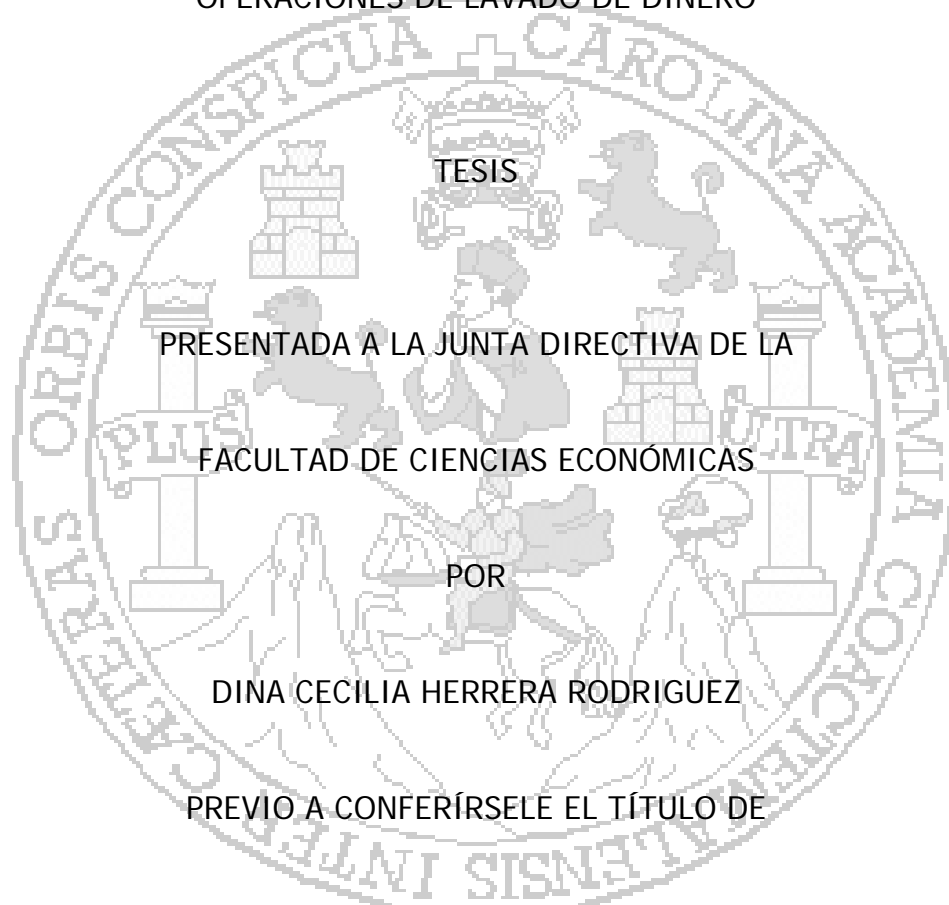


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

EVALUACIÓN POR PARTE DE AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE CONTROL
ESTABLECIDO POR UNA INSTITUCIÓN BANCARIA PARA LA PREVENCIÓN DE
OPERACIONES DE LAVADO DE DINERO



TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

DINA CECILIA HERRERA RODRIGUEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, Octubre de 2008

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA**

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I:	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal II:	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal III:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal IV:	S.B. Roselyn Jante Salgado Ico
Vocal V:	P.C. José Abraham González Lemus

**PROFESIONALES QUE REALIZARON
LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Auditoria:	Lic. Rubén Eduardo Del Águila Rafael
Contabilidad:	Lic. Pedro Brol Liutti
Matemática-Estadística:	Lic. Erwin Eduardo Andrade Juárez

**PROFESIONALES QUE REALIZARON
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

Presidente:	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Examinador:	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
Examinador:	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín

Licda. Glenda Janeth Morales Guerra
Contador Público y Auditor
Colegiado 8982

Guatemala, 13 de julio 2007

Señor Decano de la
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Lic. José Rolando Secaida Morales
Ciudad

Señor Decano:

En Providencia de fecha 25 de octubre del 2005 dictada por esa Decanatura a su cargo, fui designada como asesor del trabajo de tesis denominado **"Evaluación por parte de Auditoría Interna del Sistema de Control establecido por una Institución Bancaria para la Prevención de Operaciones de Lavado de Dinero"** que debería desarrollar la señorita **Dina Cecilia Herrera Rodríguez** previo a su graduación como Contadora Pública y Auditora en el grado de Licenciada.

En atención a la designación de que fui objeto, he asesorado a la señorita Herrera Rodríguez en el desarrollo del trabajo mencionado y tengo mucho agrado en manifestar que éste llena a cabalidad los propósitos que a mi juicio deberían conformar los trabajos de tesis de graduación profesional.

Por la razón expuesta, recomiendo que el trabajo presentado sea aceptado para su discusión en el examen de tesis, previo a su investidura profesional.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para suscribirme del señor Decano con toda consideración y respeto.



Licenciada Glenda Janeth Morales Guerra

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTICINCO DE AGOSTO DE DOS MIL OCHO.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.7, Subinciso 6.7.1 del Acta 18-2008 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 14 de agosto de 2008, se conoció el Acta AUDITORIA 83-2008 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 19 de mayo de 2008 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACION POR PARTE DE AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE CONTROL ESTABLECIDO POR UNA INSTITUCION BANCARIA PARA LA PREVENCION DE OPERACIONES DE LAVADO DE DINERO", que para su graduación profesional presentó la estudiante DINA CECILIA HERRERA RODRIGUEZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

Imprid
REVISADO

ACTO DE AGREDECIMIENTO Y DEDICATORIA

- A DIOS:** Por permitirme finalizar este proyecto y de haberme rodeado durante este proceso, de personas que creyeron en mi, quienes a través de sus palabras motivadores influyeron para culminarlo.
- A MIS PADRES:** Por el apoyo brindado y en especial a mi madre por todos sus esfuerzo para que llegará a ser la profesional que hoy en día soy.
- A MI HERMANO:** Por su confianza, sus sabias palabras y por compartir conmigo esta etapa tan importante de mi vida.
- A MIS SOBRINOS:** Como estímulo para enfrentar los nuevos retos, los cuales con esfuerzo y dedicación podrán alcanzar.
- A MI NOVIO:** Por su comprensión y apoyo en los momentos más difíciles. Gracias por estar a mi lado y por compartir este momento.
- A MI ASESOR DE TESIS:** Licenciada Glenda Morales, por su ayuda incondicional y dedicación para que este sueño se hiciera realidad.
- A LAS INSTITUCIONES:** Universidad San Carlos de Guatemala
Citibank N.A., Sucursal Guatemala

ÍNDICE

CONTENIDO	No. de Página
Introducción	
CAPÍTULO I	
INSTITUCIONES BANCARIAS	
1.1 Definiciones, constitución y autorización	1
1.2 Principales operaciones y servicios	5
1.3 Registros contables	7
1.4 Entes supervisores	
1.4.1 Supervisores externos	8
1.4.2 Supervisores internos	9
1.4.3 Otros entes	10
1.5 Legislación aplicable	10
CAPÍTULO II	
AUDITORÍA INTERNA	
2.1 Definición	12
2.2 Características de la auditoría	13
2.3 Funciones de la auditoría interna	13
2.4 Objetivos y alcance de la auditoría interna	
2.4.1 Objetivos	14
2.4.2 Alcance	15
2.5 Metodología de la auditoría interna	16
2.6 Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna - NIIAS	17
2.6.1 Normas sobre atributos	17
2.6.2 Normas sobre el desempeño	20
2.6.3 Normas de implantación	23
CAPÍTULO III	
CONTROL INTERNO	
3.1 Definiciones	25
3.2 Estructura de control interno	26
3.3 Componentes del control interno	26
3.3.1 Ambiente de control	26
3.3.2 Evaluación de riesgo	27
3.3.3 Actividades de control	28
3.3.4 Información y comunicación	28
3.3.5 Supervisión o monitoreo	30

CONTENIDO	No. de Página
3.4 Evaluación del sistema de control interno	30
3.5 Métodos de evaluación	
3.5.1 Método descriptivo o narrativa	32
3.5.2 Método de cuestionario	32
3.5.3 Método gráfico o diagrama de flujo	32
3.6 Control interno – instituciones bancarias	33
CAPÍTULO IV	
LAVADO DE DINERO	
4.1 Definiciones	40
4.2 Etapas del lavado de dinero	41
4.3 Operaciones de lavado de dinero	42
4.4 Instrumentos de lavado de dinero	43
4.5 Métodos para lavado de activos	45
4.5.1 Técnicas más usadas para el lavado de dinero	46
4.5.2 Importancia de conocer los métodos de lavado de dinero	51
4.5.3 Señales de alerta	51
4.6 Las instituciones bancarias y la prevención del lavado de dinero	52
CAPÍTULO V	
MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS TENDIENTES A PREVENIR EL LAVADO DE DINERO EN UNA ENTIDAD BANCARIA	
5.1 Definiciones	61
5.2 Objetivo del sistema	63
5.3 Componentes normativos	63
5.3.1 Manual para la prevención de operaciones de lavado de dinero u otros activos	65
CAPÍTULO VI	
CASO PRÁCTICO	
EVALUACIÓN POR PARTE DE AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE CONTROL, ESTABLECIDO POR UNA INSTITUCIÓN BANCARIA PARA LA PREVENCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE DINERO	
6.1 Importancia de la evaluación del sistema de prevención de lavado de dinero	81
6.2 Métodos para su evaluación	81

CONTENIDO	No. de Página
6.3 Evaluación del sistema de control para la prevención de operaciones de lavado de dinero	82
6.3.1 Antecedentes y estructura organizacional	82
6.3.2 Servicios bancarios	84
6.3.3 Auditoría interna	84
A Índice de papeles de trabajo	86
A-1 Nombramiento	88
A-2 Evaluación del control interno	89
A-3 Programa de auditoría	102
A-4 Control de tiempo de la actividad	110
B Resumen hallazgos – Cumplimiento política “Conozca a su Cliente”	111
B-1 Conocimiento e identificación de los clientes	113
B-2 Registros de clientes	115
B-3 Confirmación de referencias	123
B-4 Registros diarios	126
B-5 Actualización y conservación de registros	129
C Resumen hallazgos – Conozca a su empleado y programas de capacitación	131
C-1 Selección de personal	133
C-2 Revisión información del personal	136
C-3 Contratación empresas outsourcing	138
C-4 Programa de capacitación	141
C-5 Comprensión circulares informativas – Lavado de dinero	145
D Informe de auditoría	150
CONCLUSIONES	159
RECOMENDACIONES	161
BIBLIOGRAFÍA	163
ANEXOS	165

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	DESCRIPCIÓN	Pág. No.
I	Señales de alerta para la detección de transacciones inusuales	166
II	Métodos de lavado de dinero – Casos reales	
	Encubrimiento tras negocios	171
	Mal uso de negocios legítimos	172
	Uso de entidades falsas, documentos o testaferros	173
	Explotación de temas jurisdiccionales internacionales	175
	Uso de bienes anónimos	175

INTRODUCCIÓN

El sistema bancario juega un papel importante dentro de la sociedad guatemalteca, ya que tiene la función de dirigir el crédito, el ahorro nacional y gestionar los medios de pago, de esa manera, contribuye al desarrollo de la economía nacional; sin embargo, es el sector más vulnerable para el Lavado de Dinero, por la naturaleza de sus funciones, debido a que puede ser utilizado para depositar, transferir y legitimizar fondos provenientes de actividades ilícitas.

El lavado de dinero se conoce también como Lavado de Activos, Blanqueo de Capitales, Legitimación de Capitales, Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, entre otras, en el caso de la Legislación Guatemalteca, se denomina Lavado de Dinero u Otros Activos, definiéndose como el conjunto de operaciones realizadas por una persona natural o jurídica, tendientes a ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas.

Es importante indicar, que este delito no es una actividad reciente, sino por el contrario, esta problemática ha ido creciendo y volviéndose cada vez más compleja, es por ello, que a nivel mundial se han adoptado diversas medidas, así mismo, se han creado diversos organismos con la finalidad de combatirlo a nivel internacional, emitiendo recomendaciones de prevención y control.

Por tal razón, el Estado de Guatemala, ha suscrito y ratificado tratados internacionales con el objeto de prevenir, controlar y sancionar el Lavado de Dinero u Otros Activos, para proteger la economía nacional y la estabilidad y solidez del sistema financiero guatemalteco. En tal sentido, se emitió el Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos", vigente a partir del 17 de diciembre de 2001, estableciendo su cumplimiento por parte de las personas obligadas y autoridades competentes.

Derivado de lo anterior, las instituciones bancarias han adoptado, desarrollado y ejecutado programas, normas, procedimientos y controles internos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero. Dichos sistemas de prevención, son responsabilidad de la junta directiva o consejo de administración de los bancos, no obstante, auditoría interna, deberá incluir dentro de sus programas de trabajo, los mecanismos tendientes a verificar y evaluar la efectividad y cumplimiento de los mismos.

Por medio de estas revisiones, la administración podrá conocer si sus sistemas de prevención son efectivos, por lo que el presente trabajo de investigación, trata sobre la evaluación de dichos controles, el cual está compuesto por seis capítulos.

En el capítulo uno, se consideran aspectos relacionados con las instituciones bancarias, tales como su definición, constitución y autorización, se detallan las principales operaciones y servicios que realizan, así como, los entes supervisores y legislación aplicable.

El capítulo dos, incluye aspectos referentes a la auditoría interna, sus características, función, objetivos y alcance, así también, la metodología y breve descripción de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría.

Dado que el presente trabajo de tesis es sobre la evaluación del control interno, en el capítulo tres se incluyen definiciones relacionados con éste, sus componentes desde el punto de vista del Informe Coso, además, se considera la evaluación y métodos para su revisión, de forma resumida se mencionan los principios esenciales de un sistema sano de control interno para las instituciones bancarias emitidos por el Comité de Basilea.

Los aspectos concernientes al Lavado de Dinero, son desarrollados en el capítulo cuatro, el cual contiene definiciones, etapas del delito, operaciones e instrumentos de Lavado de Dinero, los métodos utilizados por los lavadores de dinero para legitimizar sus recursos y un marco general sobre el sistema de prevención, que deben desarrollar las entidades bancarias.

En el capítulo cinco se presenta un manual para la prevención de operaciones de lavado de dinero u otros activos, que describe los procedimientos mínimos que deben ser abordados en un programa anti-lavado de dinero, en cumplimiento a la establecido en el Decreto 67-2001, asimismo, se incluyen algunas definiciones que pueden ser de ayuda para el lector de la presente tesis.

En el capítulo seis se incluye una descripción de un banco privado nacional, su estructura organizacional, así como, en el caso práctico se consideran los procedimientos de auditoría relativos a la revisión del control interno diseñados por la entidad para la prevención de operaciones de lavado de dinero.

Este trabajo de tesis tiene como objetivo proporcionar una guía de procedimientos de auditoría interna aplicables en las entidades bancarias, que permitan detectar aquellas operaciones sensibles al lavado dinero y que cubran los requerimientos indicados en la Legislación Guatemalteca en materia de lavado de dinero, para evitar que las mismas puedan ser utilizadas para las actividades de dicho ilícito.

Y finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del trabajo desarrollado.

CAPÍTULO I

INSTITUCIONES BANCARIAS

Las instituciones bancarias tienen sus orígenes en los tiempos remotos de la humanidad, sus actividades han estado centralizadas principalmente al proceso comercial, vinculadas especialmente con el crédito, son consideradas como ejes centrales en el desenvolvimiento del comercio.

Los bancos sirven como intermediarios financieros entre los oferentes y demandantes de capital, contribuyendo de esa manera al desarrollo de la economía del país, impulsando el crecimiento del sistema financiero y coadyuvando al fortalecimiento del sistema productivo nacional, proporcionando financiamiento a la industria, comercio, agricultura, servicios, vivienda, etc.

La definición de banco es muy variada, a continuación se describen algunas de ellas:

1.1 Definiciones, constitución y autorización

Las instituciones bancarias se definen como entidades que se dedican, principalmente, a recibir dinero de terceros en forma de depósito, con el objeto de prestarlo e invertirlo por su cuenta y riesgo, en operaciones cuyas condiciones sean seguras y favorables, que les permita la devolución de los depósitos y el pago de los intereses pactados.

En Guatemala, de conformidad con el artículo 2 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que la denominación "banco" comprende a los constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo, quienes "podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero,

o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.”

Con las definiciones anteriores, se observa que la actividad principal de las entidades bancarias es la inversión de los depósitos realizados por el público, que tendrán que ser reintegrados, asumiendo posibles riesgos, con el fin de obtener beneficios que les permita la remuneración del interés pactado y la presunción del riesgo. Y como segundo aspecto relevante, la prestación de una serie de servicios que pueden implicar o no riesgo, por los que obtienen un ingreso denominado comisión.

Los bancos nacionales deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, de acuerdo a la legislación general de la república y lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros. Sin embargo, corresponde a la Junta Monetaria otorgar o denegar la autorización para la constitución de bancos. No podrá autorizarse la constitución de un banco sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. El testimonio de la escritura constitutiva, junto a la certificación de la resolución de la Junta Monetaria, relativa a dicha autorización, se presentará al Registro Mercantil, quien con base en tales documentos procederá sin más trámite a efectuar su inscripción definitiva.

Los requisitos, trámites y procedimientos para la constitución y autorización de bancos, serán reglamentados por la Junta Monetaria, quien podrá revocar tal autorización previo informe de la Superintendencia de Bancos, cuando se compruebe que él o los solicitantes presentaron información falsa.

La solicitud para constituir un banco, deberá presentarse a la Superintendencia de Bancos, indicando la entidad que conforme a la Ley de Bancos y Grupos Financieros se quiere constituir, establecer o registrar, acompañando la información y documentación que establezcan los reglamentos respectivos, quien ordenará, a costa de los interesados, la publicación en el diario oficial y en otro de amplia circulación en el país, de las solicitudes de autorización que le presenten, incluyendo los nombres de los organizadores y futuros accionistas, a fin de que quien se considere afectado pueda hacer valer sus derechos ante la autoridad competente.

El capital social de los bancos privados nacionales esta dividido y representado por acciones, las cuales deben ser nominativas, además, el monto mínimo de capital pagado inicial de los banco y sucursales de bancos extranjeros, será fijado por la Superintendencia de Bancos con base en el mecanismo aprobado por la Junta Monetaria, el cual podrá ser modificado por dicha Junta cuando lo estime conveniente.

El monto mínimo de capital pagado inicial será revisado por la Superintendencia de Bancos, por lo menos cada año, quien publicará en el diario oficial el monto de capital pagado inicial determinado. Dicho capital debe ser cubierto en efectivo. En lo que se refiere a las proporciones mínimas de capital, el artículo 64 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que los bancos deberán mantener permanentemente un monto mínimo de patrimonio que no podrá ser menor al equivalente del 10% de los activos y contingencias, ponderados de acuerdo a los niveles de riesgo que representan.

Únicamente, los bancos autorizados conforme la ley podrán usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, las palabras "banco", "banquero", "operaciones bancarias" u otras derivadas de estos términos.

Dentro de un sistema bancario, existen diferentes tipos de bancos que tratan de cubrir todas las necesidades financieras de la economía de un país, sin embargo, de acuerdo a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, estas instituciones se clasifican de acuerdo a la composición de su capital, de la forma siguiente:

1) Bancos de capital privado

En este caso el capital pagado del banco, proviene de recursos de personas particulares (individual o jurídica). Es importante señalar, que en Guatemala, la mayor parte de instituciones que operan, lo realizan con capital privado.

Además, esta clase de bancos se clasifican por el origen de sus recursos en nacional y extranjeros, donde los primeros están constituidos bajo las leyes de la República de Guatemala y la mayor parte de su capital pertenece a inversionistas guatemaltecos, mientras que la segunda categoría, su capital proviene principalmente de recursos extranjeros.

2) Bancos de capital mixto

Son los bancos cuyo capital pagado lo integran operaciones de personas particulares (individual y/o jurídica), así como, del Estado y se rigen mediante leyes específicas.

3) Bancos de capital estatal

Los fondos provienen en su totalidad del Estado, el cual es creado mediante leyes específicas.

4) Banca Off-Shore (Entidades fuera de plaza)

Son "aquellas instituciones bancarias dedicadas principalmente a la intermediación financiera (captación y colocación de recursos), constituidas o registradas bajo leyes de un país extranjero y que realizan sus actividades fuera de dicho país". (19:175)

Las entidades fuera de plaza que deseen operar en Guatemala, deberán obtener la licencia de funcionamiento de la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos. De esta forma quedan sujetas a la supervisión consolidada de la superintendencia y a la normativa contra el lavado de dinero u otros activos.

1.2 Principales operaciones y servicios

La alta competencia en el mercado bancario, ha permitido a los bancos la diversificación de los servicios que prestan a sus clientes, ampliando por consiguiente su campo de acción dejando a un lado el papel de simples custodiantes de dinero y de otorgantes de crédito, para convertirse en instituciones altamente capacitadas para llevar a cabo operaciones complejas de inversión, de consumo, de administración, entre otras.

Los bancos autorizados conforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros, podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

- 1) Operaciones pasivas:
 1. Recibir depósitos monetarios;
 2. Recibir depósitos a plazo;
 3. Recibir depósitos de ahorro;
 4. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
 5. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste;
 6. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
 7. Crear y negociar obligaciones convertibles;
 8. Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
 9. Realizar operaciones de reperto como reportado.

- 2) Operaciones activas:
 1. Otorgar créditos;
 2. Realizar descuento de documentos;
 3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
 4. Conceder anticipos para exportación;
 5. Emitir y operar tarjeta de crédito;
 6. Realizar arrendamiento financiero;
 7. Realizar factoraje;
 8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
 9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso;
 10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
 11. Realizar operaciones de reporto como reportador.

- 3) Operaciones de confianza:
 1. Cobrar y pagar por cuenta ajena;
 2. Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
 3. Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
 4. Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.

- 4) Pasivos contingentes:
 1. Otorgar garantías;
 2. Prestar avales;
 3. Otorgar fianzas; y,
 4. Emitir o confirmar cartas de crédito.

5) Servicios:

1. Actuar como fiduciario;
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
3. Apertura de cartas de crédito;
4. Efectuar operaciones de cobranza;
5. Realizar transferencia de fondos; y,
6. Arrendar cajillas de seguridad.

La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en la ley, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza.

1.3 Registros Contables

De acuerdo al artículo 59 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que las operaciones que realizan las entidades bancarias deberán efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y en normas internacionales de contabilidad.

No obstante, por medio de la Resolución JM-150-2006, la Junta Monetaria resuelve emitir las normas especializadas de contabilidad, contenidas en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, disponiendo que en lo no regulado específicamente se aplicarán las Normas Internacionales de Contabilidad y/o las Normas Internacionales de Información Financiera. Esta disposición entró en vigencia a partir del 1 de enero de 2008.

Dentro de las normas contables generales de la resolución en mención, indica que los estados financieros deben ser preparados sobre la base de la acumulación o del devengo contable, que establece que los efectos de las transacciones y demás sucesos se reconocen cuando ocurren o se conocen. En el caso de los ingresos se exceptúan las operaciones siguientes

- Que prevalezca como criterio de prudencia financiera que los ingresos se registren como tales hasta el momento en que sean percibidos. Se exceptúan los intereses devengados no percibidos sobre bonos emitidos o documentos expedidos por el Banco de Guatemala y valores de otros emisores cuyos fondos de amortización contre el Banco de Guatemala
- Cualquier otra materia contemplada expresamente por las leyes bancarias y financieras.

1.4 Entes supervisores

Los bancos juegan un papel importante dentro de la economía nacional, por tal razón, sus operaciones son objeto de supervisión y revisión continúa, tanto por entes supervisores externos e internos, para garantizar al público en general su adecuado funcionamiento, entre ellos se encuentran los siguientes:

1.4.1 Supervisores externos

1) Superintendencia de Bancos

“Es el órgano que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección de bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito...” Además, vela porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial. (19:126)

Dentro de la estructura orgánica de la Superintendencia de Bancos, se encuentra la Intendencia de Verificación Especial (IVE), cuya función principal es velar por el objeto y cumplimiento de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento por parte de las personas obligadas.

2) Auditoría externa

La auditoría externa es contratada por el consejo de administración, no obstante, la Superintendencia de Bancos determinará de manera general las operaciones contables y los requisitos mínimos que deben incorporarse en la contratación y alcance de las auditorías de las empresas sometidas a su vigilancia e inspección. La principal actividad de los auditores externos es dictaminar sobre las operaciones contables, financieras, operativas y crediticias de la entidad, para lo cual deberán cubrir las materias siguientes:

- ❑ Examen de los estados financieros
- ❑ Evaluación del control interno de la entidad, conforme a las normas de auditoría vigentes en Guatemala
- ❑ Verificación del cumplimiento de la reglamentación sobre valuación de los activos crediticios de la entidad
- ❑ Verificación de la seguridad y confiabilidad de los procesos electrónicos de información, en las áreas de contabilidad, cartera de créditos y captaciones
- ❑ Verificación del cumplimiento de las normas aplicables en materia de lavado de dinero u otros activos.

1.4.2 Supervisores internos

Como ente supervisor interno de un banco, se encuentra auditoría interna que actúa de forma independiente y permanente dentro de la organización para la revisión de las operaciones contables, administrativas, financieras, de sistemas y otras, con la finalidad de proteger los activos, minimizar las posibilidades de

fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información financiera de la institución.

Su objetivo principal es ayudar a la administración en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Además, los auditores deberán ser independientes de las actividades que auditan, su trabajo debe efectuarse con objetividad, mantener una actitud de independencia mental y poseer conocimientos y experiencia técnica para llevar a cabo los trabajos de auditoría.

El resultado de las evaluaciones deben ser reportados al consejo de administración, comité de auditoría, junta directiva o administrador único y contar con su apoyo para obtener la colaboración del personal sujeto de evaluación.

1.4.3 Otros entes

- 1) El Ministerio Público, por medio de orden emitida por un juez competente, podrá ordenar a cualquier banco del sistema la incautación, embargo o inmovilización de bienes, documentos y cuentas bancarias. Además, podrán asistir a dicho ministerio, en materia de lavado de dinero u otros activos por medio de requerimientos efectuados a la Intendencia de Verificación Especial (IVE), o de forma directa siempre y cuando se presenten con una orden de Juez Competente, para proveer tal asistencia.

- 2) La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), es una entidad estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional para ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria, contenidas en la legislación, por tal razón, las instituciones bancarias, están sujetas a revisiones por parte de este ente, en lo que se refiere a materia fiscal.

1.5 Legislación aplicable

Las entidades bancarias se caracterizan y diferencian del resto del sector empresarial, debido a su estructura financiera y operativa y por ser consideradas como un sector clave de la economía, por lo que su regulación es objeto de una mayor atención para que su adecuado funcionamiento, redunde en beneficio de la actividad económica en general.

En Guatemala, el sistema bancario está conformado por diecinueve bancos privados nacionales, un banco estatal y una sucursal de bancos extranjeros, que se rigen en el marco regulatorio por lo contenido en

- 1) Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001) y su Reglamento Acuerdo Gubernativo No. 118-2002
- 2) Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002),
- 3) Ley para la Represión y Supresión del Financiamiento del Terrorismo (Decreto 58-2006) y su Reglamento Acuerdo Gubernativo 86-2006
- 4) Disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y Superintendencia de Bancos,

Asimismo, estas entidades están sujetas en lo que fuere aplicable, a las leyes siguientes

- 1) Ley de Libre Negociación de Divisas (Decreto 94-2000),
- 2) Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 16-2002),
- 3) Ley Monetaria (Decreto 17-2002),
- 5) Ley de Supervisión Financiera (Decreto 18-2002)
- 4) Leyes específicas en el caso de las entidades estatales y mixtas.

En las materias no previstas en las leyes anteriores, se sujetarán a la legislación general de la República en lo que les fuere aplicable (Código de Comercio, Código Civil, Decreto 26-92 Ley del Impuesto sobre la Renta).

CAPÍTULO II

AUDITORIA INTERNA

2.1 Definición

La auditoría interna es una de las funciones más sobresalientes dentro del ambiente y estructura de control interno de las organizaciones empresariales o públicas, por ser una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en las mismas.

De acuerdo al Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América, la auditoría interna se define como “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión, control y dirección”.

También se puede definir como “una actividad de evaluación dentro de la organización, cuya finalidad es el examen de las actividades contables, financieras, administrativas y operativas, cuyos resultados constituyen la base para la toma de decisiones en los más altos niveles de la empresa”.(2:57)

Derivado de lo anterior, se puede decir que la auditoría interna, es uno de los medios de control más importante de los que se vale la alta gerencia de una organización para la apreciación y evaluación de los resultados obtenidos. Dicha actividad debe ser desempeñada por personal altamente calificado en los aspectos administrativos, técnicos, operativos, organizacionales y de control de la organización.

2.2 Características de la auditoria

1) Objetiva

Por el examen que realiza es imparcial, sin presiones ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en su informe.

2) Sistemática y profesional

La auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por personal que cuenta con la capacidad técnica y profesional requerida, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas. El desarrollo de la auditoría se lleva a cabo cumpliendo en forma estricta los pasos que contienen las fases del proceso de auditoria: Planeación, ejecución e informe.

3) Elaboración de informe escrito (dictamen)

Contiene los resultados del examen practicado, el cual debe conocer de previo la persona auditada, para que tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo, además, el informe contiene las conclusiones y debilidades tendientes a la mejora de los hallazgos encontrados.

2.3 Funciones de la auditoría interna

Dentro de las funciones de la auditoría interna, se destacan las siguientes:

- 1) Evaluar la estructura de control interno con el objeto de determinar la utilización más efectiva de protección de los activos de una empresa
- 2) Detectar la existencia de fraudes, desfalcos y otras operaciones anómalas que pudieran haber en una institución o empresa
- 3) Promover confiabilidad al ambiente y estructura de control interno pro medio de recomendaciones

- 4) Ayudar para que los sistemas produzcan información oportuna, útil y confiable
- 5) Promover y motivar para que las políticas y procedimientos, se lleven a la práctica como fueron previstos
- 6) Asesorar a la gerencia en conducción de la organización, por medio de evaluaciones permanentes de las operaciones
- 7) Efectuar exámenes para determinar los daños sufridos por incendios, terremotos, inundaciones, robos, etc.

2.4 Objetivos y alcance de la auditoría interna

2.4.1 Objetivos

El principal objetivo de la auditoría interna es ayudar a los miembros de una organización en el desempeño efectivo de sus responsabilidades. Para ello, proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información respecto de las actividades que se han realizado. Incluye además, la promoción de un control efectivo en toda la organización a un costo razonable.

