

**APRUEBA POLÍTICA DE COMUNICACIONES
INTERNAS Y EXTERNAS DE LA UNIDAD DE
ANÁLISIS FINANCIERO**

RESOLUCIÓN EXENTA N°206

Santiago, 29 de octubre de 2025

VISTO: Lo dispuesto en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.913, que creó la Unidad de Análisis Financiero; el Decreto Supremo N°741, de 2025, del Ministerio de Hacienda, que renovó el nombramiento del director de la Unidad de Análisis Financiero; y la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, el objetivo de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) es prevenir e impedir la utilización del sistema financiero, y de otros sectores de la actividad económica chilena, para la comisión de los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

2.- Que, como representante de Chile ante el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica, la UAF coordina el Sistema Nacional Antilavado de Activos y contra el Financiamiento del Terrorismo y el de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (ALA/CFT/CFP), cuyos pilares fundamentales son la prevención, detección, persecución y sanción de dichos actos ilícitos.

3.- Que, el cumplimiento del rol señalado precedentemente exige, entre otros, que las personas funcionarias de la UAF, los sujetos obligados por la Ley N°19.913 y la ciudadanía reconozcan a este Servicio como un actor relevante del Sistema Nacional ALA/CFT/CFP, para lo cual es indispensable fomentar y

fortalecer el conocimiento que se tenga de esta institución, mediante una comunicación oportuna, con acceso equitativo, clara y transparente de su quehacer.

4.- Que, para garantizar el entendimiento claro de la misión y valores institucionales, sus objetivos estratégicos y lo que se espera de las y los funcionarios de la UAF, es primordial que la comunicación de los mensajes sea clara y directa, de manera que genere credibilidad y confianza.

5.- Que, los equipos de las Divisiones y Áreas de la UAF se deben alinear a las definiciones comunicacionales, las que, a su vez, deben ser coherentes con los objetivos e iniciativas estratégicos del Servicio, en especial los relacionados con el desarrollo de las personas funcionarias en un ambiente de respeto, y la difusión de información de carácter público en materia de ALA/CFT/CFP.

6.- Que, contar con una Política de Comunicaciones clara, estructurada y formalmente adoptada, resulta esencial para fortalecer la coordinación institucional, asegurar la transparencia, proteger la información sensible o promover la confianza pública.

7.- Que, en atención a las facultades que me otorga la ley;

RESUELVO:

1.- **APRUÉBESE** la Política de Comunicaciones Internas y Externas de la Unidad de Análisis Financiero, cuyo texto se transcribe a continuación.



POLÍTICA DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

(Versión N°1)

CONTENIDO

Contenido.....	4
INTRODUCCIÓN	6
POLÍTICA DE COMUNICACIONES.....	7
OBJETIVOS.....	7
General	7
Específicos.....	8
PRINCIPIOS.....	8
ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	9
Todas las personas funcionarias	9
Dirección	10
Unidad de Comunicaciones	10
Área de Gestión y Desarrollo de las Personas	10
Jefaturas de Divisiones, Áreas y Unidades.....	11
Comité de Buenas Prácticas Laborales, Género y No Discriminación	12
División de Tecnología y Sistemas	12
COMUNICACIÓN INTERNA	12
Objetivos	12
Reglas.....	13
Canales.....	13
Correo.....	13
Intranet	13
COMUNICACION EXTERNA	14
Públicos	14
Reglas.....	15
Canales.....	15
Página web.....	15
Correo.....	16
Redes sociales.....	16
Formulario de Contacto - SIAC	16
Atención de prensa	17
Eventos y capacitaciones	17
Presentaciones	17
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	17

Secreta	18
Reservada	18
Principios para el tratamiento de la información secreta o reservada	19
Gestión de incidentes de seguridad	19
VOCERÍA.....	20
RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE PRENSA	20
PLATAFORMAS DIGITALES.....	21
Página web.....	21
Correo.....	21
Redes sociales.....	21
Redes sociales personales	22
Herramientas digitales	22
CUMPLIMIENTO.....	23
EVALUACIÓN Y MEJORA	23

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Análisis Financiero (UAF) fue creada mediante la Ley N°19.913, con el objetivo de prevenir e impedir la utilización del sistema financiero, y de otros sectores de la actividad económica chilena, para la comisión de los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT).

Desde el año 2010, la UAF representa a Chile ante el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (Gafilat) y, en cumplimiento de ese rol, coordina el Sistema Nacional Antilavado de Activos y contra el Financiamiento del Terrorismo y el de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (ALA/CFT/CFP), cuyos pilares fundamentales son la prevención, detección, persecución y sanción de dichos ilícitos.

Este mandato exige, entre otros aspectos, que las personas funcionarias de la UAF, los sujetos obligados y la ciudadanía, reconozcan a este Servicio como un actor relevante del Sistema Nacional ALA/CFT/CFP. Para ello es indispensable fomentar y fortalecer el conocimiento sobre esta Unidad, mediante una comunicación oportuna, clara, transparente y con acceso equitativo a la información sobre su quehacer.

