



Al contestar cite el No. 2024-01-685852

Tipo: Salida Fecha: 30/07/2024 08:05:21 AM
Trámite: 155019 - SANCIÓN POR SAGRILAF
Sociedad: 900319696 - CONCENTRIX CVG CJS Exp. 71578
Remitente: 240 - DIRECCION DE CUMPLIMIENTO
Destino: 515 - GRUPO DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS
Folios: 32 Anexos: SI
Tipo Documental: RESOLUCION Consecutivo: 240-012347

RESOLUCIÓN

Por la cual se impone una sanción

EL DIRECTOR DE CUMPLIMIENTO

En uso de sus atribuciones legales y en especial las previstas en el artículo 23, numeral 23.7. de la Resolución No. 100-000040 de 2021¹ y el artículo 12 numeral 12.2 de la Resolución 100-000041 de 2021² de la Superintendencia de Sociedades y,

CONSIDERANDO

PRIMERO. – COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 82, 83, 84, 85 y 86 de la Ley 222 de 1995, la **SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES** (en adelante, la "Superintendencia" o, la "Entidad") es competente para adelantar el presente Prodimiento Administrativo Sancionatorio por la vulneración de lo dispuesto en el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica, Circular 100-000016 de 2020, modificada parcialmente por las Circulares Externas No. 100-000004 del 09 de abril de 2021 y 100-000015 del 24 de septiembre de 2021 (en adelante: "Capítulo X", "el Programa" o "SAGRILAF"), por parte de **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S.** (en adelante "Concentrix", "la Sociedad", o "la Compañía"), identificada con NIT. 900.319.696.

SEGUNDO. - ANTECEDENTES PROCEDIMENTALES

2.1. La Dirección de Cumplimiento de la Superintendencia de Sociedades, por medio de Resolución 240-007317³ del 03 de mayo de 2024, resolvió:

"ARTÍCULO PRIMERO. - DECRETAR la apertura de la investigación administrativa tendiente a determinar el presunto incumplimiento de la Sociedad **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S** identificada con NIT. 900319696 respecto de las órdenes impartidas por la Superintendencia de Sociedades en el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica, de conformidad con lo expuesto en el presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. - FORMULAR CARGOS a **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S** identificada con NIT. 900319696 en los términos descritos en la parte considerativa del presente acto administrativo y conforme los fundamentos fácticos y jurídicos allí descritos.

¹ Modificado por el artículo 5 de la Resolución 100-001881 del 10 de febrero de 2022.

² Modificado por el artículo 3 de la Resolución 100-001882 del 10 de febrero de 2022.

³ Vid. Radicado 2024-01-377896 de 03 de mayo de 2024.

ARTÍCULO TERCERO. - CONCEDER a CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S el término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, para que presente los descargos y las pruebas que pretenda hacer valer o solicitar aquellas que considere conducentes y pertinentes frente a los cargos formulados.

(...)

2.2. En el término de traslado, el señor [REDACTED], en calidad de Tercer Suplente del Gerente General y representando en este acto a CONCENTRIX, presentó el día 04 de junio de 2024 el escrito de descargos con radicado 2024-01-547856, por medio del cual se pronunció sobre los hechos objeto de investigación y solicitó que se tengan como pruebas las documentales que a continuación se enuncian:

"Documentales: Sírvase tener como pruebas, además de los documentos aportados con el Pliego los siguientes documentos:

- 1.** Correo electrónico remitido por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 11 de diciembre de 2023.
- 2.** Correo electrónico remitido por la Superintendencia de Sociedades a CONCENTRIX el 19 de febrero de 2024, así como respuesta del correo electrónico remitido por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 20 de febrero de 2024.
- 3.** Correo electrónico remitido por la Superintendencia de Sociedades a CONCENTRIX el 23 de febrero de 2024.
- 4.** Correo electrónico remitido por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 26 de febrero de 2024.
- 5.** Constancia del correo enviado por CONCENTRIX el 22 de marzo del 2024 con la respuesta de las medidas correctivas solicitadas por la Superintendencia de Sociedades.
- 6.** Correo remitido por la Superintendencia de Sociedades el 02 de mayo del 2024 donde nos notifica Oficio No. 2024-01-341570 "Respuesta radicado 2024-01-170327 del 02/04/2024", a través del cual la Superintendencia de Sociedades informa imposibilidad de acceder a los archivos compartidos el 22 de marzo del 2024.
- 7.** Veintiséis (26) correos enviados el 7 de mayo de 2024, en los que se hace reenvío de la documentación relacionada con las acciones de mejora sugeridas por la Superintendencia de Sociedades, así como su constancia de radicado.
- 8.** Constancia de correo del 08 de mayo del 2024 enviado por CONCENTRIX reafirmando el envío de toda la documentación nuevamente, el día 7 de mayo del 2024.
- 9.** Comunicación con radicado 2024-01-513607 del 27 de mayo de 2024 notificada el 28 de mayo de 2024, según consta en correo adjunto.

(...)

Testimoniales: Solicito decretar la práctica del siguiente testimonio de las siguientes personas, declaraciones que versarán sobre los hechos del Pliego y de los Descargos:

- Testimonio de la señora [REDACTED], mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número [REDACTED] y quien funge como Directora de Cumplimiento Normativo y Oficial de Cumplimiento Principal y testificará frente las conductas desplegadas por Concentrix frente a los cargos contenidos en el Pliego y las actuaciones tomadas por la entidad al respecto. Esta puede ser localizada en la dirección [REDACTED] de Bogotá teléfono: [REDACTED] y en el correo electrónico [REDACTED].

[REDACTED] Testimonio de la señora [REDACTED], mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número [REDACTED] y quien funge como Coordinadora de Cumplimiento Normativo y testificará frente las conductas desplegadas por Concentrix frente a los cargos contenidos en el Pliego y las actuaciones tomadas por la entidad al respecto. Esta puede ser localizada en la dirección [REDACTED] teléfono: [REDACTED] y en el correo electrónico, [REDACTED]

2.3. La Dirección de Cumplimiento de la Superintendencia de Sociedades mediante resolución 240-009500⁴ de 17 de junio de 2024 resolvió:

"PRIMERO – DECRETAR e INCORPORAR las pruebas documentales aportadas por la Sociedad **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT 900.319.696 a través de los descargos radicado bajo el número 2024-01-547856 de 04 de junio de 2024, las cuales se detallan así:

1. Correos electrónicos remitidos por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 11 de diciembre de 2023.
2. Correo electrónico remitido por la Superintendencia de Sociedades a CONCENTRIX el 19 de febrero de 2024, así como respuesta del correo electrónico remitido por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 20 de febrero de 2024.
3. Correo electrónico remitido por la Superintendencia de Sociedades a CONCENTRIX el 23 de febrero de 2024.
4. Correo electrónico remitido por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 26 de febrero de 2024.
5. Constancia del correo enviado por CONCENTRIX el 22 de marzo del 2024 con la respuesta de las medidas correctivas solicitadas por la Superintendencia de Sociedades.
6. Correo remitido por la Superintendencia de Sociedades el 02 de mayo del 2024 donde nos notifica Oficio No. 2024-01-341570 "Respuesta radicado 2024-01-170327 del 02/04/2024", a través del cual la Superintendencia de Sociedades informa imposibilidad de acceder a los archivos compartidos el 22 de marzo del 2024.
7. Veintiséis (26) correos enviados el 7 de mayo de 2024, en los que se hace reenvío de la documentación relacionada con las acciones de mejora sugeridas por la Superintendencia de Sociedades, así como su constancia de radicado.

⁴ Vid. Radicado 2024-01-565475 de 17 de junio de 2024.

8. Constancia de correo del 08 de mayo del 2024 enviado por CONCENTRIX reafirmando el envío de toda la documentación nuevamente, el día 7 de mayo del 2024.

9. Comunicación con radicado 2024-01-513607 del 27 de mayo de 2024 notificada el 28 de mayo de 2024 según consta en correo adjunto.

PARÁGRAFO. Se aclara que se tendrán como prueba todos los documentos que obren en el expediente de la Sociedad como consecuencia de la visita administrativa adelantada el día 11 de diciembre de 2023, las cuales guardan relación con los hechos y circunstancias materia de investigación.

SEGUNDO. - RECHAZAR las pruebas testimoniales solicitadas por la Sociedad, por lo expuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

TERCERO. En los términos del inciso primero del artículo 48 de la Ley 1437 de 2011, dar por concluido el periodo probatorio.

(...)"

2.4. Mediante Radicado 2024-01-636348 de 11 de julio de 2024 la Sociedad remitió por intermedio del señor [REDACTED], en calidad de Tercer Suplente del Gerente General, los alegatos de conclusión que consideró deben ser tenidos en cuenta por la Dirección de Cumplimiento.

TERCERO. – ARGUMENTOS PRESENTADOS EN LOS DESCARGOS

Esta Dirección se permite traer a colación los argumentos que presentó la Sociedad el 04 de junio 2024 bajo el radicado 2024-01-547856 de 06 de junio de 2024, así:

"1. INEXISTENCIA DE CAUSA PARA ADELANTAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO"

Señala la Sociedad que el "PROCEDIMIENTO: ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE SUJETOS OBLIGADOS A IMPLEMENTAR Y EJECUTAR EL SISTEMA DE AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO LA/FT/FPADM – SAGRILAFT", establece que una vez subsanadas las acciones correctivas por parte del investigado la Superintendencia de Sociedades archivaré la investigación y no habrá lugar al inicio de un proceso administrativo sancionatorio, y en ese sentido la Sociedad realizó dentro del término otorgado las acciones correctivas.

Adiciona la Sociedad que:

"(...) Para la doctrina de la Sala, la jurisprudencia del Consejo de Estado y de la Corte Constitucional, es competencia exclusiva del Legislador establecer la **descripción de las conductas sancionables**, así como las clases y cuantías de las sanciones a imponer. Lo anterior implica un mandato de tipificación que se expresa en describir los **elementos básicos de la conducta típica que será sancionada**, así como determinación de tipo y cuantía de las sanciones que serán impuestas".

Por ello, la Sociedad establece que la Entidad debe aplicar las disposiciones creadas para este tipo de trámites, pues su inobservancia significaría un desconocimiento al debido proceso.

Establece también que el proceso para la empresa sigue en trámite, y por tanto no sería procedente este procedimiento sancionatorio. Esto quiere decir, que no es posible que dos procesos administrativos (uno de inspección y otro sancionatorio) que se fundamentan en los mismos hechos y que uno es la consecuencia del otro, puedan estar activos al mismo tiempo.

"2. DE LOS CARGOS FORMULADOS Y SU FALTA DE PRECISIÓN Y CLARIDAD"

Manifiesta la Sociedad que los cargos deben ser claros, ciertos, específicos, pertinentes y suficientes, de forma tal que el investigado pueda ejercer una defensa y pueda presentar y/o solicitar las pruebas tendientes a demostrar su inocencia, las causales de exoneración de responsabilidad y la inexistencia de los hechos atenuantes. También indica que por la falta de claridad y precisión del Pliego dificulta el ejercicio del derecho de defensa y contradicción del investigado.