La auditoría interna es un control de los controles y un instrumento de medición y evaluación de lo efectivo de la estructura de control interno de una entidad, contribuye con ésta para alcanzar los objetivos básicos siguientes

- 1) Garantizar información financiera confiable y oportuna

El auditor debe evaluar la efectividad de los controles internos relativos al proceso contable, lo que permitirá garantizar la autenticidad de las transacciones y el adecuado registro de las mismas, a efecto que los estados financieros presenten razonable y oportunamente la situación financiera de la empresa.

2) Salvaguarda de los activos

Un examen adecuado, periódico y oportuno de los activos permitirá al auditor interno determinar

- Conservar o cuidar la propiedad de los activos de la empresa
- Adecuada salvaguarda de los activos contra diferentes riesgos, tales como robo, incendio, actividades impropias o ilegales y contra siniestros naturales
- Existencia física de los activos

3) Promover la eficiencia operativa de la entidad

Cuando la auditoría interna evalúa actividades relacionadas con el uso económico y eficiente de los recursos, promueve la eficiencia operativa de la entidad al identificar situaciones tales como: sub-utilización de instalaciones, trabajo no productivo, procedimientos que no justifican el costo, exceso o insuficiencia de personal segregación de funciones. Esto lo logra cuando

- Efectúa la evaluación de estándares establecidos por la administración que miden si la utilización de los recursos se realiza económica y efectivamente
- Si el recurso humano ha atendido y cumple con los estándares de operación
- Si las desviaciones a los estándares se analizan, investigan y se toman las medidas correctivas correspondientes.

2.4.2 Alcance

“El alcance de la auditoría interna abarca el examen y la evaluación de la adecuación y efectividad del sistema de control interno y la calidad de ejecución en la realización de las responsabilidades asignadas”. Los auditores internos deben:
(8:7)

- 1) Revisar la confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa y de los medios utilizados para identificar, evaluar, clasificar y comunicar dicha información.
- 2) Revisar los sistemas establecidos para asegurar que estén de acuerdo a los planes, políticas, procedimientos, leyes y reglamentos que pudieran tener un efecto significativo en las operaciones e informes, determinando si la organización los está aplicando.
- 3) Revisar los medios de salvaguarda de los activos y si procede, verificar su existencia.
- 4) Valorar la economía y eficacia con que son utilizados los recursos.
- 5) Revisar las operaciones o programas para verificar si los resultados están de acuerdo con los objetivos y metas establecidos y si las operaciones o programas se llevan a cabo en la forma prevista.

2.5 Metodología de la auditoría interna

La metodología se define como la "sistematización de todos los pasos de una revisión, de manera que permita la formulación de conclusiones validas en el menor tiempo posible", la cual debe incluir como mínimo lo siguiente (8:10)

- Conocimiento de la entidad
Sus principales actividades, las características especiales de la rama económica en la cual se desenvuelve, la infraestructura existente, la estructura administrativa y contable y las principales leyes y reglamentos que inicien en la misma.
- Familiarización con los ciclos y/o funciones a auditar, entrevistas con el personal que tiene a su cargo la s funciones que se van a auditar, así como las recolecciones de los principales documentos.

Para desarrollar este paso deben utilizarse los siguientes métodos o una combinación de los mismos: a) narrativa, b) cuestionarios y c) flujogramas

□ Verificación de cumplimiento

El objetivo es analizar la información obtenida, para evaluar la eficiencia y efectividad del ciclo y/o función a auditar, donde la principal herramienta para la realización de este paso son las pruebas de cumplimiento

□ Resumen de deficiencias

Este paso debe incluir la descripción del problema y los riesgos derivados del mismo, los comentarios del personal involucrado en el problema y una recomendación específica.

2.6 Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna - NIIAS

Son las indicaciones que en forma obligatoria los auditores internos deben cumplir en el desempeño de sus funciones, además, presentan los requisitos personales y profesionales del auditor, además orientan la uniformidad en el trabajo con el propósito de lograr un buen nivel de calidad en el examen. Asimismo, indican lo concerniente a la elaboración del informe de auditoría.

Para el desarrollo de trabajos de auditoría, debe observarse las normas de auditoría generalmente aceptadas a nivel internacional, siendo estas

- Normas sobre atributos
- Normas sobre desempeño
- Normas de implantación

2.6.1 Normas sobre atributos

Este grupo de normas tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría, entre ellas se encuentran

□ 1000 - Propósito, autoridad y responsabilidad

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en su estatuto, de conformidad con las normas y estar aprobados por el consejo.

Este grupo de normas define los aspectos necesarios que darán una imagen clara de cuál es la razón para que la auditoría interna exista en la organización, su autoridad y responsabilidad dentro del proceso administrativo, para el efecto es necesario que el auditor interno tenga credibilidad suficiente, que le permita convencer a los ejecutivos para que se emita un documento formal en el que se haga referencia a los objetivos de ese departamento, la autoridad que tiene dentro del proceso operacional de la empresa y de hecho, la responsabilidad que asumen en los trabajos que realiza, dejando claro que no es una autoridad de línea la que le pertenece, sino de un servicio a la organización en todos sus niveles.

□ 1100 - Independencia y objetividad

La actividad de auditoría interna debe ser independiente y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

Resalta la importancia de que la auditoría interna disponga de la independencia suficiente para realizar su trabajo, ya que de ello depende el campo de acción, de lo contrario, se verá limitada a aspectos de poca relevancia, por ello, es necesario que se establezca y divulguen los objetivos de la auditoría interna, así como su ubicación orgánica y dependencia jerárquica, esto permitirá cumplir con objetividad el rol que le ha sido asignado.

La objetividad no solo depende de la independencia sino que es un conjunto de aspectos personales y orgánicos que se deben conjugar con el conocimiento y credibilidad de los auditores internos.

□ 1200 - Pericia y debido cuidado profesional

Los trabajos deben cumplirse con pericia y con el debido cuidado profesional.

Estas normas dan los requisitos que deben aplicar los auditores internos en cada trabajo que lleven a cabo, para estos se requiere de un programa de entrenamiento interno y externo que haga posible que, el conocimiento de los miembros de auditoría interna, tenga las características y requisitos que les permita realizar un trabajo con la pericia y habilidad suficientes, aplicando todo el cuidado profesional que se requiera en la obtención de evidencia suficiente para sustentar los hallazgos, así como, para presentar los resultados en informes que sean de beneficio para la organización en el afán de mejorar continuamente los procesos y eliminar los riesgos operacionales.

□ 1300 - Programa de aseguramiento de calidad y cumplimiento

El auditor ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento de calidad y mejora que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna y revise continuamente su eficacia. El programa debe estar diseñado para ayudar a la actividad de auditoría a añadir valor y a mejorar las operaciones de la organización y a proporcionar aseguramiento de que la actividad de auditoría interna cumple con las normas y el código de ética.

En este apartado se enfatiza el nuevo rol de auditoría interna pero visto hacia adentro, porque si se va a recomendar mejoras continuas a los procesos operacionales de la organización, los auditores internos requieren estar en esa dimensión de tener la conciencia y habilidad necesarias que les ayude a cumplir con su delicada función, un entrenamiento periódico es básico para salvaguardar el conocimiento.

Cualquier programa de aseguramiento de calidad interna, debe contemplar, como mínimo revisiones independientes, como puede ser la firma privada de auditores externos, en el caso del sector público por la entidad fiscalizadora superior. Por otro lado puede aplicarse alguna especie de cuestionario periódico para determinar qué piensa el usuario de las acciones de auditoría interna, lo cual servirá para tomar las acciones para el aseguramiento de la calidad de los servicios que brinda este departamento.

2.6.2 Normas sobre el desempeño

Estas normas describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales pueden evaluarse el desempeño de estos servicios. Dentro de estas se encuentran las siguientes

- 2000 - Administración de la actividad de auditoría interna

El director ejecutivo de auditoría debe gestionar efectivamente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización.

Esta norma promueve varios aspectos que le dan el carácter de una organización normal al departamento de auditoría, recalca en la necesidad de que el proceso administrativo sea aplicado para poder ejercer el rol que le pertenece, es decir, debe planificar, organizar, dirigir, controlar e informar de sus acciones, como cualquier otra unidad administrativa, tomando en cuenta las políticas y procedimientos diseñados para ejecutar los trabajos, aplicando mecanismos de control y seguimiento como la supervisión.

- 2100 – Naturaleza del trabajo

La actividad de auditoría interna evalúa y contribuye a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos, control y gobierno.

Aquí se establecen los campos que el auditor interno debe tomar en cuenta como aspectos prioritarios, debido a que el campo de acción de las organizaciones es tan amplio, el auditor interno debe mirar con mayor

frecuencia los riesgos operacionales en todos los niveles, evaluar los controles internos, diseñados para evitar desperdicios y asegurar la eficiencia de las operaciones, así como, contribuir a la gobernabilidad de la organización, es decir, evaluar las políticas, normas, procedimientos y leyes que regulan las operaciones y el cumplimiento por cada uno de los departamentos en la búsqueda de resultados satisfactorios.

□ 2200 – Planificación del trabajo

Los auditores internos deben desarrollar y registrar un plan para cada trabajo que incluya el alcance, los objetivos, el plazo y la asignación de recursos.

Estas normas hacen referencia al proceso de trabajo que debe tener la auditoría interna que permita planificar y documentar los pasos seguidos y los criterios que se utilizaron para definir los objetivos, el alcance del trabajo, los criterios de selección de las muestras, la asignación de recursos para llevar a cabo el trabajo y el diseño de los programas respectivos.

□ 2300 – Desempeño del trabajo

Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y registrar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.

Este grupo de normas se refiere a la ejecución misma del trabajo, donde el auditor interno debe cumplir con los requisitos necesarios que le provean de información suficiente para que se convierta en evidencia que sustente los hallazgos que hayan sido identificados.

La identificación de la información y la selección de la evidencia son clave, para poder emitir informes con información que ayude al mejoramiento de la organización, por tanto, la supervisión será la guía que garantice calidad,

tanto del trabajo como de la información que se genere como resultado del mismo.

□ 2400 – Comunicación de resultados

Los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo oportunamente.

Se hace referencia a los criterios de comunicación de los resultados obtenidos en una auditoría, haciendo énfasis en los criterios que deben tomarse en cuenta para la comunicación de resultados, así como, a la calidad de la comunicación para que esta sea objetiva, constructiva y en la medida de lo posible concisa.

De la misma manera, debe hacerse referencia a los errores u omisiones encontrados en la auditoría, así como, una declaración en el caso de que no se puedan cumplir con las mismas, todo esto debe ser difundido para conseguir los objetivos que tiene un informe de auditoría.

La oportunidad y contenido del informe de auditoría, debe constar en manuales de procedimientos de tal manera que sea útil para la organización. La comunicación de resultados es una acción de información, luego de cada trabajo realizado y terminado.

□ 2500 – Supervisión del progreso

El director de auditoría interna debe establecer y mantener un sistema para supervisar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.

Hace referencia a la necesidad de mantener verdaderos procesos de supervisión en todo el proceso de la auditoría, ya que cada parte del proceso es de mucha importancia, con lo cual el jefe de auditoría interna debe crear y mantener los procedimientos que le ayuden a una comunicación de resultados ágil y transparente, además de realizar el seguimiento a la

aplicación de las recomendaciones de sus informes, bajo un proceso que promueva nueva información para la administración para que tome medidas al respecto, en el caso de que no se hayan atendido las recomendaciones.

□ 2600 – Aceptación de los riesgos por la dirección

Cuando el director de auditoría interna considere que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo residual que pueda ser inaceptable para la organización, debe discutir esta cuestión con la alta dirección. Si la decisión referida al riesgo residual no se resuelve, el director de auditoría y la alta dirección deben informar esta situación al consejo de administración para su resolución.

La norma hace referencia a que la comunicación y coordinación de acciones es un asunto de mucha importancia para el bienestar y desarrollo organizacional, aún en el caso de que haya que informar a niveles superiores pero el auditor interno, debe disponer de la habilidad necesaria para vender sus ideas de tal manera que se vuelvan aplicables y productivas para los usuarios de los informes.

Bajo toda circunstancia el auditor interno, debe buscar la manera de convencer a la dirección de la organización en todos los casos para tratar de resolver, de la mejor manera los riesgos identificados, creando mecanismos para su control.

2.6.3 Normas de implantación

Son aplicadas a determinados tipos de trabajo, estas han sido establecidas para aseguramiento y actividades de consultoría, ya que están dirigidas a cada uno de los mayores tipos de actividades de auditoría interna.

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO

Debido al entorno económico, político y social que existe hoy en día, la gerencia moderna se ha visto en la necesidad de generar cambios en los sistemas de control interno, con el fin de ser competitivas y poder responder a las nuevas exigencias empresariales, ya que los riesgos varían, las necesidades son otras, las culturas se transforman y los avances tecnológicos son dinámicos, su implementación y evaluación no pueden ser responsabilidad aislada de la administración, el contador o la auditoría.

Por tal razón, en 1992, tras varios años de trabajo y discusiones, se publica en Estados Unidos un nuevo concepto de control interno denominado como "INFORME COSO", elaborado por el grupo de trabajo de la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta conocida bajo el nombre de "Comisión Treadway", fundada en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS).

Esta nueva modalidad de control interno pretende romper los paradigmas tradicionales, rescatando lo funcional y enfocándolo hacia un control moderno de gestión, cuya responsabilidad es de todos y por ende, debe agregar valor especialmente en la nueva cultura del control que es sinónimo de autocontrol, además, ayuda a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, cumplimiento de las leyes y regulaciones tanto internas como externas.

La adopción del Modelo COSO se ha convertido, en un requisito para la eficaz administración de las entidades empresariales, incluidas sociedades anónimas y organismos públicos, ya que ha sido reconocido como el patrón adecuado para la teoría y evaluación del control interno, además, cuenta con el pleno respaldo de entidades contables y administrativas. A continuación se describen algunas definiciones relacionadas con el control interno.

3.1 Definiciones

Tradicionalmente, el control interno se define como: “El plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”. (6:13)

Según las normas internacionales de auditoría y el Modelo COSO lo definen como: “Un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia operacional;
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera;
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables”. (10:213) (5:20)

En resumen, el control interno, es el plan de la organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas con el objeto de proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa e impulsar la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

3.2 Estructura del control interno

Se denomina así al “al conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas adoptadas por la administración, para ofrecer seguridad razonable de poder lograr los objetivos establecidos por la entidad”. (6:83)

Una estructura de control sólida es fundamental para promover la efectividad y eficiencia en cada una de las operaciones de la entidad, la cual incluye categorías de políticas y procedimientos que la administración diseña para garantizar que los objetivos establecidos serán alcanzados, los cuales reciben el nombre de componentes de la estructura de control interno.

3.3 Componentes del control interno

De acuerdo al Informe Coso, el marco de control interno, consiste en cinco componentes interrelacionados, que son esenciales para el logro de los objetivos de la entidad, constituyen un sistema integrado vinculando con las actividades operativas y la infraestructura de la organización, siendo los siguientes:

3.3.1 Ambiente de control

Este componente, marca las pautas de comportamiento en una organización, ya que establece un entorno que estimula e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Constituye la base de los demás componentes de control al proveer disciplina y cultura. Engloba una serie de factores que se detallan a continuación.

- 1) Integridad y valores éticos;
- 2) Compromiso a ser competentes;
- 3) Actividades de la junta directiva y comité de auditoría;
- 4) Filosofía y estilo operativo de la dirección;
- 5) Estructura organizacional;
- 6) Asignación de autoridad y responsabilidades;
- 7) Políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Esta relacionado igualmente con el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

3.3.2 Evaluación de riesgo

Consiste en identificar y analizar el riesgo que puede afectar el logro de los objetivos de la entidad, también, provee una base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados, debido a que las condiciones económicas, industriales, legales y operativas están sujetas a cambios constantes, por lo que se requieren mecanismos necesarios para identificar y manejar los riesgos específicos asociados con dichos cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

Para cumplir con este componente, las empresas deberán observar los eventos siguientes:

- 1) Establecer y comunicar sus objetivos;
- 2) Identificar los riesgos internos y externos;
- 3) Análisis de riesgos y su proceso;
- 4) Evaluación del medio ambiente interno y externo. (Manejo de Cambios)

Es importante señalar, que los mecanismos contenidos en este proceso deben tener un marcado sentido de anticipación que permita planear e implementar las acciones necesarias, que respondan al criterio costo-beneficio.

3.3.3 Actividades de control

Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos, orientadas principalmente hacia la prevención y minimización de los riesgos que amenazan el cumplimiento de los objetivos, debiendo ser ejecutadas en todos los niveles y en todas las funciones de la entidad.

Las actividades de control, garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos, dichas actividades se dividen en tres categorías: Controles de operación, controles de información financiera y controles de cumplimiento. Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos.

Es importante señalar, que las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, gerenciales u operacionales, general o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como a la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

3.3.4 Información y comunicación

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna, es por ello que

- 1) La información, debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes que contienen

información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

Estos sistemas deben ser diseñados atendiendo a la estrategia y al programa de operaciones de la organización, ya que servirán para:

- Tomar decisiones en todos los niveles;
- Evaluar el desempeño de la organización, de sus programas, proyectos, sectores, procesos, actividades, operaciones;
- Rendir cuenta de las gestiones realizadas.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación de la información: ascendente, descendente y transversal.

2) La comunicación es inherente a los sistemas de información, en todos los niveles de la organización, deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Los canales de comunicación con el exterior, son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa a clientes, proveedores, contratistas, entre otros. Asimismo, son necesarios para proporcionar información a las entidades de vigilancia y control sobre las operaciones de la entidad e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control. Los elementos que integran este sub-componente son:

- Comunicación formal de objetivos, metas, políticas, funciones, responsabilidades y autoridad;
- Comunicación informal de asuntos importantes;
- Canales de comunicación abiertos.

3.3.5 Supervisión o monitoreo

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. La gerencia debe llevar a cabo revisiones y evaluaciones sistemáticas de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control, dichas evaluaciones deben ser dirigidas a identificar controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover su reforzamiento, esta actividad puede realizarse de tres formas

- 1) Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad;
- 2) De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control);
- 3) Mediante la combinación de ambas modalidades.

Luego de analizados los componentes, se puede concluir, que el control interno únicamente puede proporcionar un grado de seguridad razonable a la dirección y al consejo de administración a cerca del cumplimiento de los objetivos de la organización, ya que las posibilidades de conseguirlos se pueden ver afectadas por limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno, debido a que la toma de decisiones pueden ser erróneas, los encargados de analizar los costos y beneficios pueden tener problemas en el funcionamiento del sistema por fallas humanas, tan simple como un error o equivocación, puede provocar que los controles fracasen.

3.4 Evaluación del sistema de control interno

La segunda norma de auditoría, relativa a la ejecución del trabajo indica que el auditor debe hacer un apropiado estudio y una evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

Con la evaluación y estudio del control interno, el auditor obtiene información respecto a la organización y de los procedimientos diseñados por la administración para la realización de sus actividades, antecedentes que le servirán para determinar el alcance de sus pruebas de auditoría.

La obtención de información de las principales actividades de la empresa es muy importante, debido a que constituye la base para plantear efectiva y eficientemente la evaluación del sistema de control interno. Las técnicas para su obtención utilizadas más frecuentemente son las siguientes

- Entrevista;
- Observación personal y directa;
- Revisión, lectura y estudio de documentación o antecedentes;
- Cuestionarios.

A continuación se detallan algunas fuentes de información específicas para la evaluación del sistema de control interno

- Gráficas de organización, que muestren líneas de autoridad y separación de responsabilidades;
- Catálogos y/o instructivos de cuentas, que indiquen la finalidad y el uso de cada cuenta;
- Manuales de procedimientos que describan el flujo de operaciones;
- Manual de funciones que detalle las diferentes responsabilidades y actividades de los empleados;
- Entrevistas con personal directivo y empleados claves;
- Informes de auditoría externa, interna o revisoría fiscal;
- Registros contables, documentos, balances, informes estadísticos, conciliaciones, etc.;
- Actas de asamblea, junta directiva, comités, etc.;
- Estatutos.

Con la evaluación del sistema de control interno, la auditoría interna, contribuye a que la administración sienta confianza al percibir un ambiente donde existe eficiencia administrativa, adhesión a las políticas, normas y procedimientos y adecuado manejo de los recursos de la empresa.

3.5 Métodos de evaluación

Existen varios métodos que facilitan la recopilación de la información necesaria para el estudio y evaluación del control interno, entre ellos están los siguientes

3.5.1 Método descriptivo o narrativa

Es la descripción detallada de los procedimientos y características del sistema de control interno, aplicados en las distintas unidades administrativas que conforman la entidad. Este método también es conocido como memorando de auditoría y resulta ideal para auditorías en empresas pequeñas.

3.5.2 Método de cuestionario

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable.

3.5.3 Método gráfico o diagrama de flujo

Consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de procedimientos, el auditor utiliza símbolos y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentran debilidades de control, aún cuando se requiera de mayor inversión de tiempo por parte del auditor en la elaboración de los flujogramas y habilidad para elaborarlos. Algunos auditores, consideran que este método resulta más eficaz que los cuestionarios o las explicaciones narrativas a la hora de interpretar el proceso de datos y el control interno de la empresa.

3.6 Control interno – instituciones bancarias

De conformidad con el artículo 57 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que los bancos deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad de sus operaciones, salvaguarda de sus activos y una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles, en base, a las leyes y disposiciones aplicables.

La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos establecerá, mediante normas de general aplicación, requisitos mínimos que los bancos deben cumplir con relación a las materias, sin embargo, es responsabilidad de la junta directiva y de la administración superior del banco asegurarse de que existan controles internos adecuados y de promover un ambiente donde los individuos entiendan y cumplan con sus responsabilidades, de esa manera dar cumplimiento a lo establecido en la ley.

Por lo anterior, los bancos deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de los activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, diseñar políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, su constitución política, el origen y destino

de los fondos depositados en la entidad, para evitar que sus productos y servicios sean utilizados en operaciones relacionadas con el lavado de dinero u otros activos.

Es por ello, que el Comité de Basilea con el objetivo de mejorar la supervisión bancaria a través de lineamientos que promuevan prácticas sólidas de administración de riesgos, emitió en septiembre de 1998 el documento denominado "Marco de Referencia para los Sistemas de Control Interno en las Organizaciones Bancarias", el cual contiene 13 principios agrupados, en elementos esenciales de un sistema sano de control interno, siendo los siguientes

1. Vigilancia de la administración y cultura de control;
2. Reconocimiento y valuación del riesgo;
3. Actividades de control y segregación de funciones;
4. Información y comunicación; y
5. Actividades de monitoreo y corrección de deficiencias.

El efectivo funcionamiento de estos elementos es esencial para alcanzar los objetivos de desarrollo, información y comunicación de los bancos. A continuación se describen en una forma resumida dichos principios

1. Vigilancia administrativa y cultura de control

Principio 1 La junta directiva debe tener la responsabilidad de aprobar y de revisar periódicamente las estrategias generales de negocios y de las políticas significativas del banco; de entender los riesgos mayores asumidos por el banco, estableciendo niveles aceptables para su medición, cerciorarse que la administración superior da los pasos necesarios para identificar, monitorear y controlar dichos riesgos, de aprobar la estructura organizacional y de asegurarse que la administración esté monitoreando la efectividad del sistema de control interno. La junta directiva es la responsable final de asegurarse que

se establezca y se mantenga un sistema de control interno adecuado y efectivo.

Principio 2 La administración superior debe tener la responsabilidad de implementar las estrategias y políticas aprobadas por la junta directiva; de desarrollar procesos que identifiquen, midan, monitoreen y controlen los riesgos en que incurra el banco; de mantener una estructura organizacional que asigne claramente la responsabilidad, autoridad y relaciones de reportes; de asegurarse que las responsabilidades delegadas sean llevadas efectivamente y de establecer políticas apropiadas de control interno y de monitorear la efectividad del sistema de control interno.

Principio 3 La junta directiva y la administración superior son responsables de promover altos estándares de integridad y de ética y de establecer una cultura, dentro de la organización, que haga énfasis y que demuestre a todos los niveles de personal, la importancia de los controles internos. Todos en una organización bancaria necesitan entender su papel en el proceso de controles internos y estar totalmente involucrados en el proceso.

2. *Reconocimiento y valuación de riesgos*

Principio 4 Un sistema de control interno efectivo requiere que los riesgos materiales que puedan afectar adversamente el alcance de las metas del banco sean reconocidos y continuamente evaluados. Esta valuación debe cubrir todos los riesgos que enfrente el banco y la organización bancaria consolidada (riesgo crediticio, país, transferencia, mercado, tasa de interés, liquidez, operacional, legal y de reputación). Los controles internos quizá necesiten ser revisados para que atiendan con propiedad cualesquiera nuevos riesgos o previamente no controlados.

3. *Actividades de control y segregación de responsabilidades*

Principio 5 Las actividades de control deben ser parte integral de las actividades diarias del banco. Un sistema de control interno efectivo requiere que se establezca una estructura apropiada de control interno, con actividades definidas de control para cada nivel de negocios. Esta debe incluir: revisiones a un alto nivel, actividad apropiada de controles para diferentes departamentos o divisiones, controles físicos, revisiones periódicas de cumplimiento con los límites de exposición y seguimiento de los incumplimientos, un sistema de aprobaciones y autorizaciones, así como, un sistema de verificaciones y reconciliaciones.

Principio 6 Un sistema efectivo de control interno requiere que exista una segregación apropiada de funciones y que al personal no se le asignen responsabilidades conflictivas. Las áreas potenciales de conflictos de interés deben ser identificadas, minimizadas y sujetas a un cuidadoso e independiente monitoreo.

4. *Información y comunicación*

Principio 7 Un sistema efectivo de control interno requiere que existan datos internos financieros, operacionales y de cumplimiento, adecuados y comprensivos, así como información externa de mercado relativa a eventos y condiciones que sean relevantes para la toma de decisiones. La información debe ser confiable, oportuna, accesible y proporcionada en un formato consistente.

Principio 8 Un sistema efectivo de control interno requiere que existan sistemas confiables de información que cubran todas las actividades significativas del banco. Estos sistemas, incluyendo aquellos que mantienen y utilizan datos en una forma electrónica, deben ser seguros, monitoreados

independientemente y estar apoyados por convenios adecuados de contingencia.

Principio 9 Un sistema efectivo de controles internos requiere canales adecuados de comunicación que aseguren que todo el personal entienda totalmente y se adhiera a las políticas y procedimientos que afecten sus funciones y responsabilidades, y que cualquier otra información relevante se comunique al personal apropiado.

5. *Actividades de monitoreo y corrección de deficiencias*

Principio 10 La efectividad general de los sistemas de control interno del banco debe ser monitoreada en forma permanente. El monitoreo de riesgos claves debe ser parte de las actividades diarias del banco así como, evaluaciones periódicas por línea de negocio y auditoría interna.

Principio 11 Debe haber una auditoría interna efectiva y comprensiva del sistema de control interno y que ésta sea realizada por personal competente, operacionalmente independiente y apropiadamente entrenado para ello. La función de Auditoría Interna, como parte del monitoreo del sistema, debe reportar directamente a la junta directiva o a su comité de auditoría y a la administración superior.

Principio 12 Las deficiencias de control interno, ya sea que fueran identificadas por línea de negocios, por la Auditoría Interna o por otro personal de control, deben ser reportadas en forma oportuna al nivel apropiado de administración y atendido con prontitud. Las deficiencias que sean materiales deben ser reportadas a la administración superior y a la junta directiva.

6. *Evaluación de los sistemas de control interno por las autoridades de supervisión*

Principio 13 Los supervisores deben requerir que todos los bancos, tengan un sistema efectivo de control interno que sea consistente con la naturaleza, complejidad y riesgo de sus actividades dentro y fuera de balance y que responda a los cambios en el ambiente y las condiciones bancarias. En los casos donde determinen que el sistema de control no sea adecuado o efectivo para el perfil específico de riesgos, deben tomar acciones apropiadas.

CAPÍTULO IV

LAVADO DE DINERO

El Lavado de Dinero no es una actividad reciente, sino por el contrario, esta problemática ha ido creciendo y volviéndose cada vez más compleja, evolucionando de forma paralela al desarrollo normal de las actividades financieras y económicas, sin embargo, como delito autónomo e instrumento de lucha contra la delincuencia organizada, es relativamente nuevo; como también son recientes las normativas para combatirlo, ya que en los países desarrollados fue reconocida a mediados de los años setentas, fundamentalmente con la visión puesta en el narcotráfico.

A partir de 1970, las autoridades de Estados Unidos de América establecen los primeros controles (Ley del Secreto Bancario), que registra el desarrollo del narcotráfico y el creciente volumen de fondos que éste maneja. A raíz de la dinámica adquirida por este delito, los países desarrollados comenzaron a analizar instrumentos y metodologías de control sobre el lavado de dinero, implementando reformas en sus legislaciones tendientes a una mejor prevención, así también, han sido creados diversos organismos internacionales a efecto de combatirlo a través de recomendaciones de medidas de prevención, control y represión.

Según algunos analistas de la materia, señalan que los bancos y otras instituciones financieras son las más aptas y utilizadas en operaciones de lavado, debido a la diversidad de productos y servicios que ofrecen, haciendo al sector el más propicio para concretar la colocación del dinero proveniente de actividades ilícitas y su posterior integración en otras áreas de negocios. A esta actividad, se le ha denominado de diferentes formas, siendo algunas de ellas, las siguientes: Lavado de activos, lavado de dinero, blanqueo de capitales, legitimación de capitales, operaciones con recursos de procedencia ilícita, entre otras, en el caso de la legislación guatemalteca, se denomina lavado de dinero u otros activos.

4.1 Definiciones

Actualmente, no existe una definición única de “Lavado de Dinero”, ya que esta actividad delictiva adopta múltiples combinaciones para lograr su objetivo, a continuación se describen algunas de ellas

Según el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América, señala que: “El lavado de dinero implica el encubrimiento de activos financieros de modo que ellos puedan ser usados sin que se detecte la actividad ilegal que los produce. Por medio del lavado de dinero, la delincuencia transforma los ingresos económicos derivados de acciones criminales en fondos de fuente aparentemente legal”. (14:7)

El Grupo de Acción Financiera Internacional contra el Lavado de Dinero – GAFI -, lo define como: “El procesamiento de ingresos delictivos a fin de encubrir su origen ilegal, con el objeto de legitimar las ganancias ilícitas de la delincuencia”. (10:12)

Así también, la Superintendencia de Bancos de Guatemala, lo define como: “El conjunto de operaciones realizadas por una persona natural o jurídica, tendientes a ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. El delito de lavado de dinero se desarrolla mediante la realización de varias operaciones encaminadas a encubrir cualquier rastro de origen ilícito de los recursos”. (16:3)

Como se observa en las definiciones anteriores, el objetivo del lavador de dinero es: a) Movilizar el efectivo por el sistema financiero y comercial para devolverlo a la economía, b) Encubrir el origen ilegal de los recursos, dejando pistas falsas para complicar la labor del investigador, c) Mezclar el dinero sucio con actividades legítimas para dar apariencia de legalidad y por último, d) Obtener riqueza y utilidades a través de la realización de actividades ilícitas.

