

“Modelo de Prevención del Delito”

El Modelo de Prevención del Delito, constituye un protocolo basado en la normativa legal de delitos económicos. Este se configura con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas mediante la Ley Nro. 20.393, la que establece la “Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas”, como, asimismo, la Ley Nro. 21.595, “Ley de Delitos Económicos”, además de lo establecido en la Circular Nro. 62 de la Unidad de Análisis Financiero UAF, todo lo anterior, con el propósito de establecer e implementar un protocolo que, de manera efectiva materialice la prevención de tales delitos plasmados en dichos cuerpos legales y circulares. En tal sentido y manteniendo la observancia de calidad y ética profesional, que esta agencia ha mantenido por más de 46 años de existencia, compulsado con las actividades que desarrollan todos los colaboradores e integrantes en sus distintos niveles tales como; Gerentes, Profesionales, Asesores y Técnicos, como así mismo proveedores de la cadena de suministros y clientes de la “Agencia de Aduanas” María Isabel Vargas y Cia. Ltda”, es que se pone a disposición a través de la web corporativa el “Sistema de Prevención del Delito”.



María Isabel Vargas Sáez
Agente de Aduana

Santiago, octubre 2025

Ultima versión, Agosto 2026



Marcela Pérez Vargas
Agente de Aduana

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO NORMATIVO	4
3.	OBJETIVOS DEL MODELO	6
3.1	ALCANCE DEL MODELO	7
4.	MODELO PREVENCIÓN DEL DELITO	7
4.1	MAPA PROCESOS Y RIESGOS QUE PUEDEN IMPLICAR LA COMISIÓN DEL DELITO	8
1	PROCESOS ESTRATÉGICOS	9
2	PROCESOS MISIONALES	9
3	PROCESOS DE APOYO	10
4	PROCESOS DE SOPORTE Y CONTROL	10
4.2	ACEPTACIÓN DE CLIENTES	11
5.	FACULTADES FUNCIONES DEL ENCARGADO DEL MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO	12
5.1	FACULTADES DEL EPD	12
5.2	FUNCIONES DEL EPD	13
5.3	OTROS PARTICIPANTES DE MODELO SOCIOS GERENTES Y COLABORADORES	14
5.3.1	SOCIOS Y GERENTES	15
5.3.2	COLABORADORES Y PROVEESORES	15
6.	CONTROL DEL MPD	15
6.1	EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE CONTROLES	16
7.	ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN	17
7.1	CAPACITACIÓN	17
7.2	DIFUSIÓN	18
7.3	ANÁLISIS DE RIESGOS	19
7.4	ACTIVIDADES DE DETECCIÓN	20
7,5	MECANISMOS DE DENUNCIA	20
7.6	REVISIÓN DE JUICIOS	22
8.	ACTIVIDADES DE RESPUESTA	22
9.	SANCIONES DISCIPLINARIAS	22
10.	VIGENCIA Y ALCANCE	23
11.	REGISTRO Y ARCHIVO	23

1. INTRODUCCIÓN

El Modelo de Prevención del Delito, ha sido elaborado conforme a lo establecido en artículo 4 y siguientes, del Título I del artículo primero de la Ley Nro. 20.393 con el objetivo de establecer políticas, procedimientos y controles internos, que permitan 1) La identificación de las actividades o procesos de Agencia de Aduana que impliquen riesgo de conducta delictiva; 2) El establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en el contexto de las actividades a que se refiere el número anterior, los que consideran necesariamente canales seguros de denuncia y sanciones internas para el caso de incumplimiento; 3) Asignación de uno o más sujetos responsables de la aplicación de dichos protocolos, con la adecuada independencia, dotados de facultades efectivas de dirección y supervisión y acceso directo a la administración de la Agencia de Aduana para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, para rendir cuenta de su gestión y requerir la adopción de medidas necesarias para su cometido que pudieran ir más allá de su competencia; y 4) Previsión de evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de tales evaluaciones. Todo lo anterior, siendo vinculante con lo establecido en la Circular Nro. 62 de la Unidad de Análisis Financiero.

El Modelo, se diseña para prevenir la comisión de los delitos tales como; lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida, administración desleal, contaminación de aguas y especialmente los delitos relacionados con las actividades propias de la Agencia de aduanas, los que serán descritos detalladamente en el Numeral 2 Marco Normativo.

Lo anterior, dado que la Agencia de Aduanas María Isabel Vargas y Cía Ltda, y de acuerdo en lo descrito en el cuerpo legal ya definido, esta podría ser responsable penalmente y, por ello, arriesga consecuencias jurídicas por la comisión de delitos, que fueren cometidos, directamente, para su interés o provecho, como asimismo cometido por cualquier integrante de la Agencia, sean estos Socios, Gerentes, Profesionales o

Técnicos o bien quienes realicen labores de administración o supervisión, atendido a que la comisión del ilícito fuere consecuencia del incumplimiento, por parte de la Agencia de Aduanas.

Para evitar lo anterior, este MPD constituye un protocolo a seguir por todo el personal de la Agencia de Aduanas, y de igual modo informativo para clientes y proveedores.

El Modelo de Prevención del Delito de la Agencia de Aduanas, estará contenido por la designación de un Encargado de Prevención del Delito, el Manual de Prevención, una Matriz de Riesgos y Protocolos de Denuncias, el conocimiento, su difusión, aplicación y control, serán parte constitutiva del presente sistema, dando así cumplimiento a la norma legal como asimismo a lo dispuesto por el Servicio Nacional de Aduanas y Unidad de Análisis Financiero.