Establece que el auto de formulación de cargos es una providencia que edifica los cimientos sobre los cuales se desarrolla el proceso, fija el objeto de actuación y le señala al imputado la falta disciplinaria para que ejerza el derecho a la defensa.

También señala que, *"toda persona acusada de un delito tendrá derecho (...) a ser informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y causas de la acusación formulada contra ella (...)"*.

Adicionalmente, establece que cada uno de los numerales a los cuales hace referencia la Entidad en los cargos formulados contienen múltiples situaciones y/o elementos sin precisar a cuál de las situaciones reguladas en estos hacen referencia, lo cual no permite determinar cuál es el subnumeral en el cual se encuentra contenida la conducta reprochada, sin describir las conductas sancionables.

Al respecto señala la Sociedad que según el artículo 29 de la Constitución Política el debido proceso como derecho fundamental aplicable a los procedimientos administrativos se encuentra integrado por el principio de imputación y de legalidad, definiendo el primero como la acusación formal, detallada, precisa y clara del hecho que se le acusa, y el segundo como la descripción de las conductas sancionables, así como las clases y cuantías de las sanciones a imponer.

Establece que la tipicidad como debido proceso implica que nadie puede ser juzgado si no por una infracción, falta o delito descrito en la ley.

"3. AUSENCIA DE SUPUESTOS DE HECHO QUE HAYAN DADO LUGAR A UNA INFRACCIÓN DE LAS NORMAS, QUE SEAN SUSCEPTIBLES DE SANCIÓN"

La Sociedad establece que la Entidad es contradictoria por decir que CONCENTRIX no contaba con un Oficial de Cumplimiento sino solo hasta el 01 de diciembre de 2023, seguidamente, la Sociedad afirma que el Oficial de

Cumplimiento no es la única persona sobre la cual recae la obligación de prevenir los riesgos de LA/FT/FPADM al ser un trabajo mancomunado con el Representante Legal, el Máximo Órgano Social y la Revisoría Fiscal.

Adicional a ello, la Sociedad afirma que contaba con un Equipo de Cumplimiento en Colombia dentro de la Compañía, que si bien la persona natural líder era de El Salvador no se puede desmeritar su accionar desde ese país el cual es miembro del GAFILAT al que pertenece Colombia y por lo cual siguen las mismas recomendaciones para una adecuada lucha contra el LA/FT/FPADM.

En esa medida se indica que afirmar por parte de la Superintendencia la ausencia de 27 de meses de un Oficial de Cumplimiento debidamente designados por acta del máximo órgano social no es más que una formalidad que fue saneada por la compañía el 01 de diciembre de 2023.

Por otro lado, en cuanto a la aprobación de las políticas de cumplimiento y la existencia de un manual, la Sociedad establece que la ausencia de los mismos avocada por la Entidad no es cierta, toda vez que, el 22 de marzo de 2024 fue enviada a la Superintendencia el acta de aprobación de Asamblea de Accionistas y por ello, los accionistas tienen conocimiento de las políticas y el manual.

En cuanto a las capacitaciones, la Sociedad manifiesta que adjuntó constancia de la realización de las capacitaciones a través de la plataforma "CONCENTRIX UNIVERSITY", a la cual tienen acceso todos los colaboradores.

Sobre la Matriz de Riesgos, la Sociedad establece que no es cierto que no contaran con una Matriz, pues en la visita de 11 de diciembre de 2023 la Compañía proyectó la Matriz implementada, además de que envió a la Entidad el 22 de marzo de 2024 las subsanaciones a las deficiencias encontradas sobre la misma.

Finalmente, en cuanto a los reportes ROS y/o AROS ante el SIREL, la Sociedad estableció que la prevención y detección de operaciones sospechosas no se limita únicamente a la presentación de estos. La Superintendencia y otras Entidades como Fiscalía y DIAN disponen de múltiples canales de denuncia para actuar ante posibles riesgos. Sumado a que el art. 441 de la Ley 599 de 2000 establece el delito de omisión de denuncia para quienes tengan conocimiento de las situaciones allí descritas y no las denuncien.

Por cuanto, al tener un equipo de cumplimiento en Colombia se considera excesivo pensar que la compañía estaba desprovista de herramientas y acciones que le permitieran identificar y reportar operaciones sospechosas sin afectar la labor de inteligencia de la UIAF. A renglón seguido reconoce que *"la Superintendencia también pudo haber ejercido una inspección desde el momento en el que **la entidad estuvo obligada y presentó el incumplimiento**"* (negrilla por fuera del texto original).

Finaliza la Sociedad estableciendo que esa brecha fue subsanada con la creación de los usuarios ante el SIREL del Oficial de Cumplimiento principal, suplente y el revisor fiscal, y con la presentación de un reporte de AROS del trimestre comprendido entre el 01 de octubre de 2023 a 31 de diciembre de 2023 reportado dentro del término.

"4. CONCLUSIONES"

La Sociedad considera que hay una irregularidad dentro del proceso lo cual debe determinar su improcedencia. Primero, porque de la visita llevada a cabo el 11 de diciembre de 2023 emanaron acciones correctivas que quedaron registradas bajo acta de visita con un término para su subsanación a fin de no dar apertura para la investigación y formulación de cargos, y en consecuencia al hacer el envío de las evidencias de la implementación de las acciones correctivas el ente regulador no debió haber formulado el pliego de cargos.

Segundo, la Sociedad considera que la Entidad no fue lo suficientemente clara en indicar cuales fueron los supuestos normativos que CONCENTRIX incumplió y, tercero mediante comunicación remitida por la Entidad el 28 de mayo de 2024 a la Sociedad, le otorga unos términos para allegar constancia de aquellas acciones de mejora, por lo cual se entiende que el proceso de inspección aún sigue en trámite. Así las cosas, se considera que no es posible que dos procesos administrativos, uno de inspección y otro sancionatorio fundados en los mismos hechos puedan estar activos al tiempo.

Finalmente, establece que en el evento que la Superintendencia decida aplicar sanción alguna contra CONCENTRIX sea tenido en cuenta el artículo 50 del CPACA y se de una tasación de la sanción de forma racional en virtud de que no generó daño, no hubo resistencia, no hubo reincidencia, no se ocultaron infracciones, ha sido prudente y diligente y ha sido obediente.

Por todo lo anteriormente expuesto, la Sociedad solicita como petición especial: (i) que se declare la improcedencia de los cargos formulados, (ii) que se revoque el pliego de cargos por las razones expuestas, (iii) que se abstenga de imponer una sanción, (iv) en consecuencia se archive el expediente. De manera subsidiaria: (i) en el caso de llegarse a imponer una sanción, sean aplicados los criterios de graduación del artículo 50 del CPACA.

CUARTO. – CONSIDERACIONES PARA MEJOR RESOLVER

4.1. CONSIDERACIÓN PRELIMINAR

4.1.1. Supervisión societaria en materia de prevención de riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM)

Considera esta Dirección, relevante y conveniente realizar algunas consideraciones respecto de la importancia capital que tiene para la Superintendencia de Sociedades el ejercicio de la facultad de supervisión en materia de prevención del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (en adelante: "LA/FT/FPADM") en procura de la adecuada tutela al orden público económico y en cumplimiento estricto a los deberes misionales, las normas jurídicas sustanciales y las disposiciones de derecho internacional público, tanto de *hard law* como de *soft law*, que conminan a los Estados a prevenir y luchar contra estos flagelos.

Así pues, no solo se advierte la necesidad de supervisar el cumplimiento del régimen de autocontrol y gestión del riesgo de LA/FT/FPADM y sancionar su incumplimiento, sino que lo descrito en este acápite busca ser, en sí mismo, una forma de prevención específica que pueda concienciar a la Sociedad acerca de

la relevancia de acatar los postulados del Capítulo X de la Circular Básica Jurídica a fin de precaver futuros incumplimientos, pues, entiende esta Dirección, los actos administrativos son una forma de instruir a los administrados, precaver futuros incumplimientos y son el medio por excelencia de manifestar la voluntad de la administración.

Los instrumentos jurídicos que han sido proferidos para regular estas conductas dentro del Derecho de Gentes han variado de intensidad, desde la concreción de diferentes tratados en el sistema universal de naciones⁵, pasando por convenciones regionales⁶, diversas resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas⁷ y el establecimiento de estándares en materia de prevención⁸, dentro de los cuales destacan las 40 Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)⁹, la práctica ulteriormente seguida por sus Grupos Regionales¹⁰ y las directrices del Fondo Monetario Internacional¹¹.

Los nuevos procesos de construcción normativa han trascendido las fuentes tradicionales de producción del derecho, en esa medida, las recomendaciones GAFI¹² han adquirido un estatus cuasi de derecho consuetudinario. En Colombia de acuerdo con GAFILAT uno de los sectores más vulnerables ante conductas constitutivas de LA/FT/FPADM es el sector real¹³.

En lo que a LA/FT/FPADM en el sector real respecta, Colombia se ha ajustado a un nuevo cambio de paradigma, entendiendo un postulado respecto del cual hoy

⁵ La Convención de Viena de 1988, reconoce expresamente la existencia de una relación entre el lavado de activos y otras conductas delictivas y la Convención de Palermo contra Delincuencia Organizada Transnacional organizada por Naciones Unidas en el año 2000.

⁶ Convención Interamericana contra el Terrorismo, aprobada por Colombia mediante 898 de 2004, Convenio del Consejo de Europa sobre Blanqueo de Capitales, entre otros.

⁷ El Consejo de Seguridad ha expedido un notable número de Resoluciones que instan a los Estados a la lucha frontal contra los delitos de LA/FT/FPADM en los términos de las Recomendaciones GAFI precitadas. Sobre el particular, pueden verse principalmente la Resolución 1267 (1999) y la Resolución 1373 (2001) así como las Resoluciones: 1333 (2000), 1363 (2001), 1390 (2002), 1452 (2002), 1455 (2003), 1526 (2004), 1617 (2005), 1730 (2006), 1735 (2006), 1822 (2008), 1904 (2009), 1988 (2011) y 1989 (2011). En lo que a FPADM se refiere, se destaca el contenido de las Resoluciones 1540 (2004), 1673 (2006), 1810 (2008), 2325 (2016), 2325 (2016), que exhortan a los Estados a tipificar el financiamiento a la producción de armas de destrucción masiva, a ejecutar medidas relacionadas específicamente con armas biológicas, químicas y nucleares; medidas de financiación de la proliferación; contabilidad y aseguramiento de materiales relacionados; y controles nacionales de exportación y transbordo y desarrollar medidas tecnológicas eficaces que permitan combatir estos fenómenos delictivos.

⁸ Cfr. Principios Generales de prevención del Comité de Basilea.