De conformidad con el artículo 2 del Decreto 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, "comete el delito de lavado de dinero u otros activos quien por sí, o por interpósita persona, realice cualquiera de las actividades siguientes:

- a) Invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero...
- b) Adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero...
- c) Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero o de derechos relativos a tales bienes o dinero...

... sabiendo o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito".

4.2 Etapas del lavado de dinero

Son las fases que tiene que llevar a cabo el lavador de dinero para lograr su objetivo que es dar apariencia de legalidad al dinero y bienes que originalmente provienen de actividades ilícitas, para ello, efectúa una serie de transacciones para disfrazar el origen de los ingresos financieros de tal manera que los pueda utilizar sin ser detectados.

El proceso de lavado generalmente se lleva a cabo en tres etapas, las cuales se tipifican a continuación

ETAPAS LAVADO DE ACTIVOS



Es el proceso mediante el cual se introducen grandes cantidades de dinero en efectivo en instituciones financieras o no financieras, a través de pequeñas sumas que se depositan en efectivo, con el objeto de convertirlos en instrumentos financieros y evitar los controles establecidos por las entidades bancarias referentes a operaciones por montos mayores.

Es el proceso mediante el cual se lleva a cabo el encubrimiento de la verdadera fuente del dinero y activos de procedencia ilícita, esto a través de una serie de transacciones financieras más o menos complicadas orientadas a eliminar su naturaleza o bien a que sea más complejo su seguimiento, de tal forma que se impida conocer el origen de los fondos, mediante la mezcla con dinero de origen legal.

Es la finalización del proceso. El dinero lavado entra a la economía o al sistema financiero disfrazado ahora como "dinero legítimo". En esta fase es difícil distinguir entre enriquecimiento lícito e ilícito.

Es importante precisar, que los lavadores de dinero no necesariamente integran los fondos ilícitos en el país en donde se cometieron los delitos, a veces recurren a países con pocos requerimientos tributarios, regulaciones financieras pobres, un fuerte secreto bancario y otras debilidades que les permitan lavar grandes cantidades de dinero y devolverlo a la economía dando la impresión de que se obtuvieron de forma legal.

4.3 Operaciones de lavado de dinero

Las operaciones de lavado de dinero tienden a ser comunes y corrientes, si los empleados de las organizaciones no tienen claro el alcance de las transacciones y el contexto donde se realizan, esto provoca que las entidades se vean involucradas en dicho flagelo.

- 1) Operación inusual “Es aquella transacción cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente”.(18:342)
- 2) Operación sospechosa “Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal”. (18:342)
- 3) Operación relevante “Es aquella realizada en cualquier instrumento monetario o superior a los EUA 10,000.00 o su equivalente en cualquier moneda, que se reciba por concepto de un pago total o parcial”. (10:123)
- 4) Operación preocupante “Son aquellos actos donde se ven involucrados empleados, funcionarios, consejeros, agentes, promotores o cualquier personal de la entidad bancaria en operaciones que posiblemente sean ilícitas, lo que genera preocupación a la organización”. (10:31)

4.4 Instrumentos de lavado de dinero

Los lavadores de dinero utilizan muchos instrumentos financieros que también son usados por las empresas comerciales legítimas. Ciertos instrumentos financieros son más conducentes o preferidos por los legitimadores de capitales por su conveniencia o porque facilitan el ocultamiento de la procedencia original de los fondos, entre estos se mencionan los utilizados con mayor frecuencia:

- 1) Dinero en circulación, es el componente básico o materia prima que el lavador de capitales procesa para su cliente, ya que se enfrenta con la elección básica de intentar colocar el dinero dentro del sistema financiero sin ser detectado por las autoridades competentes o contrabandear el efectivo fuera del país.

- 2) Cheques de gerencia, es un documento que el banco libra contra sí mismo, relativamente fácil de conseguir y con un bajo costo, muchos legitimadores de capitales adquieren cheques de gerencia con productos ilegales en efectivo, como uno de los primeros pasos de un esquema de lavado de dinero.
- 3) Cheques personales, son los cheques librados contra una cuenta individual o de una entidad de comercio, son de fácil obtención. En algunos esquemas de lavado de dinero, los fondos son estructurados en cuentas bancarias personales mantenidas bajo nombres ficticios. La organización del lavado de dinero controla las chequeras y envía cheques endosados y completos como medio de transferir dinero.
- 4) Giros, es otro instrumento de cambio emitido por bancos o por operadores de compañías que los emiten, generalmente, son usados por individuos que no tienen una cuenta corriente, para pagar cuentas o enviar dinero a otra localidad.
- 5) Giros bancarios, es un cheque librado por un banco contra sus propios fondos, los cuales están depositados en otro banco con el cual mantiene relación de corresponsalía. Este instrumento financiero permite mover fondos de un país a otro, tan rápidamente como se mueve el dinero en efectivo.
- 6) Transferencia telegráficas o electrónicas, es el servicio más utilizado por los criminales para lavar dinero, ya que pueden moverse fondos a cualquier parte del mundo, sin necesidad de transportar grandes cantidades de dinero en efectivo.

4.5 Métodos para lavado de activos

Son los procesos adoptados por los delincuentes para transformar sus fondos y bienes productos de actividades ilícitas en fondos y bienes con apariencia de legalidad, por medio de la realización de operaciones que involucran al sector financiero o cualquier otro sector económico.

Es importante señalar, que el origen de los fondos delictivos, no sólo provienen de las actividades del narcotráfico, sino también, del crimen organizado, secuestro, robo, corrupción, evasión fiscal, piratería, contrabando, fraude, estafa, extorsiones, secuestro, sobornos, tráfico de personas, entre otros.

Derivado de lo anterior, es necesario conocer los métodos que utilizan estas personas para obtener ganancias provenientes de sus actividades criminales, entre ellos se mencionan los siguientes

- 1) Encubrimiento tras estructuras comerciales, en este caso el negocio es completamente legal, todas sus operaciones se realizan correctamente, pero es controlado por una organización criminal. Generalmente, tienen operaciones de importación y exportación, lo que les da legitimidad para hacer transacciones internacionales.
- 2) Uso indebido de negocios legítimos, los lavadores mediante planes preconcebidos, hacen uso indebido de las operaciones de negocios legítimos, sin que estos se percaten de ello, o bien, introducen a colaboradores en diversos niveles de la organización con el propósito de facilitar sus operaciones.
- 3) Utilización de identidad, documentos o personalidad falsas, aquí se busca confundir o transparentar la verdadera identidad de los lavadores de dinero, por medio de identidades o documentos falsos son robados, pero que han sido legitimados por alguna entidad relacionada.

- 4) Explotación de temas de jurisdicción internacional, es el aprovechamiento de aspectos legales o tecnológicos de un país en particular, que facilita la realización de operaciones de lavado de dinero.
- 5) Utilización anónima de algunos activos, por medio de esta técnica, los lavadores logran el anonimato al adquirir determinados activos o desarrollar hábitos de consumo.

4.5.1 Técnicas más usadas para el lavado de dinero

- 1) Depósitos en efectivo, es el método más simple, donde se depositan grandes cantidades de efectivo en cualquier entidad financiera, canalizando posteriormente los fondos a otras actividades.
- 2) Depósitos estructurados, consiste en fraccionar los grandes depósitos en pequeñas cantidades usando para el efecto más entidades financieras y la mayor cantidad posible de personas involucradas en realización de los depósitos.
- 3) Mezcla de fondos ilícitos con negocios legítimos, en este caso se utilizan empresas que por la naturaleza de sus operaciones manejan grandes cantidades de efectivo, tales como cadenas de restaurantes, supermercados, bares, hoteles, etc., mezclando con los fondos obtenidos lícitamente, las cantidades de dinero provenientes de negocios ilícitos.
- 4) Establecimiento de compañías de papel, esta empresa no realiza realmente actividades mercantiles. La compañía de papel se utiliza para disfrazar el movimiento de recursos ilícitos aprovechando la cobertura confidencial o disfrazando a sus verdaderos dueños por medio de una representación nominal.

El lavador de activos adquiere empresas formalmente (en apariencia), ya existentes, o las constituye con toda la documentación requerida para el efecto. Estas empresas, buscan justificar a través de la apertura de cuentas y transferencias, su relación comercial con las entidades financieras.

- 5) Utilización de la banca extraterritorial, en ocasiones el lavador acude a entidades financieras ubicadas en países cuyas leyes de reserva o del secreto bancario, son tan estrictas, que dificultan la obtención de información sobre sus clientes, ello facilita que los delincuentes hagan uso de la banca extraterritorial para sus operaciones de lavado de activos.
- 6) Venta de valores o títulos a través de falsos intermediarios, por este método el lavador se vende valores a sí mismo o a empresas a él vinculadas, por medio de un falso intermediario, que generalmente es una de sus empresas de papel. El intermediario hace que los valores de propiedad del lavador obtengan un mayor precio, con el fin de canalizarlos hacia el mercado de capitales, en donde son colocados logrando una ganancia aparentemente legal.
- 7) Compras de bienes o instrumentos monetarios, en este método el lavador de dinero adquiere bienes tangibles (tales como automóviles, aviones, artículos de lujo, etc.) o instrumentos monetarios (tales como, cheques bancarios, giros postales etc.), con el dinero adquirido en sus actividades ilícitas.

En el caso de la compra de instrumentos monetarios el lavador los utiliza para ingresar sus dineros ilícitos en el sector financiero. De esta forma, existe o se busca una transformación de un bien de origen ilegal en otros con apariencia de legalidad.

- 8) Transferencias telegráficas o electrónicas, el delincuente utiliza las redes de comunicaciones electrónicas con el fin de ubicar el dinero obtenido en actividades ilícitas en sitios diferentes.

El lavador tratará de justificar las transferencias como producto de pagos de comercio exterior; servicios de la deuda o de abonos a capital de un crédito concedido por un banco extranjero, o por la distribución de supuestas utilidades.

- 9) Cartas de crédito, es una modalidad de garantía bancaria otorgada normalmente por una entidad financiera utilizada en el exterior que respalda un crédito. Por medio de este contrato se establece que al primer requerimiento del acreedor, la entidad financiera emisora de la carta de crédito paga la obligación de un cliente suyo.

Los lavadores suelen acudir a este método por medio de la constitución de depósitos en un banco off-shore o en un establecimiento bancario extranjero con dinero de origen ilegal, al que le solicita expedir la carta de crédito a través de la entidad financiera otorgante del préstamo. Con esta garantía el lavador solicita un crédito en el país a donde quiere transferir los recursos de origen ilegal, éste se abstiene de pagar el crédito con el fin de obligar a la entidad acreedora a hacer efectiva la carta de crédito.

De esta forma se ubican los fondos obtenidos ilícitamente en el exterior en otro país y el delincuente tratará de justificar el origen de los recursos en un crédito legal obtenido en el sistema financiero local.

- 10) Transferencias entre matriz y filial o entre corresponsales, una de las mayores dificultades que tienen los delincuentes es el traslado de sus dineros ilícitos de un país a otro. Un procedimiento para lograr este objetivo consiste en

constituir o adquirir sociedades con filiales y llevar a cabo transferencias entre matriz y filiales.

El lavador de dinero influye en la matriz, en la filial, o en ambas. Cuando la matriz o filial se encuentran en el extranjero, las supuestas utilidades son transferidas a sus inversionistas haciéndolas pasar por legítimas con el fin de lavar los activos. Las transferencias también pueden realizarse a través de supuestas inversiones de capital.

- 11) Falsas facturas de importación / exportación y exportaciones ficticias, son instrumentos comúnmente empleados por los delincuentes, toda vez que las operaciones de comercio internacional y la prestación de servicios en el exterior pueden ser utilizadas como justificación de transferencias o como vehículo para movilizar la riqueza representada en mercancías, sin que se requiera el desplazamiento de tipo físico o electrónico de fondos adquiridos en actividades ilícitas.

El lavador de activos puede movilizar recursos de un país a otro, acudiendo a la sub-facturación o sobrefacturación de mercancías ficticias. Asimismo, en las exportaciones ficticias, la empresa criminal acude a registros de exportación falsos, a facturación adulterada, a falsedad de documentos de autoridades aduaneras y a simulaciones que sirvan como soporte documental formal para la transacción financiera.

- 12) Ventas fraudulentas de bienes inmuebles, en este caso se presenta una supuesta valorización o mejoras a inmuebles como excusa por parte del lavador para tratar de justificar un incremento de su patrimonio, por la venta de un bien por un mayor valor al de adquisición.

También puede adquirir por menor valor una propiedad y paga la diferencia al vendedor en efectivo (pago que no figura registrado). Posteriormente, el lavador vende la propiedad por un valor mayor para justificar sus ganancias.

- 13) Contrabando y compra - venta de obras arte, aquí el lavador de activos pretende dar apariencia de legalidad a su riqueza con las ganancias obtenidas en la comercialización o tráfico de obras de arte.

El valor subjetivo del arte permite movilizar grandes recursos de manera discreta. La dificultad para valorar una obra hace más complicada la fijación de precios no controlables, que permiten justificar ganancias entre el precio de compra y el precio de la supuesta venta.

- 14) Compra de empresas con dificultades económicas, es fácil para una entidad financiera sospechar de empresas recientemente constituidas, que de un momento a otro reflejen altos volúmenes de operaciones.

Para justificar estas operaciones el delincuente busca adquirir empresas tradicionales y conocidas que atraviesan dificultades económicas, en ocasiones proponen a los antiguos propietarios que el cambio de accionistas no se vea reflejado y los antiguos dueños sigan apareciendo como titulares de la empresa. De esta forma la empresa es utilizada para justificar ingresos de recursos de origen ilegal, sin que se genere sospecha alguna en la entidad financiera.

- 15) Casinos, casas de apuestas y demás juegos de azar

Los casinos y demás empresas que se dedican a los juegos de azar, son considerados como empresas de alto riesgo para el lavado de dinero, ya que en ocasiones pueden actuar como intermediarios cambiarios, facilitando la conversión de los fondos ilícitos en fichas. Después de un tiempo prudencial, el lavador cambia las fichas por cheques o efectivo.

4.5.2 Importancia de conocer los métodos de lavado de dinero

Conocer los métodos de lavados de activos ayuda a las instituciones financieras a prevenir que sus productos y servicios sean utilizados para tales fines, ya que casi cualquier negocio y operación puede servir para este propósito. A continuación se exponen algunas de las razones más importantes de conocer dichos métodos

- 1) Proteger el buen nombre de la entidad financiera, ya que el prestigio de la entidad esta en juego si la delincuencia logra utilizarla para sus operaciones ilícitas. En la medida en que se conozca los métodos de lavado de dinero se hace más fácil detectar este tipo de operaciones;
- 2) Evitar complicaciones de tipo legal a la entidad;
- 3) Prevenir la burla del lavador a la entidad financiera y al sistema económico de cada uno de los diferentes países;
- 4) Contribuir al reconocimiento internacional de cada país, como país cooperante en la lucha para la prevención del lavado de dinero.

4.5.3 Señales de alerta

“Son todos aquellos hechos y circunstancias particulares que rodean la realización de operaciones propias de los clientes y/o usuarios de las personas o sujetos obligados, a partir de las cuales se realiza un estudio cuidadoso y detallado por parte de dichas entidades y sus áreas de cumplimiento”. (10:127)

Las señales de alerta también se denominan banderas rojas, que son aquellas operaciones y actividades que por su especial vulnerabilidad o bien derivado del comportamiento de un cliente, se debe prestar especial atención, por ello, tanto las organizaciones gubernamentales, así como, el sistema financiero y organismos internacionales desarrollan listas de señales de alerta, con el objeto de prevenir a

las instituciones financieras de conductas y operaciones que pudieran dar indicios de la comisión de estos delitos.

Para desarrollar este tipo de señales, se recomienda considerar los aspectos siguientes:

Cuentas

- ❑ Empresas con alto coeficiente de efectivo
- ❑ Entidades financieras no tradicionales
- ❑ Cuentas de extranjeros no residentes y/o clientes extranjeros

Servicios o productos de alto riesgo

- ❑ Transferencias internacionales
- ❑ Banca privada
- ❑ Banca electrónica
- ❑ Operaciones internacionales
- ❑ Cuentas de uso especial o de concentración
- ❑ Remesas familiares
- ❑ Tarjetas de crédito

Geografías de alto riesgo

- ❑ Clientes de países y territorios considerados "No Cooperantes"
- ❑ Jurisdicciones consideradas como "Paraísos Fiscales" y "Refugios de confidencialidad" y otras listas publicadas de países con alto riesgo de lavado de dinero

4.6 Las instituciones bancarias y la prevención del lavado de dinero

La alta sensibilidad que muestran las instituciones bancarias a ser utilizadas como instrumento en operaciones de lavado de dinero, las lleva a profundizar en esquemas de control interno y a ser rigurosas en sus procedimientos, productos que comercializan y clientes que participan en sus operatorias.

Al implementar procedimientos de prevención de lavado de dinero, el sistema bancario brinda confianza, mantiene la estabilidad y credibilidad del sector, pues conoce la actividad del cliente, constitución jurídica, origen y destino de los fondos depositados, lo que les permite otorgar transparencia en sus operaciones y transferir suficiente seguridad a los ahorrantes.

La prevención de lavado de dinero, según algunos autores es el "Conjunto de normas, procedimientos y controles que en forma interactiva y a partir de señales o alertas en los procesos operativos de la entidad, detecta operaciones inusuales con relación a la actividad del cliente que las genera...". (10:64)

Es importante precisar, que dependerán de las condiciones particulares de cada banco (tecnología, esquemas operativos, etc.), así como, de la legislación vigente. Al momento de implementar este sistema, las entidades disminuirán el riesgo de que sus servicios y/o productos sean usados de forma anómala.

El presente apartado tiene por objeto brindar un marco general de un sistema de prevención que deben desarrollar las instituciones bancarias con relación al lavado de dinero, el cual se estructura sobre tres pilares elementales

1) Objetivo del sistema

Evitar que la entidad pueda ser utilizada por las actividades del lavado de dinero, mediante la aplicación de herramientas y procedimientos que controlen y verifiquen la veracidad de las operaciones que en ella se realizan. Ello como objetivo global del cual se irán encadenando objetivos particulares para cada pieza integrante, que permitirán la interacción de las funciones y responsabilidades inherentes a cada elemento.

Lo anterior, se encuentra relacionado con el desarrollo e implementación de un eficiente esquema de control interno que permita detectar clientes en operaciones sensibles de lavado, que mediante un proceso de investigación se pueda, determinar si el cliente es sospechoso de lavado, para luego proceder a su comunicación a las autoridades pertinentes.

2) Organización del sistema

La organización es el primer aspecto integrador del sistema de prevención, pues le da validez y respaldo institucional. El fin propuesto para la organización de un sistema de prevención debe encuadrar en sus contenidos en el "marco legal interno", estableciendo un ordenamiento de funciones y responsabilidades tanto institucionales como personales de los funcionarios involucrados en la puesta en marcha y su ejecución.

Por otra parte, se debe explicar mediante un "programa escrito" que constituya la "norma madre" del sistema de prevención. Además, para la implementación deberá contar con una "estructura interna" que defina las funciones y responsabilidades de los distintos niveles de prevención. Asegurar el funcionamiento y el cumplimiento del esquema implementado, generar controles sistemáticos y permanentes, que fortalezcan el concepto de prevención en la entidad, por lo que "auditoría interna" debe ser parte integrante del sistema y no limitarse sólo a verificaciones periódicas.

Como los directivos y empleados deben vigilar las operaciones sospechosas e informarlas inmediatamente a los órganos internos establecidos en las políticas y procedimientos específicos, solo mediante su compromiso se puede garantizar que los productos que se comercializan y los servicios que se prestan no puedan ser utilizados para el lavado de dinero; ello se logra mediante la "formación del personal", de todos los niveles jerárquicos de la organización.

3) Componentes normativos

Son procedimientos y controles específicos que las entidades bancarias deberán desarrollar, que darán al sistema de prevención la eficacia necesaria para cumplir con sus objetivos particulares.

Existen componentes esenciales como la evaluación "riesgo del cliente", que debe proveer los procedimientos de evaluación de los posibles riesgos en esta materia para prevenir eficazmente el lavado de dinero, estableciendo qué se espera como alcances de actuación o relación con el cliente.

En igual grado de importancia se puede citar el "conocimiento del cliente", en esta línea se debe dotar de normas, procedimientos y controles internos encaminados a tener un eficaz y completo conocimiento de los clientes y sus actividades, con el fin de confirmar y documentar la verdadera identidad de los que mantengan cualquier tipo de relación comercial; confirmar y documentar cualquier información adicional, de acuerdo con la valoración de riesgos de lavado de dinero, garantizar que no se realicen operaciones con individuos o entidades cuyas identidades no puedan ser confirmadas.

A su vez, los bancos deben desarrollar y poner en práctica procedimientos de control y revisiones inmediatas de las operaciones sensibles o de riesgo, las que se encuadran en el componente "análisis de operaciones". Es decir, se deben valorar las características del cliente y las operaciones que realice, disponiendo de procedimientos que garanticen que, una vez detectada una operación o actividad dudosa, se efectúe la comunicación a la persona u órgano que establezca la normativa interna.

La "comunicación de transacciones inusuales" debe contar con normas y procedimientos que establezcan la inmediata comunicación de las operaciones anormales a sus órganos internos de prevención, para que éstos, de conformidad con la legislación, realicen las comprobaciones necesarias y los oportunos informes o comunicaciones de operaciones sospechosas a las autoridades.

La investigación de operaciones inusuales debe ser realizada por especialistas; para ello, se deberá establecer un organismo interno con capacidad técnica, estructural y logística, que sea el encargado de centralizar las comunicaciones de operaciones o actividades dudosas o anormales y de proceder a su análisis e investigación, determinando si deben ser reportadas al órgano supervisor.

Para el componente de "comunicación obligatoria" se debe disponer de procedimientos para garantizar el cumplimiento de las exigencias establecidas por la legislación del país y organismos reguladores sobre el registro de determinadas operaciones y su comunicación obligatoria y sistemática a las autoridades periódicamente.

El último componente esencial es "archivo de la documentación" para lo cual es necesario implementar un archivo específico y estructurado, para la custodia y conservación de todo lo relativo a la prevención del lavado de dinero, no sólo la exigida por las autoridades sino toda aquella utilizada internamente, aún las consultas simples referidas al lavado de dinero. La documentación debe archivarse de forma tal que facilite su localización y garantice su confidencialidad.

La legislación guatemalteca, establece una serie de obligaciones a cumplir por parte de las personas obligadas, las cuales deben ser incluidas dentro de sus sistemas de prevención, ya que están basadas en los principales estándares internacionales y constituyen las medidas preventivas mínimas que una institución debe observar con diligencia, para evitar ser usada con propósitos criminales, siendo las siguientes



La falta de adopción de un sistema de prevención contra el lavado de dinero, puede generar graves efectos negativos a las instituciones bancarias, dentro de las que se pueden mencionar

- 1) Desconfianza del público y de los inversionistas nacionales e internacionales (riesgo de reputación), debido a que el mayor activo de una institución bancaria es la confianza del público y de los inversionistas que forman parte del sistema financiero, es decir el prestigio;

- 2) Problemas de liquidez, debido a que los fondos que son colocados por los criminales en las instituciones bancarias son a corto plazo, ya que éstos no son depositados para generar rentabilidad, sino para encubrir la procedencia ilegal, ya logrado el objetivo por el lavador, los fondos son retirados rápidamente, lo que repercute en la liquidez de las entidades bancarias;
- 3) Vedado el acceso al financiamiento internacional, restringido el financiamiento internacional con los corresponsales y si se obtienen es con tasas de interés altas por el riesgo de ser relacionados y sancionados;
- 4) Sanciones, los bancos pueden ser objeto de sanciones administrativas, civiles o penales, establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, por comisión u omisión.

Derivado de lo anterior, es necesario que las organizaciones establezcan medidas preventivas en todos los ámbitos de la entidad, ampliar los conceptos a considerar por este delito, porque quienes realizan estas operaciones, constantemente están modificando sus métodos operativos, pues se adaptan a la normativa que los persigue y están en constante estado de creatividad de medios para el logro de sus fines.

El Estado de Guatemala con la finalidad de proteger la economía nacional, la estabilidad y solidez del sistema financiero guatemalteco, ha suscrito y ratificado tratados internacionales cuyo compromiso es prevenir, controlar y sancionar el lavado de dinero u otros activos, entre los cuales se mencionan los siguientes

- 1) Concordato de Basilea (1988) redacta la "Declaración de Principios para la Prevención del Lavado de Activos en el Sector Financiero", su contenido radica en tres áreas a) identificación del cliente, b) cumplimiento de las leyes locales y c) cooperación con las autoridades nacionales.

- 2) Convención de Viena (1988) ratificada por casi todos los países del mundo, es un marco para la detección, prevención, represión de las actividades relacionadas con droga y lavado de activos, brindando, además, un mecanismo de intercambio de información judicial directa.
- 3) Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI – (1989) su propósito es emitir y promover medidas para combatir el lavado de dinero, cuyas recomendaciones constituyen la base de los principios de acción en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos.

Es importante señalar, que durante el año 2001, el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), incluyó a Guatemala en la lista de países no cooperantes en la lucha contra el lavado de dinero, ocasionando repercusiones en las actividades financieras, comerciales y económicas, lo que obligó a que el Congreso de la República, por medio de las instancias correspondientes, conociera, discutiera y aprobara el Decreto 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, vigente a partir del 17 de diciembre de ese mismo año.

Sin embargo, no es hasta en Julio 2004, que la República de Guatemala es excluida de dicha lista negra, permitiéndole tener acceso al financiamiento extranjero en mejores condiciones y que los recursos sean invertidos en empresas nacionales, logrando así crear más fuentes de empleo y mejorar la economía, asimismo, limpia su imagen internacional y mejora la calificación riesgo-país.

- 4) Grupo de Acción Financiera del Caribe – GAFIC - organización integrada por más de treinta Estados de la Cuenca del Caribe (Centroamérica, el Caribe y Venezuela), que han acordado poner en práctica medidas en común para responder al problema del delito del lavado de dinero, desarrollando para ello, diecinueve recomendaciones que complementan las cuarenta recomendaciones del Grupo de Acción Financiera.

CAPÍTULO V

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TENDIENTES A PREVENIR EL LAVADO DE DINERO EN UNA ENTIDAD BANCARIA

Las operaciones que realizan las entidades bancarias juegan un papel importante dentro de la sociedad guatemalteca, puesto que tienen la función de dirigir el crédito y el ahorro nacional, así como gestionar los medios de pago, manejando de esta forma la economía del país. Por tal razón la confianza del público en los Bancos, en el manejo de sus recursos y la honestidad en su administración, constituye el pilar sobre el cual descansa la actividad bancaria.

El Estado de Guatemala, conforme a la Constitución Política, tiene el deber de proteger la formación de capital, ahorro e inversión y crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros. En observancia a lo establecido en la constitución, el Estado ha dictado una serie de reglamentaciones legales para que las entidades bancarias establezcan los mecanismos de control interno, para prevenir actividades que expongan el dinero de los depositantes.

Sin embargo, es a partir del año 2001, cuando Guatemala es incluida en la lista negra de países no cooperantes del GAFI, se comienza a profundizar sobre este flagelo, por tal razón, la Junta Monetaria aprueba el Reglamento para Prevenir y Detectar el Lavado de Activos a través de la Resolución JM-191-2001, con carácter de aplicación obligatoria para todas las instituciones supervisadas por la Superintendencia de Bancos, quedando sin efecto luego de aprobado el Decreto 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento (Acuerdo Gubernativo 118-2002).

Dicha ley, obliga a los bancos guatemaltecos a crear controles, políticas y procedimientos para la prevención de este flagelo, para evitar que sus productos y servicios sean utilizados para legitimizar fondos provenientes de acciones ilícitas. A continuación, se presenta un manual para la prevención de operaciones de lavado de dinero u otros activos, sin embargo, es necesario definir algunos términos previo a su presentación.

5.1 Definiciones

Antes de la descripción de los procedimientos establecidos por la entidad bancaria objeto de estudio, se definen algunos conceptos que es importante que el lector se familiarice con ellos

- 1) Personas Obligadas se consideran las señaladas en el artículo 18 del Decreto 67-2001, entre ellas: "Entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores, entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, entidades fuera de plaza denominadas Off-shore, personas individuales o jurídicas ..."
- 2) Cliente el Acuerdo Gubernativo 118-2002, en su artículo 2 literal "e", lo define como: "la persona individual o jurídica que realiza una o más transacciones con una persona obligada, dentro del giro normal o aparente de negocios de dicha persona obligada".

Además, pueden clasificarse como cliente permanente, el que sostiene una relación de negocio formal con el banco y como cliente ocasional, que son las personas individuales o jurídicas que utilizan de manera eventual los servicios o productos del banco, sin sostener una relación de negocio formal, a quienes se les puede denominar usuarios.

- 3) Programas según el artículo 19 del Decreto 67-2001, son las normas, procedimientos y controles internos que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar, para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.
- 4) Formularios IVE son los formularios diseñados por la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), para el cumplimiento de los deberes establecidos para bancos y financieras a que se refiere el artículo 21 de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001 del Congreso de la República) y los artículos 12 y 20 del Reglamento de dicha ley, contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 del Presidente de la República.