2. MARCO NORMATIVO

En su origen la ley N°20.393 del 2 de diciembre de 2009 y las sucesivas modificaciones, establecieron la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de los siguientes delitos:

- a) Delitos incorporados en el texto original de la Ley:
 - 1. Cohecho
 - 2. Lavado de Activos
 - 3. Financiamiento del Terrorismo
- b) Delito incorporado en el año 2016 (Ley N°20.931):
 - 1. Receptación
- c) Delitos incorporados en el año 2018 (Ley N°21.121):
 - 1. Soborno entre Particulares
 - 2. Administración Desleal
 - 3. Apropiación Indevida
 - 4. Negociación Incompatible
- d) Delitos incorporados en el año 2019 (Ley N°21.132):
 - 1. Delito de Contaminación de Aguas
 - 2. Comercialización de Productos Vedados
 - 3. Pesca Ilegal de Recursos del Fondo Marino
 - 4. Procesamiento, Almacenamiento o Utilización de Recursos Escasos
- e) Delito incorporado en el año 2020 (Ley N°21.240):
 - 1. Inobservancia del Aislamiento u otra Medida Preventiva dispuesta por la Autoridad Sanitaria, en caso de Epidemia o Pandemia
- f) Delitos incorporados en el año 2022 (Ley N°21.325 y Ley N°21.459):
 - 1. Delitos contenidos en la ley sobre Control de Armas (Ley N°17.798)
 - 2. Delito de Trata de Personas
 - 3. Ataque a la Integridad de un Sistema Informático
 - 4. Acceso Ilícito
 - 5. Interceptación Ilícita
 - 6. Ataque a la Integridad de los Datos Informáticos
 - 7. Falsificación Informática
 - 8. Receptación de Datos Informáticos
 - 9. Fraude Informático

g) Delitos económicos incorporados por la Ley N°21.595.

Esta ley fue publicada en el Diario Oficial el 17 de agosto de 2023 y que entró en vigor el mes de septiembre de 2024. Agrega cuatro nuevas categorías de delitos económicos al catálogo de la Ley, incorporando más de doscientos tipos penales vinculados a la actividad empresarial. Estas cuatro categorías aplican a estos ilícitos una serie de reglas y penas propias:

Primera Categoría:

Delitos que, bajo cualquier circunstancia, se considerarán como Delitos Económicos. Por ejemplo: delito de colusión; delitos bursátiles; delito de entrega de información falsa a la Comisión para el Mercado Financiero; delito de corrupción entre particulares; delito de negociación incompatible; delito de abuso de posición mayoritaria en el directorio; delito de falsedad de balances. (delito contemplado en el numeral 1) precedente.

Segunda Categoría:

Delitos que se considerarán Delitos Económicos en la medida en que sean cometidos en ejercicio de un cargo, función o posición en una empresa; o sean cometidos en beneficio económico o de otra naturaleza para una empresa. Por ejemplo: delito de estafa; delito de amenazas; delito de fraudes e infracciones tributarias y aduaneras; delitos informáticos; delito de homicidio y lesiones; delito de falsificación de instrumento público; delitos contra la propiedad intelectual e industrial. (delitos contemplados en el numeral 2) al numeral 17.

Tercera Categoría:

Aquellos delitos especiales, cometidos por funcionarios públicos, en los que haya intervenido -como autor o cómplice-, alguien al interior de una compañía o cuando reporte algún beneficio (de cualquier naturaleza) para una empresa. Por ejemplo: delito de cohecho; delito de fraude al fisco; delito de revelación de secretos; delito de enriquecimiento ilícito. (Para este caso, no existen delitos aduaneros o de comercio exterior específicos, salvo los que pueda cometer el Agente de Aduana en su calidad de Funcionario Público para los delitos denominados “Delitos Funcionarios” del Código Penal.

Cuarta Categoría:

En general, los delitos de lavado de activos y receptación cuando tengan como delito base algún delito considerado “económico”. Es decir, todos aquellos ilícitos que recaigan en especies derivadas de un Delito Económico de las otras categorías, o cuando la receptación o lavado fueren perpetrados en ejercicio de un cargo o función de la empresa, o en beneficio (de cualquier naturaleza) para una empresa. (Delitos contemplados en el numeral 18) y 19).

h) Ley 20393

Delitos relacionados con las actividades propias de una Agencia de Aduanas como lo son: 1) El inciso 5, Artículo 134, de la Ordenanza de Aduanas: Todo aquel que perciba

indebidamente la devolución (de derechos) proporcionando antecedentes material o ideológicamente falsos; 2) Artículo 168, inciso 2, de la Ordenanza de Aduanas que expresa: “Incurrirá en el delito de contrabando el que introduzca al territorio nacional, o extraiga de él, mercancías cuya importación o exportación, respectivamente, se encuentren prohibidas.”; 3) Artículo 168, inciso 3, de la Ordenanza de Aduanas, el cual expresa: “Comete también el delito de contrabando el que, al introducir al territorio de la República, o al extraer de él, mercancías de lícito 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”; 4) Artículo 168, inciso 4, de la Ordenanza de Aduanas, el cual expresa: “Incorre también en el delito de contrabando el que extraiga mercancías del país por lugares no habilitados o sin presentarlas a la Aduana.”; 5) Artículo 169 de la Ordenanza de Aduanas, el cual expresa “a) La declaración maliciosamente falsa del origen, peso, cantidad o contenido de las mercancías de exportación, b) quienes falsifiquen material o ideológicamente certificaciones o análisis exigidos para establecer el origen, peso, cantidad o contenido de las mercancías de exportación. c) Aquellos consignantes de mercancías que salen del país, que presenten documentos falsos, adulterados o parcializados, para servir de base a la confección de las declaraciones, determinándose a través de ellos la clasificación o valor de las mercancías.”. 6) Artículo 182 de la Ordenanza de Aduanas, el cual expresa: “a) Las personas que adquieran, reciban o escondan mercancías, sabiendo o debiendo presumir que han sido o son objeto de los delitos a que se refiere este Título. Se presumirá dicho conocimiento de parte de las personas mencionadas por el solo hecho de encontrarse en su poder las mercancías objeto del fraude o contrabando. b) Al dueño o representante legal de la empresa propietaria de las naves, aeronaves o vehículos en los cuales se hubiere introducido ilegalmente mercancías al país o de una zona de tratamiento aduanero especial al resto del territorio nacional. Se presumirá que dichas personas han actuado con conocimiento de la introducción ilegal de mercancías, cuando el vehículo hubiere sido acondicionado para tal efecto o contare con compartimientos ocultos que se hubieren utilizado para esconder la mercancía.”. 7) Artículo 11 de la Ley N° 20.962, que aplica Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestre, el cual expresa: “a) Incurrirá en el delito de contrabando el que introduzca en el territorio nacional o extraiga de él los especímenes de las especies, partes, productos o derivados de las especies o subespecies exóticas incluidos en los Apéndices de la Convención por lugares no habilitados; no presentándolos a la aduana; no pagando los derechos e impuestos y demás gravámenes, cuando corresponda; ocultándolos; utilizando documentación falsa, adulterada o parcializada o sin los correspondientes permisos y certificaciones que acrediten su legítimo origen, procedencia u obtención.”, b) “Asimismo, incurrirá en el delito de contrabando la persona que: i) Venda, ofrezca para la venta, exponga o exhiba al público con fines comerciales, especímenes, partes, productos o derivados de las especies o subespecies exóticas

incluidos en los Apéndices de la Convención, y que, siendo requerido por la autoridad competente, no acredite su obtención legal o legítima procedencia, de conformidad con las disposiciones de la Convención y la ley.”. ii) “Almacene, custodie, transporte o distribuya, con fines comerciales, especímenes, partes, productos o derivados de las especies o subespecies exóticas incluidos en los Apéndices de la Convención y

que, a requerimiento de la autoridad competente, no acredite su obtención legal o legítima procedencia, de conformidad con las disposiciones de la Convención y la ley.”. 8) Artículo 12 de la Ley N° 20.962, que aplica Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestre, el cual expresa “Tratándose del delito previsto en el artículo anterior, la pena correspondiente aumentará en un grado si el responsable formare parte de una agrupación o reunión de personas para cometer dicho delito, sin incurrir en el delito de asociación ilícita.”. 9) Artículo 35 de la Ley N° 18.690, sobre Almacenes Generales de Depósito, el cual expresa: “El que falsificare un certificado de depósito o un vale de prenda o hiciere uso de éstos, será castigado con la pena de presidio menor en sus grados medio a máximo y multa de cien a quinientas unidades de fomento.”. 10) Artículo 36 de la Ley N° 18.690, sobre Almacenes Generales de Depósito, el cual expresa: “a) El depositante que sin la autorización escrita del almacenista y del acreedor prendario, si lo hubiere, retire total o parcialmente las mercaderías depositadas; b) El depositante que constituya más de un depósito sobre la misma mercadería, y c) El almacenista que otorgue más certificados de los que le corresponda emitir de conformidad con las disposiciones de esta ley, respecto de la misma mercadería.”. 11) Artículo 37 de la Ley N° 18.690, sobre Almacenes Generales de Depósito, el cual expresa: “a) Los que depositaren especies atribuyéndose, sin serlo, la calidad de dueños de ellas y endosaren el certificado de depósito o el vale de prenda y; b) Los que omitieren declarar ante el almacenista, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 5°, N° 9, la existencia de un gravamen, prohibición o embargo y endosaren el certificado de depósito o el vale de prenda.”. 12) Artículo 37 de la Ley N° 18.690, sobre Almacenes Generales de Depósito, el cual expresa: “El depositante que destruyere maliciosamente los sellos u otros resguardos que haya puesto el almacenista para asegurar la integridad de las mercaderías depositadas.”. 13) Artículo 28 de la Ley N° 19.039 sobre Propiedad Industrial, el cual expresa: “a) Los que maliciosamente usen, con fines comerciales, una marca igual o semejante a otra ya inscrita para los mismos productos o servicios o respecto de productos, servicios o establecimientos relacionados con aquellos que comprende la marca registrada. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 19 bis E. b) Los que usen, con fines comerciales, una marca no inscrita, caducada o anulada, con las indicaciones correspondientes a una marca registrada o simulando aquéllas, y c) Los que, con fines comerciales, hagan uso de envases o embalajes que lleven una marca registrada, sin tener derecho a usarla y sin que ésta haya sido previamente borrada, salvo que el embalaje marcado se destine a envasar productos diferentes y no relacionados con los que protege la marca.”. 14) Artículo 28 bis de la Ley N° 19.039 sobre Propiedad Industrial, el cual expresa: a) El que falsifique una marca ya registrada para los mismos productos o Servicios, y b) El que fabrique, introduzca en

el país, tenga para comercializar o comercialice objetos que ostenten falsificaciones de marcas ya registradas para los mismos productos o servicios, con fines de lucro y

para su distribución comercial. 15) Artículo 52 de la Ley N° 19.039 sobre Propiedad Industrial, el cual expresa: “Los que maliciosamente fabriquen, utilicen, ofrezcan o introduzcan en el comercio un invento patentado, o lo importen o estén en posesión del mismo, con fines comerciales. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso quinto del artículo 49. 16) Artículo 61 de la Ley N° 19.039 sobre

Propiedad Industrial, el cual expresa: “Los que maliciosamente fabriquen, comercialicen, importen o utilicen, con fines comerciales, un modelo de utilidad registrado. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo establecido en el inciso quinto del artículo 49, que será igualmente aplicable a esta categoría de derechos. 17) Artículo 67 de la Ley N° 19.039 sobre Propiedad Industrial, el cual expresa: “Los que maliciosamente fabriquen, comercialicen, importen o utilicen, con fines comerciales, un dibujo o diseño industrial registrado. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo establecido en el inciso quinto del artículo 49, que será igualmente aplicable a esta categoría de derechos. 18) Artículo 85 de la Ley N° 19.039 sobre Propiedad Industrial, el cual expresa: “Los que maliciosamente fabriquen, comercialicen, importen o utilicen, con fines comerciales, un esquema de trazado o topografía de circuitos integrados registrado. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo establecido en el inciso quinto del artículo 49, que será igualmente aplicable a esta categoría de derechos.”. 19) Artículo 456 bis A del Código Penal (receptación aduanera), el cual expresa: “El que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida del artículo 470, número 1°, las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas.”. 20) Artículo 27, Ley N° 19.913, que crea la Unidad de Análisis Financiero, el cual expresa: “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 el artículo 168 en relación con el artículo 178, números 2 y 3, de la Ordenanza de Aduanas.”.

- i) Circular Nro. 62 de la Unidad de Análisis Financiero, Prevención del lavado de activos, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

3. OBJETIVOS DEL MODELO

- a) Prevenir con la mejor eficacia la ocurrencia de los delitos señalados en la Ley 20.393.
- b) Identificar las actividades o procesos implementados por la Agencia, ya sean habituales o esporádicos en los que se genere o incremente el riesgo de comisión de los delitos señalados en la Ley.
- c) Establecer los protocolos, reglas, actividades y procedimientos necesarios para la efectiva implementación y operación de un MPD al interior de la Agencia.

- d) La difusión entre sus colaboradores y stakeholders del MPD incorporando sus normas.
- e) Instituir un mecanismo para la prevención y mitigación de los riesgos de delitos a los cuales la agencia se encuentra expuesto, basado en un permanente monitoreo, optimizando procesos y la mejora continua de sistema.
- f) Proteger la reputación, cultura ética y políticas de calidad de la agencia, evitando que cualquier persona pueda transgredir las citadas normas.
- g) Asegurar la transparencia frente a organismos fiscalizadores.

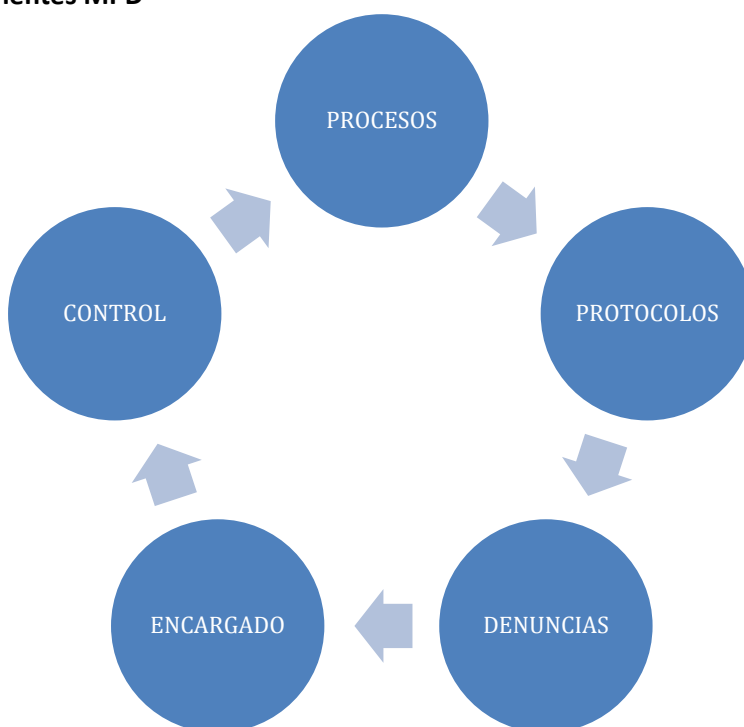
3.1 Alcance del modelo

El presente MPD, es aplicable de manera obligatoria para los socios, gerentes, ejecutivos representantes, trabajadores permanentes o transitorios, asesores externos, proveedores, clientes y, en general para todos aquellos que se encuentren vinculados a la empresa desempeñando funciones sin importar su calidad o forma contractual.

4. MODELO PREVENCIÓN DEL DELITO

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 20.293 que establece responsabilidad penal para personas jurídicas, La Agencia de Aduanas María Isabel Vargas, ha desarrollado e implementado un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que conforma un sistema preventivo y de supervisión, el que a través de control de sus procesos tiene como finalidad, la prevención de la comisión de los delitos.

Componentes MPD



Fuente: diseño de elaboración propia

4.1. Mapa procesos y riesgos que pueden implicar la comisión de delitos

El Mapa de Procesos describe la estructura operativa y de gestión de la Agencia de Aduanas María Isabel Vargas, alineada con las disposiciones de la Ley N.º 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Su propósito es representar de forma clara la interrelación entre los niveles estratégicos, misionales, de apoyo y de soporte, asegurando un control efectivo y transparente de las operaciones.

Cada nivel contribuye al cumplimiento normativo, la eficiencia de los servicios y la prevención de delitos. Este esquema permite visualizar cómo los procesos claves sostienen la integridad, trazabilidad y calidad en la gestión aduanera.

1. Procesos Estratégicos

Planificación Estratégica y Control de Gestión	Gobierno Corporativo y Ética Institucional	Gestión del Cumplimiento Normativo	Gestión de Calidad y Mejora Continua	Relaciones Institucionales y Transparencia
--	--	------------------------------------	--------------------------------------	--

2. Procesos Misionales (Claves / Operativos)

Recepción y Validación de Documentos	Clasificación Arancelaria y Valoración Aduanera	Tramitación de Declaraciones (DIN/DUS)	Gestión Documental	Entrega y Archivo de Documentación Final
--------------------------------------	---	--	--------------------	--

3. Procesos de Apoyo

Gestión de Recursos Humanos	Gestión Financiera y Contable	Gestión Documental y Archivo	Gestión Tecnológica y Seguridad Informática	Gestión de Proveedores y Contrataciones
-----------------------------	-------------------------------	------------------------------	---	---

4. Procesos de Soporte y Control

Prevención de Delitos (Ley 20.393)	Auditorías Internas y Externas	Canal de Denuncias y Gestión de Incidentes	Gestión de Indicadores y Reportes	Actualización Legal y Normativa
------------------------------------	--------------------------------	--	-----------------------------------	---------------------------------

Fuente: Agencia de Aduanas María Isabel Vargas y Cía Ltda.

Descripción de los procesos señalados, destacando su contribución al cumplimiento normativo, operativo y ético de la Agencia de Aduanas, reflejando la integración de todos los niveles, estratégico, misional, de apoyo y de soporte, dentro del marco de la Ley N.º 20.393, asegurando coherencia, control y trazabilidad en la gestión aduanera.

1. Procesos Estratégicos

- a) **Planificación Estratégica y Control de Gestión:** Define objetivos institucionales y metas de cumplimiento, asegurando coherencia con la normativa aduanera y penal.
- b) **Gobierno Corporativo y Ética Institucional:** Establece políticas éticas y de integridad que previenen delitos conforme a la Ley 20.393.
- c) **Gestión del Cumplimiento Normativo (Compliance):** Monitorea el cumplimiento legal, tributario y de prevención del delito en todos los procesos.
- d) **Gestión de Calidad y Mejora Continua:** Evalúa el desempeño institucional mediante auditorías internas y acciones correctivas.
- e) **Relaciones Institucionales y Transparencia:** Coordina la interacción con el Servicio Nacional de Aduanas y otras entidades fiscalizadoras.

2. Procesos Misionales (Claves / Operativos)

- a) **Recepción y Validación de Documentos:** Verifica autenticidad y completitud de antecedentes de importación y exportación.
- b) **Clasificación Arancelaria y Valoración Aduanera:** Determina códigos y valores conforme al Arancel Aduanero y normativa vigente.
- c) **Tramitación de Declaraciones (DIN/DUS):** Gestiona electrónicamente declaraciones de ingreso o salida ante Aduanas.
- d) **Gestión Documental:** Supervisa la totalidad de la documentación generada.
- e) **Entrega y Archivo de Documentación Final:** Consolida y resguarda los expedientes aduaneros, asegurando trazabilidad documental.

3. Procesos de Apoyo

- a) **Gestión de Recursos Humanos:** Administra selección, capacitación y evaluación del personal bajo estándares éticos y legales.
- b) **Gestión Financiera y Contable:** Controla ingresos, egresos y pagos, aplicando medidas contra lavado de activos y fraudes.
- c) **Gestión Documental y Archivo:** Mantiene la custodia segura de documentos y soportes digitales de operaciones.
- d) **Gestión Tecnológica y Seguridad Informática:** Protege los sistemas, datos sensibles y respaldos ante riesgos informáticos.
- e) **Gestión de Proveedores y Contrataciones:** Evalúa y selecciona terceros conforme a criterios de probidad y cumplimiento del MPD.

4. Procesos de Soporte y Control

- a) **Modelo Prevención de Delitos (Ley 20.393):** Aplica controles, auditorías y capacitaciones para prevenir delitos corporativos.
- b) **Auditorías Internas y Externas:** Evalúan la eficacia del modelo de prevención y el cumplimiento normativo.
- c) **Canal de Denuncias y Gestión de Incidentes:** Recibe y gestiona denuncias de manera confidencial y sin represalias.
- d) **Gestión de Indicadores y Reportes:** Monitorea resultados operativos, financieros y de cumplimiento.
- e) **Actualización Legal y Normativa:** Incorpora cambios regulatorios y mantiene vigente el modelo institucional.
- f)

El Mapa de Procesos de la Agencia de Aduanas María Isabel Vargas muestra cómo cada nivel de trabajo se conecta para cumplir con responsabilidad, transparencia y compromiso, permitiendo comprender de manera clara cómo las distintas áreas colaboran para ofrecer un servicio eficiente, seguro y alineado a la Ley 20.393.

Más que una estructura, representa la forma en que la agencia organiza su labor diaria con integridad y propósito. Este modelo fortalece la confianza, impulsa la mejora continua y proyecta a la Agencia hacia un crecimiento sostenible y ético y transparente.

4.2. **Aceptación de clientes**

Los clientes que soliciten servicios aduaneros y previo a establecer una relación con la Agencia, deben ser objeto de verificación de sus antecedentes y la legitimidad de sus operaciones.

Especial atención se deberá tener en el efecto que este sea parte de los organismos del estado, a fin de evitar participar en alguna actividad que pudiera relacionarse e implicar un conflicto de intereses u otra figura con repercusiones penales.

Consecuente con lo anterior se deberá solicitar la siguiente información y documentación:

Persona Natural:

- a) Nombre completo.
- b) Copia de documento de identidad o pasaporte cuando se trate de personas naturales.
- c) Nacionalidad, profesión, ocupación u oficio.
- d) País de residencia.
- e) Domicilio en Chile o en el país de origen o residencia permanente.
- f) Nacionalidad, profesión, ocupación u oficio de sus representantes y administradores.
- g) Domicilio en Chile o en el país de origen o residencia. permanente de sus representantes y administradores.
- h) Correo electrónico y/o teléfono de contacto.
- i) Propósito de la relación legal o contractual.

Persona Jurídica:

- a) Nombre o razón social, incluyendo nombre de fantasía de la Empresa, si procede.
- b) Solicitar el RUT o similar si es extranjera, y prueba de su constitución, forma y estatus jurídico (vigencia), en concordancia con lo establecido en la Circular UAF N° 57, del 12 de junio de 2017.
- c) Giro comercial.
- d) Nombre, nacionalidad, profesión, ocupación u oficio de sus socios, representantes y administradores.

- e) País de origen y funcionamiento de la sociedad, así como de sus agencias y sucursales.
- f) País de residencia de sus socios, asociados y administradores.
- g) Beneficiarios finales.
- h) Domicilio en Chile o en el país de origen o residencia permanente.
- i) Correo electrónico y/o teléfono de contacto.
- j) Propósito de la relación legal o contractual.

Todo cliente deberá tomar conocimiento de que la Agencia de Aduanas para su funcionamiento mantiene vigente un Sistema de Prevención del Delito, declarando bajo firma, conocer de sus alcances.

5. FACULTADES FUNCIONES DEL ENCARGADO DEL MODELO DE PREVENCION DEL DELITO

El responsable del MPD, quien adicionalmente se desempeñará como Oficial de Cumplimiento, conforme lo dispone la Circular Nro. 62 de la UAF, tendrá las siguientes funciones y facultades para el cumplimiento de sus labores:

5.1. Facultades del EPD.

Independencia respecto de la administración de la Agencia para efectos de acceder y reportar directamente a los niveles ejecutivos, con la finalidad de informar hallazgos en el evento que así sea, y rendir cuenta de su gestión.

Acceso absoluto a toda la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones, y a la que se pueda tener acceso conforme a la ley, información que le será debida y oportunamente proporcionada por la agencia.

Supervisión directa de todas las áreas susceptibles de riesgos, a fin de informar los protocolos afines y los canales directos de denuncia conforme a las políticas diseñadas tanto a, los socios, gerentes, ejecutivos, trabajadores y cualquiera que tenga conexión con las actividades desarrolladas por la agencia.

5.2. Funciones del EPD.

Establecer en conjunto con la administración un sistema de prevención de aquellos delitos a los cuales se hace referencia en la Ley 20.393, en relación con las categorías de delitos económicos establecidos en la Ley 21.595.

Supervisar el cumplimiento de dichos protocolos de prevención en todas sus áreas.

Ejecutar la actualización del MPD a través del proceso de revisión de acuerdo con los cambios normativos y el entorno de negocios de la agencia, con la finalidad de obtener la mejora continua del protocolo.

Informar su gestión semestralmente y/o cuando las circunstancias lo ameriten a los socios y/o gerencia, sobre el estado del MPD y temas de su competencia.

Proponer, desarrollar e implementar con la administración/gerencia, aquellas políticas, procedimientos y/o actividades de control necesarias para complementar el MPD.

Velar que la información relativa al MPD contenido en protocolos, políticas y procedimientos sea de conocimiento en el diario actuar de los empleados y colaboradores y/o terceros relacionados directamente con la agencia.

Dar a conocer las sanciones internas impuestas por la contravención o violación de protocolos de cumplimiento, tanto a trabajadores como a externos y/o contratantes de la agencia.

Solicitar a las correspondientes áreas los registros o evidencias de cumplimiento y ejecución de los controles bajo su responsabilidad.

Recibir información por parte de la administración, gerencia y jefaturas, sobre las denuncias presentadas por la falta de cumplimiento del MPD o comisión de un acto ilícito.

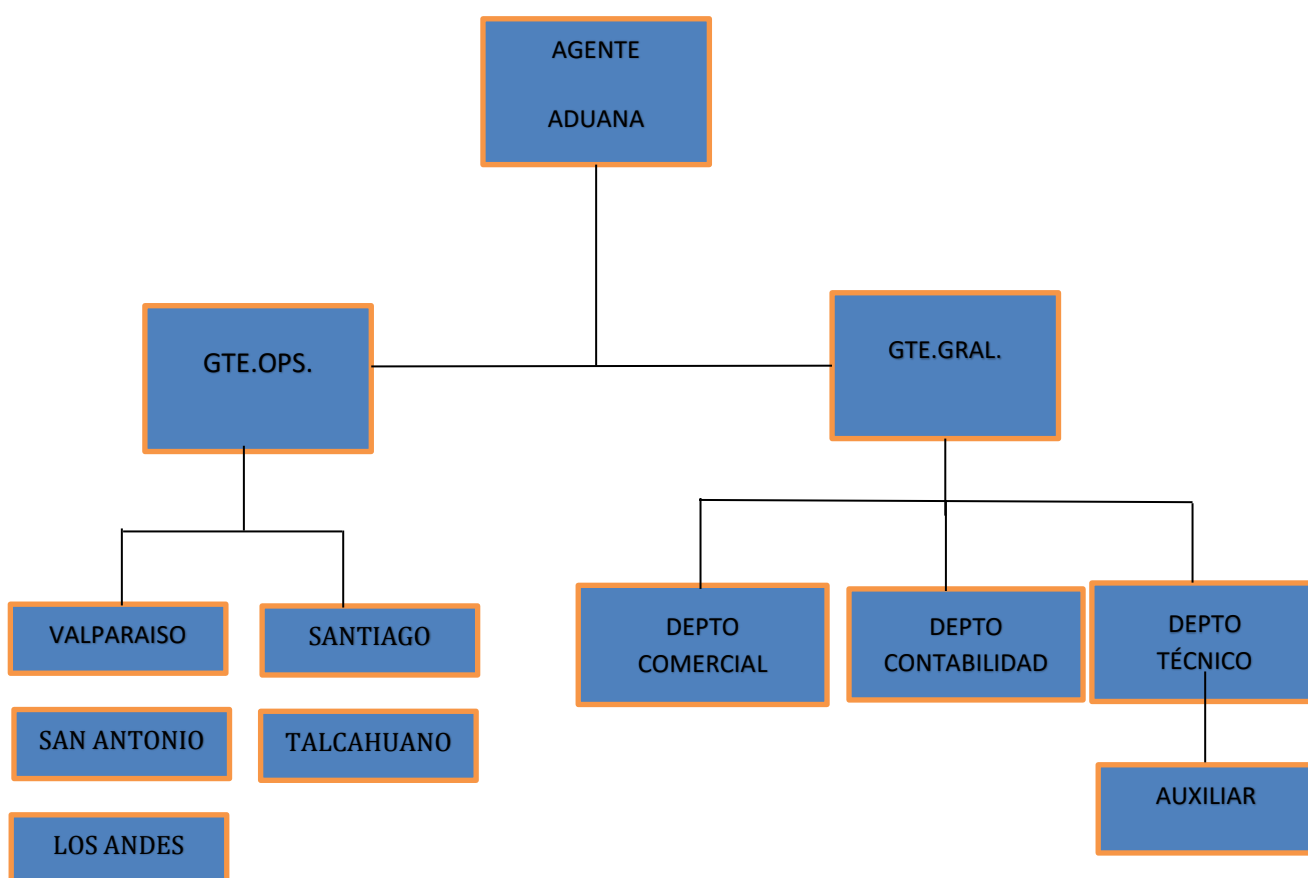
En coordinación con las personas responsables de las diversas áreas, deberá proponer las medidas que a su juicio le parezcan más oportunas, incluyendo la denuncia a la policía, fiscalía o tribunal entre otras, con asistencia del área legal y/o asesores externos.

Realizar un Reporte de Operaciones Sospechosas, mediante un análisis de las potenciales operaciones sospechosas, documentando, fases, gestiones y fuentes de información.

Elaborar semestralmente el Registro Operaciones en Efectivo, cuando estas sean superior a US\$ 10.000.

5.3. Otros participantes del modelo socios, gerentes y colaboradores.

La estructura organizacional de la agencia de aduanas, permite en forma integral que todos los integrantes de la empresa sean partícipes del MPD.



5.3.1 Socios y Gerentes

Designar y/o remover si es del caso al EPD.

Proveer los recursos necesarios para la implementación del MPD.

Controlar la difusión del MPD.

Fomentar políticas de calidad de la agencia y una sólida cultura ética sobre sus colaboradores a fin de evitar la comisión de delitos, generando un ambiente de control.

Imponer las sanciones que corresponda en el caso de la ocurrencia de delitos al interior de la agencia.

Disponer la actualización del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

5.3.2 Colaboradores y Proveedores

Participar activamente en las capacitaciones del MPD, dejando constancia en el protocolo de asistencia.

Ejecutar los controles de su respectiva área a fin de evitar la comisión de delitos.

Cumplir con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, como cualquier otra normativa propia de la agencia.

Denunciar a través de los canales dispuestos la observancia de la comisión de un delito.

Toda la cadena de suministros y proveedores, debe estar en conocimiento de que la Agencia dispone para su normal funcionamiento de un MPD, en cumplimiento a la Ley Nro.20393.

6. CONTROL DEL MPD.

El Control del MPD lo integraran la suma de valores de la empresa, política de calidad, ética profesional, que norman el actuar de los integrantes de la Agencia de Aduanas, a través de protocolos y procedimientos establecidos para prevenir y detectar conductas delictivas.

Como consecuencia de lo anterior, el Ambiente de Control de la Agencia constituye la base del MPD, ya que proporciona los lineamientos fundamentales de sus políticas y procedimientos definidos por la Gerencia su funcionamiento.

El subsistema de control estará compuesto por el conjunto de protocolos, propios de la cultura de la agencia, como asimismo los valores éticos y calidad definidos por la Agencia de Aduanas.

Componentes del subsistema de control:

- ✓ Política de Calidad
- ✓ Código de Ética de la Agencia
- ✓ Modelo de Prevención de Delitos
- ✓ Política de Seguridad de la Información
- ✓ Política de Pago a Proveedores y Acreedores
- ✓ Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Reglamento interno de orden higiene y seguridad (RIOHS)
- ✓ Procedimiento de Ingreso de Clientes
- ✓ Procedimiento para Compras, Selección y Evaluación de Proveedores
- ✓ Procedimiento de Tramitación Aduanera
- ✓ Procedimiento Inspección, Revisión y Aforo de Mercancía
- ✓ Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos
- ✓ Procedimiento de Personas Expuestas Políticamente (PEP)
- ✓ Procedimiento de Denuncias
- ✓ Procedimiento de Auditoría Interna

- ✓ Canales de Denuncia
- ✓ Por su parte, todo trabajador recién incorporado a la agencia deberá recibir una capacitación, de la cual quedará registro. Esta capacitación, consiste en explicar, la definición de los conceptos básicos contenidos en el MPD, protocolos de prevención, información de canales de denuncia, descripción de sanciones por el incumplimiento de las conductas reguladas en el MPD

6.1. Evaluación del cumplimiento de controles

La evaluación de estos controles se realizará cada año, por el EPD, la que debe reunir todos los antecedentes necesarios y en conjunto con la gerencia de la agencia, con el objeto de evaluar su cumplimiento, retroalimentar sus procesos, proponiendo las mejoras y correcciones que sean necesarias.

Esta evaluación considerará la revisión de la matriz de riesgo, y procesos de mayor exposición a la comisión de delitos, los resultados de estas evaluaciones serán informados a los socios y gerentes, adjuntando además opciones de mejora. Asimismo, se realizarán anualmente evaluaciones por terceros independientes de la aplicación del MPD.

Para desarrollar actividades de evaluación del MPD se deben realizar reuniones de trabajo lideradas por el EPD, con la participación de representantes de todas las áreas de la agencia.

7. ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN

El objetivo de las actividades de prevención es prevenir infracciones o violaciones al MPD y evitar la comisión de los delitos señalados en la Ley N° 20.393. La prevención efectiva permitirá evitar conductas u omisiones impropias.

Estas actividades comprenden las siguientes acciones: Capacitación y Difusión.

7.1. Capacitación

La fase de capacitación deberá constituir en sí misma una fase trascendental del MPD, toda vez que para el cumplimiento integral de sus contenidos todos los colaboradores deben tener necesaria y obligatoriamente los conocimientos del modelo y los alcances que este busca, en tal sentido, el EPD programará semestralmente una capacitación dirigida a todos los colaboradores, con la finalidad de retroalimentar la eficacia del MPD que desarrolla la agencia, instancia en que los trabajadores deberán presentar las observaciones que ellos puedan detectar para optimizar el modelo.

Especial atención deberá tener el EPD, con las nuevas contrataciones de personal, como así mismo con nuevos clientes de la Agencia, a los cuales se les debe dar a conocer que la Agencia para su funcionamiento mantiene un MPD conforme lo establece la Ley Nro. 20.393.

Para el cumplimiento de los párrafos precedentes, la gerencia deberá brindar las facilidades del caso para que a esta reunión de capacitación asista la totalidad de los colaboradores, de igual modo adoptará las medidas del caso a fin de que los trabajadores destacados en las sucursales, tanto de San Antonio, Los Andes, Valparaíso y Talcahuano se puedan integrar vía streaming.

La capacitación deberá contener, los siguientes contenidos:

- ✓ Definición de los delitos a que se refiere la ley N°20.393.
- ✓ Rol del Encargado de Prevención de Delitos.
- ✓ Políticas específicas de prevención (por ejemplo, regalos, donaciones, pagos, etc.).
- ✓ Reglamentación interna y normativa: Código de Ética, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, entre otros.
- ✓ Canales de denuncia.
- ✓ Sanciones disciplinarias, ante el incumplimiento de la normativa interna y externa en materia de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.
- ✓ Se deberá dejar constancia de la capacitación y registro de la asistencia, a través de un protocolo para esos efectos.

7.2. Difusión

Con la finalidad de dar a conocer los contenidos del MPD de la Agencia de Aduanas María Isabel Vargas deberá adoptar las siguientes medidas:

- ✓ Comunicar a todos los Socios, Gerente, Ejecutivos y trabajadores de la agencia sobre la vigencia del MPD, así como sus modificaciones y/o actualizaciones.
- ✓ Mantener su publicación permanente en la web corporativa, gestionando además frente a cualquier modificación, la corrección digital inmediata y su actualización en la web.
- ✓ Desarrollar una estrategia comunicacional que permita dar a conocer que la Agencia de Aduanas, mantiene un MDP y fomenta la cultura de transparencia en sus procesos.

7.3. Análisis de Riesgos

El análisis de la gestión de riesgos será de responsabilidad de la gerencia en conjunto con el EPD, los cuales deberán identificar aquellos procesos susceptibles de la

comisión de un delito, levantando un escenario prospectivo de permita razonablemente tener indicaciones de ilícito.

Si el análisis resultare positivo se deberán aplicar las medidas de mitigación, dispuestas en el MPD, evidenciando su hallazgo y retroalimentando el modelo. (Anexo Nro.1 matriz de riesgo)

Medidas cualitativas de probabilidad		
Descriptor	Valor	Descripción
Muy Improbable	1	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, se tiene entre 1% a 10% de seguridad de que éste se presente.
Improbable	2	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre 11% a 30% de seguridad de que éste se presente.
Moderado	3	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene entre 31% a 65% de seguridad de que éste se presente.
Probable	4	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se tiene entre 66% a 89% de seguridad de que éste se presente.
Casi Certeza	5	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir, se tiene entre un 90% a 100% de seguridad de que éste se presente.

Criterios de evaluación de impacto

Medidas cualitativas de impacto o consecuencia		
Descriptor	Valor	Descripción
Insignificante	1	Riesgo cuya materialización no genera pérdidas financieras (\$) ni compromete de ninguna forma la imagen pública de la organización. Su materialización puede tener un pequeño o nulo efecto en la organización.
Menor	2	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto económico menor y/o comprometen de forma menor la imagen pública de la organización. Su materialización causaría un bajo daño en la organización.
Moderado	3	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto económico moderado y/o comprometen moderadamente la imagen pública de la organización. Su materialización causaría un deterioro en la organización, impidiendo que ésta se desarrolle parcialmente en forma normal.
Mayor	4	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto económico importante y/o comprometen fuertemente la imagen pública de la organización. Su materialización dañaría significativamente en la organización, impidiendo que ésta se desarrolle en forma normal.
Catastrófico	5	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto catastrófico en su viabilidad económica y/o comprometen totalmente la imagen pública de la organización. Su materialización dañaría gravemente a la organización, impidiendo finalmente que ésta se desarrolle totalmente.

7.4. Actividades de detección

El objetivo de la actividad de detección es advertir en forma oportuna la posibilidad de ocurrencia de delitos, para tal efecto EPD deberá monitorear periódicamente los procesos y controles previstos en el Modelo de Prevención de Delitos, debiendo este apoyarse en la totalidad de los trabajadores de la Agencia, teniendo especial observancia en el área involucrada y/o sujeta a revisión.

Las actividades de detección, entre otras pueden ser:

- ✓ Revisión permanente del cumplimiento de las actividades de control consideradas en el Modelo de Prevención de Delitos.
- ✓ Retroalimentar el sistema a través de opiniones del personal interno como externo, mediante aplicación de encuestas, entrevistas y revisión documental.
- ✓ Revisar y actualizar en forma anual la matriz de riesgos, mapa de procesos, cuando estos por modificaciones a la estructura orgánica de la Agencia sufran algún cambio organizacional y/o funcional.
- ✓ El EPD deberá solicitar una Auditoria externa, con la finalidad de velar por la eficacia del MPD.
- ✓ Solicitar a la gerencia la materialización de auditorías de administración de recursos financieros, incorporando los resultados a sus reportes.

7.5. Mecanismos de Denuncia

La Agencia ha definido un protocolo de denuncias que estará a disposición de todos los colaboradores, en el cual puedan denunciar actividades de carácter sospechosas sobre la comisión de delitos, que pudiese ir en contra las normas legales o la normativa difundida en este MPD.

En ese orden de ideas se ha previsto la implementación de los siguientes canales para realizar una denuncia, cabe hacer presente que estos canales También podrán ser utilizados por clientes, proveedores y terceros en general)

- Página Web (www.aduanamivargas.cl)
- Correo electrónico: contacto@aduanamivargas.cl
- Denuncias directas realizadas al EPD

Toda denuncia recibida deberá ser evaluada y analizada preliminarmente por el EPD en un plazo no superior a 24 Hrs.

Una vez recibida la denuncia y evaluada por el EPD, deberá informar a Gerencia de la Agencia e iniciar una investigación, cuando existan razones que así lo justifiquen.

MODELO PREVENCIÓN DEL DELITO

PROTOCOLO DE DENUNCIA LEY 20393

AGENCIA DE ADUANAS MARÍA ISABEL VARGAS Y CÍA LTDA.

A. ANTECEDENTES

NOMBRE DENUNCIANTE (puede ser anónimo)	
CORREO ELECTRONICO	
FECHA	
TIPO DE DELITO	
DEPTO. ÁREA DE TRABAJO	
IDENTIFICACIÓN PERSONA DENUNCIADA	

B. DESCRIPCIÓN DE LA DENUNCIA

DESCRIBA EN DETALLE LOS ANTECEDENTES QUE FUNDAMENTEN LA DENUNCIA	
--	--

FIRMA

Nota: la denuncia podrá ser enviada por mail a contacto@aduanamivargas.cl, o bien entregarla en sobre sellado al EPD.

7.6. Revisión de Juicios

La gerencia dispondrá y coordinará al abogado asesor jurídico de la agencia, que este materialice una revisión mensual de los juicios u acción legal que involucre a la agencia de aduanas y que puedan o no relacionarse con la Ley Nro. 20.393 o ley 21.595, cuyos resultados constituirán un insumo para el reporte que debe realizar el EPD.

8. ACTIVIDADES DE RESPUESTA

Esta fase tiene por objetivo establecer resoluciones, acciones correctivas, medidas disciplinarias o sanciones para quienes incumplan con el MPD, o cuando se detecten infracciones de los delitos señalados en la Ley 20.393 y 21.595.

Las principales actividades de respuesta, según corresponda en cada caso, son:

- Tomar medidas preventivas, correctivas y/o disciplinarias.
- Efectuar investigaciones.
- Aplicar sanciones disciplinarias.
- Comunicar sanciones.
- Llevar un registro de denuncias y sanciones.
- Efectuar denuncias a la justicia.
- Revisar los procesos y actividades involucrados en una denuncia, y especialmente los controles. potencialmente vulnerados, a fin de mejorarlos y evitar futuros incumplimientos.
- Implementar mejoras al MPD.

9. SANCIONES DISCIPLINARIAS

La Agencia aplicará medidas disciplinarias ante el incumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención de delitos y ante la determinación de comisión de alguno de los delitos estipulados en la Ley N° 20.393.

Toda sanción que se imponga, debe contener los elementos de juicio, los medios probatorios de la infracción cometida su validación por parte del afectado y estas deben estar contempladas en la legislación laboral vigente, como asimismo en lo dispuesto en el Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Agencia.

Las sanciones pueden ser aplicadas a toda la cadena jerárquica de la agencia.

Las sanciones deberán ser proporcionales a la falta cometida., pudiendo ser desde una amonestación verbal o escrita, hasta el término del contrato.

En el caso de los asesores, contratistas o proveedores, el incumplimiento de los términos de este MPD será causal de término del contrato vigente.

10. VIGENCIA Y ALCANCE

El Modelo de Prevención de Delitos, tendrá vigencia a partir de publicación en la web corporativa de la agencia, de igual modo es requisito previo a la publicación, la difusión y conocimiento de todos los integrantes de la Agencia de Aduanas María Isabel Vargas.

11. REGISTRO Y ARCHIVO

El EPD será responsable de la protección de toda la documentación que se derive de un proceso de denuncia, considerando para lo anterior, el uso restringido de documentos, solo de conocimiento de Socios y Gerentes, y posteriormente su archivo tanto físico como digital, disponiendo de un lugar seguro y compartimentado para el archivo documental.

Toda la documentación que genere un proceso de denuncia, deberá permanecer archivada mientras dure la investigación y posteriormente será guardado por 5 años.