Con el fin de establecer altos estándares de conducta para un desempeño probo, transparente y ético por parte de quienes integran la UAF, desde el año 2016 la institución cuenta con un Código de Ética, el cual refleja los más altos principios que caracterizan su labor. Este instrumento busca propiciar una convivencia laboral basada en valores compartidos, que para la Unidad son: compromiso, eficacia, excelencia, probidad y profesionalidad.

En este sentido, garantizar un entendimiento claro de la misión institucional, sus valores, objetivos estratégicos y de lo que se espera de sus funcionarios y funcionarias, requiere que la comunicación de los mensajes sea clara y directa, de manera que genere credibilidad y confianza.

Para lograrlo, los equipos se deben alinear con las definiciones comunicacionales, las que, a su vez, deben ser coherentes con los objetivos e iniciativas estratégicos del Servicio, especialmente aquellos relacionados con el desarrollo del personal en un ambiente de respeto, y con la difusión de información pública en materia de ALA/CFT/CFP.

En este contexto, contar con una Política de Comunicaciones clara, estructurada y formalmente adoptada resulta esencial para fortalecer la coordinación institucional, asegurar la transparencia, proteger la información y promover la confianza pública.

POLÍTICA DE COMUNICACIONES

La Política de Comunicaciones establece los principios y directrices que orientan la comunicación institucional de la UAF.

Su aplicación abarca tanto las comunicaciones internas —entre Divisiones, Áreas, Unidades, Comités, jefaturas, funcionarios(as) y equipos de trabajo— como las comunicaciones externas —con autoridades, entidades reportantes, instituciones de la Mesa Intersectorial sobre Prevención y Combate al Lavado de Activos y al Financiamiento del Terrorismo (MILAFT), medios de comunicación, ciudadanía u organismos internacionales—, resguardando en todo momento los principios de legalidad, pertinencia, oportunidad y confidencialidad.

Esta Política está dirigida a todas las personas que trabajan en y para la UAF, independientemente del vínculo jurídico que mantengan con el Servicio. Todas ellas deberán cumplir con lo establecido en el presente documento al relacionarse con jefaturas, pares, equipos, sujetos obligados o cualquier persona o entidad que se comunique con la Unidad, a través de cualquier medio.

Asimismo, regula el uso de los canales oficiales de comunicación; la entrega de información interna entre Divisiones, Áreas, Unidades, Comités y funcionarios(as); la difusión de contenidos dirigidos al público externo; las vocerías institucionales autorizadas; la relación con los medios de comunicación; el uso institucional de redes sociales y plataformas digitales; así como el manejo de información reservada, secreta o de interés público.

Por lo tanto, la presente Política de Comunicaciones tiene carácter institucional y obligatorio.

OBJETIVOS

GENERAL

Establecer un marco operativo que oriente las comunicaciones internas y externas de la UAF, en relación con su labor institucional, facultades, contenidos de documentos públicos, y aspectos vinculados a la gestión y desarrollo de sus personas funcionarias durante el ejercicio de sus labores, a fin de promover una adecuada comprensión de la institución, asegurando la coherencia, eficiencia, transparencia y seguridad de la comunicación, conforme a los principios de la función pública y la normativa vigente.

ESPECÍFICOS

- Comunicar de manera oportuna, veraz y transparente la labor y facultades de la UAF, con el propósito de aumentar el conocimiento y comprensión de su quehacer.
- Velar por el uso adecuado de la imagen y contenidos institucionales, resguardando su legitimidad frente a actores públicos y privados.
- Promover una comunicación interna fluida, clara y oportuna, que fortalezca el trabajo colaborativo y contribuya a consolidar la cultura organizacional.
- Definir los canales oficiales de comunicación institucional y orientar su utilización adecuada.
- Establecer lineamientos para el ejercicio de las vocerías institucionales y su relación con los medios de comunicación.

PRINCIPIOS

Para contribuir al logro de la misión y visión institucionales, la presente Política se sustenta en comunicaciones:

- **abiertas**, para promover espacios en los que las personas puedan expresarse con honestidad, transparencia y confianza;
- **buen trato**, para establecer relaciones comunicacionales basadas en la empatía y el respeto por la dignidad humana y la integridad física y psíquica de las personas;
- **claras y oportunas**, para garantizar que los mensajes se transmitan de forma directa y en tiempo oportuno, evitando confusiones o malos entendidos;
- **formales**, utilizando los canales y sistemas de comunicación oficialmente designados por el Servicio;
- **libres de discriminación**, asegurando la inclusión y que no se perjudique a las personas por razones de género, etnia, religión, orientación política, discapacidad u otras condiciones personales; y
- **transparentes**, para fomentar ambientes de confianza y respeto mutuo, contribuyendo así a una mayor eficiencia y productividad institucional.

De esta manera, las comunicaciones internas y externas de la UAF deberán regirse por los siguientes principios específicos:

- **Accesibilidad:** La UAF debe velar por que sus canales de comunicación sean accesibles para los distintos públicos, internos y externos, promoviendo el uso de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible.
- **Confidencialidad:** Toda comunicación debe proteger estrictamente la información clasificada como secreta o reservada, conforme a la Ley N°19.913, la Ley de Protección de Datos Personales y demás normativa interna y externa aplicable.

- **Oportunidad:** La información debe ser entregada en plazos razonables y con la debida antelación, considerando la contingencia institucional y evitando rumores o malentendidos.
- **Responsabilidad:** Toda persona que emita una comunicación en nombre de la UAF debe hacerlo con pleno conocimiento de los contenidos y sus implicancias jurídicas e institucionales.
- **Transparencia:** Las comunicaciones institucionales deben ser claras, veraces y accesibles, contribuyendo a la rendición de cuentas y a la confianza ciudadana, sin perjuicio de las restricciones legales existentes.
- **Libre de violencia:** Las comunicaciones deben estar alineadas con la dignidad humana, incorporar perspectiva de género, promover la igualdad, y rechazar cualquier forma de acoso, discriminación o violencia en el entorno laboral.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

Para una implementación efectiva de la presente Política, es necesario definir claramente las funciones o responsabilidades de los distintos actores institucionales involucrados en la gestión comunicacional de la UAF.

TODAS LAS PERSONAS FUNCIONARIAS

- Respetar y aplicar la presente Política en todas sus interacciones como personas funcionarias de la UAF.
- Utilizar los canales de comunicación formales definidos por la institución.
- Abstenerse de emitir declaraciones públicas o realizar publicaciones que representen a la UAF, salvo que cuenten con la autorización correspondiente.
- Contribuir a mantener un clima laboral respetuoso, mediante una comunicación constructiva y colaborativa.
- Actuar como agentes de difusión interna de los principios contenidos en el Código de Ética de la UAF.
- Conocer y cumplir lo establecido en el Estatuto Administrativo, así como en las políticas, procedimientos y otros documentos institucionales vigentes.
- Observar estrictamente el principio de probidad, cumpliendo las instrucciones relativas a prescindencia política, imparcialidad, transparencia y legitimidad del actuar público.
- Mantener en estricto secreto toda información o antecedente conocido en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N°19.913.
- Participar en las instancias de comunicación y retroalimentación institucional.
- Conocer el Plan Estratégico institucional (Cuadro de Mando Integral).

DIRECCIÓN

- Aprobar la presente Política y sus futuras actualizaciones, y velar por su cumplimiento.
- Coordinar con la Unidad de Comunicaciones los lineamientos de la estrategia comunicacional del Servicio, tanto interna como externa.
- Ejercer la vocería institucional o designar a las personas autorizadas para asumirla en situaciones específicas.
- Socializar el Plan Estratégico institucional (Cuadro de Mando Integral) con las jefaturas y velar por su adecuada transmisión a los equipos de trabajo.
- Difundir información relevante sobre compromisos institucionales y cumplimiento de indicadores de desempeño y resultados.
- Gestionar situaciones de crisis comunicacional, con el apoyo de la Unidad de Comunicaciones y las jefaturas, priorizando siempre la veracidad y oportunidad de la información.
- Promover la identidad de las personas funcionarias como servidores públicos, fortaleciendo los principios y valores institucionales, la cultura organizacional, el sentido de pertenencia, el respeto a la diversidad y la orientación al servicio ciudadano.

UNIDAD DE COMUNICACIONES

- Apoyar a la Dirección en la formulación de los lineamientos de la estrategia comunicacional del Servicio.
- Coordinar la ejecución y difusión de contenidos comunicacionales externos, en conjunto con la Dirección.
- Coordinar la ejecución y difusión de contenidos comunicacionales internos, en conjunto con la Dirección y el Área de Gestión y Desarrollo de las Personas.
- Ser responsable de los contenidos publicados en los canales oficiales (sitio web, Intranet y redes sociales), resguardando la seguridad de las contraseñas de acceso a dichas plataformas.
- Coordinar las vocerías institucionales y las relaciones con los medios de comunicación.
- Brindar apoyo comunicacional a otras áreas o personas funcionarias que lo requieran.

ÁREA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

- Coordinar, junto con la Dirección y la Unidad de Comunicaciones, la ejecución y difusión de contenidos comunicacionales internos.

- Ser responsable de los contenidos difundidos a través del correo institucional en temas vinculados a su ámbito de acción (procesos de selección, capacitación, beneficios, entre otros).
- Fortalecer la comunicación interna, asegurando su alineación con el desarrollo organizacional y el bienestar de las y los funcionarios.
- Promover el desarrollo de competencias comunicacionales en los equipos, especialmente en jefaturas y liderazgos intermedios.
- Incorporar contenidos sobre probidad funcionaria en procesos de inducción, capacitación y gestión del desempeño.
- Apoyar iniciativas que contribuyan a mejorar el clima organizacional mediante una comunicación clara, oportuna y participativa.
- Canalizar las inquietudes, sugerencias o necesidades del personal a la Dirección.
- Informar oportunamente a la Unidad de Comunicaciones sobre actividades o acciones institucionales, entregando información relevante (contexto, programa, fotografías, etc.).
- Promover la identidad funcionaria pública a través del fortalecimiento de los principios y valores institucionales, la cultura organizacional, el sentido de pertenencia, el respeto a la diversidad y la orientación al servicio ciudadano.

JEFATURAS DE DIVISIONES, ÁREAS Y UNIDADES

- Ser el canal natural de comunicación entre la Dirección y los equipos de trabajo, fomentando una interacción clara, respetuosa, oportuna y bidireccional.
- Socializar con sus equipos el Plan Estratégico institucional (Cuadro de Mando Integral) y velar por su adecuada comprensión.
- Escuchar activamente a las personas bajo su supervisión y canalizar sus inquietudes y sugerencias a los niveles correspondientes.
- Fomentar espacios de diálogo al interior de los equipos, que fortalezcan la participación, la colaboración y el sentido de propósito.
- Actuar como referentes de comunicación efectiva, promoviendo el respeto, la claridad y la transparencia.
- Coordinar con el Área de Gestión y Desarrollo de las Personas y con la Unidad de Comunicaciones cuando se requiera apoyo comunicacional relevante.
- Apoyar a la Dirección en las situaciones de crisis comunicacional.
- Informar oportunamente a la Unidad de Comunicaciones sobre actividades o acciones institucionales, entregando la información básica correspondiente (contexto, programa, fotografía, etc.).

- Promover la identidad funcionaria pública, fortaleciendo principios y valores institucionales, la cultura organizacional, el sentido de pertenencia y la gestión orientada al servicio ciudadano.

COMITÉ DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES, GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN

- Velar por la coherencia de los mensajes institucionales con los principios y valores del Servicio y con las buenas prácticas laborales, de equidad de género y no discriminación, conforme a los documentos internos y normativas externas aplicables.
- Promover el uso de un lenguaje no discriminatorio, claro, accesible y que fomente un ambiente de trabajo saludable.
- Colaborar en diagnósticos sobre la efectividad de los canales y mensajes de comunicación.
- Proponer o impulsar acciones de comunicación efectiva, liderazgo y manejo de conflictos.

DIVISIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

- Asegurar el funcionamiento de las herramientas tecnológicas que permiten una comunicación fluida, segura y eficiente (Intranet, correo institucional, Internet, etc.).
- Brindar soporte técnico y facilitar el acceso tecnológico para el personal de la UAF.
- Velar por la seguridad de la información institucional.

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna constituye un elemento estratégico para el funcionamiento eficiente y coordinado de la UAF. Permite alinear los objetivos institucionales, fortalecer el clima laboral, facilitar el trabajo colaborativo y mejorar la toma de decisiones a todo nivel.

OBJETIVOS

- Garantizar la circulación clara, directa, oportuna y respetuosa de la información relevante entre las Divisiones, Áreas, Unidades, Comités y personas funcionarias.
- Promover la transparencia interna y el acceso equitativo a la información organizacional.
- Favorecer la integración del equipo institucional y fortalecer el sentido de pertenencia.

- Prevenir errores derivados de descoordinación, duplicidad de funciones o la falta de información.
- Fomentar la participación y la retroalimentación en temas relevantes para la institución.

REGLAS

- Toda comunicación interna debe observar el principio de respeto mutuo, utilizando un lenguaje formal, claro e inclusivo.
- Se debe evitar la difusión de rumores y el uso de canales no autorizados para tratar asuntos institucionales.
- La comunicación interna no reemplaza los actos administrativos ni la documentación formal que deba registrarse por los conductos establecidos.
- Se rechaza toda comunicación que constituya acoso sexual o laboral, o cualquier forma de violencia en el trabajo.
- La información sensible o confidencial debe manejarse con el debido resguardo de conforme a la normativa vigente.

CANALES

La UAF reconoce como canales formales y oficiales de comunicación interna los siguientes:

CORREO

El correo institucional es el canal principal para el envío de mensajes formales, invitaciones, convocatorias e información institucional relevante.

El uso adecuado del correo contribuye a mantener la imagen del Servicio y garantiza el acceso de las personas funcionarias a información oficial y confiable.

Generalmente, las comunicaciones se remiten desde las casillas de correo de la jefatura superior del Servicio, de la persona encargada de la Unidad de Comunicaciones, del Área de Gestión y Desarrollo de las Personas o de algún Comité institucional.

INTRANET

La Intranet institucional es la plataforma oficial para la difusión de noticias y documentos relevantes para el quehacer institucional.

A través de sus distintas secciones, permite: Publicar noticias sobre actividades de jefaturas y personas funcionarias, capacitaciones, ingresos y egresos de personal, convenios, llamados a concursos, entre otros; difundir contenido elaborado por los Comités de la UAF

y el Servicio de Bienestar; publicar documentos institucionales como resoluciones, políticas, procedimientos, planes, instructivos, etc.

La Unidad de Comunicaciones es responsable de la administración de la Intranet, con el apoyo técnico de la División de Tecnología y Sistemas, y publica contenidos de acuerdo con su disponibilidad, criterio, relevancia e impacto institucional o funcional.

Las noticias deben informar sobre hechos actuales, novedosos o de interés general para quienes trabajan en la UAF; presentarse con un lenguaje claro, inclusivo y objetivo; y mantener un alto estándar en redacción y ortografía.

Dado que la Intranet es una red privada de la UAF, en las noticias se pueden incluir los nombres y cargos de las y los funcionarios involucrados en estas.

La labor de la Unidad de Comunicaciones se nutre del apoyo de las jefaturas y personas encargadas de Divisiones, Áreas, Unidades y Comités de la UAF, quienes deben colaborar activamente en la elaboración de contenidos, aportando textos e imágenes.

COMUNICACION EXTERNA

La comunicación externa de la UAF refleja su imagen institucional y contribuye al fortalecimiento de su legitimidad, transparencia y vinculación con la ciudadanía y los diversos actores del Sistema Nacional ALA/CFT/CFP.

Dado el carácter técnico, especializado y, en muchos casos, reservado de la labor de la UAF, toda comunicación externa debe cumplir estrictamente con los criterios de legalidad, oportunidad, pertinencia y vocería autorizada.

PÚBLICOS

La Política de Comunicación externa está dirigida a los siguientes grupos de interés:

- Sujetos obligados por la Ley N°19.913.
- Instituciones integrantes de la Mesa Intersectorial sobre Prevención y Combate al Lavado de Activos y al Financiamiento del Terrorismo (MILAFT).
- Representantes de los poderes del Estado.
- Unidades de Inteligencia Financiera extranjeras y organismos internacionales.
- Medios de comunicación.
- Ciudadanía en general.
- Proveedores.

REGLAS

- El deber de secreto del artículo 13 de la Ley N°19.913 no impide la entrega de información global, no personalizada, con fines estadísticos o de gestión.
- Toda información pública se difundirá con estricto respeto a la Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada, o la que la modifique.
- Las comunicaciones sobre el quehacer de la UAF deben ser validadas previamente por la Dirección del Servicio.
- Los mensajes deben incluir el logo institucional y utilizar un lenguaje claro, directo e inclusivo, compatible con la naturaleza técnica de la UAF.
- Se rechaza cualquier comunicación que constituya acoso sexual o laboral, o violencia en el trabajo.

CANALES

La UAF reconoce como canales formales y oficiales de comunicación externa los siguientes:

PÁGINA WEB

El web www.uaf.gob.cl (o www.uaf.cl) es el medio principal de difusión de contenidos oficiales como normativa, estadísticas, noticias y documentos públicos. A través de él se publican:

- Circulares: Normativa dirigida a los sujetos obligados.
- Contenido digital actualizado: En las secciones del sitio y en el menú de *Noticias*.
- Publicaciones institucionales: Cuenta Pública, Informe de Tipologías, Guía de Señales de Alerta, Revista UAF, Evaluaciones Nacionales de Riesgos, entre otros.
- Presentaciones: Exposiciones con contenido formativo realizadas por jefaturas.

La Unidad de Comunicaciones administra el sitio web, con apoyo de la División de Tecnología y Sistemas, priorizando contenidos según relevancia) y publica en ella toda información posible, según su disponibilidad, criterio, relevancia e impacto.

Las noticias deben informar sobre hechos actuales, novedosos o de interés para los públicos objetivos; presentarse con un lenguaje claro, inclusivo y objetivo; y mantener un alto estándar en redacción y ortografía.

Para proteger la identidad del personal, las noticias institucionales publicadas en la web no incluirán nombres o datos que permitan identificar a las y los funcionarios del Servicio (excluye jefaturas del organigrama), salvo excepciones autorizadas.

La labor de la Unidad de Comunicaciones se nutre del apoyo de las jefaturas y personas encargadas de Divisiones, Áreas, Unidades y Comités de la UAF, quienes deben colaborar activamente en la elaboración de contenidos, aportando textos e imágenes.

CORREO

El correo institucional es una herramienta clave para difundir información oficial y gestionar comunicaciones formales. Las casillas institucionales más utilizadas son:

- Comunicaciones@uaf.gob.cl: Para el contacto con sujetos obligados.
- Cuentapublica@uaf.gob.cl: Para recibir opiniones o consultas ciudadanas con respecto a la Cuenta Pública.

Todo correo debe utilizar el dominio institucional (@uaf.cl o @uaf.gob.cl) e incluir la firma institucional de quien lo envía.

REDES SOCIALES

Actualmente, la UAF utiliza únicamente la red social X (exTwitter) para dar a conocer actividades públicas del Servicio, tales como reuniones, encuentros, seminarios y capacitaciones.

La cuenta es administrada por la Unidad de Comunicaciones, que se encarga de publicar contenidos relevantes y oportunos sobre el quehacer institucional. Los textos deben ser objetivos, redactados con lenguaje claro, inclusivo y sin errores ortográficos. Se respeta la confidencialidad del personal, mencionando únicamente a las jefaturas cuando corresponde.

La labor de la Unidad de Comunicaciones se nutre del apoyo de las jefaturas y personas encargadas de Divisiones, Áreas, Unidades y Comités de la UAF, quienes deben colaborar activamente en la elaboración de contenidos, aportando textos e imágenes.

FORMULARIO DE CONTACTO - SIAC

El Formulario de Contacto del sitio web institucional constituye el canal formal de atención ciudadana (SIAC). A través de él se reciben requerimientos, solicitudes y reclamos, así como opiniones, sugerencias y preguntas del público general.

El Área encargada del SIAC en la UAF deriva los mensajes a las jefaturas o personas responsables para su adecuada y oportuna respuesta, la cual debe utilizar un tono cordial

y profesional, un lenguaje accesible y respetuoso y ser coherente con los valores institucionales.

ATENCIÓN DE PRENSA

Toda relación con medios de comunicación es coordinada exclusivamente por la Unidad de Comunicaciones, que actúa como intermediaria entre el Servicio y la prensa.

EVENTOS Y CAPACITACIONES

La participación institucional en actividades externas debe ser coherente con los objetivos estratégicos de la UAF, y aportar valor formativo o técnico.

PRESENTACIONES

Toda presentación pública realizada por personas funcionarias de la UAF debe ser coherente con la imagen, contenidos y lineamientos del Servicio.

Por ello las presentaciones deben incluir el logo institucional y respetar el formato, tipografía y diseño establecidos; utilizar un lenguaje claro, comprensible e inclusivo, adaptado al público objetivo; e incluir información oficial, pública y actualizada, congruente con los objetivos estratégicos de la UAF y alineada con la malla formativa institucional.

Para asegurar la calidad y coherencia de las presentaciones, su elaboración debe contar con el apoyo y revisión del Área de Difusión y Estudios, responsable, entre otras funciones, del control y gestión y de las estadísticas institucionales.

En tanto, la Unidad de Comunicaciones es responsable de revisar las versiones finales de las presentaciones, conforme al Procedimiento para la Elaboración, Registro, Difusión y Actualización de Documentos Institucionales de la UAF¹.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Dado que la UAF recibe, analiza, procesa y genera información relacionada, preferentemente, con los sujetos obligados por la Ley N°19.913, resulta esencial establecer principios y directrices claras para el manejo seguro, responsable y legal de dichos activos.

¹ Disponible en https://intranet.uaf.cl/media/documentos/2022_Sep22_-_ProcedimientoParaLaERyAdeDocumentosUAF_ResEx_1018_eXxppx3.pdf

En línea con la Política General de la Seguridad de la Información de la UAF², el Procedimiento de Clasificación, Etiquetado y Manejo de Activos de Información³, y el Procedimiento para la Elaboración, Registro, Difusión y Actualización de Documentos Institucionales⁴, la información que utiliza, almacena y difunde el Servicio se puede clasificar en secreta o reservada.

SECRETA

Se considera secreta toda información cuyo origen, uso o documento derivado se enmarca en los artículos 2 letra b), 3, 4 y 5 de la Ley N°19.913, así como cualquier otro secreto amparado por la legislación vigentes. Ejemplos de ello son los reportes de operaciones sospechosas (ROS) y los de operaciones en efectivo (ROE), los Informes de Inteligencia Financiera, las carpetas de casos de análisis, los Oficios de requerimiento/respuesta de información del Ministerio Público, o los requerimientos/respuestas de información de las Unidades de Inteligencia Financiera extranjeras.

La información/documentos secretos deben:

- Ser utilizados para los fines institucionales establecidos.
- Manejarse exclusivamente en áreas de acceso restringido, controladas por mecanismos biométricos.
- Los documentos electrónicos no deben imprimirse, salvo expresa autorización de una jefatura. De ser impresos, esto solo puede hacerse en impresoras ubicadas al interior de áreas con acceso restringido.
- Manejarse y distribuirse a través de la Red Segura institucional.
- Los documentos en papel deben tener el mismo tratamiento precedente. Cualquier traslado debe realizarse con protocolos seguros que mitiguen la intervención de terceros no autorizados.

RESERVADA

Se considera reservada aquella información cuyo origen o uso no corresponde a secreta, pero cuya divulgación puede producir un daño grave a la institución o al país; afectar la defensa nacional o la seguridad pública; violar el cumplimiento de algún tratado

² Disponible en https://intranet.uaf.cl/media/documentos/Res79_ApruebaPolGralSegInf_1024.pdf

³ Disponible en

https://intranet.uaf.cl/media/documentos/ProcedimientoDeClasificacionEtiquetadoyManejoDeActivosInformacion_06122018_024.pdf

⁴ Disponible en https://intranet.uaf.cl/media/documentos/2022_Sep22_-_ProcedimientoParaLaERyAdeDocumentosUAF_ResEx_1018_eXxppx3.pdf

internacional suscrito por Chile; afectar algún acuerdo de confidencialidad establecido entre la UAF y otros organismos; tener efectos negativos en la reputación de terceros; o ser contrario a leyes sobre protección de la vida y datos privados o personales. Se suma toda otra reserva amparada por ley.

Ejemplos de ello son las Declaraciones de Porte y Transporte de Efectivo, las consultas que se realizan durante los procesos de inteligencia financiera, o las carpetas y documentos de procesos de fiscalización o sancionatorios en curso.

La información/documentos reservados deben:

- Ser utilizados para los fines institucionales establecidos.
- Manipularse al interior de las dependencias de la UAF.
- Imprimirse en impresoras establecidas al interior del Servicio.
- Manejarse y distribuirse a través de la Red Segura.
- Los documentos en papel deben tener el mismo tratamiento precedente. Cualquier traslado debe realizarse con protocolos seguros que mitiguen la intervención de terceros no autorizados.

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SECRETA O RESERVADA

- Necesidad de saber: Solo acceden a ella las personas cuya función lo requiere expresamente, y en la medida necesaria para el cumplimiento de sus tareas.
- Resguardo de acceso: Toda documentación secreta o reservada debe almacenarse y transmitirse mediante canales seguros y plataformas institucionales autorizadas.
- Prohibición de difusión: Ninguna persona funcionaria puede compartir información secreta o reforzada fuera del marco autorizado, ni aun después de haber cesado en sus funciones.
- Confidencialidad permanente: La obligación de reserva se mantiene indefinidamente, conforme a la legislación vigente, aun después de que la o el funcionario deje la institución.
- Trazabilidad: Se promoverá el uso de mecanismos que permitan registrar y auditar el acceso, modificación y difusión de información clasificada.

GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

Cualquier sospecha o detección de filtración, mal uso o pérdida de información secreta o reservada debe ser reportada de inmediato a la Dirección o, si corresponde, a la persona encargada de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la UAF.

El incidente será evaluado según su gravedad y con base en ello se determinarán las medidas correctivas, posibles sanciones administrativas o, de ser pertinente, acciones legales.

VOCERÍA

La vocería oficial de la UAF recae en la jefatura superior del Servicio, o en quien esta designe expresamente para situaciones específicas.

Toda vocería debe ajustarse a los lineamientos comunicacionales establecidos en esta Política, así como al marco legal vigente y a los principios de veracidad, responsabilidad institucional y respeto a la confidencialidad.

En situaciones de crisis institucional, la vocería adquiere un carácter estratégico y prioritario. Su objetivo será gestionar la comunicación de manera oportuna, coherente y transparente, protegiendo la reputación del Servicio, contribuyendo a la resolución de la crisis y manteniendo informados a los públicos pertinentes.

En casos de crisis institucional, las personas funcionarias deben abstenerse de emitir declaraciones públicas, debiendo canalizar todo requerimiento de información a través de la Unidad de Comunicaciones, o de forma directa con la jefatura del Servicio.

RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE PRENSA

En cumplimiento del artículo 13 de la Ley N°19.913, las personas funcionarias de la UAF no están autorizadas para interactuar con representantes de medios de comunicación respecto de la información o cualquier otro antecedente que conozcan en el ejercicio de sus cargos, y que se relacione directa o indirectamente con sus funciones o actividades.

Todo requerimiento de prensa o medios deberá ser derivado a la Unidad de Comunicaciones, la cual gestionará entrevistas, declaraciones, comunicados y documentos oficiales, actuará según las directrices de la Dirección y proveerá a periodistas la orientación técnica y contextual necesaria para facilitar la comprensión de la labor institucional, siempre dentro del marco legal y comunicacional autorizado.

La información de carácter estadístico o técnico oficial entregada a los medios deberá emanar del Área de Difusión y Estudios de la UAF, contar con la validación previa de la jefatura superior del Servicio, y estar ajustada a criterios de confidencialidad, pertinencia y exactitud.

Las y los funcionarios de la UAF no podrán interactuar con medios de comunicación (ni con cualquier otra persona que busque una declaración pública institucional) para abordar temas que se refieran al quehacer institucional, salvo autorización expresa de la Dirección.

PLATAFORMAS DIGITALES

Las plataformas digitales constituyen herramientas fundamentales para el funcionamiento moderno de la UAF. Sin embargo, su uso debe enmarcarse en criterios de responsabilidad, seguridad, legalidad, transparencia y resguardo de la imagen institucional, a fin de evitar filtraciones, desinformación o acciones que comprometan el prestigio del Servicio o la seguridad de la información.

PÁGINA WEB

- El sitio www.uaf.cl constituye el principal canal de comunicación institucional externa y medio oficial para la difusión del quehacer de la UAF.
- Su administración y actualización están a cargo de la Unidad de Comunicaciones, con el apoyo de la División de Tecnología y Sistemas.
- El contenido publicado debe ser veraz, oportuno y relevante; coherente con los lineamientos comunicacionales de la UAF; y cumplir con las obligaciones de transparencia activa y la Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública.

CORREO

- El correo institucional es el único canal autorizado para la comunicación oficial, tanto interna como externa.
- No debe utilizarse para fines personales ni para el envío de contenido no relacionado con funciones institucionales.
- Toda comunicación enviada o respondida debe mantener un lenguaje formal, claro, inclusivo y respetuoso, así como la firma institucional completa de la persona funcionaria.
- Está prohibido el uso de cuentas personales (Gmail, Outlook, Yahoo, etc.) para tratar asuntos relacionados con la UAF.

REDES SOCIALES

- A la fecha, la UAF mantiene presencia únicamente en la red social X (exTwitter).
- La gestión de la cuenta es responsabilidad exclusiva de la Unidad de Comunicaciones, la que vela por el correcto uso del lenguaje (ortografía, redacción,

estilo); la publicación de contenido institucional relevante, actualizado y coherente con la imagen y misión del servicio; y el cumplimiento de las normativas sobre identidad institucional y protección de datos.

- No está permitido el bloqueo de cuentas de usuarios.
- Las consultas deben canalizarse a través del Formulario de Contacto del sitio web institucional (SIAC).

REDES SOCIALES PERSONALES

De acuerdo con el Código de Ética de la UAF, si bien la libertad de opinión y de expresión es un derecho humano, el desarrollo de los pilares estratégicos del Servicio requiere que las comunicaciones de sus personas funcionarias se basen en el respeto, buen criterio y sentido común, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, evitando, por ejemplo, revelar información confidencial o sensible, o exponer a la institución a riesgos legales, o bien, a situaciones embarazosas con consecuencias desastrosas para su reputación.

Así, las y los funcionarios deben actuar con responsabilidad en sus redes sociales personales, evitando emitir opiniones, compartir contenidos o comentar temas que puedan ser asociados con la UAF o afectar su imagen.

Tampoco les está permitido divulgar información interna o hacer declaraciones públicas sobre temas institucionales.

HERRAMIENTAS DIGITALES

- Solo se pueden utilizar dispositivos, sistemas o plataformas previamente autorizadas por la División de Tecnología y Sistemas para actividades relacionadas con funciones institucionales.
- Herramientas como Microsoft Teams o Zoom deben utilizarse preferentemente con las cuentas de correo institucional, y usando el nombre real y completo de la o el funcionario.
- La imagen de perfil debe reflejar una apariencia profesional, alineada con la identidad institucional.
- En reuniones que aborden temas sensibles se deberán establecer controles de acceso (identificación, contraseñas, salas de espera, etc.) y grabación previa autorización expresa, si corresponde.

CUMPLIMIENTO

El incumplimiento de lo establecido en la presente Política podrá dar lugar a medidas correctivas, administrativas o disciplinarias, conforme con la normativa vigente que regula el actuar de las y los funcionarios públicos.

En casos graves, especialmente aquellos que impliquen la divulgación de información sensible, la institución tiene el deber de ejercer acciones legales.

EVALUACIÓN Y MEJORA

De producirse cambios significativos en la normativa, estructura organizacional, herramientas tecnológicas o contexto institucional que afecten su aplicación, la presente Política de Comunicaciones deberá ser actualizada.

Ello será analizado por la Unidad de Comunicaciones, en coordinación con otras áreas estratégicas de la UAF.

La modificación de la Política deberá ser aprobada por la Dirección de la UAF y difundida oficialmente a las y los funcionarios.

Eventualmente se podrán realizar diagnósticos internos, encuestas de percepción y revisiones técnicas para identificar áreas de mejora. Los resultados de estas evaluaciones podrán traducirse en modificaciones de la política, protocolos complementarios o capacitaciones específicas.

Para medir la efectividad de la Política, y así verificar que los mensajes lleguen a los públicos adecuados, evaluar la calidad y oportunidad de la comunicación interna y externa, identificar oportunidades de mejora en los canales y prácticas comunicacionales, y alinear la comunicación con los objetivos estratégicos institucionales, eventualmente se podrán establecer indicadores de gestión.

2.– NOTIFÍQUESE el presente documento a las y los funcionarios de la Unidad de Análisis Financiero a través de correo electrónico, y publíquese en la Intranet institucional.

CARLOS PAVEZ TOLOSA
Director
Unidad de Análisis Financiero

COG/MCR/JPC