Por lo anterior a partir del 01 de noviembre del año 2002, entró en vigencia la utilización obligatoria de dichos formularios, los cuales se detallan a continuación:

- IVE-BA-01 Formularios para inicio de relación comercial con personas o empresa individuales, debe utilizarse cada vez que se aperture un cliente nuevo.
 - IVE-BA-02 Formularios para inicio de relación comercial con personas jurídicas, debe utilizarse cada vez que se aperture un cliente nuevo.
 - IVE-BA-03 Formularios para el registro de transacciones en efectivo superiores a US\$ 10,000.00 o su equivalente en moneda nacional (Q.80,000.00), debe utilizarse cuando los montos de las operaciones en efectivo sean iguales o mayores a los mencionados con anterioridad.
- 5) Oficial de Cumplimiento "Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos, así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos". (18:129)

5.2 Objetivo del sistema

Los objetivos del sistema de prevención de operaciones de lavado de dinero, en forma general son los siguientes

- 1) Cumplir con lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento, referente al establecimiento de controles, políticas, normas y procedimientos tendientes a prevenir y detectar operaciones relacionadas con este flagelo.
- 2) Reconocer que la importancia de la lucha contra el lavado de dinero tiene como respuesta desarrollar e implementar un eficiente esquema de control, que mediante señales o alertas instaladas en los procesos operativos de la entidad, permitan detectar transacciones sensibles a este delito y mediante la investigación, determinar si son operaciones sospechosas.
- 3) Evitar que la entidad pueda ser utilizada por las actividades de lavado de dinero, mediante la aplicación de herramientas y procedimientos que controlen y verifiquen la veracidad de las operaciones que en ellas se realizan.

5.3 Componentes normativos

“Son las normas y procedimientos para evitar que el lavado de dinero se lleve a cabo en las instituciones bancarias, son de suma importancia, debido a la complejidad de sus estructuras, volumen de sus operaciones, recursos que se le asignan, demanda de productos y/o servicios por parte de los clientes o usuarios.”
(12:6)

El artículo 19 del Decreto 67-2001, señala que las personas obligadas deben adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos, para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de Lavado de Dinero u Otros Activos, el cual debe incluir como mínimo

- 1) Procedimientos que aseguren la integridad del personal y el conocimiento de sus antecedentes personales, laborales y patrimoniales
- 2) Proporcionar capacitación permanente de las responsabilidades y obligaciones que se derivan de la ley, así también, del conocimiento de técnicas que les permitan detectar operaciones que puedan estar vinculadas con este flagelo y las maneras de proceder en tales casos
- 3) Establecer mecanismos para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas
- 4) Diseñar medidas específicas para conocer e identificar a los clientes

Derivado de lo anterior, todas las entidades bancarias, están en la obligación de adoptar medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que en la realización de cualquier operación sean utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a las transacciones y fondos vinculados.

A continuación, se presenta modelo de un manual de procedimientos para la prevención de operaciones de lavado de dinero u otros activos.

5.3.1 MANUAL PARA LA PREVENCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

NATURALEZA

El presente sistema de normas y procedimientos se emite en cumplimiento de la "LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS" (en adelante "La Ley") Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, y del "REGLAMENTO DE LA LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS" aprobado por el Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 de la Presidencia de la República de Guatemala.

Por tal razón el Consejo de Administración después de conocer las políticas y procedimientos elaborados para combatir dicho flagelo, por unanimidad resuelve:

1. Aprobar el manual de políticas y procedimientos para la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos.
2. Autorizar al Oficial de Cumplimiento enviar a la Superintendencia de Bancos copia de la política aprobada.

MECANISMOS PREVENTIVOS:

I. POLÍTICA "CONOZCA A SU CLIENTE"

Esta política orienta a los colaboradores a tener un conocimiento adecuado del cliente y de sus operaciones, identificando situaciones que permitan prevenir actos delictivos por medio de la apertura de cuentas y manejo de operaciones en moneda extranjera con el banco. Dicha política contempla los aspectos siguientes:

1. Conocimiento de los clientes

- Conocer razonablemente las actividades económicas del cliente y la fuente de los recursos que maneja con la institución;

- Conocer detalles del sector de la economía al que se dedica;
- Ingresos mensuales aproximados y si tiene otra fuente de ingresos a los montos antes señalados;
- De ser significativa la cantidad de dinero con la que inicia la relación con el Banco, que declare la procedencia de los fondos, debiendo verificarse mediante documentación que sea veraz la información.

2. Identificación de los clientes

- Todo cliente sin excepción alguna, deberá llenar el formulario de inicio de relación, con los datos y documentos establecidos por la autoridad competente, el cual debe ser firmado en presencia del empleado o funcionario del banco.
- Debe conocerse la dirección o domicilio del cliente, para lo cual se solicitarán pruebas documentales que lo demuestren.
- Todo cliente que inicie una relación comercial deberá ser entrevistado personalmente, por lo que cualquier mecanismo que busque evitar el contacto cara a cara entre los empleados de la institución y el cliente, será motivo suficiente para suspender todo trámite; debiéndose reportar al oficial de cumplimiento esta situación.
- En todas las aperturas que se realicen por medios electrónicos, se deberá asegurar que las directrices generales para abrir una cuenta se han cumplido al grado que la identidad ha sido verificada a satisfacción de la institución.
- Se debe solicitar a la persona que desea iniciar operaciones con la institución que declare, si actúa en nombre propio o de terceros, requiriéndole que si actúa en nombre de otra persona, proporcione toda la información y datos de esta.

- ❑ Se prohíbe abrir cuentas anónimas, por lo que cualquier persona o empresa, debe de presentar toda su documentación al inicio de las operaciones.

3. Verificación de la información

- ❑ Debe obtenerse de fuentes confiables (ABG, INFORNET, etc.), información sobre el historial de la persona como cliente bancario, así como, referencias comerciales o personales.
- ❑ Se deberá llevar a cabo una verificación visual del negocio para comprobar la existencia real del mismo y que brinda los servicios o actividades que haya declarado el cliente.
- ❑ Verificar en las municipalidades y/o en el Registro Mercantil que la cédula de vecindad o las patentes de comercio o de sociedades son legítimas y que las escrituras de constitución de las empresas están debidamente registradas.
- ❑ No se debe entregar la chequera, certificados de depósitos a plazo fijo, pagarés financieros o cualquier otro título que respalde la inversión constituida, hasta que los documentos de identificación presentados por el cliente sean verificados fehacientemente.
- ❑ En el caso que no se obtenga la información o se determine que los datos proporcionados son falsos, se deberá proceder a cancelar la cuenta.

4. Conservación y actualización de registros

- ❑ La información proporcionada por los clientes e información relacionada con las transacciones que realice, deben conservarse como mínimo cinco años después de que la cuenta haya sido cancelada o cerrada.
- ❑ Los datos del formulario de inicio de relación comercial, deben ser revisados y actualizados por lo menos una vez al año, siendo los encargados de esta

actividad las áreas operativas o de negocios responsables de la apertura de las cuentas.

II. SERVICIOS BANCARIOS

1) Apertura de cuentas

- Para la apertura de cuentas, además de cumplir con los requisitos legales y los del reglamento interno, se requerirá del cliente la información y los documentos indicados en los artículos 20, 21 y 22 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y artículo 12 y 20 del Reglamento. No podrá abrirse cuenta a solicitantes que se nieguen a proporcionarla información y documentación indicada.
- Antes de dar vigencia a una cuenta, la información obtenida del cliente deberá ser confirmada por el jefe de agencia. Después de ello, toda la documentación se remitirá al jefe del Departamento de Caja o al Jefe Regional de Agencias, según sea el caso; para que éste proceda a la revisión y autorización de la cuenta.
- Cuando se trate de cuentas de depósitos monetarios, la agencia podrá entregar la chequera correspondiente después de la autorización de la cuenta; y después de transcurrida satisfactoriamente la reserva de cobro.
- No se debe realizar ningún tipo de captación de fondos cuando no se establezca con claridad el origen de los fondos. Asimismo, no realizar colocación de inversiones con personas que no posean cuenta de depósitos en la entidad o cuando quieran cancelarlas en efectivo.

2) Concesión de préstamos

- En toda solicitud de préstamo, carta de crédito o descuento de documentos, se deberá requerir, además de la información financiera y crediticia necesaria para evaluar la solicitud, la información indicada en el artículo 21 de la Ley

Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y en el artículo 12 del Reglamento.

- Realizar una análisis sobre la situación financiera del cliente, por medio de la información presentada, para determinar la capacidad de pago y procedencia de los fondos.
- Efectuar revisión física de las garantías otorgadas por los clientes, para investigar que sean reales y que éstas no hayan sido adquiridas con fondos que procedan de una actividad ilícita, par alo cual se debe profundizar en aspectos como la forma de adquisición del bien, la fecha y forma de pago, y comparar esta información con las actividades de los clientes.
- Los resultados de la investigación deben incluirse en el expediente de crédito para que las personas que lo autorizarán tomen en cuenta estos factores en la calificación. Puesto que no deben autorizarse créditos cuando se tenga sospecha que el propósito es ocular o lavar activos.

3) Operaciones en moneda extranjera

3.1 Compra de moneda extranjera

- Toda operación que implique el cambio o transformación de efectivo en quetzales o dólares en cualquier instrumento expresado en moneda nacional o extranjera, por cualquier producto internacional, inversiones locales, depósitos a cuentas de depósitos monetarios y de ahorro, y retiros y pagos de tarjetas de crédito; así como también la utilización de cuentas con fines únicamente de puente o para depósitos con documentos y el retiro inmediato de los fondos en efectivo.
- El monto máximo autorizado para recepción de efectivo es de Q 100,000.00 diarios y en el caso de moneda extranjera de EUA 10,000.00 semanales por cliente. La dependencia que efectúa la compra deberá dejar constancia de

las transacciones en los formularios correspondientes y aplicará en todo caso las medidas de conocimiento de identificación del cliente.

- Para la compra de cualquier instrumento monetario negociable como: Cheques de gerencia, compra de divisas, compras de giros o cheques de viajero, envío de transferencias por montos superiores a los Q 25,000.00 ó EUA 3,000.00, se requiere la colocación del número de cuenta del cliente que efectúa la operación.
- El banco comprará a un cliente permanente documentos expresados en moneda extranjera, siempre que éstos hayan sido emitidos a su favor. Es responsabilidad del jefe de agencia o de la dependencia que haga la compra, la autorización de las operaciones.
- En el caso de clientes ocasionales, el banco podrá comprar documentos expresados en moneda extranjera a su favor, en un número no mayor de tres documentos, hasta por el monto establecido por la gerencia general, durante una semana, siempre que se trate de personas conocidas y que los documentos a negociar sean confiables (money orders, cheques de caja, giros o cheques de viajero) o bien que puedan ser confirmados con el emisor.
- Para toda transacción de compra con clientes ocasionales se extremarán las medidas para identificar al vendedor, siendo ésta una responsabilidad de la agencia o dependencia que realiza la compra. Como mínimo se dejará constancia de los siguientes datos: a) Para personas individuales: nombre completo, número de cédula, dirección y teléfono y b) para personas jurídicas: razón social, dirección y teléfono, número de identificación tributaria y cualquier otra información adicional que permita su localización posterior en caso necesario.

- En el caso de operaciones con empleados, deberán ser respaldadas por un funcionario que previamente haya tenido conocimiento del origen de los fondos, evaluando si está en la capacidad de manejar esas cantidades e identificar si solamente esta sirviendo de intermediario para realizar la operación.

3.2 Venta de moneda extranjera

- El banco podrá vender moneda extranjera en efectivo a un cliente permanente hasta por la suma de diez mil dólares (EUA 10,000) durante una semana, dejando constancia de las transacciones.
- El banco podrá vender moneda extranjera por medio de giros, cheques de viajero y transferencias cablegráficas o electrónicas, a clientes permanentes u ocasionales. Las ventas a clientes ocasionales deberán ser autorizadas por el jefe de agencia o dependencia que la realice, con la aprobación de la división internacional.
- El comprador de divisas podrá pagar éstas exclusivamente por medio de cheques a cargo del banco, previamente visados, o mediante instrucciones giradas al banco para debitar a su cuenta.
- El banco no emitirá documentos (cheques de caja, giros sobre el exterior, transferencias, etc.) a cambio de efectivo. La gerencia general podrá disponer lo contrario en el caso de clientes especiales.
- El banco no efectuará transacciones en divisas con personas individuales o jurídicas que operen como cambistas informales.
- Casos Especiales: Todos los casos especiales serán resueltos por el Gerente General, el Subgerente General o el Subgerente de la División Internacional.

3.3 Transferencia de fondos

- Las transferencias enviadas o recibidas del exterior serán atendidas únicamente cuando el ordenante sea cuenta-habiente de la institución o tenga un producto abierto, de no tenerlo no se le podrá brindar el servicio.
- Para el envío mayor o igual a EUA 10,000.00., el cliente deberá tener actualizado el Formulario IVE de Inicio de Relación, especialmente en el rubro 8.6 Servicios Bancarios a Utilizar Mayor Frecuencia, Envío de Transferencias, acorde al monto que el cliente enviara mensualmente.
- Las transferencias grabadas cuyo monto sea mayor a los EUA 10,000.00 deberán ser confirmadas con el ordenante del envío y el caso de la recepción, se deberá establecer con el cliente la procedencia de los fondos.
- Para el pago de transferencias la entidad debe recibir un mensaje de un banco corresponsal, que debe indicar el número y nombre de la cuenta donde deben ser acreditados los fondos.
- Se devolverán todas aquellas transferencias, en los casos en los que no sea posible establecer la procedencia de los fondos, ya sea por renuencia del beneficiario o por no poder contactarlo.
- En los casos en los que no sea posible contactar al cliente, la información que presente no sea razonable o sea devuelta la transferencia al banco corresponsal, esta deberá ser informada dentro de un reporte de transacción inusual .
- El sistema deberá llevar un control por cliente (acumulado por monto, ordenante y beneficiario)

3.4 Remesas familiares

- Todo cliente que realice una operación de remesa de dinero deberá ser identificado por medio de un documento de identificación (cédula de vecindad o pasaporte), sin importar el monto de la operación.

- Es necesario fotocopiar el documento de identificación del cliente, asimismo, se deberá apuntar datos como dirección, teléfono, ocupación y comentarios del solicitante.
- No se debe procesar ninguna remesa cuando el cliente se resista a presentar su documento de identificación o cuando éste presente características inusuales, como por ejemplo: las características físicas no concuerdan con la persona, las firmas no coinciden, el documento dice una edad diferente a la del portador.
- Únicamente, el destinatario designado por el remitente puede cobrar la remesa, quien deberá ser debidamente identificado previo a su cancelación. De existir alguna anomalía se denegará el pago y deberá reportarse a la unidad de cumplimiento.

3.5 Cajillas de seguridad y valores en custodia

- Se debe prestar este servicio solamente a personas que tengan constituida una cuenta y por lo tanto han llenado el formulario de inicio de relación con la entidad.
- Se deben tomar precauciones, ya que este servicio puede ser utilizado para guardar efectivo, valores y otros bienes de procedencia dudosa, asimismo, observar la frecuencia en la utilización de estos servicios.

III. REGISTROS DIARIOS

- El formulario IVA-BA-03 se debe llenar en cualquier operación de efectivo en moneda nacional o extranjera, que superen el equivalente a los diez mil dólares (EUA 10,000.00).

- El empleado responsable de la ejecución de estas operaciones, deberá completar toda la información que en los formularios se requieren, siendo la siguiente
 - ✓ Ingresar los datos de la persona a cuyo nombre se realiza la transacción
 - ✓ Registrar el número de la cuenta o producto en el que se va a operar la transacción
 - ✓ Datos de la persona física que realiza la operación
 - ✓ Información del beneficiario de los fondos
 - ✓ Colocar el número de la cuenta o producto en el cual van a depositarse o acreditarse los fondos
 - ✓ Datos de la transacción
 - ✓ Agregar comentarios sobre la transacción en los casos donde procedan
- En caso la persona que se presenta a ventanilla no desea proporcionar la información del formulario, la transacción no puede ser operada.
- Todos los datos de la cuenta, de la persona que se presenta a ventanilla y los del beneficiario, deben ser revisados por el jefe de agencia en el momento en que se efectúa la operación para su posterior autorización.
- El formulario no puede contener alteraciones, borrones o tachones.

IV. CONTRATACIÓN Y CONOCIMIENTO DE LOS EMPLEADOS

1. Antecedentes personales

- Debe obtenerse documentación personal e información relacionada a su persona (información académica, referencias personales, antecedentes penales y policíacos) y familiares;
- Se debe verificar la información presentada por los aspirantes previo a su contratación, (documentos de identificación, académicos, dirección de la vivienda, entre otros);

- Se debe considerar el entorno en el cual vive el candidato al puesto a cubrir, antecedentes de sus familiares.

2. Antecedentes laborales

- Se debe conocer el record laboral, analizar las fechas de inicio y finalización de su relación laboral con otros patronos, y prestar especial atención cuando existan períodos de inhabilitación;
- Confirmar sus referencias laborales con sus anteriores patronos.

3. Registros

- Se debe llevar un expediente por cada empleado, el cual deberá contener el contrato de trabajo, los antecedentes descritos en los numerales anteriores, así como, su historial laboral que genere en su relación con la entidad;
- Los antecedentes penales y patrimoniales deberán ser actualizados como mínimo en forma anual, durante el primer semestre de cada año;
- Las constancias de capacitación relacionadas con la prevención de lavado de dinero, deben ser resguardadas en su expediente

4. Control

- Vigilar la conducta de los empleados y funcionarios, en especial la de aquellos que desempeñen cargos relacionados con la atención de clientes, recepción y pago de dinero o documentos y control de información;
- En cuanto a conductas sospechosas de favorecer el lavado de dinero, debe vigilarse el estilo de vida, cambios en su patrimonio, no correspondientes a sus ingresos, empleados renuentes a tomar vacaciones y los relacionados con desaparición de fondos. Los resultados de la investigación deben evaluarse a fin de no contar con personal de dudosa reputación.

5. Proveedores

En el caso de los proveedores de servicios a la Institución, se debe requerir que presenten un informe de los mecanismos utilizados para el reclutamiento del personal y de capacitación del tema de lavado de dinero. Asimismo, deberá presentar un perfil con los datos generales de la empresa y de sus propietarios.

V. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

La capacitación se refiere al entrenamiento del personal referente a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento, con la finalidad de que la entidad no sea utilizada en este tipo de actividades. Por lo que se debe considerar lo siguiente:

- Los programas de capacitación debe contener como mínimo lo siguiente:
 - ✓ Política "Conozca a su cliente";
 - ✓ Reportes internos;
 - ✓ Señales de alerta;
 - ✓ Transacciones inusuales y/o sospechosas;
 - ✓ Canales para reportar transacciones inusuales;
 - ✓ Regulaciones sobre el tema;
 - ✓ Sanciones aplicables.
- El entrenamiento debe ser constante, y su participación es de carácter obligatorio;
- Dar un curso de inducción a todo el personal que esta ingresando a la institución, para que estén capacitados en torno al lavado de dinero;
- Mantener un registro y control de la capacitación en la prevención y detección de este delito, en que haya participado el personal.

VI. IDENTIFICACIÓN Y REPORTE DE TRANSACCIONES INUSUALES

Elementos de una transacción inusual

Una transacción inusual es la fuente de sospecha de la conducta de un cliente, cuando se cumple uno o varios de los siguientes elementos

- ❑ No son habituales;
- ❑ Excesivas frente a la actividad del cliente;
- ❑ Es inconsistente con la actividad comercial legítima y/o personal del cliente;
- ❑ Fuera del giro normal del tipo de cuenta o de la actividad del cliente;
- ❑ Cambios repentinos en el manejo de montos (altos por bajos o viceversa), con el afán de evadir los controles y formularios establecidos por la ley.

Como proceder si se establece una transacción inusual

- ❑ Si determina una o la hacen de su conocimiento, no lo mencione a ninguna persona, ni en lo personal o laboral;
- ❑ Obtenga la mayor cantidad de información con la persona que se presenta a efectuar las transacciones (negocio al que se dedica, ubicación, etc.);
- ❑ Complete el formulario "Transacción inusual" y remítalo a donde corresponda para su investigación. En el caso de los sub-alternos, lo deben hacer llegar al jefe inmediato para que él lo envíe, de ser el funcionario el involucrado, el personal lo debe enviar directamente por los canales establecidos;
- ❑ En ningún momento se le debe mencionar al cliente, que está siendo sujeto de un análisis de sus operaciones;

Instrucciones para llenar el Formulario "Reporte de transacción inusual"

Para llenar el formulario "Reporte de transacción inusual", debe seguir las siguientes instrucciones

- 1) Completar el formulario Reporte de transacción inusual, el cual debe llenarse a máquina de escribir, en computadora o con letra de molde legible;
- 2) Adjuntar fotocopia de todos los documentos que tenga a mano y que amparen las operaciones (eje., retiros, depósitos, cheques, etc.);
- 3) Presentar cronológicamente el orden de las operaciones;
- 4) Describir de la forma más clara las transacciones;
- 5) Explicar los elementos que considera que hacen a la transacción inusual;
- 6) Establecer y mencionar siempre los nombres y apellidos completos de las personas que participan en la operación. (clientes, usuarios, empleados);
- 7) Incluir en el reporte cualquier comentario que haya recibido, ya sea de un colaborador o de un cliente, que sea valioso para la investigación;
- 8) Si existen otras cuentas relacionadas con la transacción, mencionarlas en el formulario;
- 9) La emisión del reporte, conlleva la exención de cualquier responsabilidad penal, civil o administrativa, para el empleado y para la institución, que hubiera proporcionado información en cumplimiento de la ley. (Artículo 30 del Decreto 67-2002 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos)

VII. MECANISMO DE AUDITORÍA INTERNA – EXTERNA

Auditoría interna

- Verificará y evaluará de forma permanente la efectividad y el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos;
- Informar de forma semestral al consejo de administración del banco sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas;
- Informar a la dirección de recursos humanos para que se tomen las medidas disciplinarias respectivas, cuando determine que un miembro del personal ha incumplido con las leyes y reglamentos que regulen en el país la prevención del lavado de dinero o las normas del presente manual.

Auditoría Externa

En el contrato que se suscriba, debe estipularse que en el dictamen correspondiente, se emita opinión acerca del cumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero u otros activos.

VIII. RESPONSABILIDADES LABORALES

En toda la estructura organizativa de la entidad, incluyendo a sus directores, debe existir un conocimiento pleno de las políticas y procedimientos relacionados con la prevención y detección de lavado de dinero, así como, de las responsabilidades penales y administrativas a que pueden hacerse acreedores cuando los servicios de la institución sean usados con ese propósito.

Con la finalidad de prevenir el incumplimiento de dicha normativa, se establece el siguiente régimen de sanciones:

- Cuando se compruebe que un empleado ha incumplido una o más normas establecidas por la entidad o de las leyes y reglamentos que regulan la prevención de lavado de dinero, se le suspenderá siete días sin goce de salario y si reincide en violar estos procedimientos, se procederá a la cancelación de su contrato de trabajo.
- Los casos no previstos en este manual, serán comunicados al oficial de cumplimiento, para que sean resueltos por la alta gerencia de la entidad.

CAPÍTULO VI

EVALUACIÓN POR PARTE DE AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE CONTROL, ESTABLECIDO POR UNA INSTITUCIÓN BANCARIA PARA LA PREVENCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE DINERO

De acuerdo a la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, auditoría interna deberá incluir dentro de sus programas de trabajo, mecanismos tendientes a verificar y evaluar la efectividad y cumplimiento de los programas, normas y procedimientos establecidos por la administración para la prevención y detección de operaciones de lavado de dinero. Dichos mecanismos deben ejecutarse de forma permanente, debiendo informar semestralmente de los resultados obtenidos al órgano de dirección superior correspondiente, e informar a la Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia de Verificación Especial, las deficiencias encontradas.

Derivado de lo anterior y para una mejor comprensión de la evaluación del sistema de control para la prevención de operaciones de lavado de dinero, en el presente capítulo se señalan las principales áreas que auditoría interna puede considerar en este tipo de trabajos, se incluyen papeles de trabajo de las pruebas realizadas. A continuación se indican aspectos que el auditor debe observar y/o evaluar al momento de realizar este tipo de auditorías

- ❑ Gestión de la administración
- ❑ Cumplimiento de aspectos legales y normativos
- ❑ Capacidad y desempeño del oficial de cumplimiento
- ❑ Cumplimiento de la política "Conozca a su cliente"
- ❑ Capacitación a funcionarios y empleados
- ❑ Política conozca a su empleado y proceso de selección
- ❑ Evaluación de sistemas tecnológicos para el monitoreo de cuentas

6.1 Importancia de la evaluación del sistema de prevención de lavado de dinero

- 1) Asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la prevención del lavado de dinero, políticas, normas y procedimientos establecidos por la entidad para la prevención de dicho flagelo.
- 2) Salvaguardar la utilización indebida de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, etc., para encubrir este tipo de actividad.
- 3) Determinar y divulgar irregularidades concernientes al incumplimiento a lo establecido en la normativa legal e interna, con la finalidad de proporcionar posibles soluciones y evitar sanciones en contra de la entidad.

6.2 Métodos para su evaluación

En este caso, se desarrollará una auditoría de cumplimiento, debido a que se estará evaluando la eficiencia y eficacia de las operaciones del banco, por lo que el auditor debe considerar para el desarrollo de su trabajo las normas de auditoría generalmente aceptadas a nivel internacional y lo estipulado en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento.

Para efectos de evaluar el sistema de prevención, el auditor puede aplicar los siguientes métodos y técnicas de auditoría:

Método de evaluación	Técnicas de auditoría
<input type="checkbox"/> Descriptivo <input type="checkbox"/> Cuestionario	<input type="checkbox"/> Estudio general <input type="checkbox"/> Investigación <input type="checkbox"/> Observación

6.3 Evaluación del sistema de control para la prevención de operaciones de lavado de dinero

Para iniciar la fase de evaluación, a continuación se describe brevemente los antecedentes del banco objeto de estudio, estructura organizativa y principales servicios que ofrece al público.

6.3.1 Antecedentes y estructura organizacional

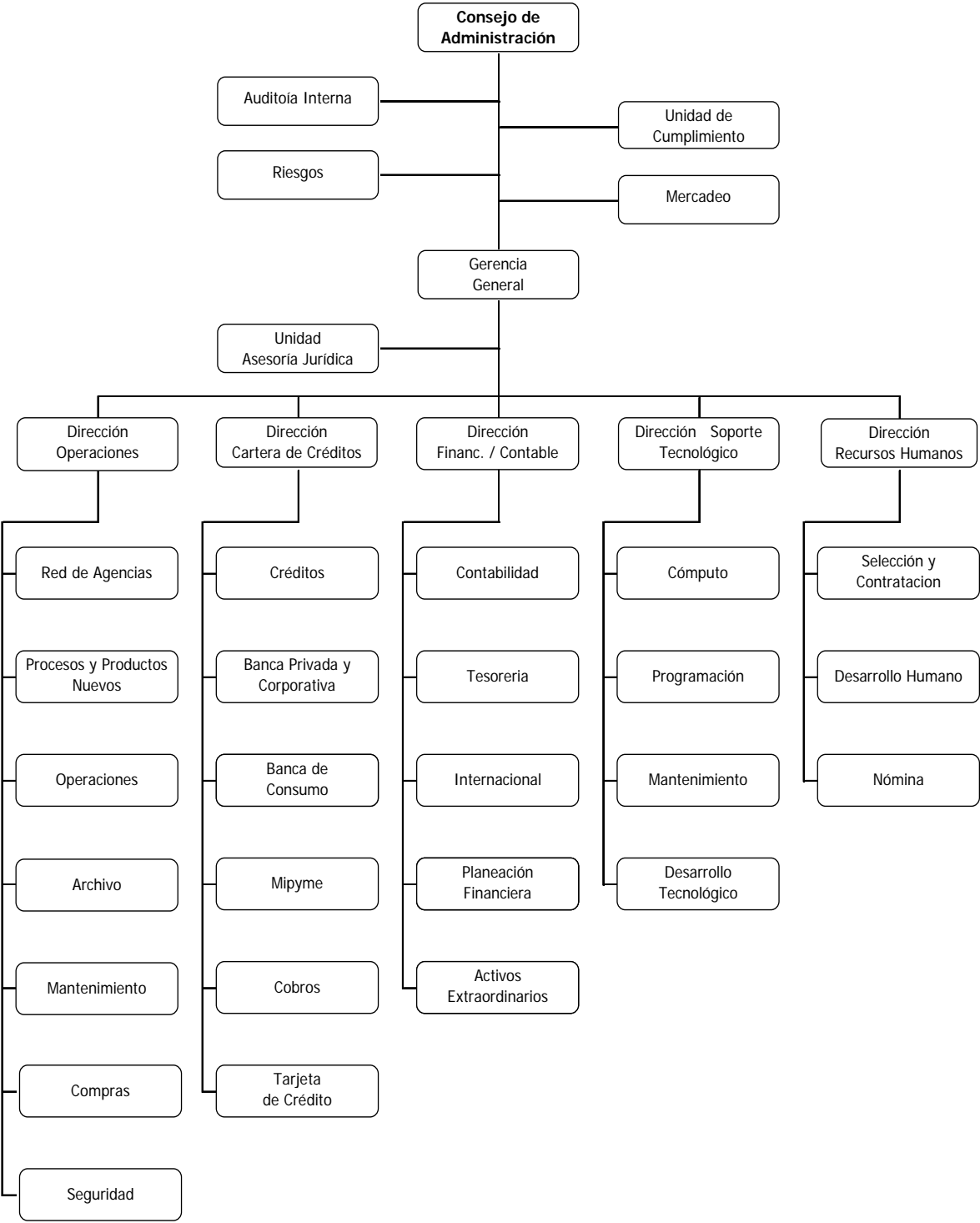
Banco Comercial, S.A., es una institución bancaria orientada a brindar servicios financieros, la cual fue fundada en abril de 1980 e inició sus operaciones el 16 de octubre de ese mismo año. Su visión es ser un banco local moderno, dinámico, comprometido con sus clientes y ocupar una posición líder dentro del sistema bancario nacional, ofreciendo una gama de productos y servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

El banco cuenta con cuarenta (40) agencias ubicadas en los mejores puntos comerciales de la ciudad de Guatemala, asimismo, tiene veinticinco (25) agencias en el interior de la república.

Es importante señalar, que la modernización continua de sus servicios y su red de agencias que le permite dar cobertura a todo el territorio nacional, han hecho que su posición en el sistema bancario guatemalteco se fortalezca, ya que actualmente se encuentra entre los primeros cinco bancos del país.

Además, dentro del contexto de la lucha contra el lavado de dinero, Banco Comercial, ha incorporado dentro de sus políticas, un programa de prevención de lavado de dinero, con el objeto de minimizar el riesgo de que sus productos y/o servicios sean utilizados para la comisión de este delito.

