría en base a los elementos que señala la Ley 19.913.

A continuación procederé a señalar en los siguientes puntos, cuáles son las herramientas utilizadas por la Gestión Interna de GM para el desarrollo de las capacitaciones a los empleados en materias relacionadas con la Ley 19.913. El análisis individual que desarrollare a cada una de las herramientas utilizadas será fundamental para poder evaluar cual o cuales son las más relevantes en información y permiten una mejor comprensión de los elementos señalados por la ley.

Las herramientas de Capacitación identificadas en GM, se analizarán a continuación:

X.1 Presentaciones en Programa Microsoft PowerPoint realizadas por la Gestión Interna de GM a sus empleados.

Hoy en día a raíz de los cambios en las modalidades trabajo la cual en muchos casos es vía remoto, nos hemos visto en la necesidad de incorporar otros recursos, muchos de ellos más tecnológicos, en coherencia con los nuevos tiempos y a las competencias digitales que los empleados ya poseen y manejan.

El PowerPoint sirve para hacer presentaciones multimedia a través de hojas digitales llamadas diapositivas. Es una herramienta útil para la Gestión interna de GM, ya que busca transmitir cierta información con un estilo predominantemente visual a un público específico, el cual en este caso, son los colaboradores de la empresa.

Esta herramienta de capacitación es intuitiva, ya que permite al Oficial de Cumplimiento de la Gestión Interna, generar presentaciones de acuerdo con sus diferentes necesidades, por ello no necesita de conocimiento avanzado de informática.

Dentro de las características que posee esta herramienta de PowerPoint, tenemos por ejemplo:

- Le permite a la Gestión Interna enfocarse en crear diferentes textos a través de múltiples temas, lo que hace que la presentación sea visualmente más atractiva. Estos temas son enviados a los empleados para su conocimiento y como material de consulta ante cualquier duda respecto al tema presentado.

- Los recursos multimedia hacen que las PPT hechas con este programa resulten más eficaces y entretenidas, ya que se pueden encontrar imágenes, videos, formas y sonidos que pueden ayudar a aumentar la retención de la información
- Permite la aplicación de movimiento a todos los elementos que integran cada diapositiva y además crea un movimiento para cada objeto como los títulos y los cuadros de texto, así la presentación se vuelve más dinámica y atractiva para la audiencia.
- Las transiciones entre cada diapositiva, permite tener disponibles diferentes efectos de animación que ayudan a pasar de una diapositiva a otra de forma dinámica y entretenida.
- Permite el uso de una amplia variedad de diagramas profesionales que incluyen imágenes y texto o la combinación de los dos. Esto permite agregar variedad a cada presentación.
- Como una de sus características, PowerPoint tiene una herramienta de dibujo que sirve para añadir trazos libres a la presentación.

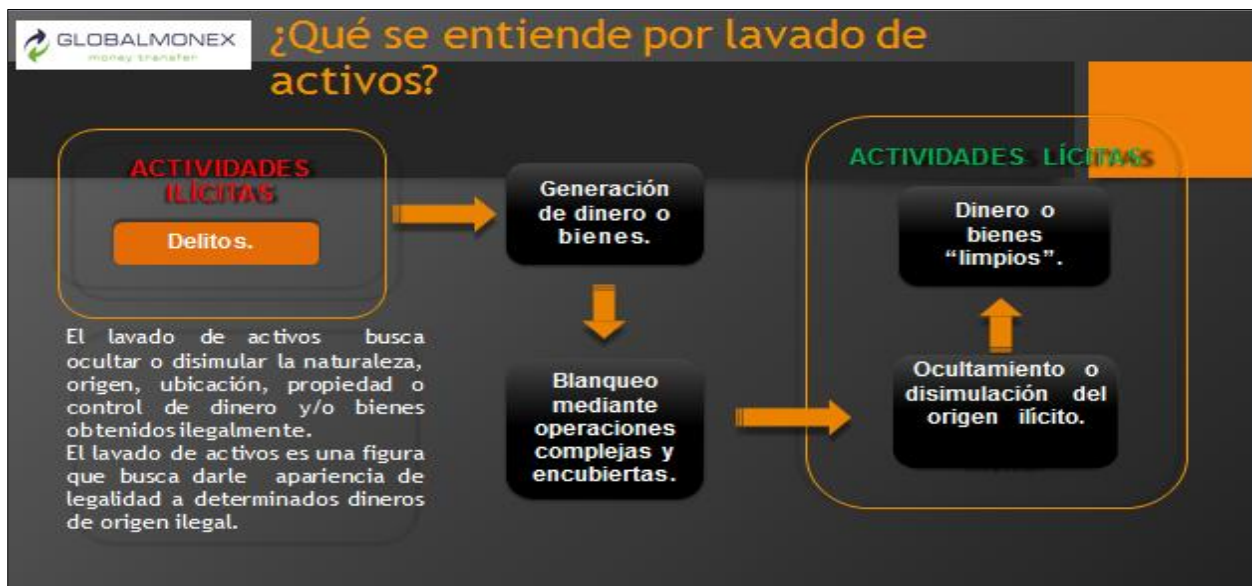
Por lo tanto, podemos decir de manera preliminar que entre las herramientas más utilizadas por la Gestión Interna de GM, están las presentaciones en PowerPoint (en adelante PPT), las cuales cumplen con la función de ser un soporte que facilita al empleado a establecer relaciones con los contenidos que se desarrollan y retener información relevante, por medio de apoyo visual y, en algunos casos, auditivos.

Las exposiciones realizadas por la Gestión Interna y específicamente el Oficial de Cumplimiento en la Empresa GM, se realizan de manera virtual, a través del programa GOOGLE MEET y/o en las propias instalaciones de la propia sucursal de manera presencial.

De acuerdo a los antecedentes revisados, existen presentaciones en PowerPoint, realizadas a la fecha a todos los empleados de GM. Durante el año 2020 se realizó una capacitación que abarcó varios aspectos señalados en la normativa como lo son conceptos, multas delitos bases, riesgos y otros.

Durante el año 2021, se realizaron dos Capacitaciones, en la primera se enfocaron fundamentalmente en los elementos y contenidos señalados en el Manual de Prevención y todo lo relacionado con la etapa de Conocimiento del Cliente y la otra Capacitación realizada fue similar a la presentada en el año 2020 , en cuanto a conceptos, riesgos y señales de Alerta.

Por último, se ha realizado hasta el momento una Capacitación durante el año 2022 y la cual involucra aspectos relacionados con los conceptos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento al Terrorismo, Riesgos involucrados, conocimiento del Cliente y materias relacionadas con el Código de Etica y Conducta de GM, como un elemento diferenciador a destacar respecto a las presentaciones anteriores.



Fuente: Ejemplo de una Diapositiva de PPT a empleados, proporcionado por Oficial de Cumplimiento GM

X.2 Políticas y Procedimientos aplicados por la gestión interna de GM, lo cual son conocidos por todos los empleados.

Las Políticas y Procedimientos que posee GM son manuales elaborados por la Gestión Interna y son documentos que entregan información respecto a los distintos pronunciamientos internos que deben establecerse dentro de la organización, para el desarrollo de sus actividades

operaciones y del cumplimiento normativo presentando a todas sus áreas con la información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible posible.

Las Políticas y Procedimientos constituyen una herramienta de apoyo no solo para el Directorio de la Empresa, sino para todos los empleados de GM y de paso permite modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con la mejor calidad y eficiencia posible.

Por tal razón, la importancia que adquiere el conocimiento de estos “manuales” se transforma en un conjunto de acciones concretas y conocimiento de labores que involucran, debida diligencia y conocimiento del Cliente y fundamentalmente el orden en que deben realizarse las actividades dentro de la empresa y el tiempo que normalmente deben tomar realizar determinadas actividades y procesos que tienen como resultado alcanzar y ratificar la efectividad de esta organización.

Dentro de los objetivos más importantes que tiene contar con estas Políticas y Procedimientos dentro de GM, para temas relacionados con la Prevención de Delitos relacionados con la Ley 19.913, tenemos los siguientes:

- Desarrollar y mantener una línea de autoridad y subordinación para complementar los controles internos establecidos por la Gestión Interna.
- Definir de manera clara las funciones y las responsabilidades de los empleados de GM en cada área dentro de la Empresa, así como su organización y ayuda.
- Disponer de controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.
- Desarrollar habilidades intuitivas que permitan a los empleados de GM, poder alertar y mitigar potenciales riesgos de operaciones sospechosas de Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo que intenten realizar algunos clientes.

Existen dentro del Modelo de Prevención de GM, (18) Manuales, Políticas y Procedimientos establecidos por GM en relación con la gestión interna y el cumplimiento normativo relacionado con la ley 19.913.

Durante la etapa de procesamiento de datos y análisis de información reunida pudimos identificar cuáles son los componentes del Modelo de Prevención; tal como se describe a continuación:

- Manual de Código de Ética y Conducta Colaboradores
- Manual de Compliance Independiente Sistema Dynatech Global Monex
- Manual de Procedimiento Operativo
- Manual de Conocimiento del Cliente (KYC)
- Manual de Políticas de Cumplimiento- Gobierno Corporativo
- Manual de Prevención de LA/FT
- Manual de Procedimiento y Políticas para búsqueda en OFAC
- Manual de Procedimiento y Políticas para búsqueda en OFAC y DD reforzada.
- Manual de Procedimiento Prevención de Delito Ley 20.393
- Manual de Seguridad de atributos y autorizaciones Sistema Dynatech
- Manual de Políticas y Procedimientos de Monitoreo
- Políticas de Pagos a Corresponsales
- Políticas de relación con Funcionarios Públicos
- Políticas y Programas de Capacitación Anual
- Procedimiento y Reporte de Operaciones en Efectivo ROE
- Procedimiento y Reporte de Operaciones Sospechosas
- Procedimiento y política tratamiento de personas Políticamente Expuestas PEP

De todos los anteriormente señalados, procederemos a establecer cuáles son los mecanismos de difusión considerados por la gestión interna para lograr el mejor acceso y comprensión de los elementos considerados en la Ley 19.913 y que son establecidos por la Gestión Interna de GM a través de las Políticas, Procedimientos y Manuales que componen su Modelo de Prevención.

Es necesario recordar que GM, cuenta con un Modelo de Prevención de Delito de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo el cual fue certificado a través de la empresa GCA Compliance Ltda., por lo tanto, todas sus políticas, manuales y procedimientos son acordes al cumplimiento de la normativa asociada a la Ley 19.913, que la Gestión interna de GM debe aplicar, cumplir y difundir a sus empleados en el logro de sus objetivos.



Fuente: Ejemplo de una Tapa Manual de LA/FT, proporcionado por Oficial de Cumplimiento GM

X.3 Capsulas Informativas Digitales enviadas a empleados vía Correos Masivos.

Las Capsulas informativas digitales las podemos definir como contenidos resumidos presentados en un formato digital y generalmente transformado en formato PDF, los cuales son enviadas de manera general vía correos electrónicos a todos los empleados de GM. Las capsulas informativas permiten el envío de información a los empleados de manera práctica, precisa y sencilla de un determinado tema relacionado con la Ley 19.913 y el cual se desea presentar y dar a conocer a los empleados de GM.

Esta herramienta, ayuda a la Gestión Interna a enfocar la difusión de un tema que requiere mayor atención, fortalecimiento y comprensión por parte del empleado en relación a la Ley 19.913. El enfoque que permite la difusión de las Capsulas informativas, ayuda a los empleados en una mejor comprensión de recursos de aprendizaje y de manera mucho más didáctica en la difusión de los contenidos.

Existen “Cápsulas informativas Digitales” que son difundidas por la Gestión interna de GM a todos sus empleados, las cuales señalan de manera práctica y didáctica algunos contenidos cortos abordados respecto a la normativa y fundamentalmente donde se explica de forma descriptiva un concepto clave e importante dentro de una capacitación.

Dentro de los aspectos a considerar tenemos que esta herramienta intenta cumplir con mostrar algunos contenidos relevantes de la Ley 19.913 y que se muestra de manera lo más general y practica posible, permitiendo así la mejor comprensión posible de la normativa o circular que se desea difundir.

Estas herramientas fueron utilizadas por la Gestión Interna por primera vez el año 2021, y en base a lo que pudimos investigar, fue enviada por única vez y más bien contenía varios aspectos que debía considerar recordar o tener presente el empleado al momento de tener dudas o consultas que pudieran nacer al momento de enfrentar una determinada situación con el cliente y que por tiempo no le permitiere realizar las consultas en los manuales correspondientes.

Durante el año 2022, se ha podido apreciar que a la fecha, ya se han enviado (3) Capsulas Informativas Digitales, relacionadas con los siguientes temas o aspectos a considerar por los empleados de GM, los cuales señalamos a continuación:

- Capacitación Cápsula Informativa - Beneficiarios Finales (marzo 2022)
- Capacitación Capsula Informativa - KYC (marzo 2022)
- Minuta Instructiva para colocar en lugar visible para los trabajadores de las sucursales (marzo 2022)

Marzo 2022



GLOBALMONEX

Conocimiento del Cliente (KYC)

Es una herramienta de gestión interna orientada a las entidades financieras, para facilitar la obtención de evidencia y documentación a las auditorías internas realizadas y/o las fiscalizaciones en terreno realizadas por la Unidad de Análisis Financiero (UAF)

Etapas

- 1** Verificación de Datos del Cliente
- 2** Análisis de la Información recibida
- 3** Conocimiento de la actividad económica
- 4** Conocer el Mercado

Al aplicar el procedimiento del Conocimiento del Cliente se permite:

- Una selección adecuada de clientes.
- Custodiar información más confiable del Cliente.
- Un mejor análisis del riesgo de Lavado de Activos.
- Detectar operaciones inusuales o reportar operaciones sospechosas.
- Prueba o evidencia diligente en la aplicación de los controles al Lavado de Activos.
- Proporciona datos y documentos sobre el cliente para atender las solicitudes de las autoridades competentes UAF, Ministerio Público etc.



Funciones de Colaboradores de GM

Al abrir un negocio o comenzar la relación entre el cliente y Global Monex, debes:

Realizar una investigación previa que te permita revelar detalles de la vida personal, profesional y/o actividad económica del cliente, ya sea para el caso de personas natural o Jurídicas.

Con esta acción estarás ayudando a Global Monex a:



Prevenir de realizar negocios con personas de mala reputación y eventuales lavadores de Activos encubiertos a través de empresas fachadas o de papel.



Resguardar información útil y necesaria del cliente al llenar el formulario de control "Conocimiento del Cliente"



Ayudarnos establecer nuevos controles y aplicación de nuevos procedimientos que permitan identificar y conocer con mayor exactitud las fuentes y el origen del patrimonio lícito de nuestros clientes.

¿DUDAS? y/o consultas: comunícate con Área de Compliance GM, con Emanuel Olcoy oficial de cumplimiento. compliance@globalmonex.cl

Fuente: Ejemplo de una Capsula Informativa PDF enviada a empleados, proporcionado por Oficial de Cumplimiento GM

X.4 Evaluaciones a través de preguntas y respuestas con alternativas múltiples aplicadas a Empleados.

No hemos podido obtener evidencia de evaluaciones y pruebas de selección múltiple realizadas a los empleados de GM en estas materias, las cuáles le permitan medir el nivel de comprensión de los empleados, sin perjuicio de las herramientas utilizadas para estos efectos.

Luego de consultado a la Gestión Interna de GM, respecto al uso de esta herramientas, nos señalaron que no realizan esta actividad de Evaluación.

X. EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DE LAS HERRAMIENTAS DE DIFUSIÓN UTILIZADAS EN LA EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN DE LA NORMATIVA LEY 19.913.

Después de realizado un análisis y recopilación de la información extraída en el numeral X de esta investigación, se procederá a realizar la evaluación de las Herramientas de Capacitación utilizadas por GM a sus empleados, de acuerdo a los contenidos señalados por la Ley 19.913.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

XI.1 Presentaciones en Programa Microsoft PowerPoint realizadas por la Gestión Interna de GM a sus empleados.

De acuerdo a los contenidos revisados de las presentaciones realizadas en PowerPoint a los empleados, respecto a los contenidos sugeridos por la Ley 19.913, evaluamos lo siguiente:

Respecto a los contenidos que abarca esta Herramienta de Capacitación, a continuación el cuadro nos muestra el siguiente resultado:

CONTENIDOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL							
Herramienta Evaluada	Manual de Prevención	Conceptos LA/FT	Normativa y Sanciones	Señales de Alerta	Procedimiento ROS	Constancia Capacitación Empleado	Porcentaje de Cumplimiento
Presentación PowerPoint	X	√	X	√	√	√	66%

Fuente: elaboración propia

Los comentarios que podemos señalar respecto a los resultados obtenidos de esta evaluación son los siguientes:

La Circular N° 49 , numeral VI, respecto de Sistema de Prevención Interna y Otras Obligaciones señala la importancia de los componentes de prevención y combate del LA/FT, se encuentra el deber u obligación de implementar un sistema de prevención de Delito de lavado Activos y Financiamiento al Terrorismo algunos elementos a considerar y dentro de los cuales se encuentra el Manual de Prevención , el cual se considera un instrumento fundamental para la prevención de LA/FT y deberá contener las políticas y procedimientos a aplicar para evitar que

los sujetos obligados sean utilizados o puedan participar en la eventual comisión de los delitos referidos precedentemente.

Este manual debe constar por escrito y debe estar disponible en el lugar de fácil identificación para todo el Personal y actualizado en especial de nuevas señales de alerta o tipologías ya sea que estas se detecten por la propia empresa GM en el ejercicio de sus actividades o que se entreguen por parte del Servicio (UAF)

Es muy importante fortalecer la existencia y difusión del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, el cual pudimos constatar que si existe y cuenta con lineamientos generales que abarcan los contenidos específicos que sugiere la normativa UAF y mejor aún, se complementa con otros manuales y políticas y procedimientos establecidos por GM en su Modelo Prevención como por ejemplo:

- Políticas y Procedimientos de Conocimiento del Cliente (KYC)
- Procedimiento de detección y reporte de operaciones sospechosas
- Código de Ética y Conducta de los empleados de la Empresa relacionadas con prevención de LA/FT.
- Otros

Respecto a las Sanciones y Multas (UAF) establecidas tenemos que señalar que en sus artículos 19 y 20 , menciona un conjunto de infracciones y sus respectivas sanciones, aplicables a las personas naturales y jurídicas supervisadas por la UAF que incumplan las obligaciones legales para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, como por ejemplo:

Infracciones y sanciones leves: corresponden al incumplimiento de las instrucciones que la Unidad de Análisis Financiero imparte a través de circulares.

Las sanciones aplicables van desde una amonestación a una multa que puede ascender hasta 800 UF.

Infracciones y sanciones menos graves: corresponden al incumplimiento de las obligaciones relacionadas con el Reporte de Operaciones en Efectivo y la mantención de registros, detalladas en los artículos 4º y 5º, respectivamente, de la Ley 19.913.

La sanción aplicable va desde una amonestación a una multa de hasta 3.000 UF.

Infracciones y sanciones graves: corresponden al incumplimiento de la obligación legal de entregar información y/o de remitir Reportes de Operaciones Sospechosas, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 2º letra b y 3º de la ley 19.913.

La sanción aplicable va desde una amonestación a una multa de hasta 5.000 UF.

En virtud de lo señalado anteriormente, es necesario en este caso incluir en las presentaciones de PowerPoint las sanciones y multas establecidas por la UAF respecto al incumplimiento de estas materias, por lo cual ayudaría a los empleados a comprender la importancia que tiene cumplir con esta normativa y la responsabilidad que le corresponde a cada uno de ellos de acuerdo a la función que realiza en la empresa.

XI.2 Políticas y Procedimientos aplicados por la gestión interna de GM, lo cual son conocidos por todos los empleados.

De acuerdo con los contenidos evaluados mediante la revisión de las Políticas y Procedimientos que son aplicados por la gestión interna de GM de acuerdo su Modelo Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, los cuales deben ser de conocimiento público de sus empleados, tenemos los siguientes resultados:

Respecto a los contenidos que abarca esta Herramienta de Capacitación, a continuación el cuadro nos muestra el siguiente resultado:

CONTENIDOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL							
Herramienta Evaluada	Manual de Prevención	Conceptos LA/FT	Normativa y Sanciones	Señales de Alerta	Procedimiento ROS	Constancia Capacitación Empleado	Porcentaje de Cumplimiento
Políticas y Procedimientos	√	√	√	√	√	√	100%

Fuente: Elaboración Propia

Durante esta etapa revisión de contenidos pudimos identificar una gran cantidad de información relacionada con los componentes del Modelo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de GM, no obstante, nos enfocamos en lo que como mínimo señala la Ley 19.913, deben conocer los empleados como son los siguientes:

- Manual de Código de Ética y Conducta Colaboradores
- Manual de Conocimiento del Cliente (KYC)
- Manual de Prevención de LA/FT
- Manual de Procedimiento y Políticas para búsqueda en OFAC
- Manual de Procedimiento y Políticas para búsqueda en OFAC y DD reforzada.
- Políticas de Pagos a Corresponsales
- Políticas de relación con Funcionarios Públicos
- Políticas y Programas de Capacitación Anual
- Procedimiento y Reporte de Operaciones en Efectivo ROE
- Procedimiento y Reporte de Operaciones Sospechosas
- Procedimiento y política tratamiento de personas Políticamente Expuestas PEP

De todos los anteriormente señalados (Manuales y Procedimientos), podemos concluir que son en su conjunto una herramientas potentes y robustas de información y de consulta para todos los empleados, porque en ellos se detalla claramente los elementos que persigue la Gestión Interna de GM, respecto a prevenir y detectar situaciones que puedan vulnerar los controles establecidos en torno a estas actividades delictivas.

Estas políticas y procedimientos cuentan con un gran abanico de información puesto a disposición de los empleados, no obstante, el grado de lectura y comprensión de estas materias parece ser el talón de Aquiles de la Gestión Interna, al no fomentar su uso y fundamentalmente procurar fortalecer su lectura obligatoria o simplemente dar a conocer los elementos más relevantes o necesarios a tener presente en materias de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que se encuentren contenidos en estos manuales, lo cual no permite obtener provecho y beneficio de la información puesta a disposición de la Gestión Interna de GM a sus empleados.

XI.3 Capsulas informativas enviadas a empleados vía Correos Masivos

De acuerdo a la evaluación de los contenidos establecidos en estas herramientas de Capacitación denominadas “Cápsulas Informativas”, las cuales son difundidas a todos los empleados vía correos electrónicos masivos, se obtuvieron los siguientes resultados:

Respecto a los contenidos que abarca esta Herramienta de Capacitación, a continuación el cuadro nos muestra el siguiente resultado:

CONTENIDOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL							
Herramienta Evaluada	Manual de Prevención	Conceptos LA/FT	Normativa y Sanciones	Señales de Alerta	Procedimiento ROS	Constancia Capacitación Empleado	Porcentaje de Cumplimiento
Capsulas Informativas Empleados	X	√	X	√	√	√	66%

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a los resultados obtenidos, podemos señalar que para el caso de dar a conocer la existencia de un manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo es un tema considerar, más aun al queda demostrado ser una herramienta muy amigable, practica y que facilita la comprensión de contenidos relacionados con estas materias de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, por lo cual, su ausencia no tiene justificación alguna.

En relación al no dar a conocer o abordar temas relacionados con la normativa y sus sanciones tampoco es aceptable, dado que la normativa es bien clara y precisa con estas materias por lo tanto su difusión no debería presentar un problema para gestión interna, al contrario, permitiría que los empleados tomen conciencias de la importancia que radica el cumplimiento de la normativa como un solo equipo el cual conforman todos los empleados y directivos de GM.

Estas herramientas las cuales son presentadas generalmente de manera digital en formato PDF son importantes de considerar, dado que su enfoque y objetivo con que se prepara, apunta específicamente al tema que se desea abordar y dar a conocer a los empleados, por lo tanto puede en muchos casos incitar o fomentar la curiosidad de conocer o querer aprender aún más respecto a estos temas.

XI.4 Evaluaciones a través de preguntas y respuestas con alternativas múltiples aplicadas a Empleados.

Respecto a estas herramientas y de acuerdo a lo señalado anteriormente, podemos señalar que la Circular 49° de la Unidad de Análisis Financiero, numeral VI punto III en relación a la Capacitación de Personal, no señala que los Sujetos Obligados como GM, deban evaluar a los empleados una vez se logre desarrollar y ejecutar Programas de Capacitación e instrucción permanente.

No obstante lo anterior y como una manera de conocer el nivel de comprensión y asimilación de los contenidos transmitidos a través de estas u otras herramientas, hemos decidido realizar una evaluación a través de la preparación de un cuestionario de preguntas el cual es enviado vía correo electrónico a todos los empleados de GM, quienes libremente respondieron las preguntas relacionadas con diferentes contenidos abordados y que deben ser considerados en las Capacitaciones realizadas a los empleados por parte de la Gestión Interna de GM.

XI. ANALISIS COMPARATIVO (AÑO 2022 RESPECTO 2020/2021) DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS CAPACITACIONES REALIZADAS.

A continuación, se procederá a realizar un análisis comparativo entre cada una de las herramientas consideradas para realizar las Capacitaciones a los empleados y poder compararlas en virtud de los contenidos considerados en ellas que deben ser acorde a lo señalado en la ley 19.913.

XII.1 Análisis Comparativo Herramientas de Capacitación Herramientas PowerPoint.

Respecto al análisis comparativo, realizado a las Herramientas de PowerPoint y de acuerdo a los contenidos considerados en el cuadro siguiente, el resultado es:

CONTENIDOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL							
Herramienta Evaluada	Manual de Prevención	Conceptos LA/FT	Normativa y Sanciones	Señales de Alerta	Procedimiento ROS	Constancia Capacitación Empleado	Año
Presentación PowerPoint	X	√	√	√	√	√	2020
Presentación PowerPoint	√	√	√	√	√	√	2021
Presentación PowerPoint	X	√	X	√	√	√	2022

Fuente: Elaboración Propia

Durante el año 2021, se realizaron presentaciones en PowerPoint, que obtuvieron un resultado óptimo en la mejora continua, al realizarse capacitaciones mediante esta herramienta que logro considerar casi todos los contenidos señalados por la normativa, lo cual reafirma y hace sugerible repetir y actualizar con la información correspondiente.

XII.2 Análisis Comparativo Herramientas de Capacitación Herramientas Políticas y Procedimientos.

Respecto al análisis comparativo, realizado a las Herramientas Políticas y Procedimientos de acuerdo a los Contenidos considerados en el cuadro siguiente, el resultado es:

CONTENIDOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL							
Herramienta Evaluada	Manual de Prevención	Conceptos LA/FT	Normativa y Sanciones	Señales de Alerta	Procedimiento ROS	Constancia Capacitación Empleado	Año
Políticas y Procedimientos	√	√	√	√	√	N/A	2020
Políticas y Procedimientos	√	√	√	√	√	N/A	2021
Políticas y Procedimientos	√	√	√	√	√	N/A	2022

Fuente: Elaboración Propia

En todos los casos la información está presente y a disposición de los empleados, además de ser actualizada de año a año según lo establecido por la gestión interna de GM y de acuerdo lo establecido por la UAF a través de sus modificaciones o circulares informativas difundidas a todos los sujeto obligados como GM.

XII.3 Análisis Comparativo Herramientas de Capacitación Herramientas Capsulas Informativas

Respecto al análisis comparativo, realizado a las Herramientas Capsulas Informativas de acuerdo a los Contenidos considerados en este cuadro, el resultado es:

CONTENIDOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL							
Herramienta Evaluada	Manual de Prevención	Conceptos LA/FT	Normativa y Sanciones	Señales de Alerta	Proced. ROS	Constancia Capacitación Empleados	Año
Capsulas Informativas Empleados	Sin Uso	Sin Uso	Sin Uso	Sin Uso	Sin Uso	N/A	2020
Capsulas Informativas Empleados	X	√	X	√	√	N/A	2021
Capsulas Informativas Empleados	X	√	X	√	√	N/A	2022

De acuerdo a los resultados obtenidos de este análisis, las herramientas de Capacitación utilizadas a través de las Cápsulas Informativas Digitales, las cuales fueron implementadas a partir del año 2021, fueron efectivas en casi todos los contenidos sugeridos por la normativa, y al igual que las Presentaciones en PowerPoint, notan deficiencias en la difusión y existencia del Manual de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo de GM.

También se manifiesta deficiencias en el desarrollo de contenidos relacionados con la Normativa y sus Sanciones por lo cual es necesario reconsiderar su inclusión durante lo que resta del año 2022.

XII. IDENTIFICAR LOS HALLAZGOS, PROPONER MEJORAS Y CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

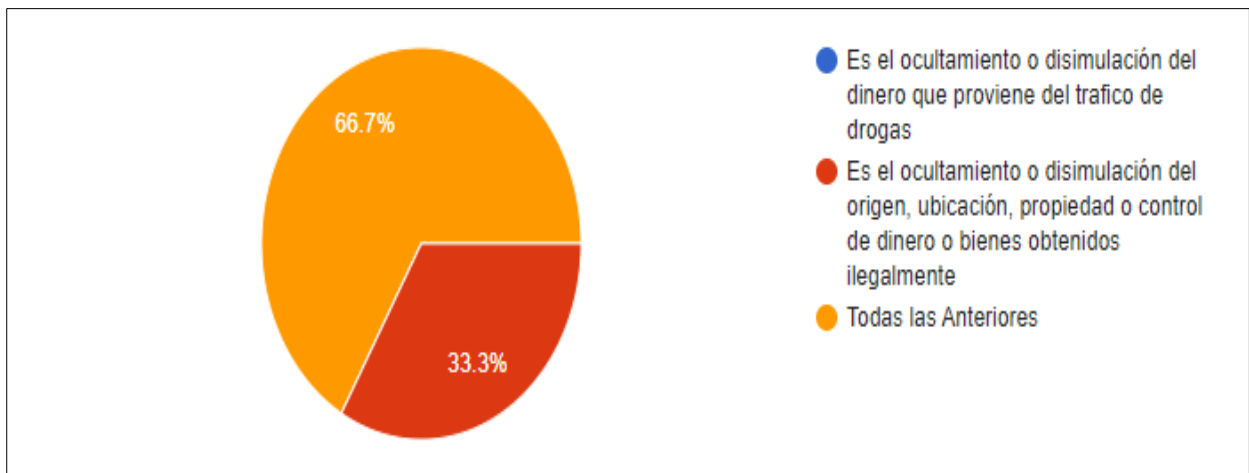
XIII.1 HALLAZGOS ENCONTRADOS EN ESTA INVESTIGACIÓN

Se presentan a continuación, los hallazgos encontrados en esta investigación los cuales serán explicados primero en dos subnumerales que se rotulan de la siguiente manera:

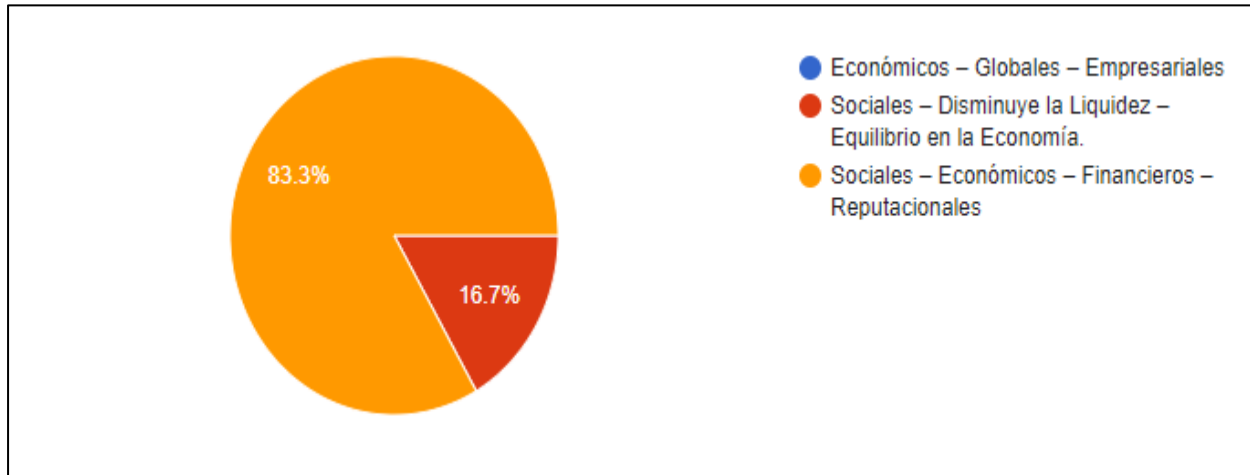
XIII.1.1 En relación a la Comprensión de Contenidos de la Ley 19.913.

Se procedió a enviar un cuestionario de preguntas a todos los empleados activos de GM, de los cuales el 90%, contestó nuestras preguntas, con lo cual la muestra fue considerada relevante y representativa respecto al universo de empleados considerados en esta investigación. A continuación se procederá a demostrar los hallazgos obtenidos en esta investigación y que de alguna forma pasan a resolver las hipótesis y alcanzar los objetivos que se pretendió perseguir con esta tesis.

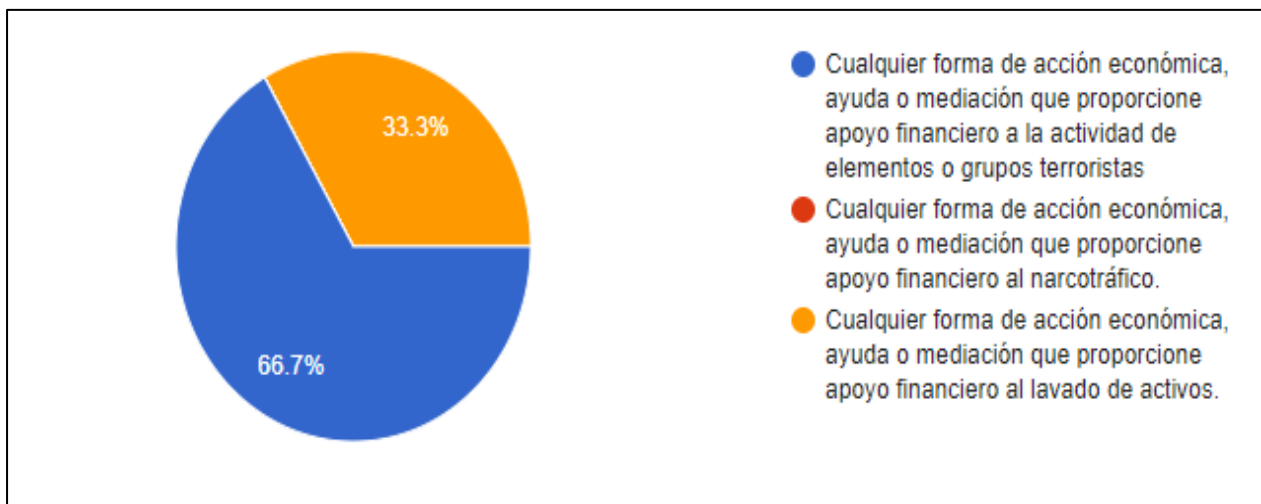
a) En relación a la pregunta relacionada con el concepto que es el Lavado de Activos, obtuvimos casi el 70% de las respuestas correctas respecto del 90% de los consultados.



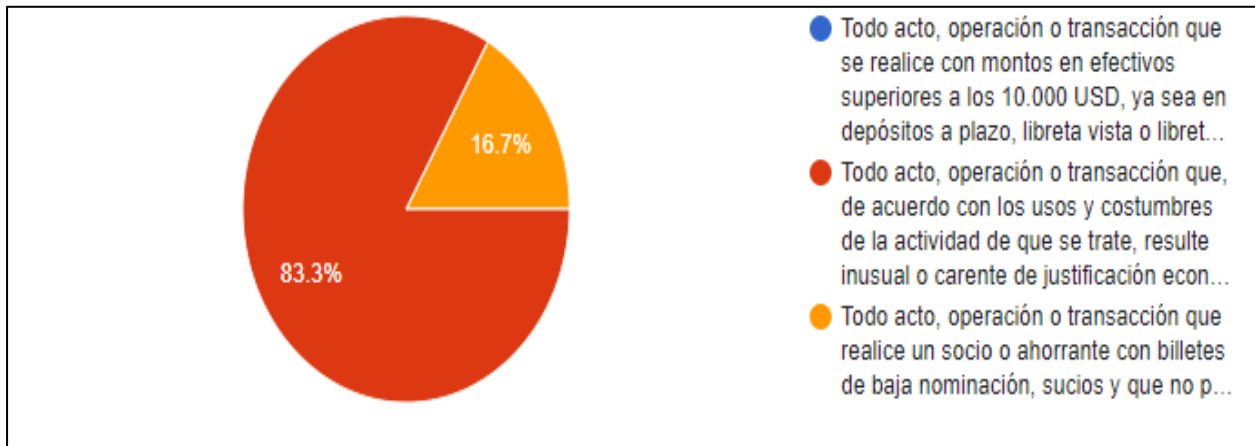
b) Respecto a la pregunta relacionada a los riesgos que se expone GM por no prevenir el Lavado de activos, obtuvimos el 83% de las respuestas correctas respecto al 90% de los empleados consultados lo cual nos permite analizar la comprensión e importancia que está realizando la gestión Interna de GM en la difusión de estas materias.



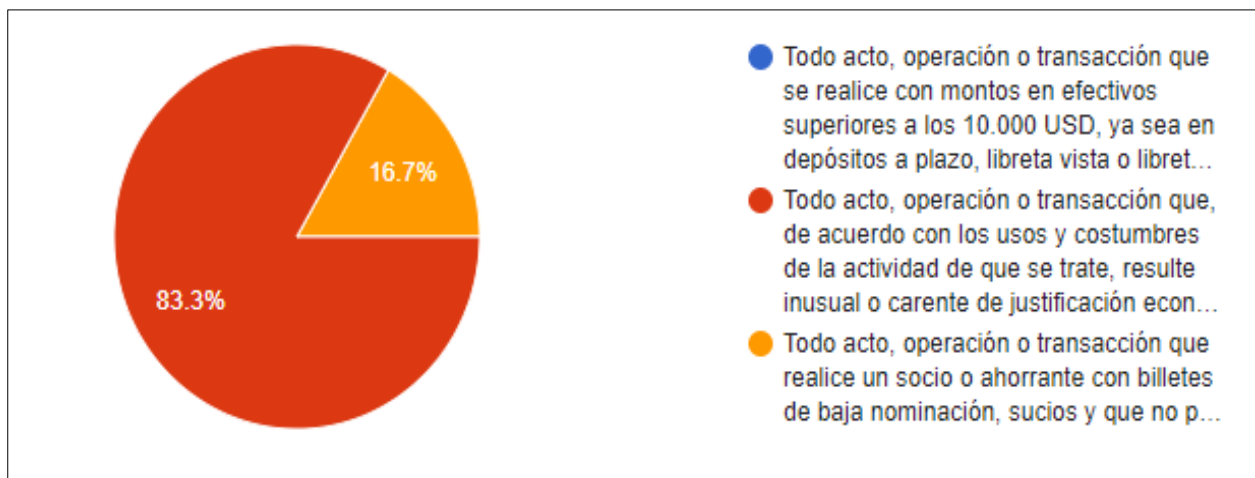
c) Respecto a la pregunta relacionada que es el Financiamiento del Terrorismo, obtuvimos el 67% de las respuestas correctas respecto al 90% de los empleados consultados, lo cual nos permite analizar la comprensión e importancia de la normativa relacionada con la Ley 19.913.



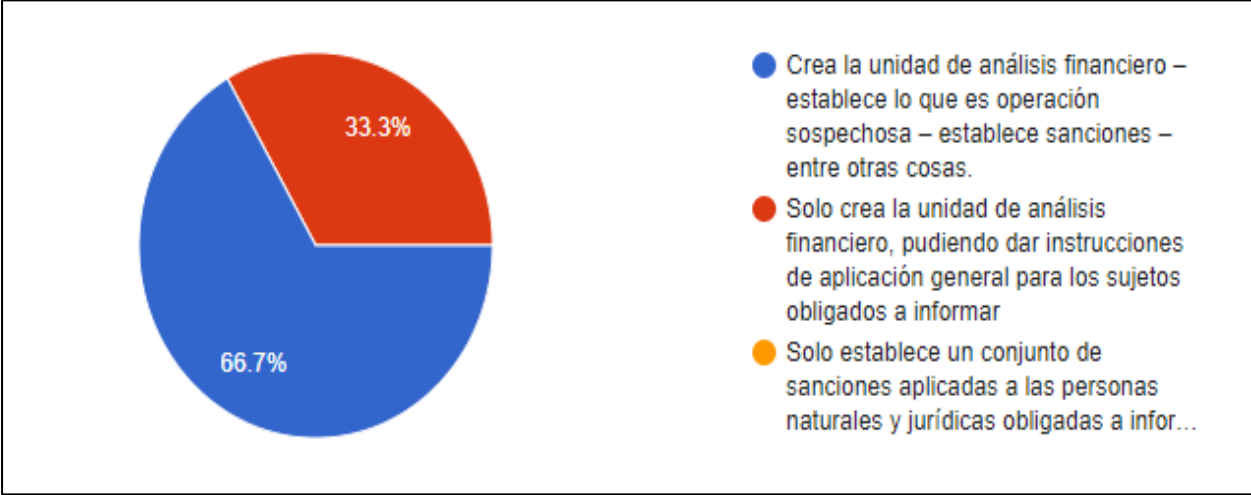
d) A raíz de la pregunta que señala que es una Señal de Alerta, obtuvimos más del 83% de las respuestas correctas respecto del 90% de los empleados entrevistados, lo cual nos permite analizar el nivel de comprensión de este concepto tan relevante que señala la normativa relacionada con la Ley 19.913



e) Respecto a la pregunta relacionada que es una Operación Sospechosa, obtuvimos más del 83% de las respuestas correctas respecto del 90% de los empleados consultados, lo cual nos permite hacer un análisis de este concepto de acuerdo a la normativa relacionada con la Ley 19.913



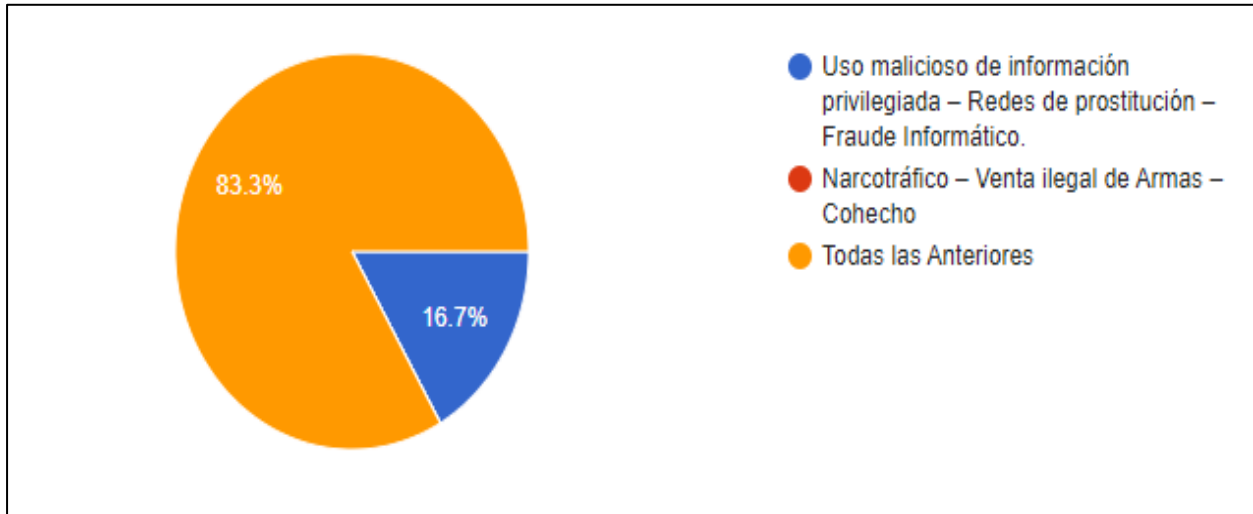
f) Respecto a la pregunta relacionada con que establece la Ley 19.913, obtuvimos un importante 67% de las respuestas correctas respecto al 90% de los empleados entrevistados, lo cual nos permite analizar si los empleados tiene claro de manera general, cuáles son los alcances y ámbitos que abarca la Ley.



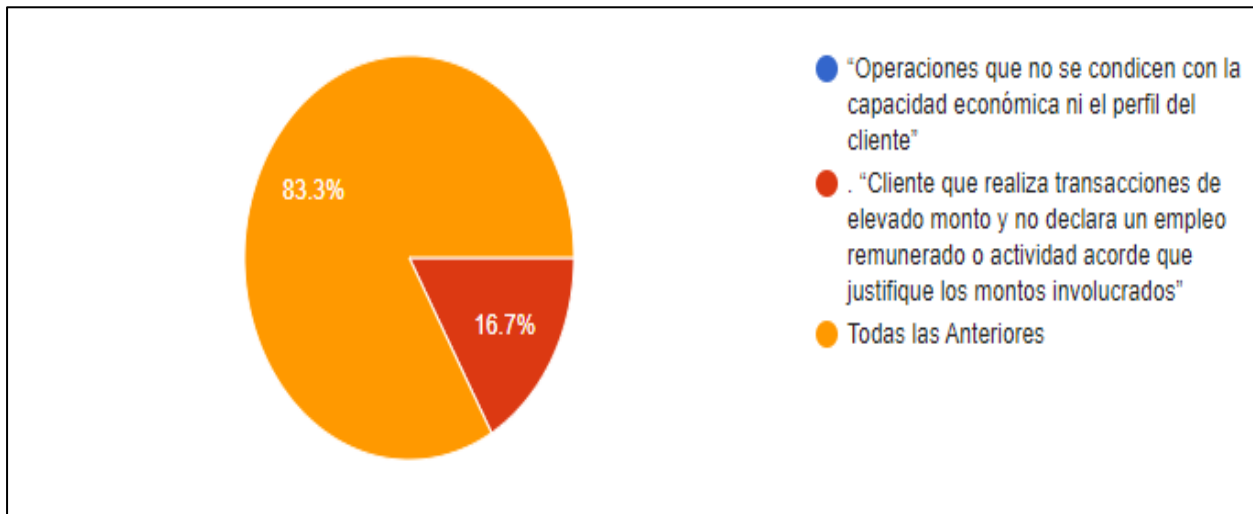
g) La pregunta más importante y básica tiene relación que es la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y de que está encargada, obtuvimos un importante 100% de las respuestas correctas respecto del total de los empleados entrevistados, lo cual nos permite analizar que los empleados tiene claro cuál es su función dentro GM y lo que representa para el sistema Financiero de nuestro país y de otros sectores económicos.



h) La pregunta en relación a que son los delitos precedentes de Lavado de Activos, obtuvimos un importante 83% de las respuestas correctas respecto del 90% de los consultados, lo cual nos permite analizar si los empleados tiene claro cuáles son los delitos que preceden el Lavado de Activos y porque es tan importante prevenirlos.



i) Respecto a la pregunta relacionada con cuales son las Señales de Alerta de una operación sospechosa, obtuvimos un importante 83% de las respuestas correctas respecto del 90% de los empleados consultados, lo cual nos permite analizar cuáles son las señales de Alerta establecidas por la Gestión Interna de GM al momento de enviar su reporte de operaciones sospechosas a la UAF



XIII.1.2 En relación a las Herramientas de Capacitación utilizadas a los Empleados de GM.

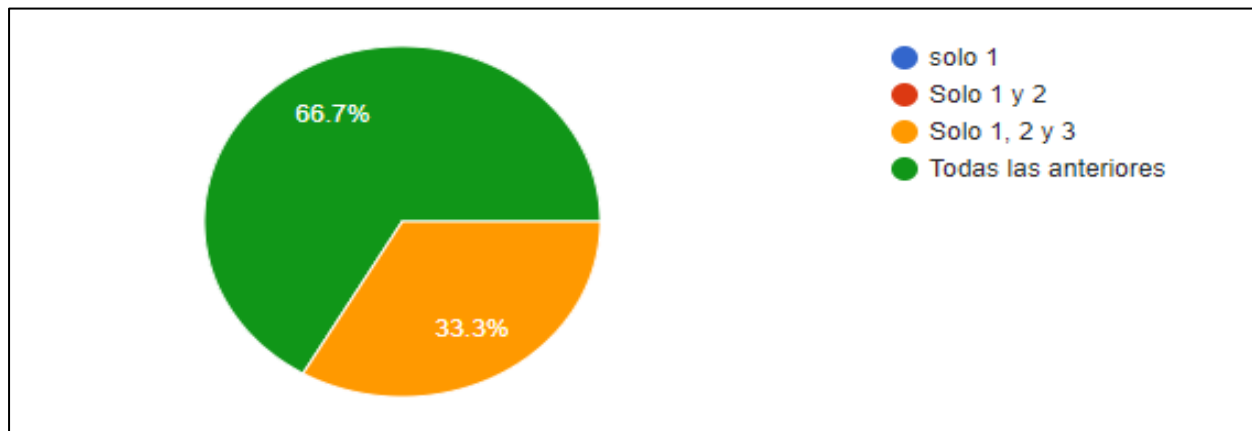
Se procedió a enviar un cuestionario de preguntas a todos los empleados activos de GM, de los cuales el 90%, contestó nuestras preguntas, con lo cual la muestra fue considerada relevante y representativa respecto al universo de empleados considerados en esta investigación.

A continuación se procederá a demostrar los resultados obtenidos en esta investigación y que de alguna forma pasa a resolver las hipótesis y objetivos que se pretendió perseguir con esta tesis.

a) Respecto a la pregunta realizada los empleados ¿Cuál de estas herramientas de Capacitación conoce Ud. en materias relacionadas con la Ley 19.913?

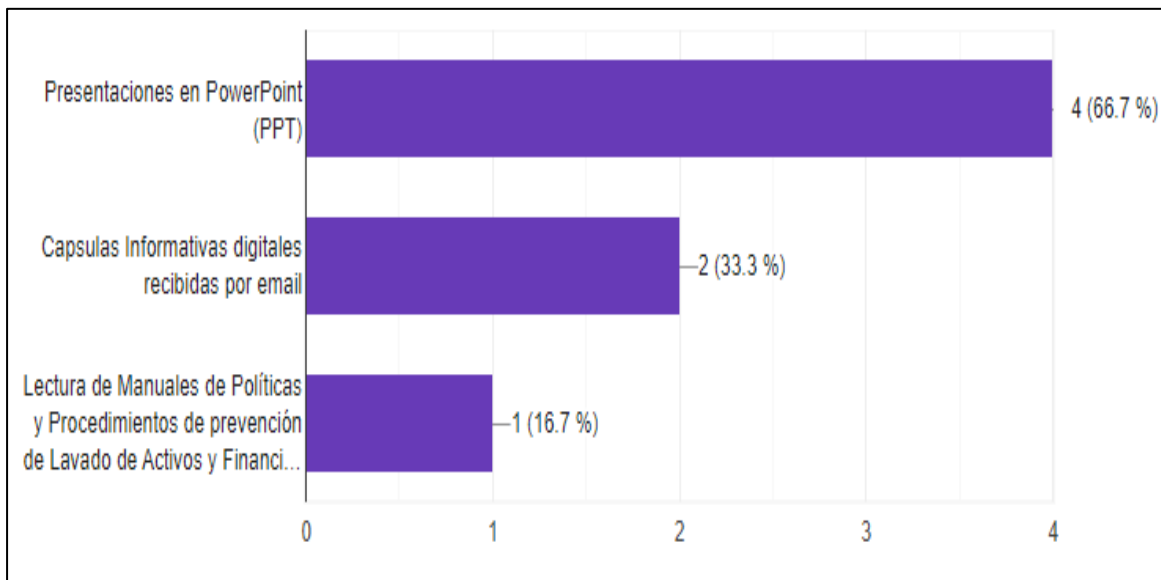
1. Presentación en PowerPoint
2. Capsulas informativas digitales
3. Manuales de Políticas y procedimientos relacionados con la Ley 19.913
4. Evaluaciones a través de Cuestionarios de Preguntas y Respuestas (N/A)

El resultado que obtuvimos es un importante 67% de las respuestas correctas, lo cual nos permite concluir que los empleados identifican claramente cuáles son las herramientas utilizadas por la Gestión interna de GM en las capacitaciones realizadas a todos los empleados de la Empresa.



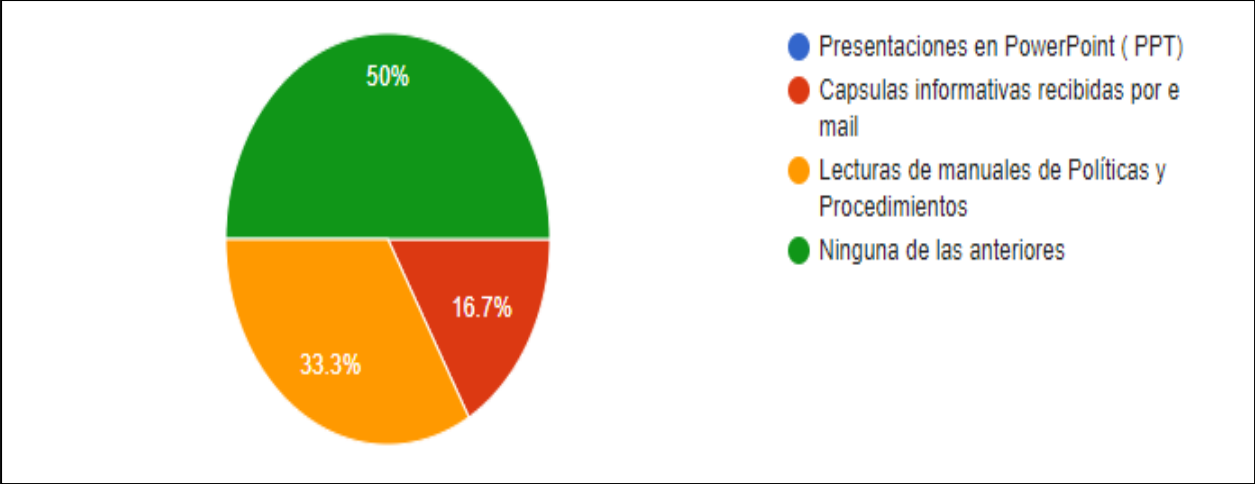
b) Respecto a la pregunta realizada de ¿Cuál de las siguientes herramientas de Capacitación le ha parecido más interesante y fácil de comprender?

El resultado que obtuvimos un importante 67% de las respuestas correctas, lo cual nos permite concluir que los empleados se identifican claramente con las presentaciones en PowerPoint como una de las herramientas más fáciles de comprender y que utilizada la Gestión interna de GM en las capacitaciones realizadas a todos los empleados de la Empresa.



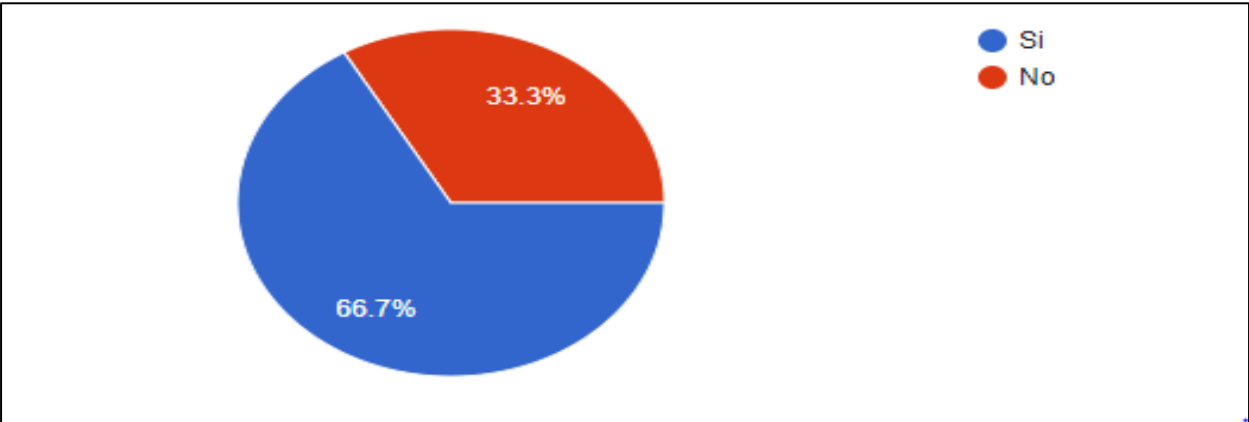
c) Respecto a la pregunta realizada de ¿Cuál de las siguientes herramientas de Capacitación le ha parecido menos interesante y más difícil de comprender?

Los resultados obtenidos nos muestran que el 50 % de los empleados señala que todas son interesantes y ninguna difícil de comprender, no obstante, la Lectura de Manuales de Políticas y Procedimientos si es un tema a considerar dado los volúmenes de información contenidos en ellos.



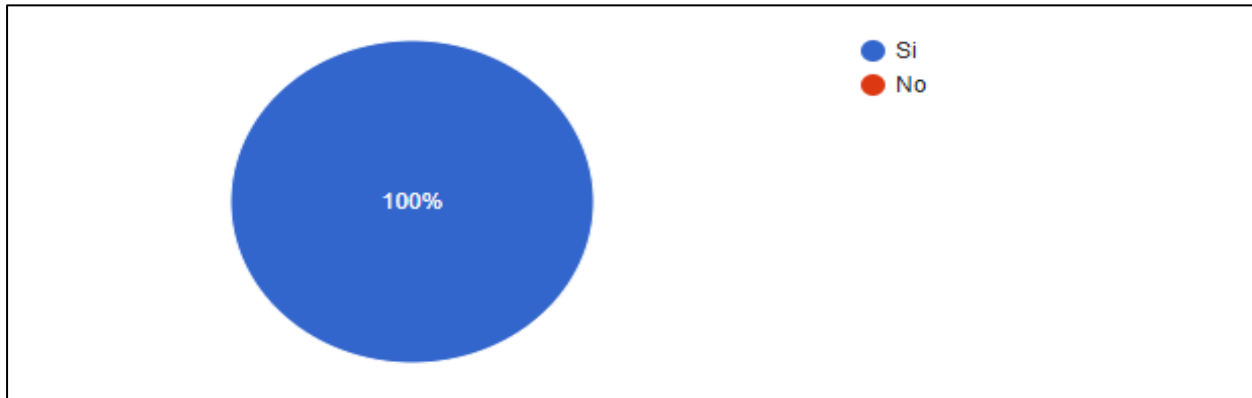
d) Respecto a la pregunta realizada de ¿Le gustaría a UD. que GM utilizara otras herramientas de capacitación distintas a las utilizadas hasta hoy?,

Los resultados obtenidos nos muestran que el 67 % de los empleados señala que SI, dando a entender que la Gestión interna de GM debería generar o crear nuevas herramientas de Capacitación, que le permitieran una mejor comprensión de contenidos de manera práctica y lo más sencilla y clara posible.



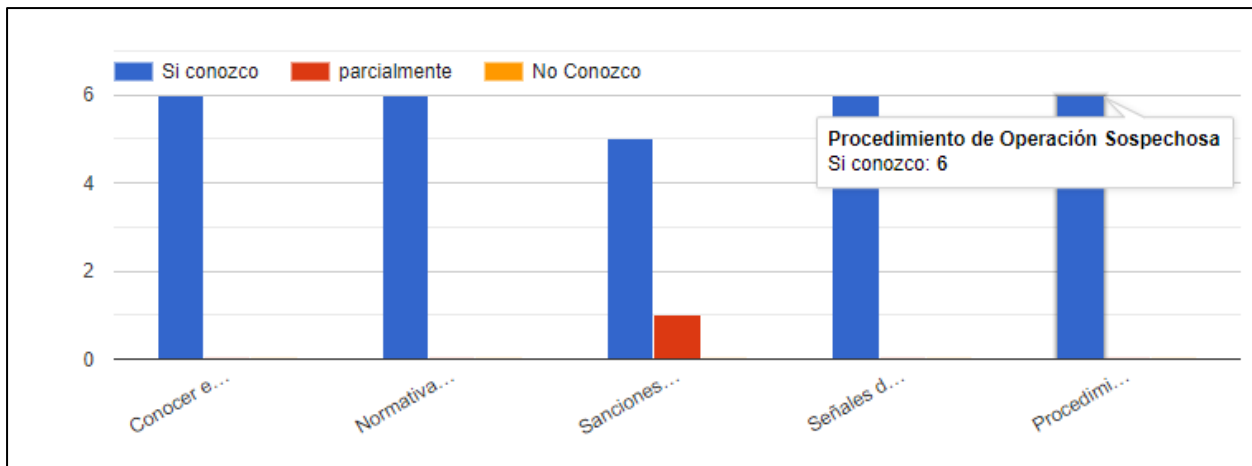
e) Respecto a la pregunta realizada de ¿Considera UD. que las Capacitaciones realizadas hasta ahora, son necesarias e importantes para la mejor comprensión de la Ley 19.913?

Los resultados obtenidos nos muestran que el 100 % de los empleados señala que son muy importantes y necesarias, dando a entender que las herramientas de Capacitación, son necesarias para lograr desarrollar capacitaciones que le permitieran una mejor comprensión de contenidos señalados en la Ley 19.913.



f) Respecto a la pregunta realizada de ¿Cuál de los siguientes contenidos de la Ley 19.913, conoce UD.?

Los resultados obtenidos nos muestran que del 100 % de los empleados señala conocer algunos conceptos y definiciones, pero cierta debilidad en las multas y sanciones aplicadas por la UAF a los sujetos obligados como GM, que deben velar por la correcta interpretación de la normativa.

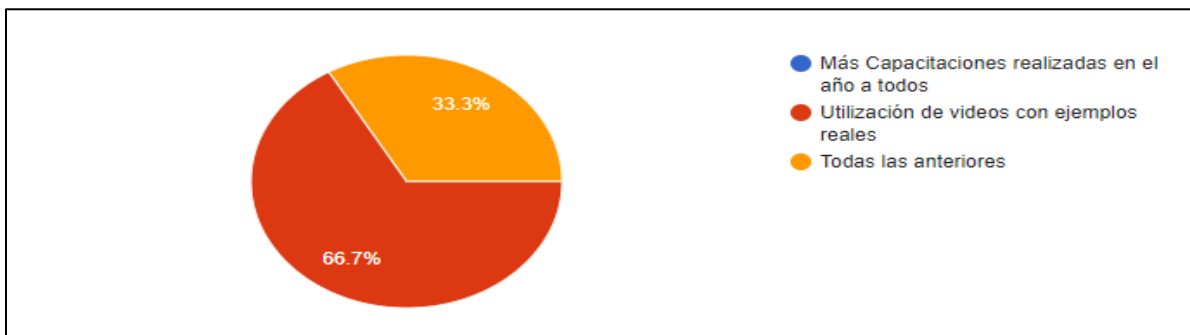


XIII.2 PROPUESTA DE MEJORAS A LA GESTIÓN INTERNA DE GM EN SUS CAPACITACIONES

Dentro de las sugerencias y mejoras generales que deseamos realizar a la Gestión Interna de GM en el desarrollo de las Herramientas de utilizadas en sus Capacitaciones, tenemos las siguientes:

- Considerar en las herramientas utilizadas para desarrollar las capacitaciones, todos los elementos mínimos señalados en la Ley que deben ser de conocimiento y comprensión de los empleados de GM en la prevención y detección de operaciones relacionadas con el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Todas las herramientas usadas son válidas, no obstante podrían ser más cortas, didácticas y explicativas para cada uno de los casos que deben ser considerados para la interpretación del Ley 19.913.
- Las herramientas de Capacitación deben ser enviadas o presentadas con mayor frecuencia y periodicidad a los empleados.
- Fortalecer con capacitaciones externas realizadas por otros exponentes, lo cual permitirá transformarla en una actividad distinta y con un factor de atención más relevante y de inquietud o curiosidad para los empleados.
- Realizar evaluaciones periódicas a los empleados. Esta actividad les permitirá evaluar las fortalezas y debilidades de los empleados y de pasos conocer la preferencias o herramientas mejor evaluadas por ellos en la transmisión y comprensión de estos contenidos normativos y posteriormente servirán de base para los resultados y conclusiones obtenidas a través de esta investigación.

- Los manuales y procedimientos son una gran fuente de consulta para todos los empleados, los cuales deberían estar a disposición de ellos para su consulta. Por lo tanto, sugerimos que se cree una carpeta compartida en un Drive de Google para que puedan ver y consultar las veces que sea necesario.
- Me permito sugerir que esta exploración a la Normativa ley 19.913, pueda abarcar también la aplicación de la Circular UAF N° 57 que define como Beneficiario Final a la(s) persona(s) natural(es) que finalmente posee, directa o indirectamente, a través de sociedades u otros mecanismos, una participación igual o mayor al 10% del capital o de los derechos a voto de una persona jurídica o estructura jurídica determinada.
- En relación a las entrevistas realizadas durante esta investigación ambos nos señalaron la idea de sugerir al legislador es que se aumente la cantidad de sujetos Obligados, como las automotoras, los abogados y los contadores que ya son sujetos obligados en otros países de América.
- Una mejora general propuesta por los entrevistados para la comprensión sería el impartir la información de forma más didáctica, estableciendo una metodología de aplicación de casos relacionados con la industria de las Remedadoras de Dinero.
- De las opiniones obtenidas de los empleados respecto a cómo mejorar las capacitaciones respecto de la Ley 19.913, obtuvimos un importante 66% de las respuestas, donde pudimos constatar y concluir que los empleados no se identifican claramente con las actuales herramientas de capacitación o simplemente deben ser desarrolladas con mayor claridad y con mayores y mejores ejemplos, que permitan una mejor comprensión de estos elementos relacionados con la Ley 19.913. El cuadro siguiente muestra el resultado de estas respuestas.



XIII.3 CONCLUSIONES FINALES DE ESTA INVESTIGACIÓN.

Las conclusiones obtenidas a través de los resultados de estas evaluaciones practicadas a los empleados de GM y a las entrevistas realizadas en esta investigación, nos demuestran que primero se cumplió con el objetivo de poder evaluar si las herramientas utilizadas para desarrollar las Capacitaciones a los empleados de GM en estas materias abarcan todos los aspectos y obligaciones a cumplir que señala la Ley 19.913 y en segundo lugar era evaluar si las herramientas y las materias consideradas en las capacitaciones, abarcan todos los aspectos y obligaciones a cumplir por señala la Ley 19.913, para determinar en qué grado se cumple la Ley.

En muchos casos y periodos se desarrollaron actividades de capacitación donde se consideraron algunos temas, no obstante, los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas demostraron muchas confusiones y errores de conceptos por parte de los empleados en estas materias.

Los elementos mínimos y contenidos sugeridos por la UAF y que deben considerar los Sujetos Obligados como GM en sus capacitaciones son los siguientes:

- Manual de Prevención
- Conceptos LA/FT
- Normativa y Sanciones
- Las Señales de Alerta
- Procedimiento ROS y
- Obtener evidencia o Constancia de la Capacitación realizada a los Empleados de la empresa.

Se considera necesario, rescatar de algunas presentaciones u otras herramientas de capacitación, la información relacionada con estos temas y efectivamente transformar elementos claves relacionados con la ausencia de estos contenidos (manual y Normativa/Sanciones) y proceder a crear una nueva Cápsula informativa digital y enviar información de este tipo de acuerdo a través del Correo electrónico a todos los empleados de la empresa.

En el caso de las Capsulas informativas Digitales, son herramientas de Capacitación muy novedosas e interesantes al momento de como la plantea la Gestión interna de GM en sus Capacitaciones, por lo tanto es absolutamente recomendable mantener su continuidad.

En relación a las Conclusiones finales a nuestras preguntas de Investigación, podemos señalar lo siguiente:

a) Respecto a la pregunta realizada al inicio de nuestra Investigación: ¿La Capacitación entregada a los equipos de trabajo en el marco de la Ley 19.913, cuenta con todos los elementos, conceptos, normas que se requieren para una buena utilización de la Ley, en el caso de estudio de esta investigación?

En virtud de la pregunta inicial que realizamos, podemos señalar que el resultado de esta investigación arroja como resultado que la empresa GM NO cuenta con todos los elementos, conceptos, normas que se requiere para una buena aplicación de la Ley 19.913, por lo tanto, es necesario que la Gestión Interna de GM, considere nuestras sugerencias y propuestas de mejoras, dado que así le permitiría a todos sus empleados asimilar de mejor forma los conceptos y elementos contenidos en la Ley.

b) Respecto al objetivo General de esta investigación que es:

Evaluar si las herramientas y los contenidos considerados, abarcan todos los aspectos y obligaciones a cumplir que señala la Ley 19.913, para determinar en qué grado se cumple la Ley, por medio de la recopilación del material de capacitación y de entrevistas directas a los funcionarios que han participado en el periodo 2020 a 2022.

Los resultados finales demuestran que las herramientas de Capacitación utilizadas por GM, NO abarcan todos los aspectos señalados por la normativa UAF que deben considerar los Sujetos Obligados a reportar Operaciones Sospechosas de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, por lo tanto, la Gestión interna debe considerar su inclusión obligatoria en futuras actividades de capacitación realizadas a los empleados de GM.

c) En relación al resultado obtenido al ver si cumplimos con el objetivo principal planteado al inicio que era:

De acuerdo a lo señalado en la Circular 49° de la Unidad de Análisis Financiero, numeral VI punto III en relación a la Capacitación de Personal, que señala que los Sujetos Obligados como GM, deben desarrollar y ejecutar Programas de Capacitación e instrucción permanentes a sus empleados, actividades que deberán asistir o desarrollarse a lo menos una vez al año. Al respecto, podemos señalar que las Herramientas de Capacitación revisadas debían contener a los menos los siguientes elementos tales como:

- Todo lo estipulado en el Manual de Prevención.
- Conceptos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y sus consecuencias para la actividad que realizan.
- La Normativa que regula la materia y sus sanciones tanto administrativas como penales.
- Señales de Alerta.
- Procedimientos a ejecutar frente a una Operación de carácter sospechosa.
- Se debe dejar constancia de las Capacitaciones efectuadas (lugar, fecha, nombre y firma de los asistentes, incluido el Oficial de Cumplimiento).

Respecto a lo señalado anteriormente, el resultado obtenido es NO se incorporan los requisitos mínimos exigidos y señalados por la normativa UAF que deben considerar los Sujetos Obligados al momento de realizar sus capacitaciones a los empleados, por lo tanto, la Gestión Interna debe considerar su inclusión obligatoria en futuras actividades de capacitación que realice.

d) Al recordar la Hipótesis de Investigación planteada al inicio “Las herramientas de capacitación actuales, deben ser lo suficientemente robustas para lograr una mejor comprensión y aprendizaje de la Ley 19.913”.

Al respecto podemos señalar que las herramientas de Capacitación utilizadas son consideradas deficientes para lograr el conocimiento y comprensión de la normativa Ley 19.913. También podemos señalar que algunas son más deficientes que otras en la inclusión de contenidos y éstas no se presentan en la forma y periodicidad con relacionada con la normativa.

Por lo tanto, ante la ausencia de contenidos reflejados en estas herramientas de capacitación, éstas no permiten una mejor comprensión de los contenidos sin perjuicio de o las herramientas utilizadas en la Capacitación.

Nuestra conclusión es clara al momento de afirmar que una capacitación robusta y bien planteada SI es de vital importancia para la comprensión de los empleados en estas materias de la Ley 19.913 y además porque aportan importantes beneficios directos para la gestión interna de GM y generando de paso, mayor satisfacción laboral y moral a todos los empleados al sentirse más valorado y comprometido en sus funciones.

Es necesario crear mayores estímulos o ideas que permitan al empleado desarrollar de mejor forma su comprensión de estas materias. Dejamos la inquietud a la Gestión interna de GM al considerar estas humildes sugerencias y conclusiones extraídas de esta investigación.

XIV. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES

Artículos y Publicaciones

- (Perotti J. , 2009)
- (Cabonari, 2009)
- (Dirección de Extranjería, 2020)
- Tamayo, S. (1997).
- (Lahera, E. 2002)
- (FONASA,2022)

Tesis

- (Juan Manzan, 2016)

Leyes y Circulares

- (Ley Chile, 1984)
- (Ley Chile, 2003)
- (Unidad de Análisis Financiero, 2013)
- (Unidad de Análisis Financiero, 2010)
- (UAF, 2021)
- (Grupo de Acción Financiera Latinoamericana, 2015)
- (Unidad de Análisis Financiero,2010)
- (Unidad de Análisis Financiero,2013)

XV. ANEXOS

Anexo N°1 Cuestionario Entrevistas Oficial de Cumplimiento/Lic. Ciencias Jurídicas y Sociales

- 1) ¿Cuáles son los riesgos que considera UD. a lo que se ve expuesta la Empresa GM como posible víctima de Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo?

- 2) ¿Qué importancia le da a UD. la realización de Capacitaciones al interior de una Empresa como GM y la necesidad de su mejora continua?

- 3) ¿Cómo evalúa UD. el procedimiento y/o conocimiento previo por parte de los Sujetos Obligados como GM con respecto a la obligación de entregar Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) a la Unidad de Análisis Financiero -UAF- ante cualquier operación no habitual dentro de la Empresa?

- 4) Si Ud. desea realizar comentarios respecto a Mejoras o Sugerencias para lograr una mejor comprensión de la Ley 19.913 en GM u otra empresa del rubro, favor realícelo a continuación.

Anexo N°2 Cuestionario Selección Múltiple: Comprensión Contenidos de la Ley 19.913 UAF

1. A partir de las capacitaciones recibidas. ¿Qué es Lavado de Activos?

Es el ocultamiento o disimulación del dinero que proviene del tráfico de drogas

Es el ocultamiento o disimulación del origen, ubicación, propiedad o control de dinero o bienes obtenidos ilegalmente

Todas las Anteriores

2. ¿Cuáles son los riesgos que involucra el lavado de activos?

Económicos – Globales – Empresariales

Sociales – Disminuye la Liquidez – Equilibrio en la Economía.

Sociales – Económicos – Financieros – Reputacionales

3. ¿Qué es el Financiamiento del Terrorismo?

Cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a la actividad de elementos o grupos terroristas

Cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero al narcotráfico.

Cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero al lavado de activos.

4. ¿Qué es una Operación Sospechosa?

_ Todo acto, operación o transacción que se realice con montos en efectivos superiores a los 10.000 USD, ya sea en depósitos a plazo, libreta vista o libreta a plazo.

_ Todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realice en forma aislada o reiterada

_ Todo acto, operación o transacción que realice un socio o ahorrante con billetes de baja nominación, sucios y que no provengan de otra institución financiera, además que el socio no quiera dar mayor información de su procedencia.

5. ¿Qué establece la ley 19.913?

_ Crea la unidad de análisis financiero – establece lo que es operación sospechosa – establece sanciones – entre otras cosas.

_ Solo crea la unidad de análisis financiero, pudiendo dar instrucciones de aplicación general para los sujetos obligados a informar

_ Solo establece un conjunto de sanciones aplicadas a las personas naturales y jurídicas obligadas a informar.

6. ¿Qué es la UAF y de que esta encargada?

_ Es la Unidad de Análisis Financiero, encargado de prevenir en Chile el uso del sistema financiero y otros sectores económicos de los delitos del narcotráfico.

_ Es la Unidad de Análisis Financiero, encargado de prevenir en Chile el uso del sistema financiero y otros sectores económicos de los delitos de cohecho

_ Es la Unidad de Análisis Financiero, encargado de prevenir en Chile el uso del sistema financiero y otros sectores económicos de los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

7. ¿Cuál de estos delitos son precedentes de Lavado de activos?

Uso malicioso de información privilegiada – Redes de prostitución – Fraude Informático.

Narcotráfico – Venta ilegal de Armas – Cohecho

Todas las Anteriores

8. Las sanciones, aplicables a las personas naturales y jurídicas supervisadas por la UAF, que incumplan las obligaciones legales para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo son:

Sanciones, aplicables a las personas naturales y jurídicas supervisadas por el servicio que incumplan las obligaciones legales para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo: Amonestación a multa hasta 800 uf

Corresponden al incumplimiento de la obligación legal de entregar información y/o de remitir Reportes de Operaciones Sospechosas, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 2º letra b y 3º de la ley 19.913. Amonestación a multa de 3.000 UF

Incumplimiento de la obligación legal de entregar información y/o de remitir Reportes de Operaciones Sospechosas, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 2º letra b y 3º de la ley 19.913. Amonestación a multa de 5.000 UF

Todas las Anteriores

9. Las señales de Alerta de una Operación Sospechosa son por ejemplo:

“Operaciones que no se condicen con la capacidad económica ni el perfil del cliente”

“Cliente que realiza transacciones de elevado monto y no declara un empleo remunerado o actividad acorde que justifique los montos involucrados”

Todas las Anteriores

10. ¿Cómo Ud. mejoraría las capacitaciones realizadas respecto a la Ley 19.913?*

- Más Capacitaciones realizadas en el año a todos
- Utilización de videos con ejemplos reales
- Todas las anteriores

Anexo N°3 Cuestionario Selección Múltiple: Evaluación de Herramientas de Capacitación

I. ¿Cuál de estas herramientas de Capacitación conoce Ud. en materias relacionadas con la Ley 19.913?

1. Presentación en PowerPoint
2. Capsulas Informativas digitales
3. Manuales de Políticas y procedimientos relacionados con la Ley 19.913.
4. Evaluaciones a través de Cuestionarios de Preguntas y Respuestas

- Solo 1
- Solo 1 y 2
- Solo 1, 2 y 3
- Todas las anteriores

II. ¿Cuál de las siguientes herramientas de Capacitación le ha parecido más interesante y fácil de comprender?

- Presentaciones en PowerPoint (PPT)
- Capsulas Informativas digitales recibidas por email
- Lectura de Manuales de Políticas y Procedimientos de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo

III. ¿Cuál de las siguientes herramientas de Capacitación le ha parecido menos interesante y más difícil de comprender?

- Presentaciones en PowerPoint (PPT)
- Capsulas informativas recibidas por e mail
- Lecturas de manuales de Políticas y Procedimientos
- Ninguna de las anteriores

IV. ¿Le gustaría a UD. que GM utilizara otras herramientas de capacitación distintas a las utilizadas hasta hoy?

- Si
- No

V. ¿Considera UD. que las Capacitaciones realizadas hasta ahora, son necesarias e importantes para la mejor comprensión de la Ley 19.913?

- Si
- No

VI. ¿De acuerdo al tiempo que lleva UD. trabajando en GM, las capacitaciones le permiten comprender los contenidos señalados por la Ley 19.913?

Si comprendo los contenidos

No comprendo todos los contenidos

VII. ¿Cuál de los siguientes contenidos de la Ley 19.913, conoce UD.?

Conocer el Manual de Lavado de Activos

Normativa relacionada con el Lavado de Activos

Sanciones administrativas y Penales por incumplimiento de la Ley

Señales de Alerta

Procedimiento de Operación Sospechosa

Conocer el Manual de Lavado de Activos

Normativa relacionada con el Lavado de Activos

Sanciones administrativas y Penales por incumplimiento de la Ley

Señales de Alerta

Procedimiento de Operación Sospechosa



AUTÓNOMO

AUTORIZADO POR DECRETO EXENTO N° 13 DEL 27 DE ENERO DE 1988 DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

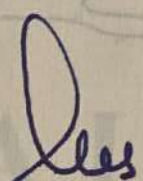
CERTIFICADO DE TÍTULO

Certifícase que, conforme a la reglamentación del Instituto Profesional Diego Portales, según consta en el registro, Rol N°980470050 de fecha 24 de abril de 1998, se otorgó el Título Profesional de:

CONTADOR AUDITOR

A Don

EDUARDO ALEJANDRO PINILLA ASCENCIO


.....
Vicerrectora Académica


.....
Rector

CONCEPCIÓN, agosto 17 de 2010.