REPÚBLICA DE PANAMÁ
SUPERINTENDENCIA DE SUJETOS NO FINANCIEROS

RESOLUCIÓN No. S-037-2026
7 de julio de 2026

"Por la cual se aprueba la Guía Práctica para la elaboración del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, del Financiamiento del Terrorismo y del Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva".

La Superintendente
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO

Que mediante la Ley 23 de 27 de abril de 2015, se adoptan medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (en adelante, BC/FT/FPADM) y se dictan otras disposiciones.

Que el artículo 40 de la Ley 23 de 27 de abril de 2015, establece la obligación para los Sujetos Obligados no Financieros de aplicar un enfoque basado en riesgo, diseñar controles, realizar análisis, contemplar herramientas tecnológicas, que les permitan adoptar políticas, procedimientos y controles internos de cumplimiento, proporcionales al tamaño y la complejidad de sus operaciones.

Que la Ley 124 de 7 de enero de 2020, crea la Superintendencia de Sujetos no Financieros (en adelante, la Superintendencia), como organismo autónomo de supervisión y regulación de los Sujetos Obligados no Financieros (en adelante, SONF) en materia de prevención de BC/FT/FPADM.

Que el artículo 3 de la precitada ley, señala dentro de las funciones de la Superintendencia, velar por el cumplimiento por parte de los Sujetos Obligados no Financieros (SONF) de las normas y disposiciones legales y regulatorias vigentes.

Que el literal "j" del artículo 14 de la Ley 124 de 7 de enero de 2020, establece como atribución del Superintendente emitir resoluciones administrativas que contengan directrices, procedimientos, instrucciones y guías.

Que, en consonancia con lo anterior, los artículos 7 y 8 del Decreto Ejecutivo No. 35 de 6 de septiembre de 2022 establecen que, mediante la aplicación de un enfoque basado en riesgo, y la adopción de los mitigadores de riesgo los Sujetos Obligados no Financieros deben asegurar que las medidas preventivas correspondan a los riesgos identificados, debiendo documentar dichas medidas en sus respectivos manuales de prevención y metodologías de control interno.

Que la normativa vigente exige la correcta y efectiva aplicación de medidas preventivas haciendo indispensable que los SONF plasmen de forma detallada, ordenada y sistemática sus procesos operativos e instructivos dentro de su Manual de Prevención, a fin de orientar a todos los trabajadores, directivos y personas enlaces en el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias.

Que con el objetivo de facilitar la comprensión y la adecuada estructuración de las políticas internas, esta Superintendencia considera oportuno y necesario dotar a los SONF de una guía didáctica, práctica y orientadora, ajustada a la naturaleza de sus actividades, tamaño, volumen transaccional y factores de exposición al riesgo particular.

Que ante lo expuesto, la Superintendente de Sujetos no Financieros en uso de sus facultades legales,

RESUELVE:

Artículo 1. Objeto. Adoptar la Guía Práctica contenida en el Anexo de la presente Resolución, cuyo contenido constituye el estándar mínimo obligatorio que deberán incorporar los SONF en sus Manuales de Prevención de BC/FT/FPADM, sin perjuicio de la adopción de políticas, procedimientos y controles adicionales que resulten necesarios en atención a los riesgos identificados.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. La presente Resolución aplica a todos los SONF descritos en el artículo 40 de la Ley 124 de 7 de enero de 2020, modificado por el artículo 26 de la Ley 254 del 11 de noviembre de 2021.

Artículo 3. Vigencia. Esta Resolución entrará en vigencia a partir de tres (3) meses posteriores a su publicación en Gaceta Oficial.

Artículo 4. Derogatoria. La presente Resolución deroga en todas sus partes la Resolución No. I-REG-001-017 de 3 de abril de 2017.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 23 de 27 de abril de 2015 y sus modificaciones, Ley 124 de 7 de enero de 2020 y sus modificaciones y Decreto Ejecutivo No.35 de 6 de septiembre de 2022.

Dado en la ciudad de Panamá, el siete (7) del mes de julio de 2026.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

ISABEL M. FERNÁNDEZ A.
Superintendente

MARÍA JUDITH ARROCHA F.
Secretaria General

SSNF | Superintendencia de Sujetos no Financieros
Es Fiel Copia de su Original
Panamá 16 de julio de 2026
Firma: Hora: 2:30 p.m.

SSNF

Superintendencia de
Sujetos no Financieros

GUÍA PRÁCTICA

Para la elaboración del

Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (BC/FT/FPADM)

Dirigida exclusivamente a los Sujetos Obligados no Financieros regulados por la Superintendencia de Sujetos no Financieros

Base legal: Ley 23 de 2015, Ley 124 de 2020 | Decreto Ejecutivo 35 de 2022

INDICE

PRESENTACIÓN **6**
CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN DEL MANUAL **7**
¿Qué debe incluir la página de aprobación? 7
¿Quién aprueba el manual según el tipo de sujeto obligado? 7
Control de cambios 7
¿Cuándo debe actualizarse el manual? 8
CAPÍTULO I: EL PRINCIPIO QUE LO RIGE TODO - EL ENFOQUE BASADO EN RIESGO **8**
1.1 ¿Qué es el Enfoque Basado en Riesgo? 8
1.2 ¿Por qué su manual debe ser proporcional a su actividad, tamaño y complejidad? 9
1.3 Los tres pilares del EBR aplicados a su manual 10
1.4 ¿Qué significa "proporcional a su actividad, tamaño y complejidad"? 10
CAPÍTULO II: ORIENTACIONES GENERALES PARA LA REDACCIÓN DEL MANUAL **11**
2.1 Criterios de redacción para los procedimientos del manual 11
2.2 Lenguaje y claridad 12
2.3 Coherencia interna del manual 12
CAPÍTULO III: ¿A QUIÉN VA DIRIGIDA ESTA GUÍA? **12**
CAPÍTULO IV: MARCO NORMATIVO **14**
SECCIÓN 1: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA **14**
3.1 Identificación del sujeto obligado 15
3.2 Sucursales, subsidiarias y filiales 15
3.3 Pertenencia a grupo económico o holding 16
SECCIÓN 2: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA **17**
2.1. El organigrama 17
2.2 La figura de la Persona Enlace 17
2.3 Descripción de cargos y funciones 18
2.4 Áreas que participan en los controles de prevención 18
SECCIÓN 3: METODOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO **19**
3.1 Dos instrumentos distintos: 20
3.2 ¿Por dónde empieza? Conozca sus riesgos 20
3.3 Componentes de la metodología de riesgo 21
a. Diagramas de flujo de cada proceso con atención a clientes 21
b. Procedimientos por cargo o herramienta tecnológica 21
c. Mitigadores de riesgo 21

d. Nivel de criticidad de los riesgos (Matriz de Riesgo) 22
3.4 Ejemplos diferenciados por tipo de sujeto obligado....23
SECCIÓN 4: MATRIZ DE RIESGO DE CLIENTES....24
4.1 Evaluación de Riesgo de Clientes....24
4.2 Los cuatro factores de riesgo del cliente....25
4.3 Cómo se construye y aplica la Matriz de Riesgo de Clientes....25
SECCIÓN 5: METODOLOGÍA DE DEBIDA DILIGENCIA DE CLIENTES....29
1. IDENTIFICAR AL CLIENTE Y AL BENEFICIARIO FINAL....31
Datos mínimos para persona natural - lo que el manual debe establecer....31
Datos mínimos para persona jurídica o estructura jurídica - lo que el manual debe establecer....31
Identificación del Beneficiario Final....32
2. VERIFICAR LA IDENTIDAD Y LEVANTAR EL PERFIL FINANCIERO Y TRANSACCIONAL....33
Verificación de identidad - lo que el manual debe describir....33
¿A quiénes aplica y con qué profundidad?....35
3. VERIFICAR EN LISTAS RESTRICTIVAS Y DE CONTROL....36
Listas restrictivas....36
Listas de control....37
Lo que el manual debe establecer para esta verificación....38
4. EVALUAR EL RIESGO DEL CLIENTE - MATRIZ DE RIESGO....38
5. DETERMINAR EL NIVEL DE DEBIDA DILIGENCIA APLICABLE....39
Los tres niveles de Debida Diligencia....39
Circunstancias que requieren DD Ampliada o Reforzada - Artículo 16, Decreto 35....40
¿Qué medidas adicionales contempla la DD Ampliada o Reforzada?....40
¿Qué pasa con los clientes de riesgo medio?....41
6. DOCUMENTAR EL PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA....41
Lo que el manual debe establecer sobre la documentación....41
7. DEBIDA DILIGENCIA A PROVEEDORES....42
Lo que el manual debe contemplar....42
SECCIÓN 6: ACTUALIZACIÓN DE REGISTRO Y SUS RESGUARDOS....42
Actualización y resguardo....42
SECCIÓN 7: CONOCIMIENTO AMPLIADO DE CLIENTES BAJO LA CATEGORÍA DE PERSONA EXPUESTA POLÍTICAMENTE (PEP)....43
SECCIÓN 8: POLÍTICA ANTE PROHIBICIÓN DE ESTABLECER RELACIONES O REALIZAR TRANSACCIONES....43
SECCIÓN 9: SEGUIMIENTO TRANSACCIONAL, EXAMEN ESPECIAL Y REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS....44

1. Seguimiento continuado de la relación de negocios....44
2. Identificación de operaciones inusuales....45
3. Examen especial de operaciones inusuales....46
4. La cadena lógica: del monitoreo al ROS....46
5. Reporte de Operación Sospechosa (ROS)....46
SECCIÓN 10: REPORTE DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO Y CUASI-EFECTIVO (RTE)....47
1. ¿Qué transacción está sujeta a reporte para los sujetos obligados no financieros?....47
2. El umbral aplicable....48
3. ¿Con qué frecuencia debe reportarse?....48
4. ¿Cómo se presentan estos reportes?....48
SECCIÓN 11: PROCESO DE CONGELAMIENTO PREVENTIVO - LISTA ONU....49
1. Lo que el manual debe establecer para la Lista ONU....49
Revisión....49
Ante una coincidencia: el procedimiento de congelamiento....49
Cuando no hay coincidencia: también debe documentarse....50
SECCIÓN 12: EVALUACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS....50
1. Evaluación previa al lanzamiento de nuevos productos o servicios....51
2. Evaluación de nuevas ubicaciones geográficas....51
3. Evaluación de nuevas tecnologías....51
SECCIÓN 13: POLÍTICA DE CONOCIMIENTO DEL EMPLEADO....51
¿Qué debe contener esta política?....52
SECCIÓN 14: POLÍTICA DE CAPACITACIÓN....52
¿Qué debe establecer la política de capacitación?....52
SECCIÓN 15: MEDIDAS DE CONTROL PARA EMPRESAS EN ZONAS FRANCAS....53
Empresas dedicadas a la comercialización de bienes....54
Empresas dedicadas a la prestación de servicios....54
El tercero: una figura clave en el artículo 44....54
SECCIÓN 16: PRESTACIÓN DE SERVICIOS NOMINALES....55
Procedimientos para la prestación de servicios nominales:....55
1. Debida diligencia:....55
2. Formalización Contractual....56
3. Aceptación Expresa del Cargo....56
4. Capacitación de Personas Designadas....56
5. Archivo y Conservación de la Documentación....56
LISTA DE VERIFICACIÓN: ¿ESTÁ COMPLETO SU MANUAL?....57

GLOSARIO DE TÉRMINOS **60**
¿Y AHORA QUÉ? - PRÓXIMOS PASOS **61**
Si está elaborando su Manual de Prevención por primera vez 61
Si ya tiene un Manual de Prevención y desea actualizarlo 61
Si tiene dudas durante la elaboración de su manual 62
REFERENCIAS NORMATIVAS Y RECURSOS OFICIALES **63**
Marco normativo 63
Reglamentación 64
Acuerdos/ Resoluciones 64
Guías y Resoluciones 65
Recursos oficiales 66
MENSAJE FINAL DE LA SSNF **67**

PRESENTACIÓN

La Superintendencia de Sujetos no Financieros (SSNF) pone a disposición de los sujetos obligados no financieros (SONF) la presente Guía Práctica para la elaboración del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, el Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (BC/FT/FPADM).

Esta guía nace de una realidad que la SSNF conoce bien: el universo de sujetos obligados no financieros es diverso. Del otro lado de este documento puede estar una empresa con decenas de colaboradores y una estructura corporativa sólida, o puede estar un profesional que ejerce de manera independiente y que realiza, entre sus servicios, algunas de las actividades sujetas a supervisión. Ambos tienen las mismas obligaciones legales. No obstante, su manual debe ser proporcional a lo que usted hace y a los riesgos que eso genera. No más. No menos.

Por eso, esta guía fue diseñada con un propósito claro: que usted, sin importar el tamaño de su operación, pueda comprender exactamente qué debe contener su Manual de Prevención, porque cada elemento es importante, y cómo construirlo de forma que refleje fielmente su actividad, su tamaño y su complejidad.

El Manual de Prevención no es un trámite. Es la columna vertebral de su programa de prevención. Es el documento que demuestra que usted conoce sus riesgos, que ha diseñado controles proporcionales para mitigarlos y que su organización actúa con responsabilidad frente a las obligaciones que la ley establece. Durante una supervisión, la SSNF revisará este documento con atención. Esta guía le prepara para ese momento.

La estructura de esta guía sigue el orden establecido las disposiciones de la Ley 23 de 27 de abril de 2015, sus modificaciones y el Decreto Ejecutivo 35 de 6 de septiembre de 2022 y demás normativas vigentes. Cada sección indica su base normativa, explica qué se espera, orienta sobre cómo redactarlo con enfoque basado en riesgo y, donde corresponde, ofrece ejemplos diferenciados según el tipo y tamaño del sujeto obligado.

Recomendación: Esta guía es de carácter orientador. Su objetivo es facilitar el cumplimiento, no reemplazar el texto de la ley.

Ante cualquier duda de interpretación normativa, consulte directamente con la SSNF (consultas@ssnf.gob.pa)

"Un manual bien hecho no es el más largo ni el más elaborado: es el que refleja la realidad de su organización".

CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN DEL MANUAL

Base normativa: *Artículo 8, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

El Manual de Prevención de BC/FT/FPADM es un documento dinámico. No basta con elaborarlo una sola vez: debe mantenerse actualizado, aprobado por la máxima autoridad de su organización y contar con un registro claro de cada modificación que se le realice.

El artículo 8 del Decreto Ejecutivo No. 35 de 2022 es claro en este punto: las políticas, procedimientos y controles del sujeto obligado deben ser aprobados por la alta gerencia, es decir, por socios, directores u otros con funciones equivalentes. Estos son, en última instancia, los responsables de garantizar que la organización mantenga una estructura de control interno adecuada para la prevención del BC/FT/FPADM.

¿Qué debe incluir la página de aprobación?

Todo Manual de Prevención debe iniciar con una página de aprobación que contenga, como mínimo, la siguiente información:

Elemento	Descripción
Nombre del documento	Manual de Prevención de BC/FT/FPADM
Versión	Número correlativo (Ej.: Versión 1.0, 2.0)
Fecha de aprobación	Fecha en que la máxima autoridad aprueba el documento
Aprobado por	Nombre, cargo y firma del responsable según la estructura del sujeto obligado
Vigencia	Fecha desde la cual el manual entra en vigor

¿Quién aprueba el manual según el tipo de sujeto obligado?

La figura responsable de la aprobación varía según la estructura del sujeto obligado:

Tipo de sujeto obligado	Quién aprueba
Empresa con Junta Directiva	La Junta Directiva mediante acta
Firma de abogados (sociedad civil)	Los socios de la firma de manera colectiva o el socio administrador designado
Persona natural (profesional)	El propio profesional, quien es su máxima autoridad

Control de cambios

Cada vez que el manual sea modificado, debe actualizarse el registro de control de cambios. Este registro permite al SONF confirmar que mantiene su manual actualizado conforme a los cambios normativos o en su operación y a la SSNF verificar la evolución del documento durante una supervisión.

El registro de control de cambios debe contener al menos:

Campo	Descripción
Versión	Número de la versión modificada
Fecha de modificación	Fecha en que se realizó el cambio
Descripción del cambio	Descripción clara y breve de qué se modificó y por qué
Sección modificada	Número o nombre de la sección afectada
Aprobado por	Nombre y cargo de quién aprobó la modificación

Importante: Un manual que no ha sido revisado o actualizado durante un período prolongado puede no reflejar cambios normativos, operativos o de riesgo. La revisión periódica del manual permite asegurar que se mantenga pertinente, actualizado y alineado con la realidad de la organización.

¿Cuándo debe actualizarse el manual?

El manual debe revisarse y actualizarse, como mínimo, ante los siguientes eventos:

- Cambios en la normativa vigente en materia de prevención BC/FT/FPADM.
- Incorporación de nuevos productos, servicios o actividades reguladas.
- Cambios en la estructura organizativa o administrativa del sujeto obligado.
- Resultados de supervisiones realizadas por la SSNF que identifiquen deficiencias u oportunidades de mejora.
- Cambios en el perfil de riesgo identificado en la evaluación de riesgo del sujeto obligado.