La estructura orgánica de Banco Comercial, S.A., se describe en el organigrama siguiente



6.3.2 Servicios bancarios

Banco Comercial, S.A., ofrece a sus clientes y público en general una serie de productos y servicios, siendo los más recurrentes los siguientes

- Operaciones activas
 - ✓ Concesión de préstamos (hipotecarios, prendarios, fiduciarios y de consumo)
 - ✓ Tarjetas de crédito

- Operaciones pasivas
 - ✓ Depósitos bancarios (a la vista, ahorro y a plazo fijo)
 - ✓ Captación de fondos por medio de Bonos o Pagarés

- Operaciones de servicio
 - ✓ Compra / venta de moneda extranjera
 - ✓ Transferencias nacionales y extranjeras
 - ✓ Remesas familiares
 - ✓ Arrendamiento de cajillas de seguridad

6.3.3 Auditoría Interna

El Consejo de Administración de Banco Comercial, S.A., en resolución CA-169-2001 de diciembre de 2001, resolvió que Auditoría Interna debe informar semestralmente lo relativo a la prevención y detección de operaciones de lavado de dinero, sin perjuicio de que puedan presentar en cualquier momento los informes que estime pertinente a dicho órgano.

Derivado de lo anterior, se procede a iniciar la fase de evaluación del sistema de control establecido por la entidad para la prevención de operaciones de lavado de dinero, considerando para el efecto lo siguiente

□ Período de revisión

Para llevar a cabo esta auditoría se evaluarán los procedimientos vigentes y operaciones efectuadas durante un semestre comprendido entre los meses de Diciembre 200X a Mayo 200X.

□ Cumplimiento de normativa

Se verificará el cumplimiento oportuno de lo que la normativa establece para el conocimiento del cliente, así como la documentación que debe adjuntarse a cada expediente y su resguardo.

Se evaluarán los procedimientos aplicados para la contratación del personal a laborar en la entidad, así como, los mecanismos utilizados para la capacitación de los colaboradores referente al tema de lavado de dinero y su aplicación en las operaciones diarias que realizan.

Para un mejor entendimiento se adjuntan procedimientos de auditoría a ser aplicados, asimismo producto de las deficiencias encontradas se incluye un informe de auditoría, formatos que contribuyen a fortalecer la evaluación del sistema de prevención.

A continuación se detalla el índice de papeles de trabajo del presente caso práctico

BANCO COMERCIAL, S.A. Evaluación del sistema de control establecido por la institución para la prevención de operaciones de lavado de dinero Al 31 de mayo 200X Índice papeles de trabajo	
Descripción	Ref. No.
Índice	A
Planificación de la auditoría	
<input type="checkbox"/> Nombramiento	A-1
<input type="checkbox"/> Evaluación del control interno	A-2
<input type="checkbox"/> Programa de auditoría	A-3
<input type="checkbox"/> Control de tiempo	A-4
Pruebas de cumplimiento	
<input type="checkbox"/> Cumplimiento de la política "Conozca a su cliente"	B
• Conocimiento e identificación de clientes	B – 1
• Registro de clientes	B – 2
• Confirmación de referencias	B – 3
• Registros diarios	B – 4
• Actualización y conservación de registros	B – 5
<input type="checkbox"/> Conozca a su empleado y programas de capacitación	C
• Selección y contratación del personal	C – 1
• Registros de empleados	C – 2
• Contratación servicios outsourcing	C – 3
• Capacitación de funcionarios y empleados	C – 4
• Evaluación conocimientos adquiridos sobre lavado de dinero	C – 5
Informe de auditoría	D

MARCAS DE AUDITORIA	
MARCA	DESCRIPCIÓN
∧	Sumas comprobadas
C P C	Copia proporcionada por el Cliente
✓	Verificado físicamente
✓✓	Coincide contra registro principal
C	Confirmado
∅	No confirmado
∟	Resultado satisfactorio
≠	Resultado insatisfactorio
∅	Cálculo verificado
N/A	No aplica
✗	No coincide con registro principal
┌	Coincide con registros auxiliares
X	No proporcionado / No verificado físicamente

Iniciales	Nombre del colaborador
dchr	Dina Cecilia Herrera Rodríguez
ah	Alejandra Carolina Hernández
am	Ariel Fernando Molina Contreras

Nota:

Las marcas distintas a este reporte se colocan al pie de página de cada papel de trabajo.

MEMORANDUM
AIBC-001-0X

PARA: **Gerentes y Coordinadores**
Banco Comercial, S.A.

DE: **Glenda Morales**
Auditoría interna

FECHA: Junio , 6 de 200X

ASUNTO: **Evaluación del sistema de control establecido por la institución para la prevención de operaciones de lavado de dinero al 31 de mayo 200X**

Se hace del conocimiento que a partir del día de hoy, se efectuará una revisión de auditoría referente al cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración para la prevención de operaciones de lavado de dinero durante el período comprendido del 1 de diciembre de 200X al 31 de mayo del año en curso. Para ello, han sido nombrados los auditores Dina Cecilia Herrera Rodríguez, Ariel Fernando Molina Contreras y Alejandra Carolina Hernández.

En consecuencia, le agradeceremos hacerlo del conocimiento del personal responsable de esta información, con el propósito de que nos brinden la colaboración acostumbrada.

Atentamente,



c.c. Expediente, Correlativo

BANCO COMERCIAL, S.A.
Evaluación del Control Interno
Memorando de Trabajo

I. Objetivos de la evaluación

Como parte de las evaluaciones de auditoría interna, se procedió a evaluar el sistema de control interno establecido por la entidad para la prevención de operaciones de lavado de dinero, con la finalidad de

- Verificar que las políticas, normas y procedimientos para la prevención de operaciones de lavado de dinero son del conocimiento del personal
- Determinar que estas políticas muestran los requisitos mínimos que deben considerarse en los procesos de captación y captación de fondos
- Revisar que el área de recursos humanos cumple con las normas establecidas para la contratación del personal, y procedimientos aplicados para la capacitación sobre operaciones de lavado de dinero.

II. Procedimientos de auditoría

- 1) Se determinaron los procesos a evaluar debido al grado de importancia que representan, siendo estas
 - Gestión administrativa
 - Política "Conozca a su Cliente"
 - Contratación y capacitación del personal
- 2) Se diseñaron cuestionarios con preguntas básicas para conocer en forma general las directrices aplicadas por el banco para prevenir que sus productos y servicios sean utilizados en operaciones de lavado de dinero.
- 3) Una entrevista directa con el siguiente personal
 - Oficial de cumplimiento, director de recursos humanos y jefe del área de servicio al cliente.

I. Procesos del control

Gestión administrativa

- 1) El consejo de administración de Banco Comercial, S.A., por medio del Acta No. 20-200x de fecha 18 de abril de 200X, aprobó el reglamento para la Prevención de Operaciones de Lavado de Dinero, el cual contempla aspectos tales como: **(Ref. A – 2-2)**

- Oficial de Cumplimiento
- Política Conozca a su cliente
- Proveedores
- Programas de capacitación
- Rol de auditoría interna y externa
- Utilización de tecnología
- Servicios bancarios
- Contratación y conocimientos de los empleados
- Responsabilidades administrativas

Al establecer estos procedimientos la entidad da cumplimiento a lo señalado en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, ya que incluye los aspectos mínimos de control para evitar el uso indebido de sus servicios y/o productos.

- 2) Como parte del cumplimiento a la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, se designó un funcionario gerencial encargado de **(Ref. A – 2.3)**

- Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos para la prevención de lavado de dinero, por parte del personal del banco
- Informar al consejo de administración sobre debilidades en los controles establecidos, así como, indicar recomendaciones para su fortalecimiento
- Ser el contacto directo entre la Intendencia de Verificación Especial y la entidad

Con lo anterior, se observa que la entidad cuenta con una vigilancia permanente de sus operaciones, lo que evita que sea utilizada para la realización de actividades ilícitas.

- 3) El reglamento para la prevención de operaciones de lavado de dinero, fue entregado a los gerentes de cada unidad por medio de actas, siendo estos los responsables de darlo a conocer al personal a su cargo. Dichas actas fueron revisadas y se constató que se encuentran debidamente firmadas por los interesados.

Actualmente, este documento se encuentra disponible en el portal del Intranet del banco para que pueda ser consultado por los empleados. Además, el contenido de esta normativa es revisado periódicamente por el oficial de cumplimiento para asegurar la observancia de las regulaciones en materia de lavado de dinero.

Hacer del conocimiento de esta normativa a todo el personal, ha disminuido el riesgo de que los productos y/o servicios de la entidad sean utilizados para otros fines, ya que los empleados muestran habilidades para detectar este tipo de operaciones.

Política “Conozca a su cliente” (Ref. A – 2.4)

- 1) Dentro del programa de cumplimiento se contemplan procedimientos específicos para conocer e identificar a los clientes. Al revisarlos se constató que incluyen aspectos tales como
 - Conocimiento del cliente
 - Identificación del cliente
 - Verificación de referencias
 - Actualización de registros
- 2) Por medio de la información requerida en los formulario de inicio de relación comercial con el cliente, la entidad establece los perfiles de los clientes (actividad económica, procedencia y monto de sus operaciones, lugar de residencia), la cual es ingresada al sistema.
- 3) Dentro de la política se incluyen los requisitos mínimos que deben solicitarse a los clientes para el inicio de una relación comercial con el banco, siendo estos lo señalados en los formularios IVE-01 ó 02.
- 4) Las referencias personales y comerciales del clientes son confirmadas por el responsable de la apertura de la cuenta vía telefónica, dejando evidencia por escrito del resultado (Forma-CR), en cuanto a la autenticidad de la cédula de vecindad esta actividad es realizada por la unidad de verificación en la municipalidad donde fue extendida.

- 5) Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos en cuanto a al actualización de los registros de los clientes, el banco realiza los siguientes mecanismos:
 - Campañas de actualización
 - Promociones especiales
 - Señales de alerta en los sistemas
- 6) Los cajeros cuentan con el conocimiento de los procedimiento a seguir para la recepción de depósitos mayores, para ello, llenan la información requerida en el formulario IVE-BA-03.
- 7) Se cuenta con procedimientos a seguir para reportar operaciones inusuales de los clientes, los cuales fueron revisados y se observó que al momento de detectar una operación de este tipo, las mismas son notificadas a Seguridad Operacional para su investigación.
- 8) La entidad cuenta con un sistema que monitorea las transacciones de los clientes, el cual genera alertas según las parametrizaciones establecidas y son verificadas por una unidad especial.

Para corroborar lo anterior, se observó el proceso de apertura de cuentas para conocer los procedimientos aplicados por los empleados de atención al cliente para la obtención de la información y cumplimiento de la política establecida.

Contratación y capacitación del personal (Ref. A – 2.5)

- 1) El área de recursos humanos cuenta con expediente de cada uno de los empleados que laboran para la institución, el cual contiene como mínimo
 - Currículum vitae
 - Solicitud de empleo
 - Antecedentes penales y policíacos
 - Evaluación socioeconómica
- 2) Toda la información presentada por los empleados es verificada previo a su contratación, utilizando los mecanismos siguientes: a) El departamento confirma vía telefónica las referencias laborales, b) Se realiza una visita domiciliar y c) Contratación de empresas outsourcing. Dentro del expediente se deja constancia sobre los resultados obtenidos como se pudo observar.

- 3) La política no establece la periodicidad con que la información de los empleados debe ser actualizada y efectivamente al revisarla se determinó que no fue considerado este punto.
- 4) Con la colaboración del oficial de cumplimiento, se han implementado programas de capacitación anuales sobre Lavado de Dinero u Otros Activos para el personal de Banco Comercial, S.A., se contemplan las actividades siguientes:

- Edición de videos de capacitación (presentación semestral)
- Emisión de circulares informativas (doce ejemplares)
- Pláticas impartidas por el oficial de cumplimiento
- Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso

Asimismo, se contempla la participación del oficial de cumplimiento y de otros funcionarios de la institución, en congresos o seminarios de primer orden, relacionados con la prevención de este flagelo, impartidos local o internacionalmente.

II. Riesgos

La entidad cuenta con políticas, normas y procedimientos para la prevención de operaciones de lavado de dinero, a pesar de ello, se encuentra sujeta a ciertos riesgos, entre ellos

- Limitaciones en la definición del perfil del cliente, por apertura de productos con información falsa, incumplimiento del procedimiento de conocer al cliente al no determinar adecuadamente, la actividad del cliente, procedencia de los recursos, parámetros de los montos y productos a utilizar en la unidad.
- Incumplimiento a los procedimientos de verificación de la información y confirmación de referencias proporcionadas por el cliente, originando que la institución sea utilizada como canal para el lavado de dinero.
- Participación de los empleados, facilitando el lavado de dinero al aceptar grandes cantidades de efectivo sin llenar el registro de transacciones en efectivo, llenar los registros con información falsa o fraccionar los depósitos para evitar los controles.

- Contratación de empleados sin validar sus antecedentes personales y laborales, condiciones económicas, lo que puede contribuir al ingreso de personas a la entidad cuya finalidad es colaborar con el lavado de dinero.
- Bajo nivel de conocimiento sobre las actividades de lavado de dinero por parte de personal, ocasionando que no se puedan detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al Lavado de Dinero u Otros Activos y las maneras de proceder en tales casos.
- Sanciones por parte del ente supervisor y pérdida de credibilidad de la entidad por verse involucrada en este tipo de actividades.

II. Conclusión

Con base en los resultados obtenidos en la evaluación del sistema de control establecido por la entidad para la prevención de operaciones de lavado de dinero, se concluye que el ambiente de control es razonable, no obstante, es recomendable realizar pruebas de cumplimiento para verificar la aplicación correcta de la normativa, entre estos

- Apertura de cuentas
- Concesión de préstamos
- Operaciones diarias
- Revisión de expedientes de empleados
- Evaluación sobre temas de lavado a los colaboradores de la entidad

Para el desarrollo de estas pruebas es importante considerar las operaciones de las áreas que conllevan mayor riesgo por tener contacto directo con el cliente, así también, áreas administrativas y de cumplimiento, siendo estas

- Servicio al cliente
- Internacional
- Cartera de créditos
- Recursos humanos
- Operaciones
- Archivo general

Elaborado por:	Dina Herrera	Fecha:	10/06/200X
Revisado por:	Glenda Morales	Fecha:	11/06/200X



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Unidad o Gerencia evaluada Servicio al cliente
 Responsable de la Unidad Claudia Santizo – Jefe de la unidad
 Fecha de la Auditoría 7 de junio 200X
 Auditores responsables del trabajo Dina Herrera

	Descripción	Respuesta		
		Si	No	N/A
2.	Política “Conozca a su cliente”			
2.1	¿La política “Conozca a su cliente”, incluye procedimientos específicos para identificar y conocer las actividades de los clientes?	✓		
2.2	¿Posee la institución perfiles de los clientes que permitan determinar su actividad económica y características básicas de sus operaciones?	✓		
2.3	¿Indica la normativa la documentación que como mínimo se debe requerir a los clientes al inicio de la relación comercial con la entidad?	✓		
2.4	¿Cuenta con algún medio la entidad para verificar la información presentada por los clientes?	✓		
2.5	¿Se tienen procedimientos para actualizar la información de los clientes?	✓		
2.6	¿Conocen los cajeros los procedimientos a seguir en la recepción de depósitos en efectivo por montos mayores a EUA 10,000 o su equivalente en moneda nacional?	✓		
2.7	¿En caso de detectar operaciones inusuales, cuentan los empleados con guías de procedimientos a seguir para reportarlas?	✓		
2.8	¿Cuenta el banco con un programa para monitorear las transacciones de los clientes?	✓		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

 Unidad o Gerencia evaluada Recurso Humanos

 Responsable de la Unidad Jorge Miree – Director Recursos Humanos

 Fecha de la Auditoría 8 de junio 200X

 Auditores responsables del trabajo Dina Herrera

	Descripción	Respuesta		
		Si	No	N/A
3.	Contratación y capacitación del personal			
3.1	¿Se lleva un registro de cada uno de los empleados que labora en el banco?	✓		
3.2	¿Verifica la unidad la información proporcionada por los empleados previo a su contratación?	✓		
3.3	¿Es la información de los empleados actualizadas de forma oportuna? (antecedentes, estado patrimonial entre otros)		✗	
3.4	¿El banco ha adoptado programas de capacitación para los empleados, que les permita conocer las políticas y procedimientos para detectar y prevenir operaciones de Lavado de Dinero?	✓		
3.5	¿La capacitación impartida es proporcionada por personal interno de la entidad?	✓		
3.6	¿Se deja evidencia de la capacitación otorgada sobre el tema de cumplimiento en los registros de cada colaborador?	✓		
3.7	¿Utiliza la institución algún mecanismo para verificar el conocimiento de los empleados sobre el control y prevención de Lavado de Dinero?	✓		
3.8	¿Posee el banco, sanciones disciplinarias para los empleados que incumplan las normas y procedimientos establecidos para prevenir este delito?	✓		

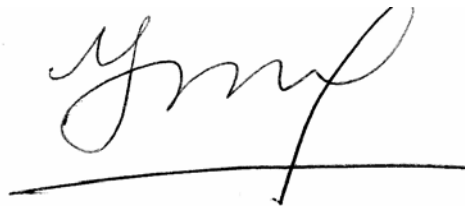
CPC
Auditoría Interna

ACTA No. 020-200X

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es necesario que Banco Comercial, S.A., adopte, desarrolle y ejecute programas, normas y procedimientos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades ilícitas de esa naturaleza, por tal razón, se propone el siguiente Reglamento para la Prevención de Operaciones de Lavado de Dinero.

El Consejo de Administración después de discutir sobre el asunto, por unanimidad, el 18 de abril de 200X, resuelve:

1. Aprobar el Reglamento para la Prevención de operaciones de Lavado de Dinero, conforme anexo, que forma parte de esta resolución.
2. Designar al área de Auditoría Interna para que incluya dentro de sus programas de trabajo, los mecanismos tendientes a verificar y evaluar la efectividad y el cumplimiento de dicho reglamento.
3. Autorizar al Oficial de Cumplimiento para que se envíe a la Superintendencia de Bancos copia de dicho reglamento aprobado.



Presidente Consejo Administración

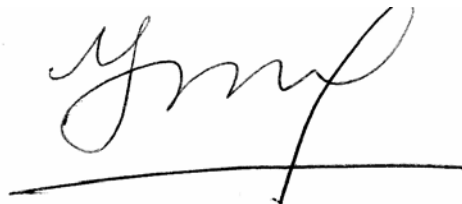
CPC
Auditoría Interna

ACTA No. 015-200X

De acuerdo al último párrafo del artículo 19 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, establece el nombramiento de funcionarios gerenciales encargados de vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos, referentes a la prevención de actividades de lavado de dinero, por tal razón, se propone al siguiente funcionario para la realización de estas actividades, estipulándose en el anexo las atribuciones específicas del cargo.

El Consejo de Administración después de discutir sobre el asunto, por unanimidad, el 25 de enero de 200X, resuelve:



2. Nombrar como Oficial de Cumplimiento a la Licenciada Mary Isabel Díaz y asimismo, al señor Carlos Arturo Mendoza como Oficial de Cumplimiento suplente.
3. Autorizar al Oficial de Cumplimiento para que se envíe a la Superintendencia de Bancos copia de dicho nombramiento.



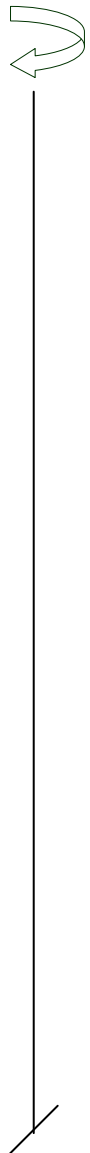
Presidente Consejo Administración



BANCO COMERCIAL, S.A.
PRINCIPALES MEDIDAS DE PREVENCIÓN
CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

Descripción	Ref.
<ul style="list-style-type: none">❑ Cuando se establece una relación ya sea de apertura de cuenta o de proveer cualquier otro servicio, incluyendo cajillas de seguridad, todos los clientes llenan el formulario de inicio de relación establecido por la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.❑ Todo cliente que inicie una relación comercial es entrevistado personalmente, por lo que cualquier mecanismo que busque evitar el contacto cara a cara entre los colaboradores de la institución y el cliente, es motivo suficiente para suspender todo tramite.❑ Para iniciar la relación con un cliente es indispensable que cumpla con todos los requerimientos establecidos en el formulario, además de proporcionar un recibo de agua, luz o teléfono.❑ Se solicita al cliente indique claramente su actividad económica, fuente de los recursos que manejará en la institución, así como, detalles del sector de la economía al que se dedica, ingresos mensuales aproximados.❑ El historial de la persona como cliente se verifica en los buroús como ABG, Infornet, otras fuentes, asimismo, las referencias comerciales o personales, son confirmadas previo a la apertura de las cuentas dejando evidencia de lo actuado en el formulario IVE.❑ Los documentos presentados por el cliente, son verificados en las municipalidades y/o Registro Mercantil que la cédula de vecidad o las patentes de comercio o de sociedad son legítimas y que las escrituras de constitución están debidamente registradas.❑ En el caso de operaciones en moneda extranjera, el sistema requiere que se ingrese un número de cuenta de referencia del cliente para operaciones con dólares en efectivo y por determinados montos, asimismo, solicita el completo del formulario IVE cuando las operaciones son iguales o mayores a diez mil dólares.	<p>A - 2 3/6</p>  

BANCO COMERCIAL, S.A.
PRINCIPALES MEDIDAS DE PREVENCIÓN
CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DE EMPLEADOS

Descripción	Ref.
<ul style="list-style-type: none"> ❑ En las contrataciones de personal se solicita documentación personal e información relacionada a su persona y sus familiares, documentación e información académica, referencias personales y sus antecedentes policíacos. ❑ Se verifica la documentación, como la cédula de vecindad, el título académico, la dirección de la vivienda, otros que se consideren sensibles o susceptibles a falsificar. ❑ Los antecedentes laborales son analizados y confirmados, prestando atención cuando existen periodos de inhabilitación. ❑ Se solicita un detalle de los bienes muebles, inmuebles y vehículos, así también, resumen de las obligaciones, como deudas, hipotecas, tarjetas de crédito y otros que afecten el patrimonio del empleado. ❑ Se lleva un expediente por cada empleado, el cual contiene el contrato, los antecedentes personales y patrimoniales, así también, el historial laboral que genere en la relación con la entidad. ❑ El entrenamiento referente a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es constante. Se da énfasis especial con el personal que trata directamente con atención al cliente. ❑ Se da un curso de inducción a todo el personal que esta ingresando a la institución, para que estén capacitados en torno al tema. ❑ Se estableció un mecanismo para monitorear las cuentas de empleados, funcionarios, miembros del Consejo de Administración y accionistas. 	<p>A - 2 5/6</p> 

Preparado por: Dherrerera
Aprobado por: G.Morales

Fecha: 10/06/200X
Fecha: 12/06/200X

**PROGRAMA DE AUDITORÍA
PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL
ESTABLECIDO POR LA INSTITUCIÓN PARA LA PREVENCIÓN
DE OPERACIONES DE LAVADO DE DINERO**

PROCEDIMIENTO	Hecho por:	Ref.
<p>I. <u>ALCANCE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> □ Políticas, normas y procedimientos establecidos por Banco Comercial, S.A., para la prevención de operaciones de lavado de dinero u otros activos. □ Decreto 67-2001. “Ley Contra El Lavado de Dinero u Otros Activos” y su Reglamento. (Acuerdo Gubernativo 118-2002) □ Instructivo sobre Medidas de Prevención Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos – Anexo Oficio IVE No. 247-2003 – <p>II. <u>OBJETIVOS DEL TRABAJO</u></p> <p>Objetivo general Dar cumplimiento a lo establecido en la literal “c” del artículo 19 de la Ley, y artículo 11 del Reglamento, que requiere que auditoría interna, incluya en sus procedimientos, los mecanismos para verificar y evaluar, tanto la efectividad como el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos establecidos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos.</p>		



<p>1.2 Registro de clientes</p> <p>a)</p>	<p>Las personas obligadas, deberán llevar registro de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales o del giro normal o aparente de su negocio. (Art. 21 de la ley), en consecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar un reporte de cuentas nuevas que fueron aperturadas durante el semestre y seleccionar al azar una muestra de clientes ✓ Con base a la muestra, verificar que cada expediente de los clientes, contenga el formulario IVE-BA-01 ó 02 según sea el caso ✓ Verificar que los formularios IVE contengan toda la información que en ellos se solicita y que se adjunta la documentación mínima requerida. <p>b)</p> <p>Revisar que dentro de los registros de la entidad, no existan cuentas anónimas o cuentas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos, de esa manera se verificará el cumplimiento de lo establecido en el artículo 20 de la ley.</p>	<p>ah</p> <p>↓</p>	<p>B - 2</p> <p>↓</p>
<p>1.3 Confirmación de referencias</p>	<p>El párrafo segundo del artículo en mención, indica que las personas obligadas deberán establecer los procedimientos que estimen apropiados para verificar la información que les proporcionen sus clientes y dejar constancia por escrito del procedimiento efectuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar, cuáles son los procedimientos establecidos por la institución para verificar la información proporcionada por los clientes ✓ Con la muestra de expedientes seleccionada, revisar que los documentos de identificación de los clientes, presentan evidencia de su confirmación ✓ Ratificar un 10% de la muestra seleccionada, si el procedimiento de confirmación, esta siendo aplicado a través de una verificación telefónica las referencias indicadas en el formulario IVE 	<p>am</p> <p>↓</p>	<p>B - 3</p> <p>↓</p>



<p>1.4 Registros Diarios</p>	<p>El artículo 24 de la ley, requiere a las personas obligadas, llevar un registro diario de todas aquellas transacciones en efectivo superiores a EUA 10,000.00 o su equivalente en moneda nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar si la administración ha autorizado una política para la negociación de moneda nacional y extranjera en efectivo y si es del conocimiento del personal ✓ Consolidar la compras y ventas en moneda extranjera por cliente que sean superiores a US\$ 10,000 o su equivalente en moneda nacional y seleccionar una muestra al azar para su revisión ✓ Verificar que en todas las transacciones mayores de US\$ 10,000, se haya requerido al cliente completar el formulario IVE-BA-03 ✓ Con la muestra seleccionada, revisar que los formularios respectivos, contengan la información siguiente <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la persona quien realiza la transacción • Datos de la persona física que realiza la operación • Número de cuenta o producto en el que se va a registrar la operación • Información del beneficiario • Datos de la transacción 	<p>ah</p> <p>↓</p>	<p>B - 4</p> <p>↓</p>
<p>1.5 Actualización y conservación de registros</p>	<p>Se requiere a las personas obligadas, conservar sus registros de forma ordenada, de manera que puedan ser utilizados eficientemente y permitan atender requerimientos de los autorizados competentes. (artículo 13 del Reglamento). Por lo anterior, revisar lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar que sistema de archivo utiliza la entidad, para conservar los registros (medios electrónico, físico, ambos) ✓ Evaluar las medidas de seguridad de los ambientes asignados por la administración para el resguardo de la información 	<p>dchr</p> <p>↓</p>	<p>B - 5</p> <p>↓</p>



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De la muestra seleccionada, verificar que el expediente contenga como mínimo: Datos personales, laborales, estado patrimonial, antecedentes penales y policíacos, entre otros ✓ Consultar la periodicidad con que se requiere a los empleados la actualización de su información, así como los mecanismos establecidos por la administración para ello. <p>b) De acuerdo al segundo párrafo del artículo 10, las personas obligadas deben cerciorarse de la integridad de los empleados que son contratados por otras empresas que prestan servicio de personal. Derivado de lo anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultar al área administrativa si la institución ha contratado los servicios de personal con otras empresas. De ser afirmativo, indicar el tipo de servicio y empresa contratada ✓ Verificar los mecanismos utilizados para cerciorarse que estas empresas, investigan lo relativo a antecedentes penales, laborales y la forma como efectúan la capacitación del personal sobre el lavado de dinero <p>Capacitación de funcionarios y empleados</p> <p>a) El artículo 19 de la ley, en su literal "b", establece que las PEO deben proporcionar capacitación permanente al personal, la cual deberá abarcar el conocimiento de técnicas que les permita detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero.</p> <p>b) El artículo 22 del Reglamento en su literal "f", indica que una de las atribuciones del oficial de cumplimiento del banco, es organizar la capacitación del personal por lo menos una vez al año, en los aspectos relacionados con la prevención y detección de lavado de dinero, derivado de lo anterior</p>	<p>ah</p> <p>dchr</p> <p>am</p>	<p>C - 2</p> <p>C - 3</p> <p>C - 4</p>
--	---	---------------------------------	---



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar la existencia de un programa de capacitación sobre lavado de dinero u otros activos, revisando que se encuentre debidamente aprobado por el consejo de administración ✓ Revisar que el programa de capacitación incluye aspectos que permiten a los empleados prevenir y detectar operaciones de lavado de dinero, así como, la forma de proceder en estos casos ✓ Observar si dentro del programa de capacitación se incluye un entrenamiento especial para el personal de reciente ingreso, de ser afirmativo, indicar la unidad responsable de su difusión ✓ Consultar si la participación a este tipo de capacitaciones es de carácter obligatorio para todos los empleados, de no ser así, solicitar un detalle de los colaboradores que se encuentran excluidos de las mismas ✓ Determinar si se lleva un registro de las capacitaciones impartidas y revisar si el oficial de cumplimiento reporta semestralmente a la IVE los resultados obtenidos 	<p>am</p> <p>↓</p>	<p>C - 4</p> <p>↓</p>
<p>2.4 Evaluación conocimientos adquiridos sobre lavado de dinero</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar el conocimiento adquirido por los colaboradores sobre lavado de dinero u otros activos, a través de la metodología establecida ✓ Obtener la base de datos de los colaboradores activos que laboran en las diferentes unidades de la entidad y determinar una muestra para llevar a cabo dicha evaluación ✓ Elaborar un cuestionario que contenga cuestionamientos generales sobre el tema de lavado de dinero, tomando de base las capacitaciones autorizadas en el programa de capacitación 	<p>dchr</p> <p>↓</p>	<p>C - 5</p> <p>↓</p>



IV. PRESUPUESTO DE TIEMPO Y PERSONAL SUGERIDO

Para llevar a cabo la evaluación del sistema de control para la prevención de operaciones de lavado de dinero, se sugiere un presupuesto de trescientas (300) horas de trabajo, distribuido de la siguiente forma:

Personal	Horas	%
Gerente auditoría interna	20	6.67
Auditor senior	80	26.66
Auditor junior (2)	200	66.67
Total	<u>300</u>	<u>100.00</u>

No obstante, para cumplir con este objetivo, se deberá mantener comunicación con el gerente de auditoría interna, por medio de reuniones semanales o de emergencia cuando surja algún inconveniente.