⁹ Producto de reuniones en la decimoquinta Cumbre Económica del Grupo de los Siete (G7) celebrada en París se crea el GAFI, organismo intergubernamental, cuyo objetivo fundacional a inicios de la década de los noventa fue el estudio del fenómeno del blanqueo de capitales, con el objeto de proponer medidas para combatirlo. Cfr. Pavlidis, G. (2020). El Grupo de Acción Financiera (GAFI) treinta años después: El futuro de la lucha internacional contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Revista de Estudios Jurídicos. 20

¹⁰ Los Grupos Regionales GAFI son: Grupo de Asia/Pacífico sobre el blanqueo de capitales (APG), con 41 miembros y 7 observadores. El Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC), con 24 miembros. El Grupo contra el lavado de dinero de África oriental y meridional (ESAAMLG) con 20 miembros. El Grupo Euroasiático, con nueve miembros y 15 observadores. El Grupo de Acción Financiera de América Latina (GAFILAT) conformado por 18 miembros, ocho países observadores y 16 organismos aliados. El Grupo de Acción Intergubernamental contra el Lavado de Dinero en África Occidental (GIABA), con 17 miembros. El Grupo de Trabajo de Acción Financiera de Medio Oriente y África del Norte (MENAGATF) con un número de 21 miembros y 16 observadores. El Grupo de Acción contra el blanqueo de capitales de África Central (GABAC), con 7 miembros y seis observadores. Aunado a los anteriores organismos regionales se encuentra el Comité de Expertos en Evaluación.

¹¹ Cfr. International Monetary Fund. Fund's Strategy for Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML/CFT). <https://www.imf.org/en/News/Articles/2015/09/14/01/49/pr14167>

¹² En tratándose de LA/FT/FPADM, las recomendaciones del GAFI que merecen destacar son las dispuestas en los numerales 3, 5, 6, 7, 30, 35 y 40, que instan a los Estados a cooperar en la lucha de estas conductas, a tipificarlas en sus ordenamientos jurídicos, a establecer sanciones penales, civiles y administrativas disuasorias, a cumplir con las resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas relativas a la prevención, represión e interrupción de la proliferación de armas de destrucción masiva y su financiamiento, entre otros.

¹³ FMI - GAFILAT. Informe de Evaluación mutua de la República de Colombia (2018). 11.

en día hay *opinio iuris* en el Sistema Internacional, en términos de Morales: el Estado ya no puede esperar la lesión de los bienes jurídicos para recurrir al Derecho Penal, sino que es necesario aplicar el conocimiento en materia de prevención de riesgos para producir un adelantamiento en la esfera de protección de los bienes jurídicos. Así el enfoque ha virado de la *represión a la prevención*¹⁴ con especial énfasis en las personas jurídicas de derecho privado.

De acuerdo con el numeral 28 del artículo 7° del Decreto 1736 de 2020 se le otorga a la Superintendencia de Sociedades la función de “instruir, en la forma que lo determine, a entidades sujetas a su supervisión sobre (...) [los] mecanismos de gestión para la prevención del riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, y de financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva”.

Adicionalmente, el artículo 10 de la Ley 526 de 1999 establece que “las autoridades que ejerzan funciones de inspección, vigilancia y control, instruirán a sus vigilados sobre las características, periodicidad y controles en relación con la información a recaudar (...)” para la Unidad de Información y Análisis Financiero (“UIAF”).

Dicho lo anterior, en procura de cumplir con las funciones atribuidas por la Ley a esta Entidad fiscalizadora y de estar a la vanguardia en materia de prevención LA/FT/FPADM, el Estado colombiano, miembro de GAFILAT; y específicamente, la Superintendencia de Sociedades, Entidad Técnica delegataria de las funciones constitucionales de Inspección Vigilancia y Control en materia societaria, ha implementado una serie de actividades tendientes a incrementar la cultura ética, la transparencia y la legalidad en las personas jurídicas de derecho mercantil.

Así las cosas, el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades de Colombia, no es una política de optativa aplicación. Es la manifestación concreta de la política de supervisión en materia de prevención de riesgos asociados de riesgos LA/FT/FPADM, con raigambre en el derecho internacional público - consuetudinario y de acuerdo con las funciones asignadas a esta Entidad por la Ley 222 de 1995. De allí la importancia de su cabal cumplimiento y entendimiento.

Esta Entidad ha identificado que una de las principales amenazas que tienen las sociedades colombianas es la probabilidad de incurrir o ser usadas en actividades de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. De ahí que, para la Superintendencia de Sociedades, es de suma importancia garantizar la supervisión del autocontrol y gestión del Riesgo LA/FT/FPADM, puesto que se trata de fenómenos delictivos que son de interés público y que pueden afectar el buen nombre, la competitividad, la productividad y la perdurabilidad de las compañías¹⁵.

En tal sentido, por cumplir con los requisitos objetivos establecidos en el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades, **CONCENTRIX** estaba obligada a implementar cabalmente y poner en marcha un Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y

¹⁴ V. Morales Hoyos. En: F. Sintura et al. Sistemas de Prevención de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo. (2014). Segunda Edición. Legis.

¹⁵ Cfr. Superintendencia de Sociedades. Oficio 203-196035 de 2019.

Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SAGRILIFT, en la forma, detalle y términos dados por la Superintendencia de Sociedades a través de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral - LA/FT/FPADM y Reporte de Operaciones Sospechosas a la UIAF.

Por tal motivo, este despacho procede a describir las razones por las cuales la Sociedad habría incumplido las órdenes impartidas por la Superintendencia respecto al Capítulo X al no implementar de manera adecuada el Sistema de Autogestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo –SAGRILIFT–, descrito en los numerales 5.1.1., 5.1.2., 5.1.3., 5.1.4., 5.1.4.3.2., 5.2.1.,5.2.2.,5.2.3.,5.2.4., y 5.6.1., de acuerdo con cada uno de los cargos que le fueron formulados.

A continuación, se explican de manera detallada los siguientes puntos que sustentan lo anteriormente señalado y desvirtúan las tesis de censura propuestas por la Sociedad.

4.2. SOBRE LA INEXISTENCIA DE CAUSA PARA ADELANTAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO

La Sociedad manifestó en su escrito que según el: "*PROCEDIMIENTO: ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE SUJETOS OBLIGADOS A IMPLEMENTAR Y EJECUTAR EL SISTEMA DE AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO LA/FT/FPADM – SAGRILIFT*" que una vez sean subsanadas las acciones correctivas por parte de la Sociedad, no habrá lugar a sanciones y en consecuencia se archivaría la investigación.

Es importante aclarar por parte de esta Dirección, que el documento en mención es un Procedimiento interno de la Superintendencia de Sociedades, de uso único de los funcionarios de la Entidad, el cual no compromete ni transgrede el actuar de las Sociedades obligadas a SAGRILIFT, las cuales deben regirse por lo establecido en el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica.

Aunado a lo anterior, al realizar una lectura minuciosa del documento citado por la Sociedad, se encuentra que el Procedimiento en su numeral "**2. CONDICIONES GENERALES**", establece que:

"2.1. Diagnóstico del estado de cumplimiento en materia de prevención de LA/FT/FPADM, Corrupción y Soborno Transnacional C/ST

2.1.1. El Coordinador del Grupo de Supervisión de Programas y Riesgos Especiales solicitará mediante escrito a la Dirección de Información Empresarial y Estudios Económicos y Contables, la matriz de supervisión con enfoque basado en riesgos actualizada con los estados financieros de fin de ejercicio, determinado los Sujetos Obligados a ser supervisados; con pautas tales como: sectores según cada capítulo, estimación, criterios, riesgos, entre otros.

2.1.2. Con base en la matriz de supervisión con enfoque basado en riesgos a la que se hace referencia en el numeral anterior, que incluye el listado de los Sujetos Obligados se procede a requerir la presentación del Informe 75 SAGRILIFT y PTEE, Régimen de Medidas Mínimas, como mecanismo de supervisión.

2.1.3. Los funcionarios del Grupo realizarán un diagnóstico del estado de cumplimiento de los Sujetos Obligados a implementar y ejecutar un SAGRILAFT, RMM y/o PTEE; teniendo en cuenta la presentación del Informe 75 SAGRILAFT y PTEE, e Informe 58 Oficiales de Cumplimiento, que puede dar lugar a visitas administrativas como supervisión In Situ, requerimientos de información como supervisión Extra Situ e inicio de procedimiento sancionatorio por no presentación de Informe 75 SAAGRILAFT y PTEE.”

Seguidamente en el numeral **"2.2. Definir y aplicar las acciones de supervisión a que haya lugar"**, establece:

"2.2.1. Una vez se cuente con el diagnóstico señalado en el punto anterior, se procederá a determinar los Sujetos Obligados a los cuales se les debe iniciar acciones de mejora, acciones correctivas o un proceso administrativo sancionatorio.

2.2.2. Realizar seguimiento a aquellas Sujetos Obligados a las que se les realice observaciones, tales como, recomendaciones o acciones correctivas por no cumplir lo dispuesto por los Capítulos X y XIII de la Circular Básica Jurídica de esta Entidad, emitiendo oficios, revisando al detalle las respuestas dadas por los Sujetos Obligados.

2.2.3. En caso de que se determine un presunto incumplimiento por parte del Sujeto Obligado se procederá a proyectar los actos administrativos a los que haya lugar conforme al artículo 47 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y se adelantará el proceso administrativo sancionatorio contemplado en la ley.”

Seguidamente en el numeral 3, se evidencia un cuadro con las descripciones de las actividades que se realizarán a partir de la matriz de supervisión creada por la Dirección de Información Empresarial y Estudios Económicos y Contables de la Superintendencia de Sociedades.

Dicha matriz es actualizada con los estados financieros reportados por las sociedades, sobre los cuales se determinan los sujetos obligados a la presentación del Informe 75-SAGRILAFT, RÉGIMEN DE MEDIDAS MINÍMAS y/o PTEE. Una vez presentada la información por los sujetos obligados, puede dar lugar a visitas administrativas o al requerimiento de mayor información y, con base en ese diagnóstico se imparten las acciones correctivas o de mejora, de cumplir con ello, se archivará el proceso y de determinarse un presunto incumplimiento se procederá con el inicio del proceso administrativo sancionatorio.

De acuerdo con lo anterior, es claro que el procedimiento citado por la Sociedad hace alusión **al seguimiento del Informe 75-SAGRILAFT, RÉGIMEN DE MEDIDAS MÍNIMAS y/o PTEE** presentado por los Sujetos Obligados. Este informe fue creado con el fin de contribuir al conocimiento de la realidad empresarial de las compañías en materia de prevención de riesgos. Dicho informe se encuentra regulado por la Circular Externa 100-000003 de 11 de septiembre de 2023, lo cual le determina el carácter de obligatorio.

En este sentido, cabe recordarle a la Sociedad, tal como se ha indicado en las distintas etapas del Proceso Administrativo Sancionatorio, que el mismo es adelantado en virtud del incumplimiento a la Circular Externa 100-000016 de 2020, por lo tanto, la Sociedad debió cumplir con las instrucciones administrativas señaladas en la Circular desde el 31 de agosto de 2021, tal como se indicó en el punto cuarto de pliego de cargos con consecutivo 240-007317¹⁶.

Por otro lado, la Sociedad establece que debió hacerse una descripción de las conductas sancionables, no de forma general, y establecer las cuantías a imponer.

Sobre ello, es menester indicar por parte de la Dirección, que al remitirnos al Pliego de Cargos consecutivo 240-007317 numeral quinto **"FORMULACIÓN DE CARGOS"**, los cargos en contra de la Sociedad fueron los siguientes:

"5.1. Primer cargo: la sociedad no habría implementado un SAGRILAF de acuerdo a los elementos descritos en el numeral 5.1 del Capítulo X

(...)

5.2. Segundo cargo: la Sociedad no habría tenido en cuenta las etapas descritas en el numeral 5.2. del Capítulo X respecto a la gestión de riesgos LA/FT/FPADM

(...)

5.3. Tercer cargo: la Sociedad no habría realizado reportes de operación sospechosa -ROS- o su ausencia -AROS-, desconociendo lo dispuesto en el numeral 5.6. del Capítulo X

(...)"

Al realizar una lectura del contenido de cada cargo, se encuentra que esta Dirección le indicó a la Sociedad puntalmente cuales fueron los subnumerales que violó, es por ello que las descripciones de las conductas sancionables se encuentran en el contenido de cada uno de los cargos los cuales están estrechamente relacionados con el numeral enunciado en cada uno de los títulos.

En este sentido, el título de cada cargo constituye el anunciamiento de la disposición vulnerada y su contenido la descripción y desarrollo de cada aspecto en específico violado.

Se advierte por esta Dirección, que el contenido de cada uno de los cargos evidencia una descripción clara y concreta de cada una de las disposiciones vulneradas, sin reprochar conductas ajenas a las establecidas en el numeral citado de cada título de los cargos.

En cuanto a las cuantías a imponer el numeral Sexto **"CONCLUSIÓN"**, del Pliego de Cargos, se estableció por esta Dirección que:

¹⁶ Vid. Resolución 2024-01-377896 de 03 de mayo de 2024.

"Por lo anterior, de confirmarse el incumplimiento de CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S a las órdenes contenidas en el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica, relativo al régimen de AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIEGO INTEGRAL LA/FT/FPADM Y REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS A LA UIAF, **esta Entidad podrá imponerle una sanción consistente en multa de hasta DOSCIENTOS SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (200 SMLMV) por cada cargo formulado**, de conformidad con lo dispuesto en la norma citada en el párrafo anterior". (negrilla por fuera del texto original)

El numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995, establece que el incumplimiento de las órdenes dadas por esta Superintendencia da lugar a la imposición de multas o sanciones a quienes incumplan sus órdenes, la ley o los estatutos por la cuantía establecida anteriormente.

En cuanto a la implementación de las acciones de correctivas, la Sociedad indicó que estas siguen en trámite por lo que no sería procedente un proceso sancionatorio y uno de inspección al mismo tiempo.

Sobre ello, esta Dirección indica que, en efecto, mediante acta de visita administrativa radicada bajo No. 2024-01-106992 de 05 de marzo de 2024, esta Entidad le impartió a la Sociedad la orden de implementación de las acciones correctivas con plazo de un (1) mes, contado a partir de la firma del acta.

En virtud de ello, la Sociedad remitió a esta Entidad las acciones correctivas y los documentos que dieron cuenta del cumplimiento de las medidas impuestas en la visita administrativa de 11 de diciembre de 2023, y en consecuencia, mediante oficios con número de consecutivo 241-132175¹⁷ y 241-165361¹⁸ esta Entidad confirmó que recibió los documentos que relacionaron para el cumplimiento de las acciones correctivas con ocasión a la visita ya referida, a renglón seguido se le indicó a la Sociedad:

"Le informamos que damos por recibida la documentación enviada a través de los radicados del asunto que soporta la implementación de las acciones correctivas por parte de la Sociedad, y la misma obrará en el expediente de la Sociedad.

(...)

*Es importante tener en cuenta que, además de la facultad sancionatoria en cabeza de esta Superintendencia (**La cual no se ve afectada por la ejecución de las acciones correctivas**), el numeral 28 del artículo 7 del Decreto 1736 de 2020, le otorga la facultad a esta Superintendencia de:*

"instruir, en la forma que lo determine, a entidades sujetas a su supervisión sobre las medidas que deben adoptar para promover la transparencia y ética empresarial en sus prácticas de negocios para contar con mecanismos internos de prevención de actos de

¹⁷ Vid. Radicado 2024-01-513607 de 27 de mayo de 2024.

¹⁸ Vid. Radicado 2024-01-622429 de 07 de julio de 2024.

*corrupción, al igual que mecanismos de gestión para la prevención del riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, y de financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva por parte de sus supervisados (...)*¹⁹ (negrillas fuera del texto).

Sobre el particular, esta Dirección aclara a la Compañía que, el hecho de que en la visita administrativa se hayan detectado algunas falencias en la implementación del SAGRILAF y de allí se desprendieran: i) acciones correctivas y ii) un proceso administrativo sancionatorio, no demuestra la violación del debido proceso, sino más bien, el cumplimiento de los deberes que le fueron encomendados legalmente a esta Superintendencia, tal como se explica a continuación.

Es importante aclararle a la Sociedad, que de acuerdo con sus activos e ingresos es sujeto obligado a la aplicación del Capítulo X, régimen que señala las condiciones mínimas para implementar un Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de LA/FT/FPADM- y Reporte de Operaciones Sospechosas a la UIAF, SAGRILAF.

Adicional a ello, debe considerarse que CONCENTRIX es una compañía supervisada por esta Superintendencia bajo el estatus de Vigilancia, y por tanto, le corresponde a esta Entidad hacerle seguimiento sobre la correcta aplicación del SAGRILAF, competencia que se encuentra dispuesta principalmente en el Decreto 1736 de 2020 artículo 7º numeral 28, modificado por el artículo 4º del Decreto 1380 de 2021, en concordancia con los artículos 82 y subsiguientes de la Ley 222 de 1995, relativos a las modalidades de supervisión y atribuciones de la Entidad sobre sus supervisados.

En este sentido, esta Entidad fiscalizadora tiene la atribución de aplicar el artículo 86 numeral 3º, referente a la posibilidad de imponer sanciones a quienes incumplan sus órdenes, cuando aquellas se vieran transgredidas.

Debe advertirse que las instrucciones impartidas a la Sociedad en aras de prevenir la prolongación de los incumplimientos al Capítulo X no son excluyentes al inicio y trámite del Procedimiento Administrativo Sancionatorio, en el marco de las facultades de Inspección, Vigilancia y Control, conforme a los artículos 82, 83, 84 y 85 de la Ley 222 de 1995.

Para ello, la Entidad cuenta con la facultad de impartirle órdenes a sus supervisados tendientes al ajuste de las disposiciones legales vigentes de acuerdo con el numeral 23.3. del artículo 5 de la Resolución 100-001881 del 10 de febrero de 2022, independientemente de la facultad sancionatoria emanada del poder de policía administrativo, en la medida en que el investigado haya vulnerado el ordenamiento jurídico.

Siendo la acción correctiva la forma de suspender las conductas contrarias al ordenamiento, con el fin de subsanar las situaciones que generan riesgos y que la Compañía adopte las correspondientes medidas correctivas evitando (en este caso) que la compañía se siga viendo expuesta a una posible materialización de riesgo de LA/FT/FPADM.

¹⁹ Vid. Radicado 2024-01-622429 de 07 de julio de 2024.

Por otro lado, el Procedimiento Administrativo Sancionatorio se inicia con el fin de verificar si la Sociedad ha incumplido con las obligaciones derivadas de la normatividad existente en materia de SAGRILAFT, con fundamento en los hallazgos evidenciados.

En síntesis, contrario a lo manifestado por la Compañía, el actuar de la Superintendencia resulta acorde al mandato recibido legalmente y que circunscribe su ámbito de competencia.

Así las cosas, los argumentos de la Sociedad no están llamados a prosperar.

4.3 DE LOS CARGOS FORMULADOS Y SU FALTA DE PRECISIÓN Y CLARIDAD

La Sociedad manifestó en su escrito, que los cargos formulados por esta Dirección no fueron claros, ciertos, específicos, pertinentes y suficientes.

En virtud de ello, esta Dirección considera importante definir las anteriores afirmaciones de la Sociedad. Para ello, es preciso indicar que la Sentencia C-539 de 2011 de la Corte Constitucional, define de la siguiente forma:

"los cargos serán claros si permiten comprender el concepto de violación que se pretende alegar. Para que dicha comprensión se presente por parte del juez de constitucionalidad, no solo es forzoso que la argumentación tenga un hilo conductor, sino que quien la lea –en este caso la Corte Constitucional- distinga con facilidad las ideas expuestas, las razones esbozadas, que los razonamientos sean sencillamente comprensibles. Para esto, es necesario que la argumentación del actor constitucional se desenvuelva de una manera lógica, coherente y congruente, de tal manera que no presente confusión, o ambigüedad.

En cuanto a la certeza, los cargos gozarán de esta en dos aspectos diferentes: i) en primer lugar, siempre y cuando las acusaciones se realicen respecto de una proposición jurídica presente en el ordenamiento jurídico, y ataquen la norma acusada y no otra no mencionada en la demanda; ii) en segundo lugar, serán ciertos los cargos elevados, siempre y cuando ellos no constituyan inferencias o consecuencias subjetivas derivadas por el actor respecto de las disposiciones demandadas, al extraer de éstas efectos o implicaciones jurídicas que las normas no contemplan objetivamente dentro de su ámbito normativo. En este sentido, los cargos serán ciertos si las proposiciones jurídicas acusadas devienen objetivamente del "texto normativo". Así las cosas, los supuestos, las conjeturas, las presunciones, las sospechas y las creencias del demandante respecto de la norma demandada no podrán constituir un cargo cierto.

La especificidad como parámetro de los cargos y razonamientos de la demanda, exige que éstos deban mostrar sencillamente una acusación de inconstitucionalidad de manera concreta contra la disposición atacada. Así las cosas, los cargos de inconstitucionalidad deben dirigirse mediante acusaciones concretas directamente contra la norma demandada y no pueden sustentarse en exposiciones vagas, indeterminadas, indirectas, abstractas y globales,

constitucionalidad. En resumen, este parámetro pretende que el cargo realizado sea efectivamente de inconstitucionalidad y que sus fundamentos sean específicos, determinados, concretos, precisos y particulares en relación a la norma acusada.

En igual forma, los cargos deben ser pertinentes. A parte de que los cargos no pueden ser confusos, inciertos, vagos, abstractos e indeterminados, es necesario que éstos efectiva y realmente ostenten una naturaleza constitucional. Esto significa, (i) de un lado, que los cargos contrapongan normas de inferior categoría a las normas constitucionales; (ii) de otro lado, que los razonamientos que se esbozen sean de orden constitucional, esto es, respecto de la vulneración del contenido normativo de las normas de superior jerarquía. Por esta razón, no podrán ser aceptados cargos basados en argumentos legales, doctrinarios, políticos, concepciones del bien, contextuales o de conveniencia. De igual manera, no aparejan pertinencia aquellos cargos que pretenden sustentar la inconstitucionalidad de la norma acusada en relación con su aplicación práctica, o que tenga relación con situaciones de hecho, y que se base por tanto en ejemplos, acaecimientos particulares, hechos personales, vivencias propias, sucesos y ocurrencias reales o imaginarias, en las que hipotéticamente se aplicó o será aplicada la norma demandada.

Finalmente, los cargos deben ser suficientes. La suficiencia de los cargos de constitucionalidad hace referencia a que la carga argumentativa que recae sobre el actor, debe desarrollarse de una forma mínima y proporcional al objetivo de demostrar la inconstitucionalidad del enunciado normativo demandado. De esta manera, se deben exponer razonamientos lo bastante fundados para que pueda pretender desvirtuar la presunción de constitucionalidad de las normas del ordenamiento jurídico, presunción de corrección frente al texto constitucional que se deriva del principio democrático y de las reglas formales y sustanciales del procedimiento democrático de producción de normas y por tanto amerite el adelantamiento de un estudio de constitucionalidad²⁰.

Ahora bien, en las distintas etapas del Procedimiento Sancionatorio se ha dejado claridad sobre las normas vulneradas por la Sociedad y la potestad sancionatoria en cabeza de esta Entidad para sancionar las conductas contrarias a la orden emanada de la Circular Externa 100-000016 de 2020.

Por otro lado, al remitirnos al Pliego de Cargos consecutivo No. 240-007317²¹, se encuentra que esta Dirección en cada uno de los cargos formulados realiza un desglose de los subnumerales a los cuales hace referencia en el título de cada cargo. De la siguiente forma:

"5.1. Primer cargo: la sociedad no habría implementado un SAGRILAF de acuerdo a los elementos descritos en el numeral 5.1 del Capítulo X"

Sobre este primer cargo, esta Dirección estableció que CONCENTRIX no implementó un SAGRILAF, principalmente por omitir dos obligaciones establecidas en el Capítulo X, primero porque desde el 31 de agosto de 2021 hasta el 30 de noviembre de 2023 la Sociedad no contó con un Oficial de

²⁰ Vid. Sentencia C-539 de 2011. Corte Constitucional. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/C-539-11.htm>.

²¹ Vid. Radicado 2024-01-377896 de 03 de mayo de 2024.

Cumplimiento que estuviese a cargo de la implementación del programa tal como lo exige el Capítulo X, segundo porque al momento de la visita, esto fue 11 de diciembre de 2023, la Sociedad no contaba con la aprobación del manual por la Asamblea General de Accionistas, el cual debió ser aprobado desde el 31 de agosto de 2021.

Adicionalmente, a lo largo del primer cargo se realiza un desglose de los subnumerales contenidos en el numeral 5.1. de la siguiente forma:

"Dichos elementos de prevención se establecen en el subnumeral 5.1. del Capítulo X, de la siguiente manera:

- 1. Diseño y aprobación (subnumeral 5.1.1.).*
- 2. Auditoría y cumplimiento del SAGRILAFT (subnumeral 5.1.2.).*
- 3. Divulgación y capacitación (subnumeral 5.1.3.) y,*
- 4. Asignación de funciones a los roles responsables del sistema (subnumeral 5.1.4)."²²*

Sumado a lo anterior, a lo largo del primer cargo la Entidad hace mención y explicación de la vulneración de los subnumerales 5.1.4.3.2. y 5.1.4.3.2.

Seguidamente, sobre el segundo cargo, el cual fue formulado de la siguiente forma:

"5.2. Segundo cargo: la Sociedad no habría tenido en cuenta las etapas descritas en el numeral 5.2. del Capítulo X respecto a la gestión de riesgos LA/FT/FPADM"

Sobre la formulación del segundo cargo, esta Dirección estableció:

"Respecto a la formulación de este cargo, debe indicarse en primer lugar que, de acuerdo con el numeral 5.2 del Capítulo X, las etapas del SAGRILAFT establecen los parámetros mínimos para la administración de los riesgos de LA/FT/FPADM.

Es así como el precitado numeral establece:

"...5.2. Etapas del SAGRILAFT

El SAGRILAFT deberá contemplar, como mínimo, las siguientes etapas para identificar, prevenir, controlar y gestionar el Riesgo de LA/FT/FPADM y las consecuencias de su materialización:

- 5.2.1. Identificación del Riesgo LA/FT/FPADM...*
- 5.2.2. Medición o evaluación del Riesgo LA/FT/FPADM...*
- 5.2.3. Control del riesgo...*
- 5.2.4. Monitoreo del riesgo"²³*

²² Vid. Pliego de cargos Rad. 2024-01-377896 de 03 de mayo de 2024.

²³ Vid. Pliego de cargos Rad. 2024-01-377896 de 03 de mayo de 2024.

Lo anterior, atado con la matriz de riesgos, al establecerse en el cargo las falencias en cuanto a la segmentación del Riesgo de LA/FT/FPADM, evaluación, control y monitoreo del Riesgo.

Finalmente, en cuanto al tercer cargo, el cual fue formulado de la siguiente manera:

"5.3. Tercer cargo: la Sociedad no habría realizado reportes de operación sospechosa -ROS- o su ausencia -AROS-, desconociendo lo dispuesto en el numeral 5.6. del Capítulo X"

En este cargo se describen las razones por las cuales fue vulnerado el subnumeral 5.6.1, donde se evidenció que no se habían presentado los reportes de ROS y AROS ante la UIAF. Así como tampoco el Oficial de Cumplimiento y Revisor Fiscal contaban con los usuarios ante el SIREL.

En este sentido, los cargos formulados no contienen múltiples situaciones y/o elementos sin precisar a cuál de ellos se hace referencia, porque como bien se citó a lo largo de este acápite, cada cargo formulado referencia las distintas falencias y situaciones encontradas en la Sociedad en los subnumerales de cada título de cargo.

Por otro lado, en cuanto al debido proceso, otro argumento reprochado por la Sociedad. Esta Dirección considera, en primer lugar, que es importante definir su significado, para ello, se trae a colación la Sentencia C-162 de 2021 de la Corte Constitucional, la cual establece:

*"De la aplicación del debido proceso administrativo se derivan una serie de consecuencias, tanto para la administración como para las personas. La Sala ha reconocido que de este derecho se desprenden una serie de garantías, como las que tienen las personas a: 1) conocer las actuaciones de la administración; 2) acceder ante la administración y ser oído por ella; 3) solicitar el decreto y la práctica de pruebas y controvertir las que otros soliciten y las que se practiquen; 4) ejercer el derecho de defensa; 5) impugnar los actos administrativos; y, 6) gozar de las demás garantías establecidas en su beneficio. Estas garantías deben respetarse en todo el procedimiento administrativo, desde el inicio de la actuación, la formación y expedición de los actos administrativos, su notificación o comunicación, su impugnación y resolución, su ejecutoriedad y hasta su ejecución."*²⁴

De acuerdo con lo establecido anteriormente, se encuentra que el debido proceso en el presente Proceso Administrativo Sancionatorio, no ha sido vulnerado, principalmente porque él mismo es adelantado en virtud de una orden preexistente y descrita en la Circular Externa 100-000016 de 2020 y la Ley 222 de 1995 adicionalmente, en todo momento se han respetado las etapas del mismo.

La Sociedad conoció que existían méritos para formular cargos mediante el oficio con numero de consecutivo 240-071205²⁵, seguidamente la formulación de Cargos fue realizada a través del acto administrativo con numero de consecutivo

²⁴ Sentencia C-162/21. Corte Constitucional. M.P. Jorge Enrique Ibáñez Najar. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=173213>.

²⁵ Vid. Radicado 2024-01-179102 de 05 de abril de 2024.

240-007317²⁶, en el que se señalaron, con precisión y claridad, los hechos que dieron origen a la investigación, la persona jurídica objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y la sanción procedente, así mismo, se concedieron quince (15) días hábiles para la presentación de los descargos.

Seguidamente la Sociedad hizo uso su derecho de defensa y contradicción mediante su escrito de descargos donde aportó las pruebas que pretendía hacer valer mediante el radicado 2024-01-547856, seguidamente mediante Resolución con consecutivo 240-009600²⁷ se decidió sobre la solicitud de pruebas y se corrió traslado a la Sociedad por el termino de diez (10) días para la presentación de los alegatos de conclusión los cuales fueron presentados por la Sociedad a través del radicado 2024-01-636348.

Con todo lo anterior, se demuestra que la Sociedad ejerció el derecho de defensa y esta Entidad fue respetuosa del debido proceso y de las etapas establecidas en la Ley 1437 de 2011, de tal manera que se le garantizó a CONCENTRIX su derecho de defensa y contradicción y así mismo, se le informó por parte de la Superintendencia el inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionatorio y su desarrollo en el idioma Castellano, el cual, según el artículo 104 de la Ley 1564 de 2012, es el idioma oficial de Colombia, jurisdicción en la cual se encuentra la Sociedad con su domicilio principal en la Ciudad de Bogotá D.C. de conformidad con el Certificado de Existencia y Representación Legal.

Finalmente, en cuanto a la tipicidad elemento estructurador de la responsabilidad administrativa y garantía del debido proceso, es importante reiterarle a la Sociedad que todas las etapas contenidas en el proceso administrativo han sido claras en cuanto a la normativa aplicable al caso que se estudia, tal como consta en el pliego de cargos, se estableció la facultad de la Superintendencia para imponer sanciones descrita en el numeral 3º del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 y seguidamente la disposición vulnerada que fue el Sistema Autocontrol y Gestión Integral del Riesgo LA/FT/FPADM y Reporte de Operaciones Sospechosas a la UIAF –SAGRILAFI establecido en el Circular Externa 100-000016 de 2020 la cual se encuentra obligada a implementar la Sociedad.

Por otra parte, la descripción de los contenidos obligaciones que trata el Capítulo X y específicamente aquellos que fueron transgredidos por la Sociedad, como se ha dado cuenta a lo largo de la presente Resolución cuentan con una descripción preexistente en un acto administrativo de carácter general anterior la imputación de las conductas que aquí fueron enrostradas y he allí la tipicidad que la compañía echa de menos.

Así las cosas, los argumentos presentados por la Sociedad no están llamados a prosperar.

4.4. AUSENCIA DE SUPUESTOS DE HECHO QUE HAYAN DADO LUGAR A UNA INFRACCIÓN DE LAS NORMAS, QUE SEAN SUSCEPTIBLES DE SANCIÓN

La Sociedad aduce que la Entidad es contradictoria por decir que CONCENTRIX no contaba con un Oficial de Cumplimiento.

²⁶ Vid. Radicado 2024-01-377896 de 03 de mayo de 2024.

²⁷ Vid. Radicado 2024-01-565475 de 17 de junio de 2024.

Sobre el particular, es importante dejarle claro a la Sociedad que tal como se estableció en el Pliego de Cargos, CONCENTRIX fungió con los requisitos para ser sujeto obligado a corte 31 de diciembre de 2020, en este sentido, según los plazos de implementación del programa, debió contar con un Oficial de Cumplimiento desde el 31 de agosto de 2021 y fue solo hasta el 01 de diciembre de 2023 mediante acta No. 38 de Asamblea General de Accionistas que se designó al Oficial de Cumplimiento, esto es, 2 años y 3 meses en los cuales la Sociedad no contó con un Oficial de Cumplimiento.

Lo anterior, en contravía del subnumeral 5.1.4.1. del Capítulo X, el cual establece:

"5.1.4.1. Funciones de la junta directiva o del máximo órgano social

La junta directiva, o el máximo órgano social cuando aquella no existe, es el órgano responsable de la puesta en marcha y efectividad del SAGRILAFT. Para ello, deberá disponer de la estructura organizacional que asegure el logro efectivo de estos propósitos.

A continuación, se relaciona un listado mínimo de funciones que deberán ser expresamente asignadas a la junta directiva, o el máximo órgano social cuando aquella no existe, según el caso:

(...)

d. Seleccionar y designar al Oficial de Cumplimiento y su respectivo suplente, cuando sea procedente.

(...)"

La extemporaneidad con la cual se designó al Oficial de Cumplimiento puso en riesgo de materialización de los riesgos de LA/FT/FPADM en CONCENTRIX, al operar sin contar con esta figura la cual lidera y abandera el programa en la Sociedad, aumentando así su exposición de la materialización de estas conductas.

Uno de los aspectos más importantes de los sistemas de prevención es la sintonía que deben tener todos los órganos en la construcción de una política de cumplimiento, así es que el Capítulo X le asignó al máximo órgano social, al representante legal y al oficial de cumplimiento funciones específicas que tienen como objetivo la integración de estos órganos en la elaboración y puesta en marcha de los programas de cumplimiento, obligación que tenía la Sociedad a su cargo y no realizó durante el periodo mencionado.

Una las funciones principales, en este caso, de los cuerpos colegiados de la compañía, es la implementación, aprobación y aseguramiento de la efectividad del cumplimiento del SAGRILAFT dentro de la empresa, tal como se establece en el subnumeral 5.1.4.1.

En este orden de ideas, cuando el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica determinó la obligación de que sea la Junta Directiva o máximo órgano social quien apruebe la designación del Oficial de Cumplimiento porque entiende que el control estructural le corresponde a este, al ser quienes determinan los lineamientos y hacia dónde va la Empresa, pues como quedó claro será el responsable final de la efectividad de los controles de la empresa.

Otro argumento avocado por la Sociedad, es que el Oficial de Cumplimiento no es la única persona sobre la cual recae la obligación de prevenir los riesgos de LA/FT/FPADM.

En cuando a ello, esta Dirección de Cumplimiento se permite recordar que el Capítulo X transversalmente describe los diferentes procesos en los que este rol participa y que lo hacen líder de todo el sistema de prevención.

Muestra de ello son los subnumerales 5.1.4.3.1. y 5.1.4.3.2., que le encargan taxativamente liderar, administrar, promover y contar con la capacidad de tomar decisiones frente a la gestión de los riesgos LA/FT/FPADM y, de igual forma, le encomienda a la administración brindarle apoyo efectivo y los recursos humanos, físicos, financieros y técnicos necesarios para llevar a cabo el cumplimiento del SAGRILAFT a través del subnumeral 5.1.4.1.

De manera concordante con lo anterior, la figura del Oficial de Cumplimiento contiene unas responsabilidades asignadas en el numeral 5.1.4.3.2. ibídem, como son:

"5.1.4.3.2. Funciones del Oficial de Cumplimiento

Además de las funciones que se le asignen al Oficial de Cumplimiento en el SAGRILAFT de cada Empresa Obligada, deberá cumplir, como mínimo, las siguientes:

- a. Velar por el cumplimiento efectivo, eficiente y oportuno del SAGRILAFT.*
- b. Presentar, por lo menos una vez al año, informes a la junta directiva o, en su defecto, al máximo órgano social. Como mínimo, los reportes deberán contener una evaluación y análisis sobre la eficiencia y efectividad del SAGRILAFT y, de ser el caso, proponer las mejoras respectivas. Así mismo, demostrar los resultados de la gestión del Oficial de Cumplimiento, y de la administración de la Empresa, en general, en el cumplimiento del SAGRILAFT.*
- c. Promover la adopción de correctivos y actualizaciones al SAGRILAFT, cuando las circunstancias lo requieran y por lo menos una vez cada dos (2) años. Para ello deberá presentar a la junta directiva o al máximo órgano social, según el caso, las propuestas y justificaciones de los correctivos y actualizaciones sugeridas al SAGRILAFT.*
- d. Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación.*
- e. Evaluar los informes presentados por la auditoría interna o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y los informes que presente el revisor fiscal o la auditoría externa, si es el caso, y adoptar las Medidas Razonables frente a las deficiencias informadas. Si las medidas que deben ser adoptadas requieren de una autorización de otros órganos, deberá promover que estos asuntos sean puestos en conocimiento de los órganos competentes.*
- f. Certificar ante la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento de lo previsto en el presente Capítulo X, según lo requiera la Superintendencia de Sociedades.*
- g. Verificar el cumplimiento de los procedimientos de Debida Diligencia y Debida Diligencia Intensificada, aplicables a la Empresa.*
- h. Velar por el adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa a la gestión y prevención del Riesgo LA/FT/FPADM.*

- i. Diseñar las metodologías de clasificación, identificación, medición y control del Riesgo LA/FT/FPADM que formarán parte del SAGRILAFT.*
- j. Realizar la evaluación del Riesgo LA/FT/FPADM a los que se encuentra expuesta la Empresa.*
- k. Realizar el Reporte de las Operaciones Sospechosas a la UIAF y cualquier otro reporte o informe exigido por las disposiciones vigentes, conforme lo establezca dichas normas y este Capítulo X.”*

La figura del Oficial de Cumplimiento se hace necesaria e irremplazable por ser aquella persona encargada de darle a conocer a la Asamblea de Accionistas, en este caso, los riesgos a los cuales la Sociedad se expone, para que, de esta forma, quienes dirigen el rumbo de la Sociedad puedan tomar decisiones encaminadas a evitar la materialización de LA/FT/FPADM en la Sociedad.

Si bien el Oficial de Cumplimiento puede apoyarse en un equipo que favorezca y le ayude en los resultados de su gestión, ello no exonera la figura del Oficial de Cumplimiento como líder del proceso.

Sumado a ello, es deber de la Sociedad, contar con un Oficial de Cumplimiento radicado en Colombia, tal como lo establece la Circular Externa 100-000004 de 09 de abril de 2021, la cual establece:

"5.1.4.3.1. Requisitos mínimos para ser designado como Oficial de Cumplimiento

La persona natural designada como Oficial de Cumplimiento debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

(...)

h. Estar domiciliado en Colombia.”²⁸

Por lo tanto, desde el 31 de agosto de 2021 hasta el 01 de diciembre de 2023, fecha en la cual se designó al Oficial de Cumplimiento mediante acta No. 38 de Asamblea General de Accionistas, la Sociedad operó sin un oficial de Cumplimiento, en los términos dispuestos en el Capítulo X, lo cual es importante, como se mencionó anteriormente, para la gestión del programa considerando que no hubo una figura designada que liderara estas actividades durante 2 años y 3 meses.

Si bien la Sociedad manifiesta que la persona natural líder del programa era del Salvador, país miembro del GAFILAT al que pertenece Colombia, es importante recordarle a la Sociedad que se encuentra frente a dos jurisdicciones diferentes.

Al ser países distintos, tener ubicación geográfica distinta, sectores de negocio diferentes, culturas distintas y demás aspectos diferenciales, hace que los riesgos de cada uno sean ajenos, por lo cual, no puede ser aplicable efectivamente una política de cumplimiento que busque prevenir los riesgos de LA/FT/FPADM en Salvador y en Colombia.

Por otro lado, en cuanto a la aprobación de las políticas de cumplimiento y la existencia de un manual, la Sociedad establece que el 22 de marzo de 2024 fue enviada a la Superintendencia el acta de aprobación de Asamblea de Accionistas y por ello, los accionistas tienen conocimiento de las políticas y el manual.

²⁸ Cfr. Circular Externa 100-000004 de 2021. Recuperado de: <https://www.supersociedades.gov.co/documents/80312/6645658/Circular-Externa-100-000004-de-09-04-2021.pdf>

Sobre ello, en efecto la Sociedad remitió el acta No. 39 de 15 de marzo de 2024 en la cual aprobó el SAGRILAFT. Frente a ello, es importante dejar claridad que la Sociedad debió implementar el SAGRILAFT desde el 31 de agosto de 2021 y solo hasta el 15 de marzo de 2024 realizó la aprobación del programa, esto es, 2 años, 6 meses y 15 días en los cuales la Sociedad operó sin el programa de prevención de LA/FT/FPADM.

La extemporaneidad con la cual se aprobó, fue contravía a lo ordenado en el Capítulo X de la Circular Externa 100-000016 de 2020, tal como se establece a continuación:

"5.1.4.1. Funciones de la junta directiva o del máximo órgano social

La junta directiva, o el máximo órgano social cuando aquella no existe, es el órgano responsable de la puesta en marcha y efectividad del SAGRILAFT. Para ello, deberá disponer de la estructura organizacional que asegure el logro efectivo de estos propósitos.

A continuación, se relaciona un listado mínimo de funciones que deberán ser expresamente asignadas a la junta directiva, o el máximo órgano social cuando aquella no existe, según el caso:

- a. Establecer y aprobar para la Empresa Obligada una Política LA/FT/FPADM.**
- b. Aprobar el SAGRILAFT y sus actualizaciones, presentadas por el representante legal y el Oficial de Cumplimiento.**
- c. Aprobar el manual de procedimientos SAGRILAFT y sus actualizaciones. (...)" (negrilla por fuera del texto original).**

Una de las funciones principales, en este caso, del cuerpo colegiado de la compañía, es la implementación, aprobación y aseguramiento de la efectividad del cumplimiento del SAGRILAFT dentro de aquella, tal como lo establece, principalmente, los incisos a, b y c del subnumeral anteriormente citado.

Ahora bien, sin contar con un SAGRILAFT la Sociedad no tendría un procedimiento de control de riesgos, en este sentido, las capacitaciones, divulgaciones y/o comunicaciones, no tendrían fuerza porque no contaban con un procedimiento sobre el cual valerse.

Sobre estos puntos es preciso aclarar que, en cuanto a la divulgación, el fin que lo compone es dar a conocer a las distintas áreas de la compañía la existencia del programa para su puesta en marcha y para la activación de las actividades que correspondan a cada área de acuerdo a ello.

Por otro lado, las capacitaciones hacen referencia a los aspectos de riesgos que deben conocer los colaboradores para que al momento de identificarlos sepan cómo actuar. En ellas se debe dar a conocer el manual como hoja de ruta para la identificación de los Riesgos asociados a la Empresa, y si la Sociedad no contaba con un manual, las capacitaciones se tornaron poco diligentes.

Por lo anteriormente expuesto, CONCENTRIX no contó con un SAGRILAFT desde el 31 de agosto de 2021 hasta el 15 de marzo de 2024.

En cuanto a la Matriz de Riesgos, la Sociedad establece que no es cierto que no contaran con una Matriz, pues en la visita de 11 de diciembre de 2023 la Sociedad proyectó la Matriz implementada.

Si bien la Sociedad proyectó durante la visita administrativa una Matriz de Riesgos, la misma carecía de una adecuada gestión de los riesgos que estuviese adaptada a la realidad y necesidades de la empresa tal como se estableció en el pliego de cargos, tanto así que la Sociedad en acta de visita Radicada bajo el No. 2024-01-106992 reconoció su deficiencia:

"La Sociedad, al reconocer la existencia de deficiencias en la matriz de riesgo actual. Manifestó su conciencia respecto a dichas limitaciones. Además, se comunicó que se encuentran inmersos en la creación de una nueva matriz, orientada a ajustarse de manera más precisa a la realidad específica de la Sociedad en Colombia".

Por lo cual, el argumento establecido por la Sociedad se encuentra fuera del contexto del cargo, ya que bien se estableció en el pliego de cargos que:

"presuntamente la Sociedad no tenía una matriz de riesgos u otra herramienta que le permitiera cumplir con las etapas mencionadas en el numeral 5.2., así como tampoco contó con una metodología o guía que le permitiera establecer de qué manera se identificarían y gestionarían los riesgos a los que estaba expuesta en materia de LA/FT/FPADM".

En este sentido se hizo énfasis en las falencias con las cuales contaba, las cuales, para el correcto ejercicio de identificación, medición y monitoreo del Riesgo resultan inadecuados al no ser lo suficientemente robustas.

Sumado a ello, al no encontrarse aprobadas las políticas de SAGRILAFT establecidas en el subnumeral 5.1.4.1. literales a y c, las cuales deben ser aprobadas por la Asamblea General de Accionistas, llevó que la Sociedad operara sin los lineamientos que deben ser aprobados por este cuerpo colegiado, lo cual dificultó las etapas del SAGRILAFT.

De acuerdo con la doctrina especializada, la implementación de programas de compliance:

"requiere necesariamente la elaboración de un mapa de riesgos, esto es, un documento que refleje la realidad organizativa y económica de la empresa, y como se desarrollará el control interno (...) en otras palabras, se debe consignar una hoja de ruta que consigne una descripción detallada de lo que se hará para autorregularse favoreciendo el cumplimiento de la ley y el respeto de la ética empresarial. Obviamente no existe total libertad para desarrollar esos documentos, si se pretende que cumplan los objetivos exonerantes o atenuantes (...)"²⁹

Para el SAGRILAFT la administración y gestión de sus riesgos conforma una serie de etapas que deben ser estructuradas y aplicadas para que la Compañía

²⁹ Cfr. Ramírez Barbosa, P. A., & Ferré Olivé, J. C. (2021). Compliance, Derecho Penal Corporativo y buena gobernanza empresarial (Segunda edición) Pág. 114. Tirant Lo Blanch.

esté protegida de manera estratégica contra el LA/FT/FPADM, por lo que resulta inexcusable su falta de implementación.

Finalmente, en cuanto a los reportes de ROS y AROS, es un deber de la Sociedad emanado del Capitulo X, establecer las herramientas y aplicativos que permitan identificar las operaciones inusuales y sospechosas. Establece el subnumeral 5.6.1.:

"Las Empresas Obligadas deberán reportarle a UIAF todas las Operaciones Sospechosas que detecten en el giro ordinario de sus negocios o actividades. El reporte deberá hacerse de manera inmediata y con naturaleza de ROS, a través del SIREL, conforme a las instrucciones señaladas por la UIAF en el "Manual de Usuario SIREL"

En este sentido, la obligación a cargo de la empresa no se excusa con otras formas de denuncia que esta pueda ejercer frente a situaciones de riesgos o presuntos delitos identificados, toda vez que, como se ha repetido a lo largo de la presente sanción, la Sociedad es Sujeto Obligado a implementar el Programa de SAGRILAF y este contempla la obligación de realizar reportes ante la UIAF.

Es fundamental dentro de la prevención y lucha contra el LA/FT/FPADM que las Empresas Obligadas realicen Reportes de Operaciones Sospechosas –ROS- o su ausencia a la UIAF a través del Sistema de Reporte en Línea (en adelante SIREL), conforme las instrucciones señaladas en el "Manual de Usuario SIREL".

Para tal efecto, el Oficial de Cumplimiento y el Revisor Fiscal deberán registrarse en el SIREL previa solicitud ante la UIAF, de un usuario y contraseña a través de la plataforma, obligación que fue omitida por la Sociedad desde la fecha de obligación, esto es, 31 de agosto de 2021, hasta el 10 de enero de 2024, fecha en la cual realizaron el primer reporte de AROS.

Finalmente, señala que *"la Superintendencia también pudo haber ejercido una inspección desde el momento en el que **la entidad estuvo obligada y presentó el incumplimiento**"* (negrilla por fuera del texto original), es decir que la Sociedad estaría reconociendo su incumplimiento.

Es menester recordarle a la Sociedad que la obligación de realizar los reportes está a cargo del sujeto obligado, es decir, de CONCENTRIX, por lo tanto, no debe atribuirle su incumplimiento a la Entidad fiscalizadora cuando es un deber de cada sujeto obligado. Dentro de las obligaciones de la Superintendencia está la supervisión al cumplimiento de las ordenes por parte de los sujetos obligados, por lo cual, una vez la Entidad tuvo conocimiento de los incumplimientos al Capitulo X inicio la presente investigación administrativa.

Así las cosas, los argumentos presentados por la Sociedad no están llamados a prosperar.

QUINTO. - DECISIÓN

5.1. Determinación de la responsabilidad administrativa

Según lo establece el numeral 3 del artículo 86 de la Ley 222 de 1995, esta Superintendencia podrá, *"imponer sanciones o multas, sucesivas o no, hasta de doscientos salarios mínimos legales mensuales, cualquiera que sea el caso, a quienes incumplan sus ordenes, la ley o los estatutos"*, facultad que se

encuentra en armonía con lo dispuesto en el artículo 50 del CPACA sobre la graduación de las sanciones por infracciones administrativas.

En esta misma línea, sobre la potestad sancionatoria la honorable Corte Constitucional ha señalado lo siguiente:

*"El poder sancionador estatal ha sido definido como **un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos.** Esa potestad es una manifestación del jus puniendi, razón por la que está sometida a los siguientes principios: (i) el principio de legalidad, que se traduce en la existencia de una ley que la regule; es decir, que corresponde sólo al legislador ordinario o extraordinario su definición. (ii) El principio de tipicidad que, si bien no es igual de riguroso al penal, sí obliga al legislador a hacer una descripción de la conducta o del comportamiento que da lugar a la aplicación de la sanción y a determinar expresamente la sanción. (iii) El debido proceso que exige entre otros, la definición de un procedimiento, así sea sumario, que garantice el debido proceso y, en especial, el derecho de defensa, lo que incluye la designación expresa de la autoridad competente para imponer la sanción. (iv) El principio de proporcionalidad que se traduce en que la sanción debe ser proporcional a la falta o infracción administrativa que se busca sancionar. (v) La independencia de la sanción penal; esto significa que la sanción se puede imponer independientemente de si el hecho que da lugar a ella también puede constituir infracción al régimen penal"³⁰ (negrilla fuera de texto).*

Adicionalmente, sobre las características de la potestad sancionatoria de la administración, la jurisprudencia del honorable Consejo de Estado, ha señalado:

"La trascendencia de estas formulaciones en el ámbito administrativo sancionador tributario ha sido reconocida por la jurisprudencia de la Corte Constitucional y por la de esta Sección, en fallos que han destacado que «en Colombia, conforme al principio de dignidad humana y de culpabilidad acogidos por la Carta (CP artículos 1º y 29), está proscrita toda forma de responsabilidad objetiva en materia sancionadora» (sentencia C-597 de 1996, MP: Alejandro Martínez Caballero) y que «no es admisible una responsabilidad tributaria objetiva. Es decir, que no será válido que la autoridad... en ejercicio de la potestad sancionadora, imponga una sanción al contribuyente solo por la constatación del resultado censurable previsto en la norma que regula la infracción"³¹.

Teniendo en cuenta lo anterior, a lo largo de la presente actuación administrativa se logró demostrar que la Sociedad incurrió en los incumplimientos descritos conforme a la individualización de los cargos, por lo que al acreditarse la inobservancia de las órdenes proferidas por esta Entidad en el Capítulo X de su Circular Básica Jurídica, y con sustento en hechos

³⁰ Vid. Corte Constitucional. Sentencia C-748 del 6 de octubre de 2011.

³¹ Vid. Consejo de Estado. Sentencia 19851, agosto 30/2016. M.P. Hugo Fernando Bastidas.

determinados, se acredita el elemento de tipicidad y se da cumplimiento al principio de legalidad para la configuración de la responsabilidad administrativa.

Conforme a lo expuesto a lo largo del presente acto administrativo, frente al primero de los incumplimientos originado en operar sin aplicar los elementos que componen un SAGRILAFT tal como se describe en el numeral 5.1 del Capítulo X, se verificó la precitada omisión de la Sociedad con base en las facultades otorgadas por la Ley a esta Superintendencia luego de la visita administrativa realizada en el domicilio social para la verificación la implementación de un SAGRILAFT el pasado 11 de diciembre de 2023³².

También, verificado el expediente de la Sociedad, se evidencia que este incumplimiento se da desde el 31 de agosto de 2021, fecha límite para adoptar un SAGRILAFT, y continuó parte de este incumplimiento hasta el 01 de diciembre de 2023 y otra parte hasta el 15 de marzo de 2024, tal como se detalló.

Frente al segundo incumplimiento, se demostró que la Sociedad operó sin aplicar las etapas que componen la gestión de los riesgos asociados al LA/FT/FPADM, omitiendo durante este periodo lo dispuesto en el numeral 5.2. del Capítulo X frente a la identificación, evaluación, control y monitoreo de dichos riesgos, componentes que se describen como etapas en el Capítulo X y que constituyen requisitos *sine qua non* a la correcta implementación de un SAGRILAFT.

Amén de lo anterior, se concluye que claramente se desconocieron las instrucciones y órdenes dadas por esta Superintendencia en el Capítulo X, lo que permite colegir el acaecimiento de la vulnerabilidad a la que ha estado expuesta la Empresa por la materialización de riesgos de LA/FT/FPADM.

En cuanto a la tercera falta, esto es, que CONCENTRIX omitió la presentación de reportes de operaciones sospechosas –ROS- y/o su ausencia –AROS- ante la UIAF, y que el Oficial de Cumplimiento designado no contara con acceso al SIREL, impidió la debida presentación de dichos informes desde el 31 de agosto de 2021 hasta el 10 de enero de 2024.

Esta actividad no se limita a efectuar un reporte de información a la UIAF, pues previamente hay una serie actividades que junto con el discernimiento del oficial de cumplimiento determinarán si se está en presencia o no de un ROS, por tanto, su omisión revela la falta de herramientas y acciones básicas que le permitieran a la Compañía identificar oportunamente posibles operaciones sospechosas lo que a su vez evidencia la vulnerabilidad de la Sociedad a la cristalización de los riesgos de LA/FT/FPADM durante el periodo de incumplimiento.

Ahora bien, en análisis del elemento de la culpabilidad como elemento subjetivo necesario para la configuración de la responsabilidad administrativa observamos como común denominador a todos los incumplimientos, que la Sociedad ha actuado infringiendo el deber de cuidado que le correspondía al no poseer metodologías, estrategias, roles y acciones estructuradas en función de prevenir que la Sociedad directa o indirectamente estuviera relacionada con el LA/FT/FPADM.

³² Vid. Radicado 2024-01-106992.

Por otra parte, en cuanto a culpabilidad se refiere, este Despacho se permite recordar que, en derecho administrativo sancionador, el factor subjetivo "culpa", refiere siempre a **una omisión de la diligencia debida a los particulares**, que se traduce en el desconocimiento al deber de cuidado al que se encontraban obligados, razón por la cual, los destinatarios de las normas jurídicas o actos administrativos tienen el deber de conocer y cumplir sus postulados so pena de actuar con negligencia.

La exigencia de un comportamiento culpable debe entenderse entonces como el mero incumplimiento del deber de actuar diligentemente o dicho, en otros términos, no se sanciona el resultado de la acción ejecutada, sino que lo que se pune es la **falta de acatamiento a la obligación impuesta por el ordenamiento al particular**.

En ese orden de ideas, los destinatarios de las normas del derecho administrativo sancionador, están en el **deber de conocer y cumplir las normas jurídicas que les son oponibles, pues, de otro modo actúan con negligencia**, en este caso un acto administrativo de carácter general proferido por su natural supervisor, verbigracia, una orden de la Superintendencia de Sociedades.

Finalmente, en cuanto a la antijuridicidad formal y material, vemos que el caso bajo estudio no se refiere únicamente a un incumplimiento formal de la normatividad, sino, a la afectación de aspectos materiales, pues se omitieron los elementos que integran los roles más importantes del SAGRILAFT.

Por otra parte, recuérdese que en tratándose de derecho administrativo sancionatorio no se requiere de un daño efectivo y material a un bien jurídicamente tutelado, pues, solamente con la puesta en riesgo del mismo, se entiende que la conducta es antijurídica, para este caso, el bien jurídicamente tutelado puesto en riesgo es justamente el orden público económico.

Asimismo, se comprobó la carencia de las etapas necesarias para la gestión de riesgos y, finalmente, se comprobó la falta de reportes de operaciones sospechosas a la UIAF; circunstancias que expusieron notoriamente a la Sociedad a la materialización del LA/FT/FPADM, afectándose así la integridad del bien jurídico tutelado por esta Superintendencia, que se reitera es el orden público económico.³³

Es notorio que las conductas que serán sancionadas afectan sensiblemente los intereses jurídicos tutelados por esta Superintendencia en ejercicio de sus competencias legales.

En este sentido, no acatar las instrucciones impartidas por el organismo de supervisión respecto de la puesta en marcha de un Programa de SAGRILAFT en

³³ Corte Constitucional, Sentencia C-083 de 1999: "La noción de orden público económico hace referencia al sistema de organización y planificación general de la economía instituida en un país. En Colombia, si bien no existe un modelo económico específico, exclusivo y excluyente, el que actualmente impera, fundado en el Estado Social de Derecho, muestra una marcada injerencia del poder público en las diferentes fases del proceso económico, en procura de establecer límites razonables a la actividad privada o de libre empresa y garantizar el interés colectivo. Por eso, la Constitución de 1991, al igual que lo hacía la Carta del 86, garantiza la libre competencia pero confía al Estado la dirección general de la economía...(…) al Estado corresponde desplegar una actividad orientada a favorecer el cabal cumplimiento de las prerrogativas inherentes a la libre iniciativa y la libertad económica y, a la vez, procurar la protección del interés público comprometido, en guarda de su prevalencia sobre los intereses particulares que pueden encontrar satisfacción, pero dentro del marco de las responsabilidades y obligaciones sociales a las que alude la Constitución".

los términos dispuestos en el Capítulo X, reviste de suma gravedad, pues, además de no acatar las órdenes de la Superintendencia, la Sociedad ha estado expuesta en mayor medida a ser utilizada para actividades que implican prácticas como el LA/FT/FPADM, poniendo en riesgo su operación y reputación al no contar con un sistema ajustado a la regulación vigente.

Así las cosas, y conforme la parte considerativa de este acto administrativo, se han reunido a cabalidad los elementos que permiten concluir en la existencia de una responsabilidad administrativa y en consecuencia la imposición de una sanción.

5.2 Graduación de la sanción

Para efectos de la graduación de la sanción, este Despacho tendrá en cuenta los criterios de graduación de las sanciones dispuestos en el artículo 50 de la ley 1437 de 2011, en tanto resulten aplicables.

Todo aquello dentro del marco de discrecionalidad administrativa y de acuerdo con la potestad – función dada por el legislador mercantil en el numeral 3 del artículo 86 de la ley de 1995, según la cual, la Superintendencia de Sociedades puede tener la función de:

- "3. Imponer sanciones o multas, sucesivas o no, hasta de doscientos salarios mínimos legales mensuales, cualquiera sea el caso, a quienes incumplan **sus órdenes**, la ley o los estatutos".

De acuerdo con la doctrina especializada, en voces del tratadista Laverde Álvarez:

- "los criterios previstos en el artículo 50 son supuestos de hecho que deben estar probados en la actuación y respecto de los cuales surge la consecuencia jurídica de graduar (atenuar) la sanción conforme ellos, según sean agravantes (la mayoría) o atenuantes de responsabilidad (prudencia o diligencia, reconocimiento de la infracción)"³⁴.

En esa medida, el legislador administrativo de 2011, parte de la base de reconocer que, para efectos de dosimetría sancionatoria dos son las circunstancias de atenuación de la sanción, positivizadas estas en los numerales 6 y 8 del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011.

Para el caso *sub examine* resulta procedente reconocer el acaecimiento de una circunstancia de atenuación, aquella que trata el artículo 50 del CPACA en su numeral sexto:

"ARTÍCULO 50. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES. *Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:*

(...)

³⁴ J. M. Laverde Álvarez. (2022). Manual de procedimiento administrativo sancionatorio. Segunda Edición. Legis. 150.

6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes”.

Lo anterior, habida cuenta que la sociedad cumplió en los términos establecidos en el acta de visita administrativa en la implementación de las acciones correctivas, lo cual, demostró por parte de la Sociedad el interés y disposición por cumplir en adelante con lo establecido en el Capítulo X, verbigracia, desplegó acciones positivas tendientes a no continuar en el tiempo con los incumplimientos.

Por lo expuesto, esta Superintendencia encuentra procedente imponer una multa de CUARENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$45.000.000) M/Cte, equivalentes a 4.109,21 UVB; por el primer cargo. Sin embargo, atendiendo al criterio de graduación favorable a la Compañía y previamente expuesto, se disminuirá a **TREINTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$38.000.000) M/Cte**, equivalentes a 3.470,00 UVB, suma que corresponde a 29,230 SMLMV.

De otro lado, se procedente imponer una multa de VEINTICINCO MILLONES DE PESOS (\$25.000.000) M/Cte, equivalentes a 2.282,90 UVB; por el segundo cargo, sin embargo, atendiendo al criterio de graduación favorable a la Compañía y previamente expuesto, se disminuirá a **VEINTE MILLONES DE PESOS (\$20.000.000) M/Cte**, equivalentes a 1.826,32 UVB, suma que corresponde a 15,384 SMLMV.

Finalmente, se procedente imponer una multa de TREINTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$35.000.000) M/Cte, equivalentes a 3.196,06 UVB; por el tercer cargo, sin embargo, atendiendo al criterio de graduación favorable a la Compañía y previamente expuesto, se disminuirá a **VEINTICINCO MILLONES DE PESOS (\$25.000.000) M/Cte**, equivalentes a 2.282,90 UVB, suma que corresponde a 19,230 SMLMV.

Por último, se ordenará al Representante de la Sociedad la lectura del presente acto administrativo en la próxima reunión de Asamblea General de Accionistas, dejando constancia en de ello en el acta de máximo órgano social correspondiente.

En mérito de lo expuesto, el Director de Cumplimiento de la Superintendencia de Sociedades de Colombia,

RESUELVE

PRIMERO. – IMPONER a CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT. 900.319.696 por el incumplimiento correspondiente al primer cargo formulado, lo que constituye el desconocimiento a las órdenes impartidas por la Superintendencia de Sociedades, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 y según las razones expuestas en la parte motiva de este acto administrativo, una multa por valor de **TREINTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$38.000.000) M/Cte**, equivalentes a 3.470,00 UVB, suma que corresponde a 29,230 SMLMV.

SEGUNDO. – IMPONER a CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT. 900.319.696 por el incumplimiento correspondiente al segundo cargo formulado, lo que constituye el

desconocimiento a las órdenes impartidas por la Superintendencia de Sociedades, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 y según las razones expuestas en la parte motiva de este acto administrativo, una multa por valor de **VEINTE MILLONES DE PESOS (\$20.000.000) M/Cte**, equivalentes a 1.826,32 UVB, suma que corresponde a 15,384 SMLMV.

TERCERO. - IMPONER a **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.319.696 por el incumplimiento correspondiente al tercer cargo formulado, lo que constituye el desconocimiento a las órdenes impartidas por la Superintendencia de Sociedades de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 y según las razones expuestas en la parte motiva de este acto administrativo. una multa por valor de **VEINTICINCO MILLONES DE PESOS (\$25.000.000) M/Cte**, equivalentes a 2.282,90 UVB, suma que corresponde a 19,230 SMLMV.

CUARTO. - ADVERTIR que el pago de las multas impuestas deberá ser efectuado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria del presente acto administrativo mediante pago electrónico PSE, para lo cual debe ingresar a la página web www.supersociedades.gov.co, opción "Servicios Electrónicos", -Estado de Cuenta y Pago o mediante la presentación de la cuenta de cobro con código de barras que este mismo sistema le provee, en cualquier sucursal de Bancolombia.

QUINTO. - ORDENAR al Representante Legal de la Sociedad leer la presente resolución en la próxima reunión de la Asamblea General de Accionistas, de lo cual dejará expresa constancia en el texto de la respectiva acta.

SEXTO. - ADVERTIR que contra la presente resolución procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación que podrán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación ante el Director de Cumplimiento de la Superintendencia de Sociedades, en consonancia con lo establecido en los artículos 74 y 76 inciso 2° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. - El recurso de apelación podrá interponerse directamente ante el Superintendente Delegado de Asuntos Económicos y Societarios, en concordancia con el numeral 2 del artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

SÉPTIMO. - NOTIFICAR la presente resolución a **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.319.696 de conformidad con lo establecido en los artículos 56 y 67, numeral 1 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes, a las direcciones de correo electrónico: [REDACTED], y al correo electrónico [REDACTED], de conformidad con el acápite de notificaciones de los descargos presentados por la Sociedad.

OCTAVO. - REMITIR esta resolución una vez ejecutoriada al Grupo de Cartera de esta Entidad.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



DANIEL ENRIQUE REY MORA
Director de Cumplimiento (E)
TRD: RESERVA