CAPÍTULO I: EL PRINCIPIO QUE LO RIGE TODO - EL ENFOQUE BASADO EN RIESGO

Base normativa: *Artículo 3, numeral 3 y Artículo 4, numeral 12, Ley 23 de 2015 | Artículo 7, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

Antes de leer cualquier otra sección de esta guía, es fundamental que comprenda un principio que lo explica todo: el Enfoque Basado en Riesgo (EBR). No es un concepto académico ni un requisito adicional. Es la lógica que está detrás de cada obligación que la normativa le aplica y, al mismo tiempo, es la razón por la que su manual no tiene que verse igual al de otra organización.

1.1 ¿Qué es el Enfoque Basado en Riesgo?

El EBR es el principio mediante el cual usted como sujeto obligado identifica, evalúa y comprende los riesgos específicos de BC/FT/FPADM a los que está expuesto su negocio o servicio, y a partir de ese conocimiento, define controles proporcionales a esos riesgos.

La lógica es simple y poderosa:

A mayor riesgo identificado → controles más rigurosos

A menor riesgo identificado → controles proporcionales y simplificados

En ambos casos: el riesgo debe estar identificado, evaluado y documentado.

El EBR no es una opción: es el eje central de toda la normativa panameña en materia de prevención de BC/FT/FPADM. El artículo 7 del Decreto Ejecutivo 35 de 2022 lo establece con claridad: los sujetos obligados deben asegurar que sus medidas de prevención correspondan con los riesgos identificados. No se permiten medidas simplificadas cuando existe sospecha de actos relacionados con BC/FT/FPADM, independientemente del nivel de riesgo inicial.

1.2 ¿Por qué su manual debe ser proporcional a su actividad, tamaño y complejidad?

Porque sus riesgos no son los mismos que los de otro sujeto obligado. La normativa no exige que todos los manuales sean iguales. Exige que cada manual sea honesto y preciso respecto a los riesgos de quien lo elabora.

Observe la diferencia entre estos tres sujetos obligados:

Sujeto obligado	Su realidad	Lo que su manual debe reflejar
Abogado independiente, corredor de bienes raíces.	Ejerce solo. Tiene un volumen limitado de clientes y operaciones.	Un manual enfocado exclusivamente en la actividad regulada, con controles que el propio profesional pueda ejecutar directamente, acordes con una práctica individual, sin estructuras, cargos o procesos que no existen en su operación real.
Firma de abogados con 10 socios y múltiples servicios regulados	Estructura más compleja. Múltiples actividades reguladas. Distintos tipos de clientes. Mayor volumen de operaciones.	Un manual que abarque todas las actividades reguladas de la firma, con procedimientos definidos por área o socio responsable, y controles diferenciados según el tipo de servicio prestado y el perfil del cliente.
Empresa de Zona Franca con operaciones internacionales	Gran volumen de operaciones. Múltiples contrapartes internacionales. Alta exposición a riesgos de comercio exterior y uso de efectivo.	Un manual acorde con el volumen y complejidad de la operación, que contemple controles internos proporcionales al riesgo, procedimientos claros para la evaluación de contrapartes y mecanismos efectivos de seguimiento de las operaciones, especialmente aquellas vinculadas al comercio exterior y al uso de efectivo.

Grupo económico, empresas relacionadas	Múltiples actividades dentro de las cuales algunas son reguladas. Distintos tipos de clientes. Mayor volumen de operaciones.	Un manual que abarque las actividades reguladas dentro del grupo, con procedimientos claramente definidos por empresa o área responsable, y controles acordes con la actividad desarrollada y el perfil del cliente.

Importante: Un manual copiado de otra organización, descargado de internet o elaborado sin conocer los riesgos reales de su negocio no cumple con el EBR. La SSNF puede identificarlo durante una supervisión. Lo que debe tener no es un manual largo: es un manual verdadero.

1.3 Los tres pilares del EBR aplicados a su manual

Cada sección de su Manual de Prevención debe construirse sobre estos tres pilares:

Pilar	Pregunta que responde	Lo que debe demostrar en su manual
Identificar	¿Cuáles son los riesgos de BC/FT/FPADM en mi actividad específica?	Que conoce sus productos, servicios o actividades reguladas y los riesgos que cada uno conlleva.
Evaluar	¿Qué tan probable y grave es cada riesgo en mi contexto específico?	Que ha analizado la probabilidad e impacto de cada riesgo y lo ha documentado en su matriz de riesgo.
Mitigar	¿Qué controles proporcionales he implementado para reducir esos riesgos?	Que tiene políticas, procedimientos y controles reales, practicables y acordes con el tamaño y complejidad de su organización.

1.4 ¿Qué significa "proporcional a su actividad, tamaño y complejidad"?

La normativa no define un tamaño mínimo de manual ni un número mínimo de páginas. Lo que define son contenidos mínimos. Dentro de esos contenidos, la profundidad y el detalle de cada sección deben ser proporcionales a tres variables:

Variable	Preguntas orientadoras

Su actividad	¿Qué productos, servicios o actividades reguladas ofrece? ¿Cuáles de ellos tienen mayor exposición al riesgo de BC/FT/FPADM? ¿Con qué tipo de clientes trabaja?
Su tamaño	¿Cuántos colaboradores tiene? ¿Opera en una sola ubicación o en varias? ¿Pertenece a un grupo económico? ¿Cuál es su volumen de operaciones?
Su complejidad	¿Sus operaciones son simples y repetitivas o variadas y complejas? ¿Utiliza tecnología en sus procesos? ¿Tiene clientes nacionales e internacionales? ¿Opera con efectivo?

A lo largo de esta guía, cada sección incluye una indicación de cómo ese elemento aplica según el tipo y tamaño del sujeto obligado. Preste especial atención a los ejemplos diferenciados: le mostrarán cómo el mismo requisito se traduce de manera distinta para una persona natural y para una organización.

CAPÍTULO II: ORIENTACIONES GENERALES PARA LA REDACCIÓN DEL MANUAL

Antes de desarrollar cada sección de su Manual de Prevención, es fundamental que comprenda cómo debe estar escrito. Un manual bien redactado no solo cumple con la normativa: es una guía útil para su organización. Cualquier colaborador que lo lea debe poder entender qué se hace, cómo se hace, quién lo hace, cuándo aplica y con qué recursos.

2.1 Criterios de redacción para los procedimientos del manual

Cada procedimiento, política o control que describa en su manual debe responder, en la medida que aplique, a las siguientes preguntas:

Pregunta	Lo que el lector debe poder comprender
¿Qué se hace?	La acción o proceso que se ejecuta (identificar al cliente, verificar una lista, reportar una operación, etc.)
¿Cómo se hace?	El método, los pasos o el procedimiento específico que se sigue para ejecutar la acción
¿Quién lo hace?	El cargo o área responsable de ejecutar la acción. No se requiere poner nombres, sí los cargos
¿Cuándo aplica?	Las circunstancias o condiciones bajo las cuales se activa el procedimiento

¿Con qué insumos?	Los documentos, formularios, sistemas o herramientas que se utilizan para ejecutar el proceso

Importante: Un manual que se limite a reproducir artículos de la ley, sin explicar cómo la organización implementa esas obligaciones en la práctica, no refleja adecuadamente el cumplimiento del requisito normativo. El manual debe describir los procedimientos, responsables y controles concretos mediante los cuales se aplican las disposiciones legales

2.2 Lenguaje y claridad

Escriba en términos claros y directos. Evite el lenguaje excesivamente jurídico o técnico si no es necesario. Si utiliza acrónimos o términos técnicos, defínalos la primera vez que aparecen o incluya un glosario al final del manual.

Recuerde que el manual será leído por colaboradores de distintos niveles, desde el personal de atención al cliente hasta la persona enlace y la alta gerencia. Todos deben poder entenderlo y aplicarlo.

2.3 Coherencia interna del manual

Uno de los errores más frecuentes que identifica la SSNF en sus supervisiones es la falta de coherencia entre las distintas secciones del manual. Por ejemplo: la sección de estructura administrativa menciona un cargo que luego no aparece en la descripción de funciones, o se asigna una responsabilidad a un área que no está identificada en el organigrama.

Antes de presentar su manual, verifique que:

- Todos los cargos mencionados en el organigrama estén descritos en la sección de funciones.
- Las responsabilidades asignadas en cada procedimiento correspondan a cargos que existen en su organización.
- Los procesos descritos sean congruentes con los diagramas de flujo que los ilustran.
- La matriz de riesgo refleje los mismos productos, servicios o actividades reguladas que se describen en el resto del manual.

CAPÍTULO III: ¿A QUIÉN VA DIRIGIDA ESTA GUÍA?

Base normativa: *Artículo 40, Ley 124 de 2020 (subrogado por Ley 254 de 2021)*

Esta guía está dirigida exclusivamente a los sujetos obligados no financieros supervisados por la SSNF. El artículo 40 de la Ley 124 de 2020, modificado por la Ley 254 de 2021, establece quiénes son esos sujetos. A continuación, se presentan agrupados según su naturaleza:

1. Empresas de la Zona Libre de Colón, empresas establecidas en la Agencia-Panamá Pacífico, Zona Franca de Barú y demás zonas francas establecidas en la República de Panamá.
2. Casinos, juegos de suerte y azar y organización de sistemas de apuestas y otros establecimientos físicos o telemáticos que desarrollan estos negocios a través de Internet.
3. Empresas promotoras, agentes inmobiliarios y corredores de bienes raíces, cuando estos se involucren en transacciones para sus clientes, concernientes a la compra y venta de bienes inmobiliarios.
4. Empresas dedicadas al ramo de la construcción, empresas contratistas generales y contratistas especializadas.
5. Empresas de transporte de valores.
6. Casas de empeño.
7. Empresas dedicadas a la comercialización de metales preciosos o la comercialización de piedras preciosas, en cualquiera de sus formas, sean mediante la entrega física o compra de contratos a futuro, incluyendo las bolsas de diamantes.
8. Lotería Nacional de Beneficencia.
9. Correos y Telégrafos Nacionales de Panamá.
10. Empresas dedicadas a la compra y venta de autos nuevos y usados.
11. Abogados y contadores públicos autorizados, cuando en el ejercicio de su actividad profesional realicen en nombre de un cliente o por una cliente alguna de las actividades sujetas a supervisión descritas a continuación:
    a. Compraventa de inmuebles
    b. Administración de dinero, valores bursátiles y otros activos del cliente.
    c. Administración de cuentas bancarias, de ahorro o valores.
    d. Organización de aportes o contribuciones para la creación, operación o administración de personas jurídicas.
    e. Creación, operación o administración de personas jurídicas o estructuras jurídicas, como fundaciones de interés privado, sociedades anónimas, fideicomiso y demás.
    f. Compraventa de personas jurídicas o estructuras jurídicas.
    g. Actuación o arreglo para que una persona actúe como director o apoderado de una persona jurídica o una posición similar, en relación con otras personas jurídicas.
    h. Proveer de un domicilio registrado, domicilio comercial o espacio físico, domicilio postal o administrativo a una persona jurídica o estructura jurídica que no sea de su propiedad.
    i. Actuación o arreglo para que una persona actúe como accionista para una persona jurídica.
    j. Actuación o arreglo para que una persona actúe como participante de un fideicomiso expreso o que desempeñe la función equivalente para otra forma de estructura jurídica.

k. Los servicios y actividades propias del agente residente de personas jurídicas constituidas o registradas de conformidad con las leyes de la República de Panamá.

12. Notarios públicos y las notarías.
13. Cualquier otro sector que por ley esté sujeto a la competencia de la Superintendencia, así como otras entidades y actividades que se incluyan por ley y que, atendiendo a la naturaleza de sus operaciones, puedan ser utilizadas para la comisión de los delitos de BC/FT/FPADM o aquellas que surjan del plan nacional de evaluación de riesgos para la prevención de los delitos de BC/FT/FPADM.

Importante: Si usted es un profesional independiente y realiza alguna de estas actividades, está obligado a cumplir con la normativa de prevención de BC/FT/FPADM respecto a esas actividades específicas. Las demás actividades de su práctica profesional que no estén en esta lista no están sujetas a esta supervisión.

Recomendación: Si su organización realiza alguna de las actividades descritas en esta sección, usted tiene la obligación legal de elaborar, mantener actualizado y poner a disposición de la SSNF un Manual de Prevención de BC/FT/FPADM. Esta obligación no admite excepciones por tamaño, antigüedad o volumen de operaciones.

CAPÍTULO IV: MARCO NORMATIVO

El Manual de Prevención de BC/FT/FPADM no se elabora en el vacío. Existe un marco normativo vigente en la República de Panamá que establece las obligaciones, los contenidos mínimos y los estándares que debe cumplir. Conocer ese marco le permite comprender el porqué de cada elemento que se le solicita incluir en su manual.

Ver listado: REFERENCIAS NORMATIVAS Y RECURSOS OFICIALES

SECCIÓN 1: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Base normativa: *Artículo 8, numeral 1, Resolución I-REG-001-17*

Enfoque Basado en Riesgo - Proporcionalidad: El nivel de detalle de esta sección debe ser proporcional al tamaño y complejidad de su organización. Un profesional independiente puede describir su estructura en un párrafo. Una empresa con sucursales, subsidiarias y filiales requerirá mayor detalle. Lo importante es que la descripción sea veraz y completa para su realidad específica.

La primera sección de su Manual de Prevención debe describir la estructura organizativa del sujeto obligado no financiero. Su propósito es permitir a la SSNF entender y comprender el tamaño de la organización, incluyendo, de ser el caso, la existencia de sucursales,

subsidiarias o filiales, así como la forma en que se distribuyen y organizan sus áreas o funciones dentro de la empresa.:

Importante: La información sobre la estructura del sujeto obligado permite contextualizar su operación. Conocer si se trata de una empresa pequeña, una organización con sucursales, un profesional independiente o una firma perteneciente a un grupo económico facilita entender el alcance de la actividad y el nivel de complejidad razonable de los controles que se esperan según el Enfoque Basado en Riesgo.

3.1 Identificación del sujeto obligado

Inicie esta sección con la información básica de identificación de su organización:

- Nombre completo o razón social.
- Número de RUC (personas jurídicas) o cédula de identidad personal (personas naturales).
- Tipo de entidad: persona jurídica, persona natural o sociedad civil.
- Actividad económica principal.
- Actividades reguladas que realiza, según el artículo 40 de la Ley 124 de 2020.
- Dirección física de la sede principal.
- Número de colaboradores o empleados (aproximado).

3.2 Sucursales, subsidiarias y filiales

Este es uno de los elementos que con mayor frecuencia se omite en los manuales que revisa la SSNF. La normativa establece que se declare si el SONF tiene o no sucursales, subsidiarias o filiales. Ambas respuestas son válidas, pero ambas deben estar en el manual.

Situación	Lo que debe decir el manual
No tiene sucursales, subsidiarias ni filiales	Declararlo expresamente: "La empresa no cuenta con sucursales, subsidiarias ni filiales."
Si tiene sucursales	Listarlas con nombre, dirección, actividad que realizan y señalar si aplican el mismo manual o cuentan con tienen documentación complementaria.
Si tiene subsidiarias y filiales	Identificarlas con nombre, tipo de relación (subsidiaria, filial), país de constitución y actividad principal.

Importante: La información sobre sucursales, subsidiarias o filiales debe declararse de forma expresa. La ausencia de esta información no se interpreta como una respuesta negativa, sino como una omisión que deberá ser subsanada.

3.3 Pertenencia a grupo económico o holding

Si su organización forma parte de un grupo económico, un holding, un conglomerado empresarial o cualquier estructura de propiedad que la vincule a otras entidades, debe declararlo en esta sección. Esto incluye:

- Nombre del grupo económico o holding al que pertenece.
- País donde está constituido el grupo o casa matriz.
- Relación de la entidad con el grupo (filial, subsidiaria, empresa vinculada, etc.).
- Si existen políticas de grupo en materia de prevención de BC/FT/FPADM que apliquen a su entidad.

Esta información es relevante para la SSNF porque los riesgos de BC/FT/FPADM pueden transmitirse a través de estructuras de grupo. Un sujeto obligado que pertenece a un holding con presencia en jurisdicciones de alto riesgo tiene un perfil de riesgo diferente a uno que opera de forma completamente independiente.

Ejemplo — Persona natural (abogado independiente)

El licenciado [Nombre], abogado con idoneidad No. _, ejerce de manera individual. No cuenta con trabajadores permanentes. Ocasionalmente contrata asistentes por proyecto. No tiene sucursales, filiales ni subsidiarias. No pertenece a ningún grupo económico ni holding. El organigrama de su práctica profesional refleja su ejercicio individual como única figura funcional.

El diagrama organizativo muestra al Lic. [Nombre] como única figura, con indicación de las actividades reguladas que realiza: [listar las actividades del Art. 40 que apliquen].

Ejemplo — Empresa mediana (inmobiliaria)

[Nombre de la empresa] es una sociedad anónima inscrita en el Registro Público de Panamá con Ficha No. ___, dedicada a la intermediación inmobiliaria. Cuenta con [N] trabajadores distribuidos en su sede principal en [ciudad] y una sucursal en [ciudad]. No pertenece a ningún grupo económico ni holding. El organigrama adjunto refleja su estructura de tres niveles: Junta Directiva, Gerencia General y áreas operativas.

Recomendación: Si su organigrama cambia durante el año (nuevo cargo, cierre de una sucursal, adquisición de una filial), actualice esta sección del manual y registre el cambio en el control de cambios. Un organigrama desactualizado es uno de los hallazgos más frecuentes en las supervisiones.

SECCIÓN 2: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Base normativa: *Artículo 12, Ley 23 de 2015 | Artículo 5, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

Enfoque Basado en Riesgo - Proporcionalidad: La complejidad de esta sección debe reflejar la estructura real de su organización. Una persona natural que ejerce sola puede describir sus funciones en pocas líneas. Una empresa con múltiples áreas y cargos requerirá mayor desarrollo. En ambos casos, la Persona Enlace debe estar claramente identificada.

La estructura administrativa describe la jerarquía interna de la organización: los cargos que existen, sus funciones y a quién le reportan. Si la estructura organizativa (Sección 1) muestra el mapa de la empresa, la estructura administrativa muestra quién hace qué dentro de ese mapa.

Esta sección permite a la SSNF verificar la coherencia del manual. Si en la sección de procedimientos se menciona que "el área de cumplimiento realiza la verificación de listas", ese cargo o área debe aparecer aquí, con su descripción de funciones. Si no está aquí, la referencia posterior no tiene respaldo.

2.1. El organigrama

El organigrama es la representación gráfica que permite verificar que lo que el manual describe en texto corresponde a la realidad de la organización.

El organigrama debe mostrar:

- Las unidades, departamentos o áreas que conforman la organización (o en el caso de personas naturales, las funciones que desempeña el profesional y, si aplica, sus colaboradores).
- Las relaciones de jerarquía entre ellas.
- Las sucursales o filiales, si existen, y su relación con la sede principal, conforme a lo descrito en la Sección 1.

2.2 La figura de la Persona Enlace

La Ley 23 de 2015, en su artículo 12, establece la obligación de designar una persona o unidad responsable de servir como enlace con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y con la SSNF. Esta figura se denomina Persona Enlace.

El manual debe indicar:

- El cargo de la persona designada como Persona Enlace.

- Su posición en el organigrama: a quién reporta y qué áreas tiene bajo su responsabilidad en materia de prevención.
- Sus funciones específicas en el sistema de prevención de BC/FT/FPADM.
- Si aún no ha sido nombrada formalmente ante la SSNF y la UAF, el representante legal o el profesional mismo asumirá esta función de manera provisional, según lo establece el artículo 12 de la Ley 23 y el artículo 5 del Decreto Ejecutivo 35.

2.3 Descripción de cargos y funciones

Para cada cargo que exista en la organización, el manual debe incluir una descripción que permita entender su rol dentro del sistema de prevención. Esta descripción no tiene que ser un manual de recursos humanos, pero sí debe responder, para cada cargo, a las siguientes preguntas:

Pregunta	Descripción
¿Qué hace?	Función principal del cargo en términos generales y su rol específico en los procesos de prevención de BC/FT/FPADM.
¿A quién reporta?	La línea jerárquica directa de reporte.

Importante: El manual debe describir no solo los cargos operativos, sino también el rol de la alta gerencia, la Junta Directiva o el representante legal, según aplique. La normativa establece que estas instancias son responsables de aprobar y supervisar el sistema de control interno, por lo que su participación y responsabilidades deben quedar claramente reflejadas en el manual.

2.4 Áreas que participan en los controles de prevención

Además de la descripción individual de cargos, el manual debe identificar de manera expresa cuáles son las áreas o cargos que participan activamente en los procesos de prevención de BC/FT/FPADM. Esto incluye, según aplique:

- El área o cargo responsable de la debida diligencia de clientes y/o proveedores.
- El área o cargo responsable del monitoreo de operaciones.
- El área o cargo responsable de la verificación contra listas de riesgo.
- El área o cargo responsable de la capacitación en materia de prevención de BC/FT/FPADM.
- El área o cargo responsable de la elaboración y envío de reportes a la UAF.
- La Persona Enlace como coordinador del programa de prevención.

Ejemplo - Persona natural (abogado independiente)

El Lic. [Nombre] ejerce de manera individual. En consecuencia, asume personalmente todas las funciones de la Persona Enlace y de los procesos de prevención de BC/FT/FPADM descritos en este manual. Estas incluyen: la aplicación de las medidas de debida diligencia a sus clientes en las actividades reguladas, la verificación contra listas de riesgo, el monitoreo de sus operaciones y, de ser necesario, la elaboración y envío del Reporte de Operación Sospechosa (ROS) a la UAF. El Lic. [Nombre] ha sido formalmente designado ante la SSNF y la UAF como Persona Enlace mediante [mecanismo de designación].

Ejemplo - Empresa mediana (inmobiliaria con equipo)

Cargo: Persona Enlace / Oficial de Cumplimiento. Reporta a: Gerente General. Función en el sistema de prevención: Es el responsable de coordinar la aplicación de las políticas y procedimientos de BC/FT/FPADM en toda la organización. Sus funciones específicas incluyen: supervisar la aplicación de las medidas de debida diligencia por parte del equipo de asesores, gestionar las verificaciones contra listas de riesgo, analizar las operaciones inusuales detectadas, preparar los reportes a la UAF cuando corresponda, coordinar el programa de capacitación anual y mantener actualizado el Manual de Prevención.

SECCIÓN 3: METODOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

Base normativa: *Artículos 26, 40, Ley 23 de 2015 | Artículos 7, 8, 9, Decreto Ejecutivo 35 de 2022 | Guía GAFILAT para la construcción de Matriz de Riesgo para APNFD (2022)*

Enfoque Basado en Riesgo - Proporcionalidad: Esta es la sección donde el EBR se aplica con mayor intensidad. La profundidad de su matriz de riesgo debe ser proporcional a la cantidad y diversidad de sus productos, servicios o actividades reguladas. Un profesional con una sola actividad regulada tendrá una matriz sencilla. Una empresa con múltiples productos y servicios, geografías y tipos de clientes tendrá una matriz más compleja. Ambas son válidas si son honestas y documentadas.

Esta es la sección más compleja del Manual de Prevención y, al mismo tiempo, la más importante. Es aquí donde usted demuestra que conoce sus propios riesgos, que ha pensado en cómo su actividad podría ser utilizada para el BC/FT/FPADM y que ha diseñado controles específicos para prevenirlo.

La SSNF observa con frecuencia que esta sección es la que más confusión genera entre los sujetos obligados. El error más común es confundir dos instrumentos que son distintos y que tienen propósitos diferentes. Antes de desarrollar cualquier cosa, es fundamental entender esa diferencia.

3.1 Dos instrumentos distintos:

Instrumento	Propósito
Matriz de Riesgo del SONF (entidad)	Evalúa el riesgo inherente de BC/FT/FPADM en concordancia con su tamaño, nivel de activos, cantidad de clientes, zonas geográficas donde tengan presencia, productos, servicios y canales de distribución y con base a este análisis diseñar los controles adecuados que permitan mitigar los riesgos identificados. Responde a la pregunta: ¿Por cuáles de estos factores podría alguien intentar usar mi negocio para lavar dinero, financiar el terrorismo o facilitar el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva?
Evaluación de Riesgo de Clientes	Evalúa el nivel de riesgo de cada cliente específico con quién usted tiene o pretende tener una relación comercial o contractual. Es parte del proceso de Debida Diligencia (Sección 4). Responde a la pregunta: ¿Qué tan riesgoso es este cliente en particular?

Importante: La Matriz de Riesgo del Sujeto y la Evaluación de Riesgo de Clientes son instrumentos distintos y se elaboran con propósitos diferentes. La primera evalúa el riesgo del negocio y se revisa periódicamente, mientras que la segunda se aplica de forma individual a cada cliente como parte del proceso de Debida Diligencia. Distinguir claramente ambos instrumentos en el manual contribuye a una correcta aplicación del Enfoque Basado en Riesgo.

En esta Sección 3 nos ocupamos exclusivamente de la Matriz de Riesgo (o Actividades Reguladas). La evaluación de riesgo de clientes se desarrollará en la Sección 4.

3.2 ¿Por dónde empieza? Conozca sus riesgos

El punto de partida de cualquier metodología de riesgo es una pregunta sencilla que usted debe ser capaz de responder:

¿En cuáles de mis factores de riesgos (tipos de clientes, productos y servicios ofrecidos, canales de distribución y zonas o áreas geográficas donde opero) podría alguien intentar usar mi negocio para blanquear dinero o financiar el terrorismo, y que tan probable y grave sería eso?

Si puede responder esa pregunta de forma ordenada y documentada, tiene el fundamento de su metodología de riesgo. La normativa y esta guía le ayudan a estructurar esa respuesta de forma rigurosa.

3.3 Componentes de la metodología de riesgo

Su metodología debe contemplar cuatro elementos que se desarrollan a continuación:

a. Diagramas de flujo de cada proceso con atención a clientes

Para cada producto, servicio o actividad regulada que ofrece su organización, debe elaborar un diagrama de flujo que muestre el proceso desde el inicio hasta el final. El diagrama debe ser lo suficientemente detallado para que cualquier persona que lo lea pueda entender cómo funciona el proceso.

El diagrama de flujo debe mostrar:

- El inicio del proceso (cuando inicia la relación con el cliente o la transacción).
- Cada paso del proceso en orden cronológico.
- Los puntos de decisión (momentos en que se toma una decisión que puede cambiar el curso del proceso).
- El final del proceso.
- Los cargos o áreas responsables de cada paso.

Recomendación: No se requiere software especializado para elaborar diagramas de flujo. Puede utilizar herramientas gratuitas o incluso las herramientas de diagramación incluidas en Microsoft Word o PowerPoint. Lo importante es que el diagrama sea claro, legible y refleje fielmente cómo opera su negocio.

b. Procedimientos por cargo o herramienta tecnológica

Para cada paso del diagrama de flujo que involucre atención a clientes, el manual debe describir qué hace cada cargo o herramienta tecnológica involucrada. Por ejemplo: quién recibe los documentos del cliente, quién los verifica, qué sistema genera la alerta, quién decide si se acepta o no al cliente.
Esta descripción debe seguir los criterios de redacción establecidos en el Capítulo I de esta guía: qué se hace, cómo se hace, quién lo h ace, cuándo aplica y con qué insumos.

c. Mitigadores de riesgo

Los mitigadores de riesgo son los controles que su organización ha implementado para reducir la probabilidad o el impacto de que un evento de BC/FT/FPADM ocurra en los factores de riesgo. El manual debe describir cada mitigador, indicando:

- Qué riesgo específico mitiga.
- Cómo funciona el control.

- Quién es responsable de ejecutarlo.
- Con qué frecuencia se aplica.

Los mitigadores pueden ser de distintos tipos:

Tipo de mitigador	Ejemplos
Procedimientos y políticas internas	Política de aceptación de clientes, política de conocimiento del cliente, política de operaciones en efectivo.
Controles operativos	Revisión de documentos de identidad, verificación contra listas de riesgo, aprobación de la Persona Enlace para clientes de alto riesgo.
Herramientas tecnológicas	Software de verificación de listas, sistemas de alertas transaccionales, bases de datos de PEP, bases de datos en Excel.
Controles de personal	Capacitación periódica, perfil del empleado, supervisión de conductas.

d. Nivel de criticidad de los riesgos (Matriz de Riesgo)

El resultado final de la metodología de riesgo es la asignación de un nivel de riesgo a cada Factor de riesgo identificado. El nivel de riesgo asignado inicialmente corresponde al riesgo inherente del producto, servicio o actividad regulada, es decir, el riesgo antes de aplicar controles. Una vez identificados y aplicados los mitigadores de riesgo, el resultado corresponde al nivel de riesgo residual.

Este nivel resulta de evaluar dos dimensiones para cada evento de riesgo identificado:

Dimensión	Pregunta que responde
Probabilidad	¿Qué tan probable es que este riesgo se materialice en mi negocio, considerando mis controles actuales?
Impacto	¿Qué tan grave sería para mi organización, el sistema financiero o el país si este riesgo se materializara?

La combinación de probabilidad e impacto determina la severidad del riesgo, que puede ser:

Nivel de riesgo	Descripción general
Alto	Alta probabilidad y/o alto impacto. Requiere controles reforzados, monitoreo intensivo y atención prioritaria.
Medio	Probabilidad e impacto moderados. Requiere controles estándar y revisión periódica.
Bajo	Baja probabilidad y/o bajo impacto. Puede aplicarse controles simplificados, siempre que medie un análisis documentado.

3.4 Ejemplos diferenciados por tipo de sujeto obligado

Ejemplo — Persona natural: Abogado que presta servicios de agente residente

El Lic. [Nombre] identifica como su única actividad regulada la prestación de servicios de agente residente para sociedades anónimas constituidas en Panamá.

Proceso: El cliente solicita los servicios de agente residente. El Lic. [Nombre] recopila la información de debida diligencia del cliente y del beneficiario final. Verifica la identidad del solicitante y su beneficiario final. Consultas listas de riesgo (OFAC, ONU, UAF). Si no hay señales de alerta, procede con la prestación del servicio. Registra y archiva el expediente.

Riesgos identificados: Posibilidad de que el servicio sea utilizado para crear estructuras jurídicas con propósitos de ocultamiento de activos. Probabilidad: Media (el servicio es utilizado frecuentemente con fines legítimos, pero existe exposición). Impacto: Alto (las estructuras jurídicas son un vehículo conocido para el BC). Nivel de riesgo inherente: Alto.

Mitigadores: Aplicación rigurosa de debida diligencia incluyendo identificación del beneficiario final. Verificación contra listas de riesgo antes de aceptar cualquier cliente. Política de no aceptar clientes que se nieguen a identificar al beneficiario final. Nivel de riesgo residual tras mitigadores: Medio.

Ejemplo - Empresa: Inmobiliaria que intermedia en compraventas

[Nombre de la empresa] identifica como sus actividades reguladas la intermediación en transacciones de compraventa de bienes inmuebles para sus clientes.

Proceso: El cliente contacta a la empresa para la compra o venta de un inmueble. El asesor de ventas inicia el proceso de debida diligencia. La Persona Enlace aprueba la aceptación del cliente y verifica el nivel de riesgo. Se ejecuta la transacción. Se realiza el seguimiento hasta el cierre. Se archiva el expediente.

Riesgos identificados por producto/servicio:

Intermediación en compraventa de inmuebles residenciales: Probabilidad Media, Impacto Alto. Riesgo inherente: Alto.

Intermediación en compraventa de inmuebles comerciales: Probabilidad Alta (mayor volumen de fondos), Impacto Alto. Riesgo inherente: Alto.

Mitigadores aplicados: Política de conocimiento del cliente y beneficiario final, verificación de origen de fondos en transacciones superiores a B/.10,000, verificación contra listas de riesgo, aprobación de la Persona Enlace para transacciones de alto valor.

SECCIÓN 4: MATRIZ DE RIESGO DE CLIENTES

Base normativa: *Artículos 26 y 26A, Ley 23 de 2015 | Artículo 7, Decreto Ejecutivo 35 de 2022 | Guía de Matriz de Riesgo de Cliente, SSNF 2022*

4.1 Evaluación de Riesgo de Clientes

Con la información identificada y verificada en los pasos anteriores, el manual debe contemplar cómo el sujeto obligado evalúa el nivel de riesgo que representa el cliente. Esta evaluación se realiza a través de la Matriz de Riesgo de Clientes, una herramienta que el manual debe describir y que permite asignar un nivel de riesgo de BC/FT/FPADM a cada cliente de forma ordenada y documentada.

El artículo 26A de la Ley 23 establece que los mecanismos de identificación del cliente y del beneficiario final, así como la verificación de la información, dependen del perfil de riesgo del sujeto obligado, considerando cuatro factores de riesgo. El manual debe definir cómo aplica cada uno de estos factores en la evaluación de sus clientes.

4.2 Los cuatro factores de riesgo del cliente

Conforme al artículo 26A de la Ley 23, los factores que determinan el nivel de riesgo del cliente son:

Factor	Qué evalúa	Variables para considerar
1. Tipos de clientes	El tipo de persona o entidad que es el cliente y sus características intrínsecas. Incluye el comportamiento transaccional del cliente: cómo paga, con qué frecuencia opera, qué volumen maneja. Mientras más difícil sea identificar al beneficiario final, mayor el riesgo.	Persona natural / persona jurídica / estructura jurídica compleja. Actividad económico u ocupación. Fecha de constitución. Es o está relacionado con un PEP. Transparencia en la identificación del beneficiario final. Volumen y forma de pago de sus operaciones.
2. Productos y servicios	El producto o servicio regulado que el cliente está contratando. Se toma directamente del nivel de riesgo asignado en la Matriz de Riesgo de Productos/Servicios del sujeto obligado (Sección 3 del manual). Si el cliente contrata más de un servicio, se evalúa por el de mayor riesgo.	Tipo de servicio o actividad regulada contratada. Nivel de riesgo asignado a ese producto/servicio en la Matriz de evaluación de riesgo del SONF.
3. Canales de distribución o comercialización	Cómo llegó el cliente y cómo opera con el sujeto obligado. A mayor anonimato en la vinculación, mayor el riesgo.	Canal de vinculación: referido / presencial / digital / remoto. Forma en que se ejecutan las operaciones. Grado de anonimato del canal.
4. Ubicación geográfica	La nacionalidad y ubicación geográfica del cliente, su beneficiario final y el origen o destino de los recursos. Jurisdicciones de alto riesgo elevan el nivel de riesgo.	Nacionalidad del cliente y del beneficiario final. País de constitución. Origen y destino de los recursos. Residencia fiscal. Calificación según GAFI, OFAC y ONU.

4.3 Cómo se construye y aplica la Matriz de Riesgo de Clientes

El manual debe describir de manera clara y estructurada la metodología que utiliza el sujeto obligado para identificar, evaluar y clasificar el riesgo asociado a cada cliente, incluyendo los criterios, variables y procedimientos aplicables. Si bien la Superintendencia de Sujetos no Financieros (SSNF) no establece un formato único de obligatorio cumplimiento, sí requiere que dicha metodología sea comprensible, consistente, lógica y debidamente documentada, de forma que permita evidenciar su aplicación efectiva, revisión y verificación.

En cumplimiento de la Ley 23, los sujetos obligados no financieros deben:

- Implementar un **Enfoque Basado en Riesgos (EBR)**

- Clasificar a sus clientes según su nivel de riesgo
- Aplicar medidas de **debida diligencia diferenciada**, conforme al nivel de riesgo identificado

En este contexto, la matriz de riesgo de clientes constituye un elemento obligatorio del sistema de cumplimiento, ya que es la herramienta que permite operacionalizar el enfoque basado en riesgos.

Considerando las diferencias en tamaño, estructura y complejidad operativa de los sujetos obligados, la metodología de evaluación de riesgos debe ser proporcional a dichas características. En este sentido, a continuación, se presentan tres niveles de implementación que sirven como referencia para adaptar la matriz de riesgo de clientes de manera adecuada:

Nivel 1. Para sujetos obligados con volumen reducido de clientes

El sujeto obligado evalúa el riesgo de cada cliente mediante la asignación de un nivel de riesgo, basada en la asignación de categorías de riesgo (Alto, Medio o Bajo) para cada uno de los factores de riesgo definidos (por ejemplo: cliente, producto/servicio, canal y jurisdicción). Con base en esta valoración, se determinará el nivel de riesgo final del cliente. El Manual debe establecer de forma clara los criterios utilizados para asignar cada nivel de riesgo en los distintos factores, así como los parámetros que permiten obtener la calificación final de riesgo del cliente. Esta metodología debe ser sencilla, consistente en su aplicación y adecuada al volumen y complejidad de las operaciones del sujeto obligado, para garantizar la consistencia, trazabilidad y verificabilidad del proceso de evaluación.

Características Típicas de los clientes por cada Factor y Nivel de Riesgo. Los niveles de riesgo definidos no deben interpretarse de forma automática, sino como una guía basada en características observables del cliente. El sujeto obligado deberá realizar un análisis integral, considerando el conjunto de elementos presentes y aplicando el principio de juicio profesional, debidamente documentado.

	Factor	Bajo (1 pto)	Medio (2 ptos)	Alto (3 ptos)
1	**Cliente**	Corresponden a clientes con un perfil simple, transparente y fácilmente verificable. Generalmente presentan las siguientes características: Persona natural con actividad económica clara, estable y documentada, ingresos coherentes con su ocupación o actividad declarada, no utiliza intermediarios ni estructuras jurídicas, beneficiario final identificado directamente (el mismo). Historial consistente, sin	Corresponden a clientes con cierto nivel de complejidad que requiere validaciones adicionales, pero cuya estructura y actividad siguen siendo razonablemente transparentes. Generalmente presentan las siguientes características: Persona jurídica con estructura simple (1–2 niveles societarios), beneficiario final identificable, aunque no inmediato, actividad	Corresponden a clientes con elementos que aumentan significativamente la dificultad de identificación o el riesgo de uso indebido. Generalmente presentan las siguientes características: Estructuras jurídicas complejas (múltiples capas, holdings, fideicomisos, etc.), dificultad para identificar o verificar el beneficiario final, participación de jurisdicciones múltiples, vinculación directa

		señales de alerta, ubicado en sectores económicos de bajo riesgo.	económica legítima, pero más compleja o con mayor exposición, uso ocasional de intermediarios o representantes, operaciones de volumen moderado, puede presentar exposición a sectores con riesgo inherente medio.	o indirecta con Personas Expuestas Políticamente (PEP), actividades económicas de alto riesgo o difícil trazabilidad, uso de terceros, posibles testaferros o representantes sin justificación clara.
2	**Producto/Servicio**	Productos o servicios con limitada exposición al riesgo de lavado de activos o financiamiento del terrorismo. Entre sus características típicas: Operativa simple y estandarizada, baja discrecionalidad en su uso, alta trazabilidad de las operaciones, no permiten anonimato ni estructuración compleja, asociados a bajo volumen de transacciones, regulación o controles claros ya definidos.	Productos que, si bien son legítimos, presentan ciertas condiciones que podrían facilitar un uso indebido si no se controlan adecuadamente. Entre sus características típicas: Mayor flexibilidad en su uso, posibilidad de variación en montos o frecuencia, permiten cierto grado de intermediación, requieren monitoreo adicional, pueden involucrar múltiples operaciones relacionadas.	Productos o servicios que presentan condiciones que pueden facilitar la ocultación o movilidad de fondos. Entre sus características típicas: Alta complejidad operativa, posibilidad de estructuración de operaciones, menor nivel de trazabilidad, mayor discrecionalidad del cliente, facilitan transferencia de valor o liquidez significativa, riesgo elevado de uso indebido si no se controla.
3	**Canal**	Relación con el cliente que permite un alto nivel de confianza en la verificación de identidad. Vinculación presencial, verificación directa de documentos, interacción cara a cara, bajo riesgo de suplantación, relación conocida o referida, volumen de operaciones predecible.	Uso combinado de canales que requiere controles adicionales para asegurar la identidad del cliente. Vinculación mixta (presencial/remota), uso de herramientas digitales con validación, interacción no continua, volumen de operaciones moderado, riesgo controlado mediante procedimientos internos.	Canal con mayor dificultad para validar la identidad o entender el comportamiento del cliente. Vinculación completamente remota o no presencial, limitada interacción directa, dependencia de validaciones tecnológicas, mayor riesgo de suplantación o anonimato, alto volumen o frecuencia de transacciones, uso relevante de efectivo o medios de difícil trazabilidad.
4	**Geografía**	Países con marcos regulatorios sólidos y adecuados niveles de supervisión. Cumplimiento de estándares internacionales, no incluidos en listas restrictivas, baja percepción de corrupción, sistemas efectivos de	Jurisdicciones que presentan ciertas debilidades, pero no son consideradas de alto riesgo. No están listadas como de alto riesgo, pueden presentar informalidad económica, supervisión menos robusta, riesgos	Jurisdicciones con exposición significativa a riesgos de lavado de activos o sanciones internacionales. Incluidas en listas del GAFI, sujetas a sanciones (OFAC, ONU, etc.), altos niveles de corrupción o criminalidad financiera, deficiencias

prevención, cooperación internacional adecuada.	emergentes o sectoriales, requieren monitoreo reforzado.	estratégicas en prevención, baja cooperación internacional.

Una vez evaluados los cuatro factores, se suman los puntos o porcentajes y se aplica el criterio de clasificación, por ejemplo:

- **Ejemplo 1:**

Puntaje total	Nivel de riesgo resultante
4 a 6 puntos	RIESGO BAJO
7 a 9 puntos	RIESGO MEDIO
10 a 12 puntos	RIESGO ALTO

- **Ejemplo 2:**

Factor	Score	Peso	Resultado
Cliente	1	40%	0,4
geografía	2	25%	0,5
Producto	3	20%	0,6
Canal	4	15%	0,6

Independientemente del puntaje obtenido, el sujeto obligado deberá aplicar criterios de análisis cualitativo. Si uno o más factores presentan características de alto riesgo relevantes, podrá elevarse la calificación final del cliente, dejando debidamente documentada la justificación.

Recomendación: El Manual debe establecer expresamente los criterios de clasificación y los puntos de corte que utiliza. La SSNF no exige exactamente esta escala, pero si requiere que la metodología esté definida, documentada y sea congruente con la Matriz de Riesgo del sujeto obligado.

Nivel 2. Metodología ponderada para sujetos obligados con volumen intermedio de clientes y mayor exigencia analítica

El sujeto obligado podrá implementar una versión ponderada de la matriz de riesgo, mediante la asignación de un peso porcentual a cada factor, en función de la relevancia que este representa dentro de su modelo de negocio. La suma de los pesos asignados a la totalidad de los factores deberá ser, en todos los casos, equivalente al cien por ciento (100%). El Manual de Cumplimiento deberá describir la ponderación adoptada y contener la justificación técnica que sustente por qué dicha distribución refleja adecuadamente el perfil de riesgo inherente a la actividad específica del sujeto obligado.

Nivel 3. Metodología avanzada y automatizada para sujetos obligados con alto volumen de clientes y alta complejidad operativa

Para sujetos obligados con un volumen significativo de clientes y operaciones de alta complejidad, la Superintendencia de Sujetos No Financieros (SSNF) ha desarrollado la Guía de Matriz de Riesgo de Cliente (2022), disponible en su sitio web oficial. Esta guía establece una metodología técnica más robusta para la evaluación del riesgo, orientada a implementaciones avanzadas que incorporan modelos estructurados, variables múltiples y procesos más sofisticados de identificación, medición y monitoreo del riesgo del cliente.

Congruencia entre la Matriz de Riesgo Clientes y la Matriz del SONF

El Manual debe garantizar que la Matriz de Riesgo de Clientes guarde congruencia con la Matriz del SONF desarrollada en la Sección 3. A tal efecto, los factores de riesgo empleados en la evaluación individual del cliente toman directamente el nivel de riesgo previamente asignado por el sujeto obligado en su propia matriz institucional, asegurando así la coherencia e integración de todo el sistema de gestión y evaluación de riesgos contenido en el Manual.

No obstante, dado que los riesgos son de naturaleza dinámica, el sujeto obligado deberá monitorear de forma continua la evolución del perfil de riesgo de su cartera de clientes. Cuando se verifique un cambio significativo y sostenido en dicho perfil, por ejemplo, la incorporación de clientes cuya puntuación resulte consistentemente en niveles de riesgo superiores al rango reflejado en la Matriz del SONF el sujeto obligado estará obligado a revisar y actualizar su Matriz a fin de que esta continúe representando fielmente el nivel de riesgo inherente a su actividad.

SECCIÓN 5: METODOLOGÍA DE DEBIDA DILIGENCIA DE CLIENTES

Base normativa: *Artículos 26, 26A, 26B, 27, 28, 34, 36, Ley 23 de 2015 | Artículos 2, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, Decreto Ejecutivo 35 de 2022 | Guia de Matriz de Riesgo de Cliente, SSNF 2022*

Enfoque Basado en Riesgo - Proporcionalidad: El EBR es el principio que rige la Debida Diligencia: no todos los clientes requieren las mismas medidas. A mayor riesgo identificado, mayor es el nivel de conocimiento y verificación que se aplica. A menor riesgo, las medidas son proporcionales a esa realidad. Lo que no varía es la obligación de conocer a cada cliente en el marco de las actividades reguladas que realiza.

La Debida Diligencia es el proceso mediante el cual el sujeto obligado no financiero conoce a sus clientes: sabe quién es, verifica que es quien dice ser, entiende su actividad y evalúa el riesgo que representa.

El Manual de prevención debe describir cómo el sujeto obligado aplica este proceso en el marco de sus actividades reguladas.

El artículo 11 del Decreto Ejecutivo 35 establece los momentos en que debe aplicarse la Debida Diligencia. El manual debe contemplar un procedimiento para cada uno de ellos:

- Al establecer relaciones contractuales, profesionales o de negocios con el cliente.
- Al realizar transacciones ocasionales por encima del umbral establecido y transacciones ocasionales mediante transferencias electrónicas.
- Cuando se identifiquen operaciones inusuales que no sean cónsonas con el perfil del cliente.
- Cuando existan dudas sobre la veracidad o precisión de los datos de identificación del cliente o del beneficiario final obtenidos anteriormente.

A continuación, se desarrollan los pasos de la Debida Diligencia que el manual debe contemplar, siguiendo la lógica que establece la normativa vigente:

LO QUE EL MANUAL DEBE CONTEMPLAR: EL PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA

PASO 1 Identificar al cliente y al beneficiario final

▼

PASO 2 Verificar la identidad y levantar el perfil financiero y transaccional

▼

PASO 3 Verificar en listas restrictivas y de control

▼

PASO 4 Evaluar el riesgo del cliente - Matriz de Riesgo

▼

PASO 5 Determinar el nivel de Debida Diligencia aplicable

▼

PASO 6 Documentar el proceso de Debida Diligencia

1. IDENTIFICAR AL CLIENTE Y AL BENEFICIARIO FINAL

Base normativa: *Artículos 27 y 28, Ley 23 de 2015 | Artículos 12 y 13, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

La Debida Diligencia Básica es el nivel que aplica a todos los clientes como punto de partida, independientemente de su perfil de riesgo. Es en este paso donde se ejecuta: el manual debe establecer el procedimiento mediante el cual el sujeto obligado recopila los datos mínimos establecidos en los artículos 12 y 13 del Decreto Ejecutivo 35 de 2022, según se trate de persona natural o persona jurídica.

El manual debe contemplar dos dimensiones de identificación que deben cubrirse siempre: la identidad del cliente y la identidad del beneficiario final.

Datos mínimos para persona natural - lo que el manual debe establecer

El manual debe indicar que para el cliente persona natural, conforme al artículo 12 del Decreto Ejecutivo 35, se recopilan como mínimo los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Número de identidad personal o pasaporte cuando se trate de un extranjero.
- Fecha y lugar de nacimiento.
- Nacionalidad(es).
- dirección.
- Datos de contacto: número de teléfono y correo electrónico.
- profesión u ocupación.
- Actividad principal a la que se dedica.
- jurisdicción donde opera.
- Número de identificación tributaria.

Si la persona actúa en nombre de otra, debe verificarse que está debidamente autorizada e identificarse y verificarse la identidad de esa persona.

Datos mínimos para persona jurídica o estructura jurídica - lo que el manual debe establecer

El manual debe indicar que para el cliente persona o estructura jurídicas, conforme al artículo 13 del Decreto Ejecutivo 35, se recopilan como mínimo los siguientes datos:

- Nombre completo y tipo de persona o estructura jurídicas.
- Datos de incorporación o inscripción de la persona o estructura jurídicas.
- país de incorporación o inscripción.
- Dirección.
- Actividad principal a la que se dedica.
- Jurisdicción(es) donde opera.

- Número(s) de identificación tributaria.
- Datos de contacto: número de teléfono y correo electrónico.
- Nombre, identificación personal y dirección de los dignatarios, directores, administradores, apoderados, firmantes y/o representantes legales de la persona jurídica o estructura jurídica, según aplique.
- Identificación completa del beneficiario final.

Identificación del Beneficiario Final

Base normativa: *Artículo 4, numeral 4, Ley 23 de 2015 | Artículo 3, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

El beneficiario final es la persona natural que en última instancia posee, controla o se beneficia de una persona jurídica, estructura jurídica o transacción. El manual debe establecer el procedimiento para identificarlo, incluyendo los criterios que utiliza el sujeto obligado para determinarlo.

Conforme al artículo 3 del Decreto Ejecutivo 35, se considera beneficiario final para los sujetos obligados no financieros a la persona natural que posee directa o indirectamente el 25% o más de las acciones, participaciones o derechos de voto en la persona jurídica, o quien ejerce el control efectivo final por otros medios. Para estructuras jurídicas específicas aplican criterios adicionales:

- Fundaciones de interés privado: quién percibe beneficios económicos directos o indirectos y quién ejerce control efectivo final sobre la fundación.
- Fideicomisos: el fideicomitente, el fiduciario, el protector (de haber alguno), los beneficiarios y cualquier otra persona natural que ejerza el control efectivo final.
- Personas jurídicas en liquidación, quiebra o concurso de acreedores: la persona natural nombrada liquidador o curador.

Para la identificación del beneficiario final, el manual debe indicar que, conforme al artículo 13 del Decreto 35, se solicita como mínimo:

- Nombre completo.
- Número de cédula de identidad personal o pasaporte cuando se trate de un extranjero.
- Fecha y lugar de nacimiento.
- Nacionalidad(es).
- Dirección.
- Fecha en la que se adquiere la condición de beneficiario final.

Importante: No es suficiente identificar al representante legal o apoderado. La obligación es llegar a la persona natural que actúa como beneficiario final. Cuando no sea posible identificarlo, la normativa establece que no se debe iniciar ni continuar la relación comercial ni realizar la

transacción, y que la situación debe evaluarse para determinar si corresponde efectuar un Reporte de Operación Sospechosa.

Ejemplo: Persona natural (abogado independiente)

El Lic. [Nombre] recibe la solicitud de un cliente para la creación de una sociedad anónima. El cliente es una persona natural que actúa en nombre propio. El Lic. [Nombre] recopila los datos del artículo 12 del Decreto 35: nombre completo, cédula, fecha de nacimiento, nacionalidad, dirección, datos de contacto, ocupación y actividad principal. Dado que el cliente actúa en nombre propio, el beneficiario final es el mismo cliente, lo cual se declara y documenta expresamente.

Ejemplo: Empresa (inmobiliaria)

Un cliente persona jurídica solicita los servicios de intermediación para la compra de un inmueble. La empresa recopila los datos del artículo 13 del Decreto 35: nombre de la sociedad, datos de incorporación, país de constitución, dirección, actividad principal, datos de contacto y datos de dignatarios y representantes legales. Adicionalmente, inicia el proceso de identificación del beneficiario final solicitando el registro de acciones o la declaración jurada de la estructura accionaria para determinar quién posee el 25% o más.

2. VERIFICAR LA IDENTIDAD Y LEVANTAR EL PERFIL FINANCIERO Y TRANSACCIONAL

Base normativa: *Artículos 26A y 26B, Ley 23 de 2015 | Artículos 2 (numerales 4 y 5), 9, 17, 18 y 19, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

Identificar no es suficiente. El manual debe contemplar cómo el sujeto obligado no financiero verifica razonablemente que la información declarada por el cliente es verdadera. La verificación se realiza mediante la solicitud y revisión de documentación de respaldo que sustente los datos recopilados en el paso anterior.

Este paso tiene dos componentes que el manual debe desarrollar de forma conjunta: la verificación de identidad y el levantamiento del perfil financiero y transaccional del cliente.

Verificación de identidad - lo que el manual debe describir

- Para persona natural - Artículo 17, Decreto 35

El manual debe indicar que en el proceso de verificación de la identidad del cliente persona natural, el sujeto obligado solicita copia de cédula de identidad personal o pasaporte

cuando se trate de un extranjero, así como datos de contacto de una persona natural o jurídica que pueda brindar referencias bancarias y/o comerciales y la documentación escrita que las contenga. Adicionalmente, debe solicitarse copia de algún documento donde conste el domicilio, ya sea recibos de servicios públicos, contratos de compraventa o arrendamiento, cartas de administradores de propiedades horizontales, entre otros.

En todo caso, el sujeto obligado debe consultar fuentes abiertas, independientes y confiables para la debida verificación de la información suministrada.

- Para persona jurídica - Artículo 18, Decreto 35

El manual debe indicar que, en el proceso de verificación de la identidad del beneficiario final de las personas jurídicas, el sujeto obligado requiere información y documentación de la(s) persona(s) natural(es) que en última instancia posee(n) o controla(n), directa o indirectamente, las acciones, participaciones o derechos de voto. Para determinar y verificar la participación accionaria, se requiere copia del registro de acciones o participaciones de los respectivos certificados de acciones vigentes o documentación similar que sustente la titularidad.

Asimismo, el manual debe establecer que se solicita copia de los documentos constitutivos, reglamentos, contratos, poderes, actas, certificaciones según aplique, o en ausencia de los anteriores, declaraciones juradas debidamente suscritas por los representantes o personas autorizadas de la persona jurídica donde se detalle a la(s) persona(s) natural(es) que, directa o indirectamente, controla(n) y/o ejerce(n) influencia significativa sobre el cliente.

- Para verificación de actividades declaradas - Artículo 19, Decreto 35

El manual debe indicar que, para conocer la naturaleza del negocio del cliente, el sujeto obligado requiere mínimamente copia de la licencia comercial, aviso de operación o documento similar emitido por autoridad competente donde conste la actividad principal a la que se dedica el cliente y la jurisdicción(es) donde opera, así como el certificado del contribuyente emitido por autoridad competente o documento similar.

Perfil financiero y perfil transaccional - lo que el manual debe contemplar

> **Base normativa:** *Artículo 26B, Ley 23 de 2015 | Artículo 2 (numerales 4 y 5) y 9, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

El manual debe describir como el sujeto obligado levanta el perfil financiero y el perfil transaccional de sus clientes. El Decreto Ejecutivo 35 define con precisión estos dos conceptos:

Concepto	definición según el Decreto 35
Perfil financiero (Art. 2, numeral 4)	El resultado del escrutinio y análisis de un conjunto de características y variables socioeconómicas y demográficas que presenta el cliente y que deben ser verificadas por el sujeto

	obligado al inicio de la relación de negocios. Incluye información sobre ingresos, volumen de activos, patrimonio, actividades que generan sus recursos y como los construye. Debe enriquecerse con información actualizada e histórica a lo largo de la relación.
Perfil transaccional (Art. 2, numeral 5)	El resultado del escrutinio y análisis de las transacciones reales y efectivas del cliente a lo largo de la relación contractual, profesional o de negocios. Debe ser consistente con la naturaleza del negocio y el perfil financiero determinado. Será objeto de monitoreo continuo por el sujeto obligado.

El manual debe establecer que, para levantar estos perfiles, conforme al artículo 9 del Decreto 35, el sujeto obligado requerirá de su cliente documentación que valide los datos financieros, incluyendo entre otros: cartas de trabajo, talonarios de pago, estados de cuenta bancarios, declaración de renta, estados financieros, correspondencia comercial, contratos, recibos de pago y facturas.

Importante: El objetivo del perfil financiero y transaccional no es investigar al cliente ni exigir documentación excesiva. Su finalidad es quedar razonablemente satisfecho de que la actividad declarada es coherente con los recursos manejados y con las operaciones que se pretenden realizar, aplicando criterio y análisis documentado.

¿A quiénes aplica y con qué profundidad?

La profundidad con que se levanta el perfil financiero y transaccional debe ser proporcional al nivel de riesgo del cliente, el cual se determina en el paso siguiente; sin embargo, para orientar el proceso desde el inicio, la siguiente tabla establece el alcance general:

Nivel de riesgo esperado	Alcance del perfil financiero y transaccional
Bajo	Puede inferirse razonablemente de la actividad declarada y la documentación básica obtenida. No se requiere documentación financiera adicional salvo que surja alguna señal de alerta.
Medio	Se documenta la fuente de ingresos y el comportamiento transaccional esperado al inicio de la relación. Se actualiza ante cambios significativos en las operaciones del cliente.
Alto	La obtención del perfil financiero y transaccional es obligatoria y detallada. Debe documentarse el origen de los fondos, la fuente de riqueza del cliente y del beneficiario final, y el propósito de la relación.

Ejemplo: Persona natural (abogado independiente)

El Lic. [Nombre] recibe la solicitud de un cliente para la administración de una cuenta bancaria en nombre de una sociedad anónima. Durante la verificación, solicita copia del pasaporte del cliente, documentación de la sociedad y licencia de operación. Para el perfil financiero, solicita una breve declaración del cliente sobre la fuente de los fondos que se administrarán y el volumen aproximado de operaciones esperado. Esta información le permite establecer los parámetros del comportamiento esperado del cliente para el seguimiento posterior.

Ejemplo: Empresa (casa de empeño)

Una casa de empeño recibe a un cliente que desea empeñar una pieza de joyería de alto valor. Recopila los datos de identificación del artículo 12 del Decreto 35 y solicita copia de cédula. Para el perfil financiero, consulta con el cliente el origen del artículo y su actividad económica. Documenta que la operación es consistente con el perfil del cliente. Dado el monto de la transacción y la actividad del sector, aplica verificación en listas antes de proceder.

3. VERIFICAR EN LISTAS RESTRICTIVAS Y DE CONTROL

Base normativa: *Artículo 41, numeral 3, Ley 23 de 2015 | Artículo 49, Ley 23 de 2015*

Con la identidad del cliente y su beneficiario final confirmadas, el manual debe contemplar cómo el sujeto obligado verifica que ninguna de las personas identificadas figura en listas restrictivas o de control.

Existen dos categorías de listas con naturaleza y consecuencias distintas. El manual debe diferenciarlas claramente y establecer el procedimiento aplicable a cada una:

Listas restrictivas

Las listas restrictivas son aquellas frente a las cuales el sujeto obligado debe abstenerse de realizar la transacción o buscar terminar sus relaciones comerciales con las personas naturales o jurídicas que en ellas figuren. Son vinculantes para la República de Panamá de acuerdo con las normas del Derecho Internacional.

Se considera lista restrictiva la Lista Consolidada de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (Lista ONU), emitida de conformidad con las Resoluciones S/RES/1267, S/RES/1988, S/RES/1373, S/RES/1718, S/RES/1737 y todas sus sucesoras, así como aquellas que de tiempo en tiempo establezca la ley.

El manual debe establecer que, ante una coincidencia con la Lista ONU, el sujeto obligado procede de inmediato con el congelamiento preventivo conforme al Título VI de la Ley 23. El procedimiento completo para la recepción, revisión y respuesta a la Lista ONU se describe en la sección de Congelamiento Preventivo de esta guía.

Listas de control

Las listas de control son herramientas para la efectiva administración del riesgo de BC/FT/FPADM. Son distintas a las listas restrictivas y su consulta forma parte de las medidas de Debida Diligencia que el sujeto obligado aplica al conocer a sus clientes. Una coincidencia en una lista de control no activa automáticamente el congelamiento preventivo, sino que debe analizarse conforme al procedimiento que establezca el manual del sujeto obligado no financiero.

El manual debe identificar las listas de control que el sujeto obligado consulta. El catálogo no es limitativo, el sujeto obligado puede recurrir a otras listas, informes y fuentes fiables emitidas por organismos nacionales e internacionales. Entre las listas de control de referencia se encuentran:

Lista / Fuente	Descripción
OFAC - SDN List	Specially Designated Nationals. Departamento del Tesoro de EE. UU. ofac.treas.gov
Lista consolidada de la Unión Europea	EU Consolidated Sanctions List. sanctionsmap.eu
GAFI - Jurisdicciones de alto riesgo	Países bajo monitoreo intensificado o con llamados a la acción. fatf-gafi.org
Basilea AML Index	Índice de riesgo país de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. index.baselgovernance.org
Transparencia Internacional - IPC	Índice de Percepción de la Corrupción por país. transparencia.org
Canada - OSFI List	Listado de entidades bajo el Código Penal canadiense. osfi-bsif.gc.ca
Reino Unido - Financial Sanctions Targets	Lista consolidada de sanciones financieras del Reino Unido. gov.uk

Listas de PEPs	Fuentes abiertas para identificar Personas Expuestas Políticamente.

Lo que el manual debe establecer para esta verificación

El manual debe contemplar como mínimo:

- El momento en que se realiza la verificación: previo a la vinculación del cliente, ante actualizaciones del expediente y ante cualquier evento que lo justifique durante la relación.
- Que se verifica no solo al cliente sino también a su beneficiario final, y en los casos que aplique, a los socios o accionistas con participación del 25% o más, dignatarios, directores, apoderados, firmantes y representantes legales.
- Las listas que consulta el sujeto obligado, conforme a su evaluación de riesgo y al perfil de sus clientes.
- Documentar el resultado obtenido de la búsqueda realizada y cargo del responsable de este proceso.
- El procedimiento ante una coincidencia en lista de control: análisis para descartar posibles casos de homonimia, escalada a la Persona Enlace y decisión sobre la relación, conforme al nivel de riesgo identificado. De confirmarse la coincidencia, se aplicarán las medidas de Debida Diligencia Ampliada o Reforzada, o se dará por terminada la relación, según corresponda.

Recomendación: Las listas de control están en continua actualización. El manual debe indicar que se consulta siempre la versión más reciente de cada lista al momento de la verificación.

4. EVALUAR EL RIESGO DEL CLIENTE - MATRIZ DE RIESGO

Base normativa: *Artículos 26 y 26A, Ley 23 de 2015 | Artículo 7, Decreto Ejecutivo 35 de 2022 | Guía de Matriz de Riesgo de Cliente, SSNF 2022*

El manual debe definir cómo aplica cada uno de estos factores en la evaluación de sus clientes. Para mayor referencia ver sección 4 matriz de riesgo cliente, página 22. Con base en la información recopilada, el responsable asignará a cada uno de los cuatro factores el nivel de riesgo que corresponda Alto, Medio o Bajo aplicando los criterios y parámetros definidos en el Manual de Cumplimiento.

El resultado de la evaluación deberá quedar debidamente documentado en el expediente del cliente, indicando la puntuación o nivel asignado a cada factor, el nivel de riesgo resultante, la fecha de evaluación y el cargo o función del responsable que realizó el proceso. Esta documentación deberá estar disponible ante cualquier requerimiento de auditoría interna o inspección por parte de la autoridad competente.

La clasificación de riesgo del cliente no es estática. El sujeto obligado deberá reevaluar el perfil de riesgo del cliente cuando se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

- Cambios en la actividad económica o perfil del cliente.
- Operaciones inusuales o inconsistentes con el perfil declarado.
- Alertas generadas por el sistema de monitoreo transaccional.

5. DETERMINAR EL NIVEL DE DEBIDA DILIGENCIA APLICABLE

Base normativa: *Artículos 26A, 27, 28, 34, Ley 23 de 2015 | Artículos 14, 15 y 16, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

Con el resultado de la verificación en listas y la aplicación de la Matriz de Riesgo de Clientes, el manual debe contemplar cómo el sujeto obligado determina que nivel de Debida Diligencia aplica a cada cliente.

Los tres niveles de Debida Diligencia

Nivel	¿Cuándo aplica?	Base normativa
Debida Diligencia Básica (DD Básica)	Aplica a todos los clientes como punto de partida. Es el nivel base que cubre los pasos 1 y 2 de este ciclo. Para clientes de riesgo bajo o medio sin circunstancias adicionales, la DD Básica es la medida aplicable.	Arts. 27 y 28, Ley 23 | Arts. 12 y 13, Decreto 35
Debida Diligencia Simplificada (DDS)	Aplica exclusivamente a personas jurídicas que coticen en una bolsa de valores reconocida por la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá o equivalente. Es un criterio objetivo definido en la ley, no una decisión discrecional del sujeto obligado. No puede aplicarse cuando concurra alguna de las circunstancias del artículo 16 del Decreto 35.	Art. 28, último párrafo, Ley 23 | Art. 14, Decreto 35
Debida Diligencia Ampliada o Reforzada (DDA/DDR)	Aplica cuando el resultado de la Matriz de Riesgo arroja alto riesgo, o cuando concurra alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 16 del Decreto 35, independientemente del puntaje obtenido en la matriz.	Art. 34, Ley 23 | Arts. 15 y 16, Decreto 35, Arts. 10, Acuerdo JD-02-2022

Circunstancias que requieren DD Ampliada o Reforzada - Artículo 16, Decreto 35

El artículo 16 del Decreto Ejecutivo 35 establece que deben aplicarse medidas de Debida Diligencia Ampliada o Reforzada en los siguientes casos, sin perjuicio de lo que determine la evaluación de riesgo del sujeto obligado:

- Cliente o beneficiario final en donde se identifiquen Personas Expuestas políticamente, estrecho colaborador y/o familiares cercanos.
- Negocios con un alto volumen de operaciones en efectivo.
- Personas y otras estructuras jurídicas con registros de acciones al portador.
- Relaciones contractuales y/o de negocios con cliente o beneficiario final de países, territorios o jurisdicciones de alto riesgo, incluyendo aquellos para los que el GAFI exija la aplicación de medidas ampliadas o reforzadas.
- Aquellas actividades que surjan del Plan Nacional de evaluación de Riesgos para la prevención de los Delitos de BC/FT/FPADM.
- Clientes y/o beneficiarios finales que presenten un riesgo alto según la evaluación de riesgo documentada por el sujeto obligado.

El manual debe establecer que ante cualquiera de estas circunstancias la DDA/DDR se aplica de forma obligatoria. Adicionalmente, el sujeto obligado debe contemplar en su manual otras situaciones que, conforme a su propia evaluación de riesgo documentada, requieran la aplicación de medidas ampliadas o reforzadas.

¿Qué medidas adicionales contempla la DD Ampliada o Reforzada?

Conforme al artículo 15 del Decreto 35, cuando deba aplicarse DDA/DDR, el sujeto obligado debe adicionalmente:

- Obtener datos e información adicionales para la identificación del cliente y el beneficiario final, así como recabar documentación adicional y realizar búsquedas más amplias en fuentes abiertas, independientes y confiables.
- Obtener información adicional sobre el carácter que se pretende dar a la relación contractual, profesional o de negocios.
- Obtener información adicional sobre la naturaleza del negocio.
- Obtener información adicional sobre el origen de los fondos o la fuente de riqueza del cliente y del beneficiario final.
- Obtener datos adicionales sobre las razones de las transacciones pretendidas o efectuadas.
- Obtener aprobación de la alta gerencia, socios, directores u otros con funciones equivalentes, para comenzar o continuar la relación contractual, profesional o de negocios.
- Realizar monitoreo continuo de la relación, incrementando la cantidad y duración de los controles aplicados y la selección de los patrones de transacciones que necesitan mayor examen, según aplique.

¿Qué pasa con los clientes de riesgo medio?

La normativa panameña no establece un nivel intermedio de Debida Diligencia entre la DD Básica y la DD Ampliada. Para los clientes clasificados con riesgo medio, el sujeto obligado aplica la DD Básica en su totalidad, sin simplificaciones, y con mayor atención en la verificación de la información.

La diferencia práctica entre un cliente de bajo riesgo y uno de riesgo medio no está en el tipo de Debida Diligencia que se aplica, sino en:

- La profundidad de la verificación documental y la confirmación del perfil financiero y transaccional.
- La frecuencia con que se actualiza el expediente del cliente durante la relación.
- La intensidad del monitoreo de sus operaciones.

Si durante el seguimiento de un cliente de riesgo medio se detecta alguna de las circunstancias del artículo 16 del Decreto 35, el nivel de Debida Diligencia debe escalar de inmediato a DDA/DDR.

6. DOCUMENTAR EL PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA

Base normativa: *Artículo 29, Ley 23 de 2015* | *Artículo 20, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

La normativa establece tres obligaciones que articulan este paso: identificar, verificar y documentar. El manual debe contemplar cómo el sujeto obligado deja constancia de que aplicó las medidas de Debida Diligencia a cada cliente en sus actividades reguladas, y cómo conserva esa información y documentación.

La normativa no impone un formato específico ni un orden determinado para la documentación. Cada sujeto obligado organiza su documentación de la forma que mejor se adapte a su operación. Lo que sí es obligatorio es que la información y documentación obtenida durante el proceso esté disponible y pueda ser presentada ante la SSNF cuando esta lo requiera.

Lo que el manual debe establecer sobre la documentación

El manual debe indicar cómo el sujeto obligado deja constancia de:

- La información y documentación de identificación del cliente y del beneficiario final obtenida conforme a los artículos 12 y 13 del Decreto 35.
- La documentación de respaldo obtenida durante la verificación de identidad y actividades declaradas.
- El perfil financiero y transaccional del cliente, cuando aplique según el nivel de riesgo.

- El resultado de la evaluación de riesgo del cliente conforme a la Matriz de Riesgo.
- El registro de la verificación en listas.
- El nivel de Debida Diligencia determinado y, cuando aplique, la aprobación de la alta gerencia.

Los registros de la información y documentación de Debida Diligencia deben mantenerse actualizados durante toda la relación con el cliente y conservarse por el periodo establecido en la ley una vez terminada dicha relación.

7. DEBIDA DILIGENCIA A PROVEEDORES

Esta sección aplica exclusivamente a aquellos sujetos obligados no financieros (SONF) que, conforme a la normativa vigente, tienen la obligación de aplicar medidas de Debida Diligencia a los proveedores vinculados a su operación, es decir, aquellos cuya actividad, productos o servicios guardan relación directa con el desarrollo de la actividad económica del sujeto obligado.

Todos los SONF que mantengan relaciones con proveedores vinculados a su operación deben aplicar medidas de Debida Diligencia, de acuerdo con lo establecido en la normativa. La profundidad y alcance de esta Debida Diligencia deben ser proporcionales al nivel de riesgo que dichos proveedores representen en términos de BC/FT/FPADM.

Lo que el manual debe contemplar

Para los sujetos obligados cuya actividad así lo requiera, el manual debe establecer:

- Cómo identifica y verifica la identidad de sus proveedores relevantes, así como la de sus beneficiarios finales, aplicando criterios análogos a los establecidos para la Debida Diligencia de clientes.
- Cómo evalúa el riesgo que representa cada proveedor.
- Cómo documenta dicha evaluación y con qué frecuencia la actualiza.
- Que, al recibir la Lista ONU remitida por la UAF, la revisión debe incluir también su base de datos de proveedores, siguiendo el procedimiento descrito en la sección de Congelamiento Preventivo de este manual.
- Que verifica a sus proveedores relevantes contra las listas de control aplicadas en su proceso de Debida Diligencia, tanto antes de iniciar la relación como periódicamente durante su vigencia.

SECCIÓN 6: ACTUALIZACIÓN DE REGISTRO Y SUS RESGUARDOS

Base normativa: *Artículo 29, Ley 23 de 2015 | Artículo 20, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

Actualización y resguardo

El manual debe establecer la periodicidad con que el sujeto obligado actualiza la información y documentación de sus clientes. Como mínimo, debe indicar que los clientes de alto riesgo se actualizan al menos una vez al año, y que cualquier cambio significativo en la información del cliente, activa una actualización inmediata independientemente del nivel de riesgo.

El manual debe indicar el medio de resguardo que utiliza el sujeto obligado, sea este físico, electrónico o cualquier otro medio autorizado, y garantizar que esa documentación esté disponible por el periodo mínimo de cinco años contados a partir de la terminación de la relación, conforme al artículo 29 de la Ley 23 y al artículo 20 del Decreto 35.

Los registros deben conservarse por un periodo mínimo de cinco años (5), contado a partir de la terminación de la relación profesional, contractual o de negocios, que hagan posible el conocimiento de este y la reconstrucción de sus operaciones.

SECCIÓN 7: CONOCIMIENTO AMPLIADO DE CLIENTES BAJO LA CATEGORÍA DE PERSONA EXPUESTA POLÍTICAMENTE (PEP).

Base normativa: *Artículo 34, Ley 23 de 2015 | Artículo 16, Decreto Ejecutivo No. 35*

En esta sección se debe citar las principales políticas y procedimientos establecidos por el sujeto obligado para la identificación de Personas expuestas políticamente conforme con lo establecido en la normativa vigente.

El sujeto obligado establecerá políticas por medio de las cuales:

- Establecerá un procedimiento para la identificación de los clientes/proveedores catalogados como PEP.
- Definirá las medidas de debida diligencia reforzada para este tipo de clientes.
- Definirá el mecanismo de aprobación del inicio y de la continuidad de las relaciones comerciales con este tipo de clientes.
- Otras medidas de seguimiento, monitoreo y controles.

SECCIÓN 8: POLÍTICA ANTE PROHIBICIÓN DE ESTABLECER RELACIONES O REALIZAR TRANSACCIONES

Base normativa: *Artículo 36, Ley 23 de 2015*

El manual debe establecer la política del sujeto obligado cuando un cliente no facilita el cumplimiento de las medidas de Debida Diligencia. Conforme al artículo 36 de la Ley 23, en esos casos no se inicia ni se continúa la relación comercial o profesional y no se realiza la transacción.

Esta política debe contemplar al menos:

- La decisión de no iniciar o terminar la relación ante la negativa del cliente, incluyendo la negativa a identificarse, a identificar al beneficiario final o a aportar documentación que permita una verificación razonable.
- Cómo se documenta esa decisión y quién la toma dentro de la organización.
- La evaluación de si la situación configura una operación que deba reportarse a la UAF mediante Reporte de operación Sospechosa (ROS).

SECCIÓN 9: SEGUIMIENTO TRANSACCIONAL, EXAMEN ESPECIAL Y REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

Base normativa: *Artículos 39, 41, 54, Ley 23 de 2015 | Artículos 23, 25, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

Enfoque Basado en Riesgo - Proporcionalidad: La frecuencia e intensidad del monitoreo debe ser proporcional al riesgo del cliente y al volumen de su operación. Los clientes de alto riesgo requieren monitoreo más frecuente e intensivo. Los de bajo riesgo pueden monitorearse con menor frecuencia. Lo que el manual debe establecer es el criterio que determina esa frecuencia.

El seguimiento transaccional es el proceso mediante el cual el sujeto obligado monitorea las operaciones de sus clientes para asegurarse de que son consistentes con el perfil que conoce de ellos. Si se identifica algo que no corresponde, se activa un proceso de examen especial que puede culminar en un Reporte de Operación Sospechosa (ROS) a la UAF.

Este proceso no es un evento aislado: es una cadena lógica. El manual debe describir esa cadena de manera clara, desde el monitoreo hasta el reporte o el archivo del caso.

1. Seguimiento continuado de la relación de negocios

Base normativa: *Artículo 39, Ley 23 de 2015*

Importante: El seguimiento transaccional debe considerar las tipologías y señales de alerta aplicables a la actividad específica del sujeto obligado, y ajustarse conforme al nivel de riesgo identificado.

El artículo 39 de la Ley 23 establece que los sujetos obligados no financieros deben monitorear las operaciones de sus clientes para asegurar que son congruentes con el perfil del cliente. El manual debe describir:

- Con qué frecuencia se revisan las operaciones de los clientes (por evento, mensual, trimestral, según nivel de riesgo, etc.).
- Qué parámetros se utilizan para comparar las operaciones del cliente con su perfil financiero y transaccional.
- Cómo se intensifica el monitoreo cuando se observan señales de alerta o el cliente está clasificado como de alto riesgo.
- El proceso para actualizar el perfil del cliente cuando sus operaciones cambian significativamente.

El artículo 39 también señala que el Manual de Prevención debe determinar, en función del riesgo, la periodicidad de los procesos de revisión documental y del perfil para los clientes de alto riesgo.

2. Identificación de operaciones inusuales

Base normativa: *Artículo 41, Ley 23 de 2015 | Artículo 23, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

Una operación inusual es aquella que no es congruente con el perfil del cliente o que no puede ser justificada razonablemente. El artículo 23 del Decreto Ejecutivo 35 establece que se considerarán operaciones inusuales aquellas que cumplan al menos una de las siguientes características:

- No guardan relación con la actividad declarada por el cliente.
- No son cónsonas con el perfil financiero o transaccional del cliente.
- No coinciden con los parámetros adicionales previamente establecidos al inicio de la relación.
- No se obtiene una explicación o justificación que se considere razonable.

El manual debe incluir un listado de señales de alerta específicas para su tipo de actividad. Algunos ejemplos generales:

- El cliente muestra renuencia a proporcionar información de identificación o la proporciona de forma inconsistente.
- Las operaciones no corresponden al perfil económico o actividad declarada del cliente.
- Uso de efectivo en montos o frecuencias inusuales para el tipo de servicio.
- Solicitudes de transacciones complejas o estructuradas sin justificación económica aparente.
- El cliente o su beneficiario final aparecen en listas de riesgo y listas de control o están relacionados con jurisdicciones de alto riesgo.
- El cliente demuestra interés inusual en eludir los requisitos de documentación o reporte.

Las señales de alerta que se presentan son ejemplos generales y deberán ser ajustadas por cada sujeto obligado según la naturaleza de su actividad y su evaluación de riesgos.

3. Examen especial de operaciones inusuales

Base normativa: *Artículo 41, Ley 23 de 2015*

Cuando se identifica una operación inusual, el sujeto obligado no puede simplemente ignorarla. El artículo 41 de la Ley 23 establece la obligación de examinar con especial atención cualquier hecho, operación o transacción que se considere inusual, sin importar su cuantía. El manual debe describir el procedimiento de examen especial, que debe incluir:

- Cómo se documenta la alerta o señal de inusualidades (registro escrito de los hallazgos).
- Quién es responsable de realizar el examen especial (la Persona Enlace u otro cargo designado).
- Qué información adicional se recopila para analizar la operación.
- Los tiempos máximos para resolver el análisis.
- Los dos posibles resultados del examen: (1) la operación se justifica y se archiva con documentación del análisis, o (2) la operación no se puede justificar y se procede con un ROS.

4. La cadena lógica: del monitoreo al ROS

El Reporte de Operación Sospechosa no es el punto de partida, es el resultado final de un proceso. Su manual debe mostrar esta cadena con claridad:

MONITOREO CONTINUO DE OPERACIONES (Art. 39, Ley 23)

▼

DETECCIÓN DE OPERACIÓN INUSUAL (Art. 23, Decreto 35)

▼

EXAMEN ESPECIAL: análisis, investigación y documentación (Art. 41, Ley 23)

▼

¿Se justifica la operación?

SI: Se documenta y archiva el análisis. | NO: Se reporta como ROS a la UAF de inmediato. (Art. 54, Ley 23 / Art. 25, Decreto 35)

5. Reporte de Operación Sospechosa (ROS)

Base normativa: *Artículo 54, Ley 23 de 2015 | Artículo 25, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

Cuando la operación no puede ser justificada o sustentada, el sujeto obligado debe reportarla de inmediato a la UAF. El manual debe describir el procedimiento completo para la elaboración y envío del ROS:

- Generar un registro con la información de la operación (cuenta, fecha, monto, tipo, observaciones del trabajador que la detectó).
- Completar el formulario oficial de ROS establecido por la UAF.
- Enviar el ROS a la UAF inmediatamente, a partir de la detección.
- Adjuntar al ROS la documentación de soporte: expediente del cliente, documentación de la debida diligencia, registros de la operación.
- Actualizar el expediente del cliente dejando constancia del reporte efectuado.

Importante: El Reporte de Operación Sospechosa es confidencial. El sujeto obligado debe abstenerse de informar al cliente o a terceros sobre la existencia de un reporte a la UAF, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 23.

SECCIÓN 10: REPORTE DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO Y CUASI-EFECTIVO (RTE)

Base normativa: *Artículo 53, numeral 5, Ley 23 de 2015 | Artículo 24, Decreto Ejecutivo 35 de 2022*

El Reporte de Transacciones en Efectivo y Cuasi-Efectivo (RTE) es una obligación de reporte independiente. No surge de una sospecha: surge del simple hecho de que se hayan efectuado las transacciones u operaciones descritas en el artículo 53, numeral 5, de la Ley 23 de 2015, que alcancen los umbrales establecidos. Su manual debe describir como su organización gestiona esta obligación.

1. ¿Qué transacción está sujeta a reporte para los sujetos obligados no financieros?

De los cinco numerales del artículo 53 de la Ley 23, el que aplica a los sujetos obligados no financieros es el numeral 5:

Artículo 53, numeral 5: *Pagos o cobros de dinero en efectivo o cuasi-efectivo por un monto de diez mil balboas (B/.10,000.00) o más, o la suma de esta cifra en una*

semana, por parte de un mismo cliente o de un tercero que actúe en representación del cliente.

2. El umbral aplicable

El umbral general establecido en el artículo 53 de la Ley 23 es de B/.10,000.00 por transacción, o cuando transacciones sucesivas del mismo cliente o de un tercero que actúe en su nombre sumen esa cifra en una semana.

3. ¿Con qué frecuencia debe reportarse?

La frecuencia del reporte depende de si su actividad genera o no este tipo de transacciones. El artículo 24 del Decreto Ejecutivo 35 establece tres situaciones:

Situación de su organización	Tipo de reporte y frecuencia	Plazo de presentación
Se efectúan transacciones conforme al artículo 53, numeral 5, de forma regular	Reporte de Transacciones en Efectivo y Cuasi-efectivo: (RTE mensual).	Dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes.
Se efectúan transacciones conforme al artículo 53, numeral 5, de forma ocasional	Declaración Semestral. Se presenta dos veces al año: al cierre del primer semestre (30 de junio) y al cierre del segundo semestre (31 de diciembre).	Dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al cierre del semestre.
No se efectúan transacciones conforme al artículo 53, numeral 5, en el ejercicio de su actividad regulada	Declaración Jurada Definitiva. Se presenta una sola vez para informar a la UAF que su actividad no genera este tipo de transacciones. Si en el futuro cambia esa situación, debe comunicarlo de inmediato a la UAF y acogerse al tipo de reporte que corresponda.	Una sola vez. Debe actualizarse si cambia la situación.

Importante: La ausencia de transacciones sujetas a reporte no elimina esta obligación. Cuando la actividad del sujeto obligado no genera operaciones conforme al artículo 53, numeral 5, de la Ley 23, dicha situación debe declararse formalmente ante la UAF mediante la Declaración Jurada Definitiva.

4. ¿Cómo se presentan estos reportes?

Los reportes, declaraciones semestrales y la declaración definitiva se presentan conforme a los manuales publicados por la UAF, disponibles en uaf.gob.pa.

Su manual debe indicar:

- Cuál es la situación de su organización respecto a este tipo de transacciones (regular, ocasional o ninguna).
- El tipo de reporte que le corresponde presentar en consecuencia.
- El cargo responsable de preparar y presentar el reporte.
- El mecanismo de registro y archivo de los reportes presentados y su documentación de soporte.

SECCIÓN 11: PROCESO DE CONGELAMIENTO PREVENTIVO - LISTA ONU

Base normativa: *Artículos 49, 50, 51 y 52, Ley 23 de 2015 | Título VI, Ley 23 de 2015*

El congelamiento preventivo es una obligación distinta e independiente del proceso de Debida Diligencia. Surge de la Lista Consolidada de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (Lista ONU), la única lista de carácter restrictivo y vinculante para Panamá, que la UAF distribuye a los sujetos obligados a través del sistema UAF en Línea.

El manual debe contemplar el procedimiento que el sujeto obligado aplica cada vez que recibe una Lista ONU de la UAF. Este procedimiento tiene dos momentos claramente diferenciados: la revisión y la respuesta.

1. Lo que el manual debe establecer para la Lista ONU

El manual debe indicar que al recibir una Lista ONU a través del sistema UAF en Línea, el sujeto obligado deberá realizar las siguientes acciones:

Revisión

- Procede a revisar la lista contra su base de datos de clientes activos e inactivos, sus beneficiarios finales registrados y, cuando aplique según la naturaleza de su actividad, proveedores relevantes. La revisión debe considerar no solo los nombres registrados en la base de datos, sino también los alias, datos de identificación y demás información disponible que permita determinar si existe coincidencia con alguna de las personas o entidades listadas.
- Documenta el proceso de revisión realizado, indicando la fecha, el Código de la lista, quién realizó la revisión y el resultado obtenido.

Ante una coincidencia: el procedimiento de congelamiento

Si durante la revisión se identifica una posible coincidencia entre un cliente, beneficiario final, contraparte o proveedor y una persona o entidad listada, el sujeto obligado debe actuar de inmediato. El manual debe establecer el procedimiento paso a paso:

Paso	Acción requerida
1	Verificar si se trata de una coincidencia real o de homonimia. Comparar todos los datos disponibles: nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de identificación. Documentar el análisis de la comparación.
2	Si la coincidencia es real o no puede descartarse con certeza: suspender de inmediato toda transacción con el cliente, beneficiario final o proveedor identificado. Proceder con el congelamiento preventivo de los fondos, bienes y activos conforme al artículo 49 de la Ley 23. Comunicar a la UAF la ejecución del congelamiento a través del sistema UAF en Línea. No descongelar hasta recibir notificación de la autoridad judicial competente.
3	Documentar todo el proceso: fecha de la coincidencia identificada, análisis realizado, decisión tomada, fecha y medio de notificación a la UAF, cargo responsable.
4	No descongelar los bienes o activos hasta recibir notificación judicial en ese sentido. La decisión de descongelamiento no es del sujeto obligado: es del órgano judicial competente.

Cuando no hay coincidencia: también debe documentarse

La revisión sin coincidencias no es un resultado irrelevante. Su manual debe establecer que cuando la revisión no arroja coincidencias, ese resultado debe igualmente documentarse y comunicarse en tiempo oportuno conforme a lo establecido por la UAF. Esto demuestra que el proceso se realizó y que su organización está activa en el cumplimiento de esta obligación.

El manual debe designar expresamente el cargo responsable de ejecutar este proceso y establecer que los casos de homonimia, mismo nombre o nombre similar sin que corresponda a la persona listada, deben documentarse y resolverse conforme al procedimiento que establezca la autoridad judicial competente.

Recomendación: La UAF ha publicado manuales de usuario para la plataforma UAF en Línea, disponibles en uaf.gob.pa. Esta plataforma es el canal oficial para las notificaciones de congelamiento preventivo y otros reportes a la UAF. Su manual debe hacer referencia a esta plataforma y designar al cargo responsable de su uso.

SECCIÓN 12: EVALUACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS

Base normativa: *Artículo 40, Ley 23 de 2015*

Antes de lanzar un nuevo producto o servicio, expandirse a una nueva ubicación geográfica o adoptar una nueva tecnología, el sujeto obligado debe evaluar los riesgos de BC/FT/FPADM que ello conlleva. Este principio, conocido como evaluación previa, es parte del enfoque basado en riesgo que exige la normativa.

1. Evaluación previa al lanzamiento de nuevos productos o servicios

El manual debe describir el procedimiento que sigue el sujeto obligado antes de ofrecer un nuevo producto o servicio, incluyendo:

- Identificación de los riesgos potenciales de BC/FT/FPADM asociados al nuevo producto o servicio.
- Evaluación del perfil general de los clientes a los que estará dirigido el nuevo producto o servicio.
- Determinación de si los controles existentes son suficientes o se requieren controles adicionales.

2. Evaluación de nuevas ubicaciones geográficas

Cuando el sujeto obligado planee operar en una nueva ubicación, debe evaluar los riesgos asociados a esa jurisdicción, incluyendo su calificación según el GAFI y las obligaciones legales adicionales que apliquen.

3. Evaluación de nuevas tecnologías

La adopción de nuevas tecnologías (plataformas digitales, pagos electrónicos, etc.) puede crear nuevos vectores de riesgo. El manual debe describir cómo se evalúa ese riesgo previamente y qué controles se implementan.

Recomendación: Esta sección también aplica a cambios significativos en productos o servicios existentes. Por ejemplo: si su empresa comienza a aceptar pagos mediante transferencias internacionales o criptomonedas donde antes solo aceptaba efectivo local, eso requiere una evaluación de riesgo previa documentada.

SECCIÓN 13: POLÍTICA DE CONOCIMIENTO DEL EMPLEADO

Base normativa: *Artículo 42, Ley 23 de 2015 | Artículo 9, Decreto Ejecutivo 35 de 2022 (segundo párrafo)*

El artículo 42 de la Ley 23 establece que los sujetos obligados no financieros deben seleccionar adecuadamente y supervisar la conducta de sus empleados, especialmente aquellos que desempeñan cargos relacionados con el manejo y análisis de clientes, recepción de dinero, control de información y controles claves. Además, deben establecer un perfil del empleado que se actualice durante toda la relación laboral.

¿Qué debe contener esta política?

El manual debe describir los elementos de la política de conocimiento del empleado, que incluye:

- El proceso de selección y verificación de antecedentes al momento de contratar personal, especialmente para cargos sensibles en materia de prevención de BC/FT/FPADM.
- Los elementos del perfil del empleado que se levanta al inicio de la relación laboral (identificación, historial laboral, referencias, etc.).
- La periodicidad y el mecanismo de actualización del perfil del empleado durante la vigencia de la relación laboral.
- Los cargos que se consideran sensibles o críticos desde la perspectiva de BC/FT/FPADM y que requieren mayor escrutinio.
- Los mecanismos para supervisar la conducta del personal en el ejercicio de sus funciones.

El artículo 42 también establece que los empleados deben ser capacitados para entender los riesgos a los que están expuestos, los controles que mitigan tales riesgos y el impacto personal e institucional de sus acciones. Esta obligación de capacitación se desarrolla en la siguiente sección.

Nota para personas naturales (profesionales independientes)

Si usted ejerce de manera individual y no tiene empleados, declare expresamente en esta sección que no aplica la política de conocimiento del empleado por no contar con personal a cargo. Sin embargo, si en algún momento contrata asistentes o colaboradores, aun sea de forma temporal o por proyecto, esta obligación se activa para esos cargos.

SECCIÓN 14: POLÍTICA DE CAPACITACIÓN

Base normativa: *Artículo 47, Ley 23 de 2015*

El artículo 47 de la Ley 23 establece la obligación de brindar capacitación continua y específica a los empleados que desempeñan cargos relacionados con la atención a clientes, recepción de dinero, procesamiento de transacciones, diseño de productos y servicios, y personal de áreas sensibles como cumplimiento, riesgos, recursos humanos, tecnología y auditoría interna.

La capacitación debe permitir que el personal esté actualizado sobre las diferentes tipologías, casos y regulaciones en materia de prevención de BC/FT/FPADM. Su manual debe contener la política que define como su organización da cumplimiento a esta obligación.

¿Qué debe establecer la política de capacitación?

La normativa no exige un formato específico de programa. Lo que exige es que la capacitación sea continua y específica. Su manual debe establecer al menos:

- Los cargos o personas que deben recibir capacitación en materia de prevención de BC/FT/FPADM, en función de sus responsabilidades.
- La forma en que se documenta la capacitación recibida: asistencia a seminarios, talleres, cursos en línea, charlas institucionales u otros mecanismos disponibles.

Recomendación: La SSNF, la UAF, los colegios profesionales y los gremios del sector ofrecen periódicamente actividades de capacitación en materia de BC/FT/FPADM. Participar en estas actividades y conservar la evidencia de asistencia es una forma accesible y válida de cumplir con esta obligación, independientemente del tamaño de su organización.

Para personas naturales (profesionales independientes)

La obligación de capacitación aplica igualmente a usted como profesional. No se le exige un programa formal. Lo que debe poder demostrar es que se mantiene actualizado en materia de BC/FT/FPADM a través de las actividades de capacitación disponibles en su sector. Conserve la evidencia de las capacitaciones, seminarios o cursos que haya tomado: certificados, constancias de asistencia o cualquier otro documento que lo acredite.

Importante: La evidencia de capacitación es uno de los documentos que la SSNF puede solicitar durante una supervisión. No basta con declarar que se capacita: debe poder demostrarlo.

SECCIÓN 15: MEDIDAS DE CONTROL PARA EMPRESAS EN ZONAS FRANCAS

Base normativa: *Artículo 44, Ley 23 de 2015*

Atención: Esta sección aplica EXCLUSIVAMENTE a las empresas de la Zona Libre de Colón, Agencia Panamá Pacifico, Zona Franca de Barú y demás zonas francas establecidas en la República de Panamá.

El artículo 44 de la Ley 23 establece obligaciones adicionales y específicas para las empresas que operan en zonas francas. Estas obligaciones se derivan de la naturaleza particular de sus operaciones y de los riesgos que estas generan en materia de BC/FT/FPADM, especialmente los relacionados con el comercio internacional y la participación de terceros en las transacciones.

Las empresas en zonas francas realizan distintos tipos de actividades. Algunas se dedican a la comercialización de bienes, compran y venden mercancías, participan en cadenas de

exportación e importación. Otras se dedican a la prestación de servicios logística, almacenaje, procesamiento, intermediación u otras actividades de soporte. Ambos tipos de empresa están sujetos al artículo 44, pero la forma en que implementan sus controles debe reflejar la naturaleza real de su actividad.

Empresas dedicadas a la comercialización de bienes

Para las empresas que compran y venden mercancías, el artículo 44 exige que diseñen controles que les permitan asegurar la razonabilidad de sus operaciones comerciales. Para cada operación, el manual debe establecer el procedimiento para obtener, verificar y documentar:

- Identidad del exportador y país del exportador.
- Puerto de embarque.
- Identidad del importador y país del importador.
- Puerto de desembarque.
- Razonabilidad de que todos los participantes de la operación guardan relación con el producto comercializado.
- Verdadero origen del producto.
- Identificación del beneficiario final de la transacción.

Importante: La falsificación de documentos de exportación es considerada por el artículo 44 de la Ley 23 como un agravante en caso de condena por delitos de BC/FT/FPADM. Su manual debe incluir controles específicos para verificar la autenticidad de la documentación comercial que respalda cada operación.

Empresas dedicadas a la prestación de servicios

Para las empresas que prestan servicios dentro de las zonas francas, los controles del artículo 44 se traducen en conocer con quién se opera y quién participa en las transacciones vinculadas a esos servicios. Su manual debe describir:

- Los procedimientos para identificar y conocer a los clientes que utilizan sus servicios, incluyendo su beneficiario final.
- Los controles para identificar a los terceros que intervienen en las operaciones relacionadas con sus servicios.
- La verificación de que los clientes y terceros involucrados no están relacionados con BC/FT/FPADM.

El tercero: una figura clave en el artículo 44

El artículo 44 de la Ley 23 reconoce expresamente la importancia del tercero en las operaciones de las empresas en zonas francas. En este contexto, el tercero es cualquier persona natural o jurídica que realiza un pago, abona o cancela una cuenta a nombre de otra persona o entidad, o que participa de alguna forma en la transacción sin ser el cliente directo.

Su manual debe establecer los controles para gestionar el riesgo que representan los terceros, incluyendo:

- La obligación de identificar al tercero que realiza pagos en efectivo o que actúa en representación del cliente, independientemente de que sea a través de facilidades de crédito o descuento.
- La verificación de que el tercero no figura en listas de riesgo locales e internacionales.
- El nivel de debida diligencia aplicable al tercero según el riesgo que representa.
- La documentación del análisis realizado sobre el tercero y su archivo en el expediente de la operación.

SECCIÓN 16: PRESTACIÓN DE SERVICIOS NOMINALES.

Base normativa: *Base normativa: Artículos 6, 10, 11 y 12 Acuerdo. JD-02-2022 de 28 de julio de 2022.*

Atención: Esta sección aplica exclusivamente a los abogados y contadores públicos autorizados que en el ejercicio de su actividad profesional realicen, en nombre de un cliente o por cuenta de un cliente, la actividad de actuación o arreglo para que una persona actúe como director o apoderado de una persona jurídica o una posición similar en relación con otras personas jurídicas o la actividad de actuación o arreglo para que una persona actúe como accionista para una persona jurídica.

El abogado o contador público autorizado reconocerá que los servicios de actuación o arreglo para que una persona actúe como director, apoderado, posición similar o accionista de una persona jurídica constituyen un elemento que eleva el nivel de riesgo del cliente y del beneficiario final, por lo que requieren obligatoriamente la aplicación de medidas de debida diligencia ampliada o reforzada.

En consecuencia, dichos servicios solo serán prestados cuando exista un propósito legítimo, debidamente comprendido, verificado y documentado, y siempre que se adopten medidas efectivas de mitigación del riesgo, incluyendo la aplicación de debida diligencia reforzada, la formalización contractual del servicio, la aceptación expresa del cargo, la capacitación de las personas designadas y la adecuada conservación de la documentación.

Procedimientos para la prestación de servicios nominales:

1. **Debida diligencia:**

   - Aplicar debida diligencia ampliada o reforzada al cliente, beneficiario final y a la persona jurídica a la cual se prestará el servicio.
   - Aplicar debida diligencia, con un enfoque basado en riesgo, a las personas que actúen como director, apoderado, posición similar y/o accionista.

- Mantener actualizados todos los registros de la información y documentación obtenida durante el proceso de debida diligencia aplicada.

2. Formalización Contractual

- Suscribir acuerdos, contratos, formularios o similares con el cliente que establezcan:
  - La identificación de la persona natural que requiere el servicio y en cuyo nombre se estaría actuando, directa o indirectamente.
  - El alcance del servicio.
  - Las obligaciones y responsabilidades

3. Aceptación Expresa del Cargo

- Obtener la aceptación expresa y documentada de cada persona designada como director, apoderado, posición similar y/o accionista.
- Dejar constancia de que la persona designada conoce:
  - El propósito de la constitución o registro de la persona jurídica.
  - La naturaleza del negocio.
  - Las actividades que desarrollará la persona jurídica.

4. Capacitación de Personas Designadas

- Verificar que las personas, previa designación, cuenten con al menos ocho (8) horas de capacitación relacionadas con:
  - Las responsabilidades legales del cargo.
  - El Régimen de Prevención.
  - Asegurar la capacitación continua anual posterior a la designación.
  - Conservar las constancias de certificados y temarios.

5. Archivo y Conservación de la Documentación

- Mantener archivada, en formato físico o digital, la documentación que sustente:
  - La debida diligencia aplicada.
  - Los contratos y acuerdos suscritos.
  - Las aceptaciones expresas de los cargos.
  - Las constancias de capacitación.
  - Las declaraciones anuales presentadas ante esta Superintendencia.

- Conservar la documentación por un plazo mínimo de cinco (5) años desde el cese del servicio o la disolución de la persona jurídica.

LISTA DE VERIFICACIÓN: ¿ESTÁ COMPLETO SU MANUAL?

Antes de presentar su Manual de Prevención o de considerar que está listo, utilice esta lista de verificación para confirmar que contiene todos los elementos requeridos por la normativa vigente.

Sección	Elemento requerido	Incluido
Portada	Nombre, RUC/cédula, tipo de entidad y actividades reguladas que realiza	☐
Control de cambios	Versión, fecha, descripción del cambio y aprobación por alta gerencia (Art. 8, D.E. 35)	☐
Sección 1 — Org.	Declara expresamente si tiene o no sucursales, filiales y subsidiarias	☐
Sección 1 — Org.	Declara si pertenece o no a un grupo económico o holding	☐
Sección 1 — Org.	Incluye organigrama visual actualizado y congruente con el resto del manual	☐
Sección 2 — Admin.	Identifica la figura de Persona Enlace /Oficial de Cumplimiento	☐
Sección 2 — Admin.	Describe todos los cargos: qué hacen, a quién reportan	☐
Sección 2 — Admin.	Identifica que áreas o cargos participan en los controles de prevención	☐
Sección 2 — Admin.	Los cargos del organigrama son congruentes con los mencionados en el resto del manual	☐
Sección 3 — Riesgo	Distingue la Matriz de Productos/Servicios (riesgos del negocio) de la evaluación de clientes	☐
Sección 3 — Riesgo	Incluye diagramas de flujo de los procesos con atención a clientes	☐
Sección 3 — Riesgo	Describe los mitigadores de riesgo con responsable y frecuencia de aplicación	☐
Sección 3 — Riesgo	Asigna nivel de riesgo (Alto/Medio/Bajo) a cada producto/servicio o actividad regulada	☐
Sección 4 — DD	Describe los tres niveles: DD Básica, DD Simplificada y DD Ampliada/Reforzada	☐
Sección 4 — DD	Incluye la Matriz de Riesgo de Clientes con sus cuatro factores y criterios de clasificación	☐
Sección 4 — DD	Establece el perfil financiero y transaccional según nivel de riesgo del cliente	☐
Sección 4 — DD	Incluye procedimiento de identificación del beneficiario final	☐

Sección 4 — DD	Describe el procedimiento para clientes PEP incluyendo aprobación de alta gerencia	☐
Sección 4 — DD	Describe el procedimiento de rechazo cuando el cliente no facilita la DD	☐
Sección 5 — DD	Describe el procedimiento de DD de clientes y proveedores (si aplica)	☐
Sección 6 — Reg.	Establece actualización de registros (mínimo anual para alto riesgo)	☐
Sección 6 — Reg.	Establece política de resguardo por mínimo 5 años	☐
Sección 7 — PEP	Describe el conocimiento ampliado que se aplica a clientes PEP: aprobación de alta gerencia, origen de fondos y monitoreo reforzado (Art. 23, D.E. 35)	☐
Sección 7 — PEP	Identifica si el cliente es PEP nacional, extranjero o internacional, y aplica la clasificación correcta según el Art. 4 de la Ley 23	☐
Sección 8 — Prohib.	Describe el procedimiento de rechazo/terminación de relación (Art. 36, Ley 23)	☐
Sección 9 — Seguim.	Describe el proceso de monitoreo continuo y su frecuencia según nivel de riesgo (Art. 39)	☐
Sección 9 — Seguim.	Incluye listado de señales de alerta específicas para su actividad	☐
Sección 9 — Seguim.	Describe el procedimiento de examen especial de operaciones inusuales (Art. 41)	☐
Sección 9 — Seguim.	Muestra la cadena: monitoreo — inusual — examen especial — ROS o archivo	☐
Sección 10 — RTE	Identifica si su organización maneja efectivo: regular, ocasional o ninguno	☐
Sección 10 — RTE	Describe el tipo de reporte que corresponde (mensual, semestral o Declaración Definitiva)	☐
Sección 10 - RTE	Designa el cargo responsable de los reportes a la UAF y referencia a UAF en Línea	☐
Sección 11 - Listas	Identifica las listas que consulta, con qué frecuencia y quién es el responsable	☐
Sección 11 - Listas	Describe el procedimiento ante una coincidencia positiva en listas de riesgo	☐
Sección 11 - Congel.	Identifica las listas que consulta (ONU, OFAC, UE, GAFI y otras), con qué frecuencia y quién es el responsable	☐
Sección 11 - Congel.	Describe el procedimiento paso a paso ante una coincidencia positiva y el congelamiento preventivo (D.E. 587)	☐
Sección 11 - Congel.	Establece la obligación de notificar a la UAF y documentar cada revisión, incluso sin coincidencia	☐
Sección 12 - Nuevos	Describe el proceso de evaluación previa para nuevos productos/servicios/tecnologías	☐
Sección 13 - Conoc. Empl.	Incluye política de conocimiento del empleado (Art. 42, Ley 23)	☐
Sección 14 – Cap.	Incluye política de capacitación con temas, personal involucrado y evidencia (Art. 47, Ley 23)	☐
Sección 15 - ZF	SOLO si aplica zonas francas: controles para comercializadores de bienes, prestadores de servicios y terceros (Art. 44)	☐

Sección 16 - Mitig.	SOLO si aplica: describe los mitigantes para prevenir el mal uso de la actuación como director, apoderado o accionista nominal de persona jurídica (Artículos 6, 10, 11 y 12 Acuerdo. JD-02-2022 de 28 de julio de 2022.)	☐

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los siguientes términos se utilizan a lo largo de esta guía con el significado que les otorga la normativa vigente en la República de Panamá:

- **BC/FT/FPADM:** Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- **Beneficiario Final:** Persona natural que en última instancia posee, controla o se beneficia de una persona jurídica, estructura jurídica o transacción. (Art. 4, numeral 4, Ley 23 de 2015 / Art. 3, Decreto Ejecutivo 35 de 2022)
- **Debida Diligencia (DD):** Conjunto de normas, políticas y procedimientos que permiten un conocimiento razonable del cliente, el origen de su patrimonio y el seguimiento continuo de sus transacciones. (Art. 4, numeral 8, Ley 23 de 2015)
- **Debida Diligencia Ampliada o Reforzada (DDA):** Medidas más exigentes aplicables a clientes de alto riesgo, incluyendo PEP, clientes de jurisdicciones de alto riesgo y otros identificados en la evaluación de riesgo. (Art. 4, numeral 9, Ley 23 / Arts. 15 y 16, Decreto 35)
- **Debida Diligencia Simplificada (DDS):** Medidas básicas aplicables a clientes de bajo riesgo, siempre que medie un análisis de riesgo documentado. (Art. 4, numeral 10, Ley 23 / Art. 14, Decreto 35)
- **Enfoque Basado en Riesgo (EBR):** Proceso mediante el cual los sujetos obligados adoptan medidas de prevención acordes con la naturaleza y magnitud de los riesgos identificados. (Art. 4, numeral 12, Ley 23 de 2015)
- **GAFI / FATF:** Grupo de Acción Financiera Internacional. Organismo intergubernamental que establece los estándares mundiales en materia de prevención de BC/FT.
- **GAFILAT:** Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica. Organismo regional afiliado al GAFI del cual Panamá es miembro.
- **Operación Inusual:** Operación que no es congruente con el perfil financiero o transaccional del cliente y que debe ser justificada. (Art. 4, numeral 16, Ley 23 / Art. 23, Decreto 35)
- **Operación Sospechosa:** Operación que no puede ser justificada o que pudiera estar relacionada con BC/FT/FPADM. (Art. 4, numeral 17, Ley 23)
- **Persona Enlace:** Persona o unidad designada por el sujeto obligado para servir como enlace con la UAF y la SSNF. (Art. 12, Ley 23 / Art. 5, Decreto 35)
- **PEP:** Persona Expuesta Políticamente. Individuo que desempeña o ha desempeñado funciones públicas prominentes. (Art. 4, numeral 18, Ley 23)
- **ROS**: Reporte de Operación Sospechosa. Informe que el sujeto obligado presenta ante la UAF cuando detecta una operación que no puede ser justificada. (Art. 54, Ley 23 / Art. 25, Decreto 35)
- **SSNF**: Superintendencia de Sujetos no Financieros. Autoridad supervisora panameña competente para los sujetos obligados no financieros. (Ley 124 de 2020)
- **UAF**: Unidad de Análisis Financiero para la Prevención del Delito de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo. Ente receptor de los reportes de operaciones sospechosas y de transacciones en efectivo. (Art. 9, Ley 23)

¿Y AHORA QUÉ? - PRÓXIMOS PASOS

Ha llegado al final de esta guía. Ahora viene la parte más importante: actuar. A continuación, le indicamos como avanzar según su situación actual.

Si está elaborando su Manual de Prevención por primera vez

No intente escribir todo el manual de una sola vez. Siga el orden de las secciones de esta guía: cada una es un paso lógico que construye sobre el anterior. Le sugerimos este orden práctico:

Paso	Acción
1	Identifique sus actividades reguladas según el artículo 40 de la Ley 124 de 2020. Eso define el alcance de su manual.
2	Describa su estructura organizativa y administrativa (Secciones 1 y 2). Asegúrese de designar y registrar formalmente a su Persona Enlace ante la SSNF y la UAF.
3	Construya su Matriz de Riesgo de Productos/Servicios o Actividades Reguladas (Sección 3). Esta es la base de todo lo demás.
4	Defina su metodología de Debida Diligencia y construya su Matriz de Riesgo de Clientes (Sección 4).
5	Desarrolle los procedimientos de seguimiento transaccional, examen especial y reporte (Secciones 5 y 5B).
6	Complete las secciones restantes: listas de riesgo, control interno, nuevos productos, conocimiento del empleado y política de capacitación.
7	Si opera en una zona franca, incorpore la Sección 15, o si ofrece servicios nominales incluir sección 16
8	Someta el manual a aprobación de su alta gerencia o máxima autoridad y complete la página de control de cambios.
9	Use la página de esta guía para verificar que no falta ningún elemento antes de considerarlo listo.

Si ya tiene un Manual de Prevención y desea actualizarlo

Utilice la página del capítulo anterior como punto de partida. Identifique los elementos que faltan o que no están correctamente desarrollados y actualice cada sección de manera independiente. Recuerde registrar cada cambio en el control de cambios del manual y someter la versión actualizada a aprobación de su alta gerencia.

Recomendación: Una actualización parcial bien documentada es mejor que reescribir todo el manual desde cero. Trabaje sección por sección, con el apoyo de esta guía como referencia.

Si tiene dudas durante la elaboración de su manual

La SSNF está disponible para orientarle. Ante dudas sobre la interpretación de la normativa o sobre cómo aplicar algún elemento de esta guía a su situación específica, puede:

- Consultar el sitio web oficial de la Superintendencia de Sujetos no Financieros.
- Dirigir su consulta por escrito a la SSNF a través de los canales oficiales de atención.
- Participar en las actividades de orientación y capacitación que la SSNF organiza periódicamente para los sujetos obligados no financieros.

Recuerde que esta guía es un instrumento orientador. La SSNF no puede sustituir su juicio profesional ni la asesoría especializada que pueda requerir para casos complejos. Lo que sí puede hacer es acompañarle en el proceso de cumplimiento.

REFERENCIAS NORMATIVAS Y RECURSOS OFICIALES

A continuación, se listan las normas que fundamentan esta guía y los recursos oficiales disponibles para los sujetos obligados no financieros:

Marco normativo

Acuerdo o Resolución	Descripción
Ley No. 47 de 6 de agosto de 2013	Que adopta un régimen de custodia aplicable a las acciones emitidas al portador.
Ley No. 18 de 23 de abril de 2015	Que modifica artículos de la Ley No. 47 de 2013, la cual adopta un régimen de custodia aplicable a las acciones emitidas al portador.
Ley 23 de 27 de abril de 2015 y sus modificaciones (Leyes 21/2017, 70/2019, 124/2020, 254/2021)	Marco general de prevención de BC/FT/FPADM. Gaceta Oficial No. 27.768-B.
Ley No. 21 de 10 de mayo de 2017	Que establece normas para la regulación y supervisión de los fiduciarios y del negocio del fideicomiso y dicta otras disposiciones.
Ley No. 70 de 31 de enero de 2019	La cual reforma el Código Penal y dicta otras disposiciones, así como incorpora en el ordenamiento jurídico de la República de Panamá la figura de la evasión fiscal como delito penal y precedente del BC.
Ley 124 de 7 de enero de 2020	Crea la Superintendencia de Sujetos no Financieros y define los sujetos obligados no financieros en su artículo 40.
Ley No. 129 de 17 de marzo de 2020	Que crea el Sistema Privado y Único de Registro de Beneficiarios Finales de Personas Jurídicas.
Ley 254 de 11 de noviembre de 2021	Modifica la Ley 23 de 2015 y la Ley 124 de 2020, por la cual se introducen adecuaciones en materia de transparencia fiscal y prevención del BC.

Reglamentación

Decreto Ejecutivo No. 35 de 6 de septiembre de 2022	Reglamento de la Ley 23 de 2015. Gaceta Oficial No. 29616-A.
Decreto Ejecutivo No. 587 de 4 de agosto del 2015	Reglamenta el congelamiento preventivo desarrollado en el Título VI de la Ley No. 23 de 27 de abril de 2015
Decreto Ejecutivo 15 de 30 de marzo de 2022	Que modifica el Artículo 12 del Decreto Ejecutivo No. 13 de 25 de marzo de 2022, que reglamenta la Ley 129 de 17 de marzo de 2020, por la cual se crea el Sistema Privado y Único de Registro de Beneficiarios Finales de Personas Jurídicas.
Decreto Ejecutivo 13 de 25 de marzo de 2022	Que reglamenta la Ley 129 De 17 de marzo de 2020, por la cual se crea el Sistema Privado y Único de Registro de Beneficiarios Finales de Personas Jurídicas.

Acuerdos/ Resoluciones

Sector	Acuerdo o Resolución	Descripción
ACTIVIDADES DE PROFESIONALES	Acuerdo No. JD-02-2022	Establece lineamientos y directrices dirigidos a los profesionales que realizan actividades sujetas a supervisión, la cual subroga el Acuerdo No. JD-01-2020.
CASINOS, JUEGOS DE SUERTE Y AZAR	Acuerdo No. JD-01-2025	Del sector casinos, juegos de suerte y azar, y organizaciones de sistemas de apuestas y otros establecimientos físicos o telemáticos que desarrollen estos negocios por Internet.
	Resolución No. JD-013-015	De la Lotería Nacional de Beneficencia.
ZONAS FRANCAS	Resolución No. JD-002-015	De Empresas Zona Libre de Colón, Agencia Panamá Pacífico, Zona Franca de Barú y otras zonas francas.
INMOBILIARIA Y CONSTRUCCIÓN	Resolución No. JD-001-015	De las empresas promotoras, agente inmobiliario y corredores de bienes y raíces, cuando éstos se involucren en transacciones para sus clientes concernientes a la compra y venta de bienes inmobiliarios; y empresas dedicadas al ramo de la construcción; empresas contratistas generales y contratistas especializadas.

	Resolución No. JD-003-015	De empresas dedicadas a la comercialización de metales preciosos y piedras preciosas.
MIXTO	Resolución No. JD-004-015	De empresas dedicadas a la compra y venta de autos nuevos y usados.
	Resolución No. JD-16-016	La cual modifica la Resolución No. JD-007-015 con respecto a las casas de empeño.
	Resolución No. JD-007-015	De las casas de empeños.
	Resolución No. JD-008-015	De las empresas de transporte de valores.
	Resolución No. JD-012-015	De los Correos y Telégrafos Nacionales de Panamá.

Resoluciones

Acuerdo o Resolución	Descripción
Resolución I-REG-002-17 de 3 de abril de 2017	Dicta las guías para la aplicación efectiva de las normas legales vigentes en materia de prevención de BC/FT/FPADM.
Resolución No. S-002-2021, 2 de julio de 2021	Se emiten guías y procedimientos para orientar a los SONF con respecto al examen de operaciones inusuales y el reporte de operaciones sospechosas.
Resolución N° S-010-2021 de 2 de diciembre de 2021	Por la cual se establece el procedimiento para cumplir con la obligación de registro de los Sujetos Obligados no Financieros ante la Superintendencia de Sujetos no Financieros, por medio de la aplicación SSNF en Línea.
Resolución N° S-008-2026 de 24 de febrero de 2026	Por la cual se emite una Guía Integral relacionada con los cargos de Personas Expuestas Políticamente (PEP), estrechos colaboradores y familiares cercanos, como medida para prevenir el Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
Resolución N° S-033-2026 de 19 de junio de 202	Lineamientos para la verificación de las listas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (Listas ONU) y otras listas aplicables, así como el procedimiento de congelamiento preventivo en materia de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva

Recursos oficiales

Recurso	Descripción y acceso
Superintendencia de Sujetos no Financieros (SSNF) - ssnf.gob.pa	Sitio web oficial con normativa, guías y comunicados. Órgano supervisor de los sujetos obligados no financieros en Panamá.
Unidad de Análisis Financiero (UAF) - uaf.gob.pa	Plataforma UAF en Línea para la presentación de reportes (ROS, RTE, Declaración Semestral, Declaración Definitiva). Manuales de usuario disponibles en su sitio web.
Gaceta Oficial Digital — gacetaoficial.gob.pa	Texto oficial y vigente de todas las leyes y decretos citados en esta guía.
GAFILAT - gafilat.org / biblioteca.gafilat.org	Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica. Guías técnicas, tipologías y documentos de referencia, incluyendo la Guía para la construcción de Matriz de Riesgo para APNFD (2022).
Consejo de Seguridad ONU — un.org/revisión/sanciones	Listas consolidadas de sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas. Consulta gratuita en línea.
OFAC - ofac.treas.gov	Lista SDN (Specially Designated Nationals). Consulta gratuita en línea de personas y entidades sancionadas por EE. UU.
GAFI / FATF - fatf-gafi.org	Listas de jurisdicciones de alto riesgo y bajo supervisión intensificada. Actualizadas tres veces al año.
Unión Europea - eeas.europa.eu	Lista consolidada de sanciones de la Unión Europea. Consulta gratuita en línea.

MENSAJE FINAL DE LA SSNF

Cuando la SSNF supervisa un Manual de Prevención, no busca la perfección. Busca la verdad.

Un manual verdadero es aquel que refleja con honestidad como opera su organización, que demuestra que usted conoce sus riesgos específicos y que ha diseñado controles reales y proporcionales para administrarlos. No importa si su organización es grande o pequeña, si tiene muchos empleados o ninguno, si lleva años en el mercado o acaba de iniciar.

La prevención del BC/FT/FPADM no es una carga burocrática: es una responsabilidad compartida. Cada sujeto obligado que cumple con sus obligaciones contribuye a proteger la integridad del sistema económico de Panamá, la reputación del país y en última instancia la reputación de su propio negocio o práctica profesional.

Esta guía fue escrita con el propósito de que el cumplimiento sea comprensible, alcanzable y útil.

SSNF

Superintendencia de Sujetos no Financieros

consultas@ssnf.gob.pa

524-2555 6472-0596

www.ssnf.gob.pa

@ssnfpanama