BANCO COMERCIAL, S.A.
CONTROL DE TIEMPO DE LA ACTIVIDAD

Auditoría: **Evaluación del sistema de control para la prevención de operaciones de lavado de dinero**

Fecha inicio: 06/06/200X Fecha Finalización: 12/07/200X

Semana	Participantes				Horas Hombre	
	Dina Herrera	Alejandra Hernández	Ariel Molina	Gerente Auditoría	Total	Por ejecutar

HORAS PROGRAMADAS PARA LA ACTIVIDAD						300
--	--	--	--	--	--	------------

Semana del 05 al 09 de junio de 200X	10	0	0	0	10	290
Semana del 12 al 16 de junio de 200X	5	20	20	0	45	245
Semana del 19 al 23 de junio de 200X	15	25	20	0	60	185
Semana del 26 al 30 de junio de 200X	20	21	20	5	66	119
Semana del 03 al 07 de julio de 200X	17	25	25	5	72	47
Semana del 10 al 14 de julio de 200X	20	9	8	10	47	0
					0	0
Total participación en la actividad	87	100	93	20	300	0
Porcentaje de Participación	29.0%	33.3%	31.0%	6.7%	100%	

Observaciones:

Elaborado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:
Dina Herrera	10/07/200X	G. Morales	12/07/200X

BANCO COMERCIAL, S.A.
Cumplimiento política "Conozca a su Cliente"
Resumen de Hallazgos

No.	Área del Problema	Hallazgo	Recomendación	Inclusión Informe	Ref.
1.	Conocimiento e identificación de los clientes	<input type="checkbox"/> Los colaboradores del área de atención al público, se limitan a completar los campos que el formulario IVE solicita.	Capacitar y concientizar al personal que conforma el área de servicio al cliente.	SI	B - 1
2.	Registro de Clientes	<input type="checkbox"/> Diez expedientes no fueron proporcionados por desconocer su ubicación	Custodiar los documentos proporcionados por el cliente adecuadamente.	SI	B - 2
		<input type="checkbox"/> Al revisar los expedientes de los clientes, se determinó una serie de deficiencias con la información del cliente y el llenado del formulario IVE.	Solicitar al personal completar los formularios IVE de acuerdo a las políticas establecidas.	SI	B - 2
3.	Confirmación de Referencias	<input type="checkbox"/> Las referencias proporcionadas por los clientes, no están siendo verificadas en todos los casos, no obstante, en el formulario IVE, este proceso fue efectuado.	Requerir al personal cumplir con este procedimiento de verificar las referencias de los cliente.	SI	B - 3
		<input type="checkbox"/> No existe un programa permanente de actualización de los registros de los clientes	Implementar un programa de actualización de los registros de los clientes de forma permanente.	SI	B - 3

BANCO COMERCIAL, S.A.
Cumplimiento política "Conozca a su Cliente"
Resumen de Hallazgos

No.	Área del Problema	Hallazgo	Recomendación	Inclusión Informe	Ref.
4.	Registros Diarios	<input type="checkbox"/> La información referente al origen de los fondos es superficial	Requerir a los clientes mayor información sobre las operaciones a realizar en la entidad	SI	B - 4
5.	Autorización y Conservación de Registros	<input type="checkbox"/> Se carece de copias de seguridad de la información de los clientes fuera de las instalaciones del Archivo General.	Resguardar fuera de las instalaciones del archivo, copias de seguridad de la información de los clientes.	SI	B - 5
		<input type="checkbox"/> Las condiciones para el resguardo de la información no son adecuadas.	Efectuar cambios a corto plazo del sistema de archivo de la información de los clientes.	SI	B - 5

Hecho por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:
Dina Herrera	24/06/200X	G. Morales	30/06/200X



BANCO COMERCIAL, S.A.
Conocimiento e identificación de los clientes
Memorando de terminación

Trabajo realizado	
<p>a) Se solicitó al oficial de cumplimiento las políticas, procedimientos y circulares, que regulan las aperturas de cuentas nuevas, actualización de datos y el uso de los formularios IVE en el inicio de nuevas relaciones.</p> <p>b) Para validar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, se participó en la apertura de algunas cuentas en el área de servicio al público, actividad en donde calificamos la capacidad de los colaboradores en cuanto a la aplicación de la política "Conozca a su Cliente".</p>	
Resultados obtenidos	Ref.
<p>1. La información proporcionada fue analizada y se determinó que incluye aspectos que permiten cumplir con lo señalado en la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en la apertura de una cuenta, dentro de estos podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Solicitud de requisitos<input type="checkbox"/> Información destinada a identificar al cliente<input type="checkbox"/> Controles implementados para confirmar la veracidad de la información	N/A
<p>2. Los colaboradores del área de atención al público, generalmente al aperturar la cuenta, se limitan a completar los campos que el formulario de inicio de relación solicita, evidencian así, que carecen de la calificación necesaria para identificar y obtener información adicional, que pudiera facilitarle a la entidad determinar indicios de operaciones ilícitas, por parte del nuevo cliente.</p>	B – 1.1
Recomendación	
<p>✓ Capacitar y concientizar al personal que conforma el área de servicio al cliente de Banco Comercial, S.A., para la aplicación eficiente de la política "Conozca a su Cliente" , por ser ellos, personal clave en la estructura instalada para la detección de posibles operaciones de lavado de dinero.</p>	



BANCO COMERCIAL, S.A.
ASPECTOS A EVALUAR EN EL PROCESO DE APERTURA DE CUENTAS

No.	No. de Cliente	Cuenta No.	Nombre	Aspectos evaluar						Obs.	Ref.
				1	2	3	4	5	6		
1	1652294	90-XX-05058-X	Manuel González Chinchilla	si	no	si	si	si	si		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;">B-1</div>
2	1652352	81-XX-28028-X	Lester Antonio Padilla Izquierdo	no	si	no	si	si	no	a)	
3	1652449	81-XX-78226-X	Lenny Laruriano Aleja Valle	no	si	no	si	no	no	b)	
4	9122751	81-XX-89133-X	Mario Orlando Méndez García	no	si	no	no	no	no	b)	
5	9230810	81-XX-05270-X	Claudia Maria Vielman Caceres	no	si	no	no	si	no	a)	
6	1182739	81-XX-97210-X	Leticia Beltran de Cardona	no	si	no	no	no	no	a) b)	
7	9118613	81-XX-17405-X	Isaac Oajaca Carrera	si	no	si	si	si	si		
8	1146915	81-XX-34712-X	Julio Roberto Leon Madrazo	no	si	no	no	no	no	a) b)	
9	1278104	81-XX-45159-X	Paula Cortez Ismalej de Tun	si	no	si	si	si	si		
10	1381138	81-XX-16397-X	Maria Lucia Lajuj Gomez	no	si	no	no	si	no	a)	

Aspectos a evaluar en los colaboradores en el proceso de apertura de cuentas

- | | |
|--|---|
| <p>1 Dan a conocer al cliente los beneficios y ventajas del producto a aperturar</p> <p>2 Se limita a complementar la información indicada en los formularios IVE</p> <p>3 Profundiza en aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Actividad económica del cliente * Origen de los fondos a manejar en la entidad * Servicios bancarios a utilizar con mayor frecuencia | <p>4 Revisa que la información proporcionada por el cliente este completa:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Fotocopia de cédula de vencidad * Fotocopia de pasaporte * Recibo de agua, luz o teléfono <p>5 Las referencias personales son confirmadas en el momento de la apertura</p> <p>6 Establece un ambiente de confianza para con el cliente</p> |
|--|---|

Observaciones

- a) Se dieron a conocer hasta que el cliente lo solicitó
- b) Argumentaron que por el volumen de trabajo, no es posible realizar esta actividad en el momento de la apertura

Conclusión

Los colaboradores carecen del conocimiento necesario para identificar operaciones ilícitas, ya que se enmarcan únicamente a requerir la información que los campos del sistema les solicita, sin considerar aspectos objetivos que enmarcan la política "Conozca a su Cliente".



BANCO COMERCIAL, S.A.
Registro de Clientes
Memorando de terminación

Trabajo realizado

- a) Se revisó los procedimientos y controles establecidos por la administración, para la apertura de cuentas y concesión de préstamos, por medio de una muestra de expedientes de operaciones autorizadas durante el mes de mayo, integrada de la forma siguiente:

Producto	No. de Casos		%
	Aprobaciones	Muestra	
Depósitos monetarios	55	40	72.73
Depósitos de ahorro	45	30	66.67
Depósitos a plazo fijo	10	10	100.00
Préstamos	15	15	100.00
Total	125	95	76.00

- b) Se obtuvo la base de datos de cuentas monetarios y de ahorro de Banco Comercial, S.A., con el objeto de identificar la existencia de cuentas carentes de nombre o abreviadas.

Resultados obtenidos

Ref.

Revisión de expedientes

1. De los expedientes revisados a continuación detallamos las incidencias más comunes, siendo las siguientes:

Descripción	No. de Casos
Expedientes que carecen de formularios IVE	8
No se indica la procedencia de los fondos a manejar en las cuentas	12
Los rangos consignados a utilizar no guarda relación con los ingresos reportados	8
No poseen fotocopia de recibo (por servicio de agua potable, energía eléctrica, servicio domiciliario, etc.)	9
Falta de algún documento de soporte (fotocopia de cédula, patente de comercio y sociedad, etc.)	10
En el formulario no se registra la actividad económica del solicitante	10
El recibo de servicio presentado por el cliente corresponde a un teléfono móvil	16
El expediente no presenta evidencia de confirmación de referencias personales	22
El formulario presenta espacios en blanco pendientes de anular	49
Los formularios no muestran los productos o servicios que el cliente va a utilizar	10

B - 2.1
B - 2.2



BANCO COMERCIAL, S.A.
Registro de Clientes
Memorando de terminación

Resultados obtenidos	Ref.
<p>Con los resultados anteriores, se observa que las unidades de negocio y/o operativas incumplen con la normativa vigente, lo que puede ocasionar sanciones para la institución por parte del ente supervisor.</p> <p>2. Del total de expedientes seleccionados no fueron proporcionados diez (10) por la Unidad de Archivo de Expedientes por desconocer su ubicación.</p>	B – 2.3
Recomendaciones	
<p>✓ Solicitar al personal completar los formularios IVE de acuerdo a las políticas establecidas, haciendo hincapié en que la inobservancia de las mismas será tomado como complicidad de presentarse algún hecho delictivo.</p>	

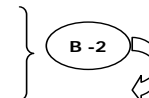


BANCO COMERCIAL, S.A
REVISIÓN EXPEDIENTES DE CUENTAS DEPÓSITOS MONETARIOS

No.	No. Cuenta	Nombre	No. de Cliente	Atributos										Obs.
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	81 XX 19290X	Gilma Rodriguez de Lara	225213	X	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
2	81 XX 89133X	Milgian Maria Vela Santos	252419	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	a) d)
3	81 XX 97210X	Semilla S.A.	415426	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	b) c)
4	81 XX 07880X	Nancy Carolina Reynoso	471373	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	d) i)
5	81 XX 00094X	Edna Sandoval Molina	602113	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	b)
6	81 XX 90566X	Ana Lucrecia Alvarez Ros	669140	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	g)
7	81 XX 00106X	Claudia Yoc Lemus	897068	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	a) i)
8	81 XX 14211X	Luz Maria Navas Melo	1015659	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	c) h)
9	81 XX 87405X	Estuardo Rubén Huitz Roy	1235900	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	e)
10	81 XX 99462X	Salon Ester	1255746	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	b)
11	81 XX 91765X	Anibal Molina Cruz	1306799	X	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	h)
12	81 XX 88810X	La Casona, S.A.	1335898	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	g) h)
13	81 XX 91938X	Rocio García Leal	1396249	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	f)
14	81 XX 03100X	Blanca Azucena Reyes López	1431485	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	b) d)
15	81 XX 88248X	Rufino Ramos Mendoza	1560103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	
16	81 XX 90609X	Cindy Mariela Ponce Samayoa	1568549	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	a) c)
17	81 XX 93294X	Guillermo Rivera Rio	1575396	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	g) h)
18	81 XX 96025X	Gamy Gerardine Guerra Sierra	1581975	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	d) g)
19	81 XX 98059X	Juan Alberto Lago Torres	1586894	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	f) h) i)
20	81 XX 01222X	Edwin Arturo Maldonado Corzo	1593985	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	b) g)
21	81 XX 01820X	Manuel Pocasangre Toledo	1595457	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	c) i)
22	81 XX 07217X	César Aldana Urizar	1608309	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	
23	81 XX 07223X	Irene Soto Bethancourt	1608328	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	a) h)
24	81 XX 09391X	José Luis Garzaro Hernández	1613454	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	e) g)
25	81 XX 10577X	William Gómez Ordóñez	1616331	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	
26	81 XX 10954X	Miguel Torres Silvestre	1617224	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	b) h) i)
27	81 XX 11909X	Dalila Chacón Pérez	1619336	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	c) d)
28	81 XX 14214X	Amarilis Ardón Cojulún	1624734	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	
29	81 XX 16768X	Mario Ricardo Peraldo Galicia	1629802	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	b)
30	81 XX 91527X	Juan José Xen Toscano	6177479	X	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	

Observaciones

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> a) El recibo de servicio presentado por el cliente, no corresponde a una línea fija b) No existe evidencia sobre la confirmación de las referencias personales c) En el formulario no se registra la actividad económica del solicitante d) Al cliente no le fue asignado el monto promedio mensual a utilizar en la cuenta e) Los ingresos mensuales no corresponde a los movimientos asignados | <ul style="list-style-type: none"> f) El formulario IVE no corresponde al tipo de producto aperturado g) No se asigna el producto, servicio o rango de las operaciones h) No se indica la procedencia de los fondos a manejar en la cuenta i) El rango consignado no guarda relación con los ingresos reportados |
|--|--|





BANCO COMERCIAL, S.A.
REVISIÓN EXPEDIENTES CUENTAS AHORRO CORRIENTE

No.	Cuenta No.	Cliente	Código No.	Atributos										Obs.	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	81 XX 17405X	Isaac Oajaca Carrera	911861	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	e)
2	81 XX 34712X	Julio Roberto Leon Madrazo	1146915	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	
3	81 XX 45159X	Paula Cortez Ismalej De Tum	1278104	✗	✓	✗	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
4	81 XX 20930X	Maria Lucia Lajuj Gomez	1381138	✗	✗	✗	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
5	81 XX 65089X	Martha Azucena Jaimes Alvarez	1407257	✗	✗	✓	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
6	81 XX 14596X	Hipolito Santiago Garcia Moreno	1556140	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) c)
7	81 XX 16397X	Esperanza Gramajo	1558285	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	81 XX 17378X	Hilaria Ana Gaspar Tomas	1559498	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) h)
9	81 XX 17846X	Rudy Roberto Lepe Lopez	1560055	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b)
10	81 XX 18937X	Gilmar Perez Quevedo	1561365	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b)
11	81 XX 30982X	Catalina Laz Rodriguez	1577735	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) a)
12	81 XX 37854X	Francisca Ambrosio De Garcia	1588119	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) h)
13	81 XX 37853X	Leiry Diasolim Garcia Martinez	1588121	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) c) a)
14	81 XX 39837X	Manuel Monzon Ochaeta	1591186	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) d)
15	81 XX 39925X	Ebelio Arita	1591310	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b)
16	81 XX 45516X	Francisca Quevedo Aguila	1600271	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) a) d)
17	81 XX 45971X	Edgar Rolando Castillo	1601062	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	a)
18	81 XX 48737X	Mercedes Lopez Alonzo	1605317	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	f) h) i)
19	81 XX 60501X	Jose Mario Avila Escobedo	1611256	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) c) a)
20	81 XX 53087X	La Esperanza, S.A.	1611997	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	a) h)
21	81 XX 53624X	Elmer Rubi Pinzon Marroquin	1612806	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) a) d)
22	81 XX 53648X	Stev Josimar Pineda Morales	1612850	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) a) i)
23	81 XX 54054X	Rosaura Natali Perez Perez	1613415	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b) c) a)
24	81 XX 54849X	Wilson Raul Martinez Fernandez	1614530	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	a) i)
25	81 XX 56241X	Sofia Rodriguez Macchi	1616574	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	c) g) h)
26	81 XX 57491X	Rosa Lidia Patzan Suruy	1618546	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	
27	81 XX 61411X	Wagner Mayorga Olivares	1624880	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	a) g)
28	81 XX 63967X	Arturo Palencia O Alicia Chavez	1629193	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	b)
29	81 XX 64851X	Dellfina Antonieta Ajche	1630583	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	a) g)
30	81 XX 44951X	Juan Esteban Ventura Xen	6177479	✗	✗	✗	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	

Observaciones

- a) El recibo de servicio presentado por el cliente, no corresponde a una línea fija
- b) No existe evidencia sobre la confirmación de las referencias personales
- c) En el formulario no se registra la actividad económica del solicitante
- d) La fecha del recibo de servicio no es reciente
- e) El formulario IVE presenta error en los apellidos del cliente

- f) El cliente no sabe firmar, firmando en su lugar el auxiliar
- g) No se asigna el producto, servicio o rango de las operaciones
- h) No se indica la procedencia de los fondos a manejar en la cuenta
- i) El rango consignado no guarda relación con los ingresos reportados

B - 2



BANCO COMERCIAL, S.A.
LISTADO DE EXPEDIENTES A REVISAR

a) DEPÓSITOS MONETARIOS

No.	No. Cuenta	Nombre	No. de Cliente	Proporcionado	
				SI	NO
1	81 XX 19290X	Gilma Rodríguez de Lara	225213	✓	
2	81 XX 89133X	Milgian Maria Vela Santos	252419	✓	
3	81 XX 97210X	Semilla S.A.	415426	✓	
4	81 XX 07880X	Nancy Carolina Reynoso	471373	✓	
5	81 XX 00094X	Edna Sandoval Molina	602113	✓	
6	81 XX 90566X	Ana Lucrecia Alvarez Ros	669140	✓	
7	81 XX 00106X	Claudia Yoc Lemus	897068	✓	
8	81 XX 14211X	Luz Maria Navas Melo	1015659	✓	
9	81 XX 87405X	Estuardo Rubén Huitz Roy	1235900	✓	
10	81 XX 99462X	Salon Ester	1255746	✓	
11	81 XX 91765X	Anibal Molina Cruz	1306799	✓	
12	81 XX 88810X	La Casona, S.A.	1335898	✓	
13	81 XX 91938X	Rocio García Leal	1396249	✓	
14	81 XX 03100X	Blanca Azucena Reyes López	1431485	✓	
15	81 XX 88248X	Rufino Ramos Mendoza	1560103	✓	
16	81 XX 90609X	Cindy Mariela Ponce Samayoa	1568549	✓	
17	81 XX 93294X	Guillermo Rivera Rio	1575396	✓	
18	81 XX 96025X	Gamy Gerardine Guerra Sierra	1581975	✓	
19	81 XX 98059X	Juan Alberto Lago Torres	1586894	✓	
20	81 XX 01222X	Edwin Arturo Maldonado Corzo	1593985	✓	
21	81 XX 01820X	Manuel Pocasangre Toledo	1595457	✓	
22	81 XX 07217X	César Aldana Urizar	1608309	✓	
23	81 XX 07223X	Irene Soto Bethancourt	1608328	✓	
24	81 XX 09391X	José Luis Garzaro Hernández	1613454	✓	
25	81 XX 10577X	William Gómez Ordóñez	1616331	✓	
26	81 XX 10954X	Miguel Torres Silvestre	1617224	✓	
27	81 XX 11909X	Dalila Chacón Pérez	1619336	✓	
28	81 XX 14214X	Amarilis Ardón Cojulún	1624734	✓	
29	81 XX 16768X	Mario Ricardo Peraldo Galicia	1629802	✓	
30	81 XX 91527X	Juan José Xen Toscano	6177479	✓	
31	81 XX 77217X	Zoila Margarita Lopez Sisimit	3645102		X
32	81 XX 07670X	Alvaro Santiago Santos Vargas	9837205		X
33	81 XX 07743X	Los Tres, S.A.	1376415		X
34	81 XX 07846X	Adrián Carrera Gaspar	3029756		X
35	81 XX 30403X	Corporación M&M	2837462		X
36	81 XX 23679X	El Triángulo, S.A.	9856315		X
37	81 XX 34621X	Manuel Francisco Javier Méndez	3826415		X
38	81 XX 87346X	Marco Antonio García Ortega	5863461		X
39	81 XX 12678X	Juana Alarcón Pacual	8473615		X
40	81 XX 23109X	Miguel Franciso Cruz Soto	3418476		X

b) DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE

Cuenta No.	Cliente	Código No.	Proporcionado	
			SI	NO
81 XX 17405X	Isaac Oajaca Carrera	911861	✓	
81 XX 34712X	Julio Roberto Leon Madrazo	1146915	✓	
81 XX 45159X	Paula Cortez Ismalej De Tum	1278104	✓	
81 XX 20930X	Maria Lucia Lajuj Gomez	1381138	✓	
81 XX 65089X	Martha Azucena Jaimes Alvarez	1407257	✓	
81 XX 14596X	Hipolito Santiago Garcia Moreno	1556140	✓	
81 XX 16397X	Esperanza Gramajo	1558285	✓	
81 XX 17378X	Hilaria Ana Gaspar Tomas	1559498	✓	
81 XX 17846X	Rudy Roberto Lepe Lopez	1560055	✓	
81 XX 18937X	Gilmar Perez Quevedo	1561365	✓	
81 XX 30982X	Catalina Laz Rodriguez	1577735	✓	
81 XX 37854X	Francisca Ambrosio De Garcia	1588119	✓	
81 XX 37853X	Leiry Diasolim Garcia Martinez	1588121	✓	
81 XX 39837X	Manuel Monzon Ochaeta	1591186	✓	
81 XX 39925X	Ebelio Arita	1591310	✓	
81 XX 45516X	Francisca Quevedo Aguila	1600271	✓	
81 XX 45971X	Edgar Rolando Castillo	1601062	✓	
81 XX 48737X	Mercedes Lopez Alonzo	1605317	✓	
81 XX 60501X	Jose Mario Avila Escobedo	1611256	✓	
81 XX 53087X	La Esperanza, S.A.	1611997	✓	
81 XX 53624X	Elmer Rubi Pinzon Marroquin	1612806	✓	
81 XX 53648X	Stev Josimar Pineda Morales	1612850	✓	
81 XX 54054X	Rosaura Natali Perez Perez	1613415	✓	
81 XX 54849X	Wilson Raul Martinez Fernandez	1614530	✓	
81 XX 56241X	Sofia Rodriguez Macchi	1616574	✓	
81 XX 57491X	Rosa Lidia Patzan Suruy	1618546	✓	
81 XX 61411X	Wagner Mayorga Olivares	1624880	✓	
81 XX 63967X	Arturo Palencia O Alicia Chavez	1629193	✓	
81 XX 64851X	Dellfina Antonieta Ajche	1630583	✓	
81 XX 44951X	Juan Esteban Ventura Xen	6177479	✓	

OBSERVACIÓN

- ✓ Expediente proporcionado
- X Expediente no proporcionado

BANCO COMERCIAL, S.A.
REVISIÓN INFORMACIÓN DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

No.	Cuenta No.	Cliente	Fecha Apertura	Atributos										Obs.	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	81 XX 37405X	Rosario Arias Molina	03/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	a)
2	81 XX 14712X	Julio Guzmán Mendoza	04/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	81 XX 25159X	Juan Antonio Garcia Santizo	08/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	81 XX 90930X	Enrique Arturo Juárez Castro	13/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	81 XX 85089X	Leonardo Montealegre Cotto	15/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	81 XX 54596X	Hermelindo Contreras Herrera	21/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	b)
7	81 XX 86397X	Arturo Eduardo Vega Lira	23/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	81 XX 07378X	José Francisco Cuyuch Oj	25/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	81 XX 27846X	Sandra Carolina Santos López	28/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	81 XX 58937X	Sergio Armando Salas Salguero	31/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Observaciones

- a) En el formulario no se registra la actividad económica del solicitante
 b) La fecha del recibo de servicio no es reciente



BANCO COMERCIAL, S.A.
REVISIÓN INFORMACIÓN DE PRÉSTAMOS

No.	Cuenta No.	Cliente	Atributos															Obs.	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	81 XX 000295	Silvia Valladares Robles	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	
2	81 XX 000297	Juan Balbino Sandoval Lima	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	
3	81 XX 000298	Leonel Estuardo Luna Millán	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	
4	81 XX 000302	Brenda Janeth Avila Roca	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	a)
5	81 XX 000306	Ana Isabel Dubón López	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	
6	81 XX 000321	Carlos Humberto Sánchez Lira	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	b)
7	81 XX 000328	Juan Francisco Dieguez Brán	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	
8	81 XX 000329	Los Tres, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	c)
9	81 XX 000339	Ismael Vargas Aldana	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	
10	81 XX 000341	Sergio Danilo Arias Franco	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	
11	81 XX 000356	Brenda Alicia Pérez Molina	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	
12	81 XX 000361	Castillo de Papel, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	c)
13	81 XX 000362	Tornillos A&M, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	d)
14	81 XX 000368	Mynor Rubén Conde Padilla	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	
15	81 XX 000370	Mirna Lemus Morales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	✓	✓	✓	✓	

Observaciones

- a) La solicitud de crédito carece de firma de autorización
- b) El expediente carece de información del fiador del crédito
- c) En el formulario IVE no se registra la actividad económica del solicitante
- d) La información financiera presentada por el cliente no es reciente



BANCO COMERCIAL, S.A.
ATRIBUTOS A CONSIDERAR EN LA REVISIÓN DE EXPEDIENTES

Documentación requerida

- 1 El expediente cuenta con el formulario IVE
- 2 Fotocopia de documentos mínimos para el inicio de relaciones

Documentación requerida persona individual

- 2.1 Fotocopia de los documentos de identificación de la (s) persona (s) solicitantes del servicio
- 2.2 En caso de ser extranjeros una fotocopia del documento que acredite la condición migratoria cuando sea aplicable (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje, etc.)
- 2.3 En caso de poseer negocio propio adjuntar, fotocopia de patente de empresa y del formulario de inscripción en la SAT o carné

Documentación requerida persona jurídica

- 2.1 Fotocopia del primer testimonio de la escritura pública de constitución, debidamente registrada
 - 2.2 Fotocopia de la patente de comercio de sociedad
 - 2.3 Fotocopia de la patente de comercio de empresa
 - 2.4 Fotocopia del acuerdo gubernativo u otro documento similar (en el caso de fundaciones, iglesias, etc.), en el que se autorice su constitución
 - 2.5 Fotocopia del nombramiento del representante legal, debidamente registrado o primer testimonio de la escritura de mandato debidamente registrado
 - 2.6 Fotocopia de cédula de vecindad o pasaporte del representante legal
 - 2.7 Fotocopia de los documentos de identificación de los responsables del depósito
 - 2.8 En caso de ser extranjeros, una fotocopia de su documento de identificación y del documento que acredite su condición migratoria, cuando sea aplicable (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje)
- 3 Fotocopia de un recibo por prestación de servicios, tales como agua potable, energía eléctrica, o teléfono, u otro servicio domiciliario, del bien inmueble que ocupa la entidad.

Contenido del formulario IVE

- 4 Cumplimiento con toda la información mínima requerida
- 5 Firma del solicitante
- 6 Firma, sello y código del empleado responsable de completar el formulario
- 7 Firma, sello y código del empleado responsable de verificar la información
- 8 Firma, sello y código de quién autoriza la operación
- 9 Posee espacios en blanco pendientes de anular
- 10 Contiene alteraciones, borrones o tachones

Información financiera


- 11 Personas jurídicas: Estados financieros auditados
- 12 Persona individual: Estado patrimonial, declaración de ingresos y egresos

Información general

- 13 Solicitud de crédito
- 14 Resolución de autorización
- 15 Informe de análisis financiero del cliente



BANCO COMERCIAL, S.A.
Confirmación de Referencias
Memorando de terminación

Resultados obtenidos			Ref.														
<table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Fecha apertura</th> <th align="center">No. Cuenta</th> <th align="center">Nombre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">27/06/200X</td> <td align="center">81-XX-28747X</td> <td align="center">Pablo Romero Cruz</td> </tr> <tr> <td align="center">28/06/200X</td> <td align="center">81-XX-76477X</td> <td align="center">Olga Yolanda Marroquín Aguilar</td> </tr> <tr> <td align="center">29/06/200X</td> <td align="center">81-XX-26780X</td> <td align="center">Alfred Manolo Martínez Ávila</td> </tr> <tr> <td align="center">29/06/200X</td> <td align="center">81-XX-76693X</td> <td align="center">Wendy Patricia Rodríguez Morales</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha apertura	No. Cuenta	Nombre	27/06/200X	81-XX-28747X	Pablo Romero Cruz	28/06/200X	81-XX-76477X	Olga Yolanda Marroquín Aguilar	29/06/200X	81-XX-26780X	Alfred Manolo Martínez Ávila	29/06/200X	81-XX-76693X	Wendy Patricia Rodríguez Morales	<p>3. Sobre la base de lo que establece la ley, en cuanto a la actualización por parte de la persona obligada, como mínimo anualmente, de los registros de sus clientes, se estableció que el mecanismo empleado por Banco Comercial, es requerir esta información al cliente, cuando este solicita la apertura de un nuevo producto.</p>	<p>N/A</p> 
Fecha apertura	No. Cuenta	Nombre															
27/06/200X	81-XX-28747X	Pablo Romero Cruz															
28/06/200X	81-XX-76477X	Olga Yolanda Marroquín Aguilar															
29/06/200X	81-XX-26780X	Alfred Manolo Martínez Ávila															
29/06/200X	81-XX-76693X	Wendy Patricia Rodríguez Morales															
Recomendaciones																	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir las políticas y procedimientos establecidos por la administración de Banco Comercial, S.A., para el proceso de confirmación de referencias, puesto que esto, se establece en cumplimiento a la política "Conozca a su cliente", cuyo finalidad es prevenir que la entidad se vea involucrada en operaciones ilícitas. ✓ Diseñar una campaña permanente de actualización de registros de los clientes, para cumplir con lo establecido en el artículo 23 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. 																	



BANCO COMERCIAL, S.A.		Forma CR-020 Fecha <u>18/06/200X</u> Cliente No. <u>112354-1</u>	
VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS			
Nombre completo <u>OLGA YOLANDA MARROQUÍN AGUILAR</u>			
Dirección <u>3a. Calle 13-23 zona 12 Colonia La Popular</u>			
Teléfono de casa <u>4337-2157</u>		Celular No. <u>5578-2073</u>	
Actividad económica a la que se dedica <u>Dar clases</u>		Profesión, oficio u ocupación <u>Maestra de primaria</u>	
I. REFERENCIAS PERSONALES Nombre <u>SANDRA MENDOZA DE LIMA</u>		I. REFERENCIAS PERSONALES Nombre <u>PEDRO HUMBERTO LOPEZ MOLINA</u>	
1) Conoce a la señor (a) (ita) <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO 2) Tiempo de conocerla a) Menos de 1 año <input type="checkbox"/> b) De 1 a 4 años <input type="checkbox"/> c) Más de 4 años <input checked="" type="checkbox"/> 3) Considera que es una persona a) Honorable <input type="checkbox"/> b) Trabajadora <input checked="" type="checkbox"/> c) Confiable <input checked="" type="checkbox"/> 4) Observaciones <u>No había recibido llamada alguna de la entidad</u>		1) Conoce a la señor (a) (ita) <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO 2) Tiempo de conocerla a) Menos de 1 año <input type="checkbox"/> b) De 1 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> c) Más de 4 años <input type="checkbox"/> 3) Considera que es una persona a) Honorable <input checked="" type="checkbox"/> b) Trabajadora <input checked="" type="checkbox"/> c) Confiable <input checked="" type="checkbox"/> 4) Observaciones <u>En ningún momento se le había requerido información sobre la señora Marroquin</u>	
II. REFERENCIAS BANCARIAS 1) Nombre del banco _____ 2) Tiene cuenta con ustedes el (la) señor (a) (ita) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO 3) Tipo de cuenta a) Ahorros <input type="checkbox"/> b) Monetarios <input type="checkbox"/> c) Plazo Fijo <input type="checkbox"/> d) Otros <input type="checkbox"/> 4) Observaciones _____		II. REFERENCIAS BANCARIAS 1) Nombre del banco _____ 2) Tiene cuenta con ustedes el (la) señor (a) (ita) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO 3) Tipo de cuenta a) Ahorros <input type="checkbox"/> b) Monetarios <input type="checkbox"/> c) Plazo Fijo <input type="checkbox"/> d) Otros <input type="checkbox"/> 4) Observaciones _____	
III. REFERENCIAS COMERCIALES 1) Empresa _____ 2) Es o ha sido cliente de uds. el (la) señor (a) (ita) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO 3) Tipo de cliente a) Bueno <input type="checkbox"/> b) Malo <input type="checkbox"/> c) Regular <input type="checkbox"/> 4) Observaciones _____		III. REFERENCIAS COMERCIALES 1) Empresa _____ 2) Es o ha sido cliente de uds. el (la) señor (a) (ita) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO 3) Tipo de cliente a) Bueno <input type="checkbox"/> b) Malo <input type="checkbox"/> c) Regular <input type="checkbox"/> 4) Observaciones _____	

Con base en el resultado de la verificación y confirmación de referencias se autorizó la apertura de la cuenta o del servicio SI NO


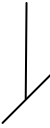
Observaciones: Las referencias personales de acuerdo al Formulario IVE, ya había sido confirmadas por el área de Servicio al Cliente, no obstante, al se reconfirmadas por Auditoría, las personas manifestaron no haber dado ningún tipo de referencia sobre el cliente.

 Alejandra Hernández - 5511
 Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información

BANCO COMERCIAL, S.A.
Registros Diarios
Memorando de terminación

Trabajo realizado											
<p>a) Se entrevistó al oficial de cumplimiento quien nos proporcionó copia de la política para la compra y venta de moneda extranjera e indicó que estas transacciones se encuentran debidamente parametrizadas en el sistema de cajas.</p> <p>b) Se generó un reporte histórico de transacciones iguales o superiores a EUA 10 mil dólares o su equivalente en moneda nacional, de transacciones de un día determinado, con el objeto de validar la efectividad del sistema para capturar las operaciones y el requerimiento del llenado del formulario IVA-BA-03.</p>											
Resultados obtenidos	Ref.										
<p>1. Se determinó la existencia de una política que regula la negociación y autorización de transacciones en efectivo que cumple con la normativa relacionada con la prevención y detección de lavado de activos, la cual es de conocimiento de todos los empleados de la entidad.</p>	N/A										
<p>2. Se lleva un registro diario de las operaciones iguales o mayores a EUA 10 mil o su equivalente en moneda nacional por medio del sistema de cajas, el cual cumple con esta función con un acumulador y campo clave, dicho sistema solicita a los auxiliares el uso del formulario IVE-BA-03, ya que de no ingresar el número de documento, no se permite operar la transacción.</p>	N/A ↓										
<p>3. De la muestra seleccionada de transacciones en efectivo a continuación se detallan las incidencias encontradas en la revisión de los Formularios IVE-BA-03:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Descripción</th> <th style="text-align: center;">No. de Casos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>En el formulario no se incluye el número de cuenta donde se registra la operación</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Sin firma del empleado responsable de la verificación de la información</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>El jefe o responsable de agencia no esta revisando y/o autorizando estas transacciones</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>La información referente al origen de los fondos es superficial (*)</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	No. de Casos	En el formulario no se incluye el número de cuenta donde se registra la operación	3	Sin firma del empleado responsable de la verificación de la información	1	El jefe o responsable de agencia no esta revisando y/o autorizando estas transacciones	3	La información referente al origen de los fondos es superficial (*)	15	B - 4.1 ↓
Descripción	No. de Casos										
En el formulario no se incluye el número de cuenta donde se registra la operación	3										
Sin firma del empleado responsable de la verificación de la información	1										
El jefe o responsable de agencia no esta revisando y/o autorizando estas transacciones	3										
La información referente al origen de los fondos es superficial (*)	15										

BANCO COMERCIAL, S.A.
Registros Diarios
Memorando de terminación

Resultados obtenidos	Ref.
<p>(*) En este aspecto no se esta cumpliendo con la política conozca a su cliente, ya que se está describiendo el origen de los fondos de una forma somera, la cual no proporciona mayor información a la entidad sobre la actividad real que los origina, siendo algunas de ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> De su negocio <input type="checkbox"/> De su trabajo <input type="checkbox"/> Ventas <p>4. Mensualmente, el oficial de cumplimiento notifica a la Intendencia de Verificación Especial –IVE– sobre este tipo de transacciones por medio del formulario IVE-BA-05, lo que se validó con la revisión de los reportes respectivos, cuyos resultados fueron satisfactorios.</p>	<p>B – 4.1</p>  <p>N/A</p> 
Recomendaciones	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar a los empleados mostrar mayor diligencia en la aceptación de este tipo de operaciones, requiriendo a los clientes más información sobre la procedencia de los fondos, inclusive requerir documentación de soporte previo a su registro. ✓ Requerir a los jefes o encargados de agencia, la revisión y autorización de estas transacciones, para evitar que la entidad sea utilizada para el blanqueo de actividades ilícitas. 	



BANCO COMERCIAL, S.A.
REVISIÓN REGISTRO DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO
SUPERIORES A EUA 10,000 O SU EQUIVALENTE EN MONEDA NACIONAL

No.	No. Transacción	Fecha	Monto Q.	Atributos										Obs.
				1	2	3	4	5	6	7.1	7.2	7.3	7.4	
1	356139	04/07/200X	100,206.00	✓	✓	✓	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	
2	356189	04/07/200X	81,566.00	✓	✓	n/a	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	
3	35640	04/07/200X	85,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	
4	356192	04/07/200X	80,000.00	✓	✗	✓	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	a)
5	356633	04/07/200X	120,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	No	✓	✓	✗	✓	
6	353476	04/07/200X	81,999.00	✓	✓	n/a	✓	✓	No	✓	✓	✓	✗	b)
7	348764	04/07/200X	84,995.00	✓	✓	✓	✓	✓	No	✓	✓	✓	✗	b)
8	353824	04/07/200X	94,301.00	✓	✗	✓	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	a)
9	353832	04/07/200X	130,045.00	✓	✓	✓	✓	✓	No	✓	✓	✓	✗	b)
10	353833	04/07/200X	130,449.00	✓	✓	✓	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	c)
11	251249	04/07/200X	80,989.00	✓	✓	✓	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	
12	316503	04/07/200X	94,995.00	✓	✓	n/a	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	
13	343461	04/07/200X	95,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	
14	343462	04/07/200X	80,500.00	✓	✗	✓	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	a)
15	343463	04/07/200X	82,271.00	✓	✓	n/a	✓	✓	No	✓	✓	✓	✓	

Atributos

- 1 Datos de la persona a cuyo nombre se realiza la transacción
- 2 Número de cuenta donde se registra la operación
- 3 Datos de la persona física que realiza la transacción
- 4 Datos del beneficiario
- 5 Datos de la transacción (*)
- 6 Muestran los formularios alteraciones, borrones o tachones
- 7 Poseen firma de:
 - 7.1 Persona que realiza la transacción
 - 7.2 Empleado responsable del llenado del formulario
 - 7.3 Empleado responsable de la verificación de la información
 - 7.4 De quien autoriza la operación
- (*) Enfatizar en el origen y destino de los fondos

Observaciones

- a) Se verificó en el sistema que el cliente si posee cuenta en el banco
- b) Los formularios fueron enviados al archivo, sin haber sido revisados y autorizados por el jefe de agencia
- c) Durante el día se realizaron varios depósitos en efectivo a la misma cuenta, la agencia lo reporto al oficial de cumplimiento como una operación inusual
- d) La información referente al origen y destino de los fondos es superficial

B - 4



BANCO COMERCIAL, S.A.
Actualización y Conservación de Registros
Memorando de terminación

Trabajo realizado					
<p>a) Se entrevistó al jefe del archivo de expedientes y jefe del archivo general, con la finalidad de conocer los procedimientos aplicados por estas dependencias para el resguardo de la información.</p> <p>b) Se visitaron las instalaciones que ocupan tanto el Archivo de Expedientes, así como, bodegas habilitadas para verificar las medidas de seguridad implementadas en dichas áreas.</p>					
Resultados obtenidos				Ref.	
<u>Archivo de Expedientes</u>				<p>N/A</p>	
1. Las medidas de seguridad implementadas para el resguardo de la información en las distintas áreas son las siguientes					
Sección	Medidas de Seguridad				
	Accesorio Electrónico	Extintores de Fuego	Detectores de Humo		Sensores de Movimiento
Anexo Plaza Comercial	✓	✓	✓		✓
Plaza Comercial	✓	✓	✓	x	
Edificio El Amigo	✓	✓	x	x	
2. Debido a la falta de espacio para el resguardo de los expedientes de los clientes activos, parte de ellos, son ubicados en las antiguas instalaciones del banco en el edificio El Amigo, en determinadas áreas pero sobre el piso, lo que se considera inadecuado porque dificulta su consulta y provoca que las carpetas se deterioren con mayor facilidad.				<p>N/A</p>	
<u>Archivo General</u>					
3. En lo que respecta a medidas de seguridad en el área del Archivo General, únicamente una bodega cuenta con extintores de fuego, detectores de humo y sensores de movimiento.				<p>N/A</p>	



BANCO COMERCIAL, S.A.
Actualización y Conservación de Registros
Memorando de terminación

Resultados obtenidos	Ref.
<p>4. Los rollos de microfilm y discos compactos que contiene la información relacionada con los clientes, son custodiados en las instalaciones de esta unidad, sin embargo, no existen copias de seguridad fuera de la misma.</p> <p>5. No existen condiciones adecuadas para el archivo de la información, ya que la papelería es resguardada en cajas de cartón que se encuentran abiertas y colocadas una encima de la otra lo que dificulta su consulta física. Además, no es posible determinar con certeza su contenido debido a que no existe una orden en el envío que describa la documentación recibida.</p> <p>6. Esta unidad desconoce el procedimiento a seguir para la destrucción de la papelería que supera los cinco años de su resguardo, por tal razón, continúa en custodia de la unidad.</p>	<p>N/A</p>
Recomendaciones	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resguardar fuera de las instalaciones del Archivo General los rollos de microfilm y discos compactos relacionados con la información de operaciones del cliente para evitar pérdidas de información, en caso de siniestros, o bien, proceder al desarrollo de copias de seguridad. ✓ Proveer del mobiliario y equipo necesario a estas dependencias responsable del archivo de documentos relacionados con las transacciones de los clientes, asimismo, designar un área específica para la resguardo de cheques propios y boletas de depósitos, por ser documentos importantes. ✓ Instruir al personal sobre los procedimientos a seguir para la destrucción de la papelería que sobrepase el tiempo de permanencia en las instalaciones de dicha unidad, conforme a lo normado por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento, así como lo establecido en el Código de Comercio. 	

BANCO COMERCIAL, S.A.
Conozca a su Empleado y Programas de Capacitación
Resumen de Hallazgos

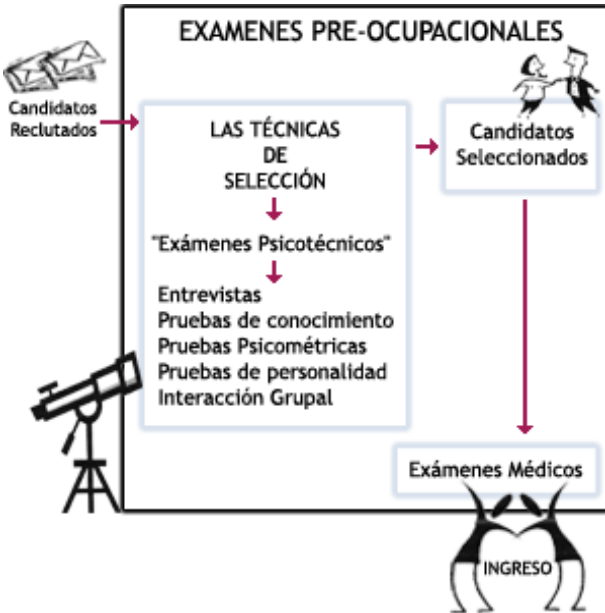

No.	Área del Problema	Hallazgo	Recomendación	Inclusión Informe	Ref.
1.	Selección de Personal	<input type="checkbox"/> Para las contrataciones del área departamental, la visita domiciliar e informe sobre los antecedentes del aspirante son verificados por el jefe de agencia.	Contratar los servicios de una empresa outsourcing para que realice este tipo de verificaciones.	NO	C - 1
2.	Revisión información del personal	<input type="checkbox"/> La información del personal no es actualizada de forma frecuente como lo establece la Ley.	Solicitar la actualización anual de la información de los empleados de la entidad.	SI	C - 2
3.	Contratación Empresas Outsourcing	<input type="checkbox"/> No existen procedimientos para la contratación de los servicios de empresas outsourcing.	Elaborar a la brevedad procedimientos para la contratación de estos servicios.	NO	C - 3
		<input type="checkbox"/> Se carece de información legal de las empresas que presentan este tipo de servicios en la entidad	Solicitar a las empresas presentar este tipo de información	NO	C - 3
		<input type="checkbox"/> Actualmente, no se elaboran contratos de servicios con estas empresas.	Elaborar contratos con estas empresas para establecer derechos y obligaciones entre ambas empresas	NO	C - 3

BANCO COMERCIAL, S.A.
Conozca a su Empleado y Programas de Capacitación
Resumen de Hallazgos


No.	Área del Problema	Hallazgo	Recomendación	Inclusión Informe	Ref.
4.	Programas de Capacitación	<input type="checkbox"/> Anualmente se elabora un programa de capacitación, cuyo contenido son temas específicos sobre el lavado de dinero, y su participación es de carácter obligatorio para todo el personal	Ninguna	N / A	C – 4
5.	Comprensión circulares informativas de lavado de dinero	<input type="checkbox"/> Los resultados obtenidos en las evaluaciones de comprensión de lavado de dinero no fueron satisfactorios, presentan bajos niveles de comprensión.	Hacer hincapié al personal sobre las responsabilidad y efectos que genera el desconocer las formas de actuar de los lavadores de dinero.	SI	C – 5

Hecho por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:
Dina Herrera	06/07/200X	G. Morales	10/07/200X

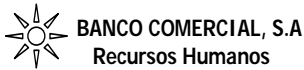
BANCO COMERCIAL, S.A.
Selección de Personal
Memorando de terminación

Trabajo realizado	
<p>Para conocer los procedimientos para la selección del personal, se sostuvo una entrevista con el coordinador de selección y contratación de personal.</p>	
Resultados obtenidos	Ref.
<p>Con base a la información obtenida, obtuvimos los resultados siguientes:</p> <p>a) Existen procedimientos por escrito para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección del personal, cuyo objetivo es incorporar a la entidad el candidato más apropiado, de acuerdo al perfil del puesto a cubrir, a continuación se describe de forma gráfica dicho proceso</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>b) Es importante señalar, que dentro de la política de reclutamiento, se establecen los documentos mínimos que los aspirantes deben adjuntar a la solicitud de empleo previo a su selección y contratación.</p>	<p align="center">N/A</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p align="center">C - 1.1</p>

BANCO COMERCIAL, S.A.
Selección de Personal
Memorando de terminación

Resultados obtenidos	Ref.
<p>c) Posteriormente, de realizadas las evaluaciones psicotécnicas y determinadas las observaciones, se efectúa la verificación de aspectos claves de los postulantes que hayan resultado finalistas, tales como</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Antecedentes personales y comerciales <input type="checkbox"/> Confirmación de referencias laborales <input type="checkbox"/> Evaluación socio-económica <input type="checkbox"/> Visita domiciliar <input type="checkbox"/> Informe <p>d) Para la confirmación de la información proporcionada por los aspirantes, generalmente la entidad utilizada los servicios de una empresa externa de reclutamiento, quienes presentan un informe sobre los resultados obtenidos.</p> <p>e) En el caso de contrataciones para la región departamental, el jefe de agencia es quien realiza la visita domiciliar e informa sobre los resultados a la dirección de recursos humanos, lo que se considera inadecuado porque las observaciones y conclusiones pueden favorecer al solicitante.</p>	<p>N/A</p> 
Recomendación	
<p>✓ Evaluar la posibilidad de contratar una empresa para la realización de las visitas domiciliarias a nivel de toda la república, para evitar que los jefes de agencias tengan relación con esta actividad.</p>	

Cédula No.: C - 1.1
Hecho por: dchr
Fecha: 22/06/200X
Revisado : G.Morales



Forma - RHR- 001

INFORMACIÓN REQUERIDA PERSONAL NUEVO INGRESO

Nombre del empleado: _____

Fecha de empleo: _____ No. Colaborador: _____

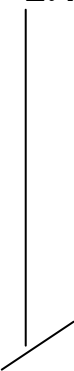

- A Solicitud de empleo
- B Currículum vitae
 Fotografía reciente
- C Hoja de datos personales - fotocopia -
 Cédula de vecindad (todas las hojas)
 Carné del IGSS
 Carné del NIT
 Certificados de estudios y títulos
 Antecedentes personales
 Antecedentes policíacos
 Cartas de recomendación
 Tarjeta de salud
- D Estado patrimonial / Formulario IVE
- E Recibo de agua, luz o teléfono

CPC
Auditoría Interna

Nota:

Previo a su contratación, el aspirante deberá completar esta información, de lo contrario no se procesará ninguna solicitud.

BANCO COMERCIAL, S.A.
Revisión información del personal
Memorando de terminación

Trabajo realizado											
Se solicitó a la dirección de recursos humanos, base de datos de los colaboradores activos al 10 de junio de 200X, para seleccionar una muestra de veinticinco empleados para revisar el expediente físico y documentación de soporte.											
Resultados obtenidos	Ref.										
<p>Con la base de datos proporcionada, obtuvimos los siguientes resultados</p> <p>1) De la revisión efectuada a los expedientes de los colaboradores de Banco Comercial, S.A., a continuación detallamos las deficiencias más comunes</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Atributo</th> <th style="text-align: center;">No. Casos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitud de empleo</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td>Expediente sin contrato de trabajo</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Informe visita domiciliar</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td>Constancia física de capacitación *</td> <td style="text-align: center;">25</td> </tr> </tbody> </table> <p>(*) Al respecto nos manifestaron, que el control de asistencia es de forma digital por tal razón, no existe evidencia física de la participación en los expedientes.</p> <p>2) No existe una política que norme la actualización de la información de los colaboradores de forma anual, (antecedentes, posición socioeconómica, educación, etc.), actualmente, son actualizados cuando son requeridos por una actividad especial, por lo que al no efectuar esta actividad estamos incumpliendo con lo establecido en el artículo 10 de ley en revisión.</p>	Atributo	No. Casos	Solicitud de empleo	8	Expediente sin contrato de trabajo	3	Informe visita domiciliar	12	Constancia física de capacitación *	25	<p>C - 2.1</p>  <p>N / A</p> 
Atributo	No. Casos										
Solicitud de empleo	8										
Expediente sin contrato de trabajo	3										
Informe visita domiciliar	12										
Constancia física de capacitación *	25										
Recomendación											
Implementar una política que norme la actualización anual de los aspectos más relevantes de cada uno de los colaboradores, de esa manera dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 67-2001.											



BANCO COMERCIAL, S.A.
REVISIÓN INFORMACIÓN COLABORADORES ACTIVOS

No.	No Antigüedad	Nombre			Fecha Ingreso	Atributos Generales				Antecedentes			8	Ref
						1	2	3	4	5	6	7		
1	7679	Walter Giovanni	Juarez	Paredes	05/01/200X	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	C - 2
2	7653	Estuardo Geovanni	Villagran	Ramirez	24/11/200X	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
3	9411	Jaquelyn Marleny	Figueroa	Gonzalez	10/05/200X	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
4	6026	Elma Mayrey	Perez	Ordoñez	03/08/200X	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	
5	8065	Claudia Johanna	Cardona	Rivera	28/06/200X	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
6	9111	Blas Rene	Mansilla	Jacinto	17/01/200X	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
7	7809	Luz Mariana	Vasquez	Muñoz	23/02/200X	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
8	8010	Jose Manuel	Castañeda	Castro	07/06/200X	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
9	7740	Nestor Alejandro	Salazar	Ramirez	26/01/200X	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
10	8940	Tatiana Yazmin	Pacheco	Bonilla	02/11/200X	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
11	5941	Londy Gabriela	Cortez	Barrera	18/06/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
12	8412	Carmen Magali	Sagastume	Mayorga	04/01/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
13	8536	Aura Mirtala	Marcos	Donis	25/04/200X	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
14	9054	Maria Del Carmen	Morales	Acevedo	15/12/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
15	7901	Mynor Ulises	Figueroa	Contreras	19/04/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
16	8492	Monica Judith	Morales	Rodas	14/03/200X	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
17	7515	Adalberto Aureliano	Ché	López	25/08/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
18	7310	Wendi Cristina	Barrera	Moran	12/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
19	8217	Flor De Maria	Hernandez	Blanco	30/08/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
20	8432	Oscar Fernando	Galicia	De Paz	17/01/200X	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
21	8625	Edna Ines	Lux	Salguero	30/05/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
22	8523	Claudia Leticia	Ixcoy	Guix	21/04/200X	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
23	9346	Gessica Wualeska	Mendizabal	Escobar	18/04/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
24	8973	Victor Alfonso	Tut	Velasquez	14/11/200X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
25	8579	Luis Miguel	Mendez	Chitop	11/05/200X	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	

Atributos


- | | |
|-----------------------------|---|
| 1 Expediente Físico | 5 Antecedentes Personales |
| 2 Solicitud de Empleo | 6 Laborales |
| 3 Contrato de Trabajo | 7 Patrimoniales |
| 4 Informe visita domiciliar | 8 Participación en Cursos / Semenarios LD |



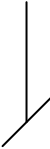


BANCO COMERCIAL, S.A.
Contratación Empresas Outsourcing
Memorando de terminación

Trabajo realizado									
<p>a) Se solicitó detalle de empresas outsourcing contratadas, para verificar la documentación y condiciones pactadas entre ambas empresas para la prestación y contratación de los servicios.</p> <p>b) Los procedimientos establecidos para la contratación de estas empresas fueron requeridos.</p>									
Resultados obtenidos	Ref.								
<p>1. Actualmente, seis (6) empresas prestan servicios outsourcing en Banco Comercial, S.A., siendo las siguientes</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Tipo actividad</th> <th style="text-align: center;">Empresa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios operativos</td> <td>Rápidos, S.A. Los Veloces, S.A. Agiles, S.A.</td> </tr> <tr> <td>Mensajería</td> <td>Puntuales, S.A. A Tiempo, S.A.</td> </tr> <tr> <td>Servicios tecnológicos</td> <td>Expertos, S.A.</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. La administración carece de procedimientos por escrito para la contratación de empresas outsourcing, debido a que estas prestan los servicios desde hace varios años y su continuidad ha dependido del cruce de cartas.</p> <p>3. No cuenta con un expediente para las empresas outsourcing que prestan sus servicios en la entidad, por tal razón, se carece de la información mínima siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Presentación de la empresa <input type="checkbox"/> Fotocopia de la patente de comercio <input type="checkbox"/> Fotocopia de la patente de Sociedad <input type="checkbox"/> Procedimientos de contratación del personal <input type="checkbox"/> Reporte de personal asignado <p>De no contar con esta información, se desconoce la actividad comercial a la que realmente se dedican estas empresas, lo que puede ocasionar que la entidad se vea involucrada en operaciones ilícitas.</p>	Tipo actividad	Empresa	Servicios operativos	Rápidos, S.A. Los Veloces, S.A. Agiles, S.A.	Mensajería	Puntuales, S.A. A Tiempo, S.A.	Servicios tecnológicos	Expertos, S.A.	<p>N / A</p>
Tipo actividad	Empresa								
Servicios operativos	Rápidos, S.A. Los Veloces, S.A. Agiles, S.A.								
Mensajería	Puntuales, S.A. A Tiempo, S.A.								
Servicios tecnológicos	Expertos, S.A.								


BANCO COMERCIAL, S.A.
Contratación Empresas Outsourcing
Memorando de terminación

Resultados obtenidos	Ref.
<p>4. La contratación de los servicios de las empresas outsourcing, se realiza a través de conversaciones entre ambas empresas pactando de igual forma las condiciones de trabajo y la renovación se realiza por un cruce de cartas, las cuales no se fue posible su acceso por desconocer su ubicación.</p> <p>Con lo anterior, observamos que la institución desconoce sobre los procedimientos aplicados por estas empresas para la contratación y capacitación del personal referente al lavado de dinero, incumplimiento de esa manera con lo establecido en el Acuerdo Gubernativo 118-2002.</p>	<p>N/A</p> 
Recomendación	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar procedimientos para la contratación de empresas outsourcing, especificando la documentación que deberá ser requerida a estas empresas para suscribir los convenios de servicio entre ambas empresas. ✓ Solicitar a las empresas con presentan sus servicios a la entidad, proporcionar copia de su información legal y corroborar que estas se encuentran legalmente registradas. ✓ Elaborar contratos de servicio con cada una de las empresas outsourcing contratadas, para establecer de una forma legal los derechos y obligaciones contraídas por ambas empresas. 	

BANCO COMERCIAL, S.A.
Programa de Capacitación
Memorando de terminación

Trabajo realizado	
<p>a) Se sostuvo una entrevista con el oficial de cumplimiento para conocer los procedimientos aplicados para la capacitación del personal sobre el tema.</p> <p>b) Se participó en la capacitación de inducción al personal de nuevo ingreso, con la finalidad de conocer el contenido de estas presentaciones y grado de conocimiento de los colaboradores sobre el asunto de referencia.</p>	
Resultados obtenidos	Ref.
<p>1. De forma anual el oficial de cumplimiento elabora un plan de capacitación del personal sobre aspectos de lavado de dinero u otros activos, el cual es enviado a contraloría corporativa para que sea presentado al consejo de administración para su aprobación. Es importante señalar, que el programa describe de una forma general las actividades a realizarse durante el año.</p>	<p>C - 4.1</p> 
<p>2. Dentro de las capacitaciones anuales, se contemplan las actividades siguientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Edición de videos de capacitación (presentación semestral) <input type="checkbox"/> Emisión de circulares informativas (doce ejemplares) <input type="checkbox"/> Pláticas impartidas por el oficial de cumplimiento <p>Asimismo, se contempla la participación del oficial de cumplimiento y de otros funcionarios de la institución, en congresos o seminarios de primer orden, relacionados con la prevención del delito de lavado de dinero u otros activos, impartidos local o internacionalmente.</p>	<p>N / A</p> 
<p>3. En cada una de las capacitaciones se contemplan temas de actualidad relacionados con técnicas para la prevención de operaciones ilícitas, asimismo, en la edición de los videos se comparten experiencias de la institución sobre actividades catalogadas como inusuales y sospechosas, de esa manera, se dan las herramientas al personal para detectar esta clase de actividades y las formas de reportarlas a las unidades pertinentes.</p>	

BANCO COMERCIAL, S.A.
Programa de Capacitación
Memorando de terminación

Resultados obtenidos	Ref.
<p>4. La asistencia a este tipo de capacitaciones es obligatoria y es registrada de forma digital por medio de la huella dactilar de cada colaborador y resguardada en medios magnéticos, por tal razón, no existe evidencia sobre la participación en los expedientes de los empleados. Observamos, la ubicación de estos registros, el cual es restringido y clasificado por fecha.</p> <p>5. Dentro del programa de inducción del área de recursos humanos, se incluye una sección especial para dar a conocer a los nuevos empleados aspectos generales relacionados con el lavado de dinero, luego se le solicita firmar una constancia, la cual es resguardada en cada expediente.</p>	<p>N/A</p> 
<p>6. De forma trimestral el oficial de cumplimiento presenta informes al órgano de administración relacionados con la eficiencia de los mecanismos de control interno ejecutados en Banco Comercial, S.A., señalando las deficiencias encontradas y medidas de corrección.</p>	<p>C – 4.2</p>
<p>7. Semestralmente el oficial de cumplimiento notifica a la Intendencia de Verificación Especial sobre los resultados alcanzados en la capacitación impartida a los colaboradores de Banco Comercial, S.A., de esa manera da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 67-2001.</p>	<p>C – 4.3</p>

CPC
Auditoría Interna

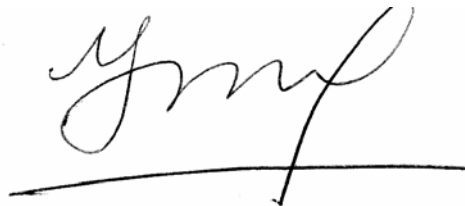
ACTA No. 002-200X

Derivado a que las tendencias del lavado de dinero son cambiantes, motivo por el cual en cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es necesario un sistema anual de capacitación para el personal de BANCO COMERCIAL, S.A., por tal razón, se propone el siguiente Programa de Capacitación para la Prevención y Detección del Lavado de Dinero u Otros Activos, para evitar el uso indebido de los servicios y productos de la entidad en actividades ilícitas de esa naturaleza.

El Consejo de Administración después de discutir sobre el asunto, por unanimidad, el 8 de enero de 200X, resuelve:

- I. Aprobar el programa anual de capacitación para la Prevención y Detección del Lavado de Dinero u Otros Activos, conforme anexo, que forma parte de esta resolución.

- II. Autorizar al Oficial de Cumplimiento para que se envíe a la Superintendencia de Bancos copia del programa aprobado.



Presidente Consejo Administración



BANCO COMERCIAL, S.A
Área de Cumplimiento

Cédula No.: C - 4.2
Hecho por: ah
Fecha: 27/06/200X
Revisado : G.Morales

OFICIO No. 030-200X

Guatemala,
5 de Julio de 200X

CPC
Auditoria Interna

Señor
MANUEL CRUZ
Contralor General

Estimado señor Cruz:

Adjunto sírvase encontrar Informe No. 012-200X, que contiene las deficiencias observadas en nuestras evaluaciones referentes al cumplimiento de la política de prevención y detección de operaciones de lavado de dinero establecida por la administración, llevadas a cabo en diferentes áreas de riesgo de la entidad.

Derivado de lo anterior, solicito su colaboración a efecto de girar instrucciones a donde corresponda para corregir dichas deficiencias. Sin más sobre el particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

MARY ISABEL DIAZ
Oficial de Cumplimiento

c.c. archivo

Guatemala,
10 de Julio de 200X

Señor
Gabriel Molina
Intendente de Verificación Especial
Superintendencia de Bancos
Ciudad, Guatemala

CPC
Auditoría Interna

Señor Molina:

Respetuosamente, me dirijo a usted para notificarle sobre los resultados obtenidos en la capacitación para la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos, impartida durante el primer semestre del presente año al personal de Banco Comercial, S.A., de acuerdo a nuestro programa anual. Con lo anterior, se da cumplimiento a lo establecido en la literal "f" del artículo 22 del Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.


Sin más sobre el particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



MARY ISABEL DIAZ
Oficial de Cumplimiento

BANCO COMERCIAL, S.A.
Comprensión circulares informativas – Lavado de dinero
Memorando de terminación

Trabajo realizado																						
<p>a) Se seleccionó una muestra del personal activo al 10 de Junio de 200X, considerando empleados cuya actividad con cargos de atención directa con los clientes.</p> <p>b) En base a las circulares informativas publicadas en los meses de Diciembre a Mayo 200X, se diseñaron dos cuestionarios, estableciendo que un colaborador posee el conocimiento razonable sobre lo preceptuado en dichas circulares si el resultado de la prueba es igual o mayor a sesenta (60) puntos.</p>																						
Resultados obtenidos	Ref.																					
<p>1. Los resultados de las evaluaciones efectuadas a los colaboradores que asistieron a dicha convocatoria, son los siguientes</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Rango de Punteos</th> <th style="text-align: center;">No. Casos</th> <th style="text-align: center;">Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">De 0 a 19</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">De 20 a 39</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">De 40 a 59</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">23</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">De 60 a 79</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">31</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">De 80 a 100</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">23</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total asitentes</td> <td style="text-align: center;"><u>26</u></td> <td style="text-align: center;"><u>100</u></td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Del total de colaboradores evaluados, doce presentan un nivel bajo de conocimiento sobre el contenido de las circulares informativas de lavado de dinero, ya que obtuvieron notas menores a sesenta puntos, evidenciando con ello, que el contenido de las mismas no es analizado.</p> <p>3. La nota promedio obtenida por los colaboradores de Banco Comercial, S.A., fue de 54.23 puntos, sin embargo, esta calificación refleja que el personal muestra poco interés en conocer más sobre las actividades relacionadas con el lavado de dinero.</p>	Rango de Punteos	No. Casos	Porcentaje	De 0 a 19	2	8	De 20 a 39	4	15	De 40 a 59	6	23	De 60 a 79	8	31	De 80 a 100	6	23	Total asitentes	<u>26</u>	<u>100</u>	<p>C – 5.1</p> 
Rango de Punteos	No. Casos	Porcentaje																				
De 0 a 19	2	8																				
De 20 a 39	4	15																				
De 40 a 59	6	23																				
De 60 a 79	8	31																				
De 80 a 100	6	23																				
Total asitentes	<u>26</u>	<u>100</u>																				

BANCO COMERCIAL, S.A.
Comprensión Circulares Informativas – Lavado de Dinero
Memorando de terminación

Recomendación

- ✓ Solicitar a todo el personal la lectura y análisis respectivo de cada una de las circulares informativas, de esa forma, se evitará que Banco Comercial, S.A., sea involucrada en la actividad de lavado de dinero por parte de los clientes que solicitan su servicio.
- ✓ Efectuar retroalimentación del contenido de las circulares al personal que reprobó en esta oportunidad las evaluaciones, quienes serán considerados en futuras comprobaciones.



BANCO COMERCIAL, S.A.
RESULTADOS COMPROBACIÓN DE LECTURA - CIRCULARES LAVADO DE DINERO

No.	Ant	Nombre	Puesto	Punteo	Inasistencia		Tipo de Examen	Obs.	Ref.
					(i)	(ii)			
1	7945	Ana Lily Madrid Reyes	jefe de servicio al cliente	0.00	✓			a)	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;">C - 5.1</div>
2	8157	Silvia Karen García Tun	auxiliar de agencia	0.00	✓			b)	
3	5430	Jorge Antonio Peña Méndez	auxiliar servicio al cliente	0.00		×		c)	
4	6960	Walter Rodolfo Arreago Gómez	auxiliar servicio al cliente	0.00	✓			a)	
5	5427	Vilma Elizabeth Vela Molina	auxiliar de agencia	0.00			A		
6	4335	Sandra Catalina Montés Caal	auxiliar de agencia	10.00			B		
7	7973	Carlos Alberto Ríos Reyes	auxiliar de agencia	20.00			A		
8	5143	Irma Patricia Pineda Paiz	auxiliar servicio al cliente	20.00			B		
9	8042	Norma María Saenz Santos	auxiliar de agencia	30.00			A		
10	7701	Ana María Aguilar Quintana	auxiliar de agencia	30.00			B		
11	7754	Nelson Sandoval Monterroso	auxiliar de agencia	40.00			A		
12	5710	Shannon García Cantoral	auxiliar servicio al cliente	40.00			B		
13	7049	Oscar Roldolfo Castillo Tun	auxiliar de agencia	50.00			A		
14	5269	Miguel Fernando Luarca Avila	auxiliar servicio al cliente	50.00			B		
15	5878	María del Carmen Rosales Pérez	auxiliar servicio al cliente	50.00			A		
16	6263	Jessica Maribel García Toledo	auxiliar servicio al cliente	50.00			B		
17	7019	María Gabriela Solares Solís	auxiliar servicio al cliente	60.00			A		
18	7170	Carlos Eduardo Santos Molina	asesor comercial	60.00			B		
19	2135	Ingrid Patricia Ordóñez Novales	asesor de negocios	60.00			A		
20	5237	Keyri Nohemi Cordova Cordón	Jefe de servicio al cliente	60.00			B		
21	1848	César Vinicio Meza Ríos	asesor comercial	60.00			A		
22	2990	Luisa Velveth Peña Vega	asesor de negocios	60.00			B		
23	7729	Jaqueline Vannesa Casasola Ríos	Jefe de servicio al cliente	70.00			A		
24	8200	Luis Ernesto Reyes Dante	auxiliar servicio al cliente	70.00			B		
25	7017	David Dagoberto Pereira Paiz	auxiliar servicio al cliente	80.00			A		
26	2400	Jorge Antonio Castillo García	asesor de negocios	80.00			B		
27	4533	Victoria Karina Caal Galicia	auxiliar servicio al cliente	80.00			A		
28	1708	Brenda Estela Vielman Guzmán	asesor de negocios	90.00			B		
29	4394	Bianca Elizabeth Coto Turcio	auxiliar servicio al cliente	90.00			A		
30	2396	Henry Roberto Rivas Silva	asesor de negocios	100.00			B		

Nota Promedio de asistentes 54.23

Observaciones:

- a) Se encuentra de vacaciones
- b) Suspendida por IGSS
- c) Inasistencia injustificada

Inasistencia

- (i) Justificada
- (ii) Injustificada

CUESTIONARIO TIPO "A"
CIRCULARES LAVADO DE DINERO

Nombre del Colaborador: Daniel Antonio Herrera Mendoza
No. de Antigüedad: 6476 Dependencia: Servicio al Cliente
Cargo: Auxiliar Servicio al Cliente Fecha: 20/06/200X

Para evaluar el grado de conocimiento de los colaboradores de Banco Comercial, S.A., sobre el contenido de las circulares de lavado de dinero, enviadas por la Dirección de Recursos Humanos, a continuación presentamos una serie de cuestionamientos, que deberá responder si son verdaderas "V" o falsas "F", conforme a su comprensión o experiencia.

- 1 Una persona comete el delito de lavado de dinero cuando se involucra, directa o indirectamente en una transacción que envuelve dinero u otra propiedad que proceden de una actividad criminal o ilícita (V)
- 2 Los bancos e instituciones de ahorro pueden ser utilizadas para legitimizar los recursos provenientes de actividades ilícitas (V)
- 3 El trabajo de hormiga consiste en realizar pequeños depósitos con el fin de eludir el registro y reporte respectivo de transacciones en efectivo que superen una determinada cuantía (V)
- 4 El formulario IVA-BA-03 se creó para ser utilizado en el inicio de relaciones comerciales con una persona individual (F)
- 5 La política conozca a su cliente, es la principal herramienta con que cuentan las instituciones financieras para prevenir y detectar e lavado de dinero (V)
- 6 Las operaciones sospechosas son aquellas cuya cuantía, frecuencia, monto o característica no guardan relación con la actividad o condición económica del cliente que la efectúa (F)
- 7 Una compañía de papel es aquella empresa que está legítimamente establecida u organizada y que realiza una actividad comercial (F)
- 8 Los bancos están obligados a adoptar, desarrollar y ejecutar procedimientos de control para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero (V)
- 9 El reporte de transacciones en efectivo es utilizado para mantener un control sobre las operaciones de efectivo realizadas por los clientes sobre determinado límite establecido (V)
- 10 La integración de los fondos, consiste en la recepción física de bienes de cualquier naturaleza o de dinero, provenientes de actividades ilícitas (F)

CUESTIONARIO TIPO "B" CIRCULARES LAVADO DE DINERO

Nombre del Colaborador: Carolina Haydee Garza Asturias
No. de Antigüedad: 6524 Dependencia: Depto. Comercial
Cargo: Asesor Comercial Fecha: 20/06/200X

Para evaluar el grado de conocimiento de los colaboradores de Banco Comercial, S.A., sobre el contenido de las circulares de lavado de dinero, enviadas por la Dirección de Recursos Humanos, a continuación presentamos una serie de cuestionamientos, que deberá responder o seleccionar conforme a su comprensión o experiencia.

No.	Concepto		Definición
1	Colocación	(12)	Es aquella operación cuya frecuencia, monto o característica no guardan relación con la actividad o condición económica del cliente
2	Riesgo de imagen	(4)	Es el proceso adoptado por los delincuentes para transformar sus fondos y bienes productos de actividades ilícitas
3	Operación sospechosa	(7)	Consiste en realizar pequeños depósitos con el fin de eludir el registro y reporte de transacciones en efectivo
4	Lavado de dinero	(1)	Etapas que consiste en la recepción física de bienes de cualquier naturaleza o de dinero, en desarrollo y como consecuencia de actividades ilícitas
5	Transferencia cablegráfica	(10)	Son los movimientos que implican la actividad en que se encuentran involucrados empleados, funcionarios en operaciones que posiblemente son ilícitas
6	Integración	(13)	Son las fases que tiene que llevar a cabo el lavador de dinero para transformar en legítimos los fondos provenientes de actividades ilícitas
7	Pitufeo	(2)	Consiste en la exposición que tiene la marca de una institución financiera en cuanto a verse involucrada en un caso de lavado de dinero
8	Compañía fachada	(6)	Es la etapa en donde el dinero lavado regresa a la economía o al sistema financiero disfrazado como dinero legítimo
9	Fraccionamiento de fondos	(5)	Es la técnica más importante y usada por los lavadores de dinero por su rapidez en el traslado de los fondos
10	Operación preocupante	(8)	Entidad que realiza actividades comerciales legítimas, no obstante, esta actividad sirve como disfraz para el lavado de fondos, ya que mezcla los recursos ilícitos con sus propias rentas
11	Compañía de papel		
12	Transacción inusual		
13	Etapas lavado de dinero		

INFORME No. AIBC-030-XX

PARA: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
DIRECTORES Y GERENTES
BANCO COMERCIAL, S.A.

DE: AUDITORÍA INTERNA

FECHA: JULIO 14 DE 200X

ASUNTO: **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL ESTABLECIDO POR LA INSTITUCIÓN, PARA LA PREVENCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE DINERO.**

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento e implementación de lo establecido en la siguiente normativa: Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la República y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo 118-2002, por parte de Banco Comercial, S.A., así como, las normas, procedimientos y controles internos establecidos por la administración, para evitar el uso indebido de sus productos y servicios en actividades de Lavado de Dinero.

ALCANCE

- 1) Evaluar las políticas, normas y procedimientos vigentes con énfasis en los siguientes aspectos
 - ❑ Decreto 67-2001. "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su Reglamento. (Acuerdo Gubernativo 118-2002)
 - ❑ Instructivo sobre medidas de Prevención Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Superintendencia de Bancos – Intendencia de Verificación Especial.
 - ❑ Manual de políticas y procedimientos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, aprobado por el Consejo de Administración de Banco Comercial, S.A.

- 2) Para el desarrollo del trabajo de auditoría, se consideraron las áreas que conllevan mayor riesgo por tener contacto directo con el cliente, así también, áreas administrativas y de cumplimiento, siendo estas
- Servicio al cliente
 - Internacional
 - Recursos humanos
 - Oficial de cumplimiento
 - Operaciones
 - Créditos
 - Archivo general
- 3) El presente trabajo de auditoría evaluó procedimientos aplicados durante el período comprendido del 1 de diciembre 200X al 31 de mayo 200X.

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

Producto de la auditoría realizada, a continuación presentamos el detalle de los hallazgos y recomendaciones:

1. DÉBIL APLICACIÓN DE LA POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE

Hallazgo

Los colaboradores del área de atención al público, generalmente al aperturar una cuenta, se limitan a completar los campos que el formulario de inicio de relación solicita, evidenciando así, que carecen de la calificación necesaria para identificar y obtener información adicional, que pudiera facilitarle a la institución determinar indicios de operaciones ilícitas, por parte del nuevo cliente.

Efecto

Al no aplicar los colaboradores adecuadamente los procedimientos establecidos en la política Conozca a su Cliente, para la apertura de cuentas nuevas, aumenta el riesgo de que la institución se vea involucrada en operaciones de lavado de dinero.

Recomendación

Capacitar y concientizar al personal que conforma el área de servicio al cliente de Banco Comercial, para la aplicación eficiente y consistente de la política "Conozca a su cliente", por ser claves para la detección de posibles operaciones de lavado de dinero.

2. FALTA DE PROGRAMAS DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES

Hallazgo

No existe un programa permanente de actualización de los registros de los clientes, ya que esta actividad es realizada cuando el cuenta-habiente se presenta a solicitar un nuevo producto, por tal razón, más del cincuenta por ciento del total de cuentas contratadas a la fecha de la evaluación, carecen de información actualizada.

Efecto

Al no contar con información actualizada de los clientes, la entidad podrá verse involucrada en actividades de este tipo. Además, de estar incumpliendo con lo requerido en el tercer párrafo del artículo de la Ley, lo que generará sanciones por parte del ente supervisor.

Recomendación

Diseñar e implementar un programa de actualización permanente y eficiente, sobre el registro de clientes, tanto nuevos, como antiguos, a fin de cumplir con lo preceptuado en la ley.

3. INCUMPLIMIENTO VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS

Hallazgo

El procedimiento de verificación de referencias, no esta siendo llevado a cabo por los colaboradores responsables de la apertura de las cuentas o en la fase de actualización de los datos de los clientes.

Lo que confirmamos de forma directa algunas operaciones abiertas recientemente por dicha unidad, las que según el Formulario IVE, ya habían sido validadas, no obstante, las personas contactadas, informaron que nunca habían proporcionado referencias acerca de estos clientes a Banco Comercial, ejemplo de ello:

Fecha de apertura	No. Cuenta	Nombre
28/05/200X	80-16-764770	Olga Maria Nolasco Aguilar
29/05/200X	80-05-267800	Luis Alfredo Avila Montúfar
29/05/200X	80-16-766935	Wendy Patricia Meléndez Rodríguez

Efecto

Como parte de los procedimientos de la política “Conozca a su cliente”, se encuentra la confirmación de referencias, su incumplimiento debilita los controles establecidos por la administración y facilita a los lavadores de dinero realizar sus operaciones en la entidad.

Recomendación

Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la administración de Banco Comercial, para el proceso de confirmación de referencias, que responden a la política “Conozca a su cliente”, cuya finalidad es prevenir que la institución se vea involucrada en operaciones ilícitas.

4. REVISIÓN INFORMACIÓN – FORMULARIO INICIO DE RELACIÓN

Hallazgo

Incumplimiento de políticas establecidas por la administración por parte del personal, ya que se están aperturando cuentas sin contar con la información mínima que los clientes deben presentar al solicitar la apertura de un producto o servicio. Asimismo, llenado incorrecto del formulario de inicio de relación, a continuación las deficiencias más recurrentes en la revisión

Descripción	No. de Casos
Falta de algún documento de soporte (fotocopia de cédula, patente de comercio y sociedad, etc.)	10
El recibo de servicio presentado por el cliente corresponde a un teléfono móvil	16
El expediente no presenta evidencia de confirmación de referencias personales	22
Formulario IVE:	
No se registra la actividad económica del solicitante	10
Presenta espacios en blanco pendientes de anular	49
No se indica la procedencia de los fondos a manejar en las cuentas	12
Los rangos consignados a utilizar no guardan relación con los ingresos reportados	8

Efecto

- Aumento del riesgo de que la entidad sea utilizada para la realización de operaciones ilícitas, ya que los controles preventivos no están siendo aplicados de acuerdo con las políticas establecidas.
- Perfiles de clientes incorrectos por desconocer la actividad real de los clientes, origen de los fondos, así como, los ingresos/egresos a utilizar en las cuentas aperturadas.
- Debilidades en los sistemas de monitoreo de las cuentas, por no registrar los parámetros reales de los movimientos, productos y servicios a utilizar por el cliente, lo que limitará su análisis oportunamente.

Recomendación

Solicitar al personal encargado de completar los formularios IVE, la aplicación de las políticas establecidas, haciendo hincapié en que su falta de observancia, será tomada como complicidad al presentarse algún hecho delictivo.

5. FALTA DE MEDIDAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN ARCHIVO GENERAL

Hallazgo

Se carece de copias de seguridad fuera de las instalaciones del archivo, de los rollos de microfilm y discos compactos que contienen la información relacionada con los clientes, ya que son custodiados en esta misma área.

Efecto

Pérdida de información de las transacciones de los clientes en caso de surgir una contingencia en estas instalaciones, limitando el historial del cliente en caso de surgir una investigación interna o por parte de la Intendencia de Verificación Especial.

Recomendación

Resguardar fuera de las instalaciones del Archivo General una copia de los rollos de microfilm y discos compactos relacionados con la información de operaciones del cliente y de Banco Comercial, para evitar pérdidas de información.

Hallazgo

No existen condiciones adecuadas para el archivo de la información, ya que la papelería es resguardada en cajas de cartón, las cuales en su mayoría se encuentran abiertas y colocadas una encima de la otra, lo que dificulta su consulta física. Adicionalmente, no es posible determinar el contenido de las cajas, porque no existe un sistema de control sobre el ingreso de información.

Efecto

Deterioro o extravío de la documentación que avala las operaciones de los clientes, asimismo, descontrol en la información que es resguardada en el área del archivo, lo que generará atrasos al momento de ser requerida.

Recomendación

Efectuar cambios inmediatos en el sistema actual de archivo de la información, evaluando espacio físico, ambiente, formas de recepción de la información y medidas de seguridad para el resguardo de la información.

Hallazgo

Se desconoce el procedimiento a seguir para la destrucción de la papelería de los clientes, con los cuales se ha finalizado la relación comercial, luego de cinco años de resguardo.

Efecto

Acumulación de información, aumento de recursos para el resguardo y control de esta documentación.

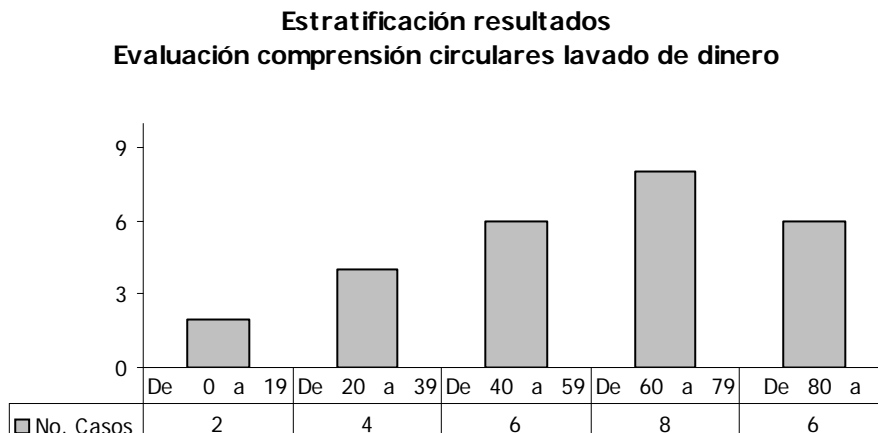
Recomendación

Instruir al personal del Archivo General, sobre los procedimientos a seguir para la destrucción de la papelería que sobrepase el tiempo de permanencia en las instalaciones, conforme a lo normado por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento.

6. BAJOS NIVELES DE COMPRESIÓN SOBRE CONTENIDO CIRCULARES INFORMATIVAS DE LAVADO DE DINERO

Hallazgo

Al estratificar los resultados de las evaluaciones relacionadas con el contenido de las circulares de lavado de dinero, se observó un bajo nivel de conocimiento sobre los lineamientos relacionados con la prevención de este flagelo, como se muestra en la gráfica siguiente



Con los datos anteriores, se observa que doce (12) asistentes, equivalentes al cuarenta y seis por ciento (46%), obtuvieron notas menores a sesenta (60) puntos y el resto de los examinados que representan el cincuenta y cuatro por ciento (54%), alcanzaron calificaciones mayores a sesenta (60) puntos. No obstante, la nota promedio fue de cincuenta y cuatro (54) y la calificación más recurrente es de sesenta (60) puntos.

Efecto

- ❑ Contribuir de forma indirecta en la realización de operaciones de lavado de dinero por desconocer los mecanismos utilizados por los lavadores de dinero.
- ❑ Sanciones por parte del ente supervisor por incumplimiento a obligaciones establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- ❑ Problemas de liquidez y deterioro de la imagen de la entidad, por participar en el blanqueo de operaciones ilícitas.

Recomendación

- ❑ Hacer hincapié al personal sobre las responsabilidades y los efectos que conlleva a la institución cuando sus productos y/o servicios son utilizados para el lavado de dinero, así como, de las obligaciones de tipo laboral cuando se compruebe que han incumplido con las políticas y procedimientos establecidos por la Administración para prevenir este delito.
- ❑ Proporcionar retroalimentación a los colaboradores, que obtuvieron resultados menores a sesenta puntos en la prueba de las circulares sobre lavado de dinero realizadas, por medio de capacitación específica para tal fin.
- ❑ Implementar un sistema de control electrónico que registre la lectura de las circulares informativas de Lavado de Dinero en el historial de capacitación de los colaboradores, durante los plazos establecidos, de lo contrario, proceder a sancionar al personal que incumple con esta normativa.

7. ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN DE LOS COLABORADORES

Hallazgo

La actualización de la información de los colaboradores, no se lleva a cabo conforme lo establece el artículo 10 del reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, (antecedentes personales y patrimoniales), ya que el último requerimiento solicitado por la dirección de recursos humanos, fue efectuado en el 200X, limitándose a la parte académica.

Efecto

Participación de los empleados en operaciones de lavado de dinero que generan cambios en estilo de vida, comportamientos de los empleados, sin que estos sean detectados por la entidad.

Recomendación

Velar por el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo Gubernativo 118-2002, referente a la actualización de la información mínima de los empleados, indicada en la normativa antes citada.

CONCLUSIÓN

Como resultado de los aspectos señalados en los párrafos anteriores, concluimos que lo normado en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, ha sido implementado por Banco Comercial, S.A., a través del Manual de Políticas y Procedimientos respectivo, aprobado por el Consejo de Administración.

Sin embargo, a nivel operativo, varios procedimientos y políticas no se están cumpliendo por parte de las unidades responsables de ejecutarlas, exponiendo a la institución a deficiencias en sus controles, por lo que es necesario que se tomen las medidas necesarias, a fin de que se cumplan sin excepción, para prevenir que los servicios o productos de la entidad sean utilizados en operaciones ilícitas.

Atentamente,

Preparado por: Dina Cecilia Herrera
Revisado y aprobado por: Licda. Glenda Morales
c.c. Oficial de Cumplimiento, Correlativo, Expediente

CONCLUSIONES

1. El lavado de dinero es una serie de técnicas, procedimientos o procesos, por medio de los cuales los fondos obtenidos de forma ilegal, son convertidos en legítimos, por medio de evadir los controles internos establecidos por las instituciones bancarias, lo que pone en riesgo el patrimonio de dichas entidades, así como, su reputación.
2. El sistema de prevención de lavado de dinero, lo conforman normas, procedimientos y controles implementados por la administración, sin embargo, se requiere del compromiso y participación de todos los empleados de la entidad, incluyendo los miembros de la junta directiva, para que dicha normativa sea efectiva y cumpla con el objetivo principal, que es minimizar el riesgo de ser utilizada, para la comisión de este delito.
3. La formación del personal constituye un factor clave, para la prevención y detección de operaciones de lavado de dinero, ya que la falta de conocimiento de los empleados sobre los métodos y procedimientos utilizados por los lavadores de dinero, expone a la entidad a que sus servicios sean usados para concretar dicho flagelo, además, este desconocimiento, puede ocasionar la imposición de multas o revocatoria de licencia, para funcionar como institución bancaria, por haber sido utilizada como intermediaria, en la transferencia o depósito de fondos de origen ilícito.
4. La insuficiencia o falta de evaluación del programa de cumplimiento, puede exponer a la institución a severos riesgos con sus clientes y con las autoridades encargadas de prevenir y sancionar el lavado de dinero u otros activos, en consecuencia, al no incluir auditoría interna dicha revisión, dentro de su programa de trabajo, aumenta el riesgo de perjudicar la reputación de la entidad, generar desconfianza del público y de los inversionistas nacionales e internacionales.

5. Derivado de lo anterior, se concluye y se confirma la hipótesis formulada en el plan de investigación, la cual versaba en que auditoría interna juega un papel importante dentro de las instituciones bancarias, por ser la encargada de supervisar, monitorear y comprobar la eficiencia de los controles antilavado establecidos por la entidad, ya que sus evaluaciones permiten determinar si los programas de cumplimiento diseñados por la administración son efectivos, de observancia general por todos los empleados y si contemplan las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria.

RECOMENDACIONES

1. El oficial de cumplimiento deberá proponer a la administración o consejo de administración los programas, normas, procedimientos para la prevención y detección de operaciones de lavado de dinero, con el objeto de disminuir el riesgo de la institución sea utilizada para la legitimación de recursos provenientes de actividades ilícitas.

Quien además, debe establecer los canales de comunicación para informar de forma oportuna sobre asuntos de mutuo interés para que el personal que ejecuta transacciones pueda desarrollar sus actividades libre y objetivamente, permitiendo emitir juicios imparciales y sin prejuicios de ninguna naturaleza sobre transacciones inusuales o sospechosas que deban reportarse.

2. La administración de la entidad, deberá proporcionar a la unidad de cumplimiento, el apoyo e independencia adecuada para que pueda establecer una cultura de control permanente de lavado de dinero dentro de la entidad, enfatizando sobre ella, por medio de curso de capacitación donde se muestre al personal la importancia que conlleva tanto para la institución como para ellos mismos el cumplimiento de la normativa de prevención, para evitar acciones disciplinarias, sanciones del ente supervisor, así como, pérdida de imagen y prestigio del banco.
3. El área de recursos humanos deberá incluir dentro de su programa de capacitación anual, capacitaciones internas y externas para el personal sobre temas relacionados con el lavado de dinero, en especial para aquellos que tienen contacto directo con los clientes, para que posean el alcance suficiente, que les permita detectar este tipo de operaciones, ya que los procedimientos utilizados por los lavadores de activos son cambiantes y difíciles de reconocer.

4. El consejo de administración debe requerir a auditoría interna, contemplar dentro de su programa anual de trabajo, las evaluaciones respectivas al control interno preventivo de lavado de dinero, con la finalidad de determinar si son eficientes y cumplen con las regulaciones legales vigentes. Así mismo, que proporcione a la administración informes gerenciales que contengan medidas correctivas al determinar anomalías, para que la institución cumpla con sus objetivos, de forma eficiente y eficaz o realizar cambios a dicha normativa de forma oportuna para evitar que sea involucrada en este tipo de actividades ilícitas.

5. Las personas obligadas en especial las instituciones bancarias por medio del área de auditoría interna, deben realizar evaluaciones periódicas al sistema de prevención de lavado de dinero, para verificar y evaluar su efectividad y cumplimiento, con énfasis en aquellas áreas de mayor riesgo a ser utilizadas por los lavadores de dinero.

Es por ello, la importancia de las evaluaciones periódicas del sistema de prevención de lavado de dinero por parte de auditoría interna, ya que minimizan los riesgos a los que puede estar expuesta la institución, tales como: Mala reputación, corrida de clientes, exposición civil, problemas de liquidez, entre otros.

6. Los procedimientos de auditoría que se proponen en este trabajo de tesis pueden ser utilizados en la entidad bancaria, cumpliendo de esta manera la obligación que emana de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arens, Elvin A y Loebbecke, James K. AUDITORÍA UN ENFOQUE INTEGRAL, Editorial Prentice Hall Inc. Sexta Edición 1996.
2. Cepeda Alonso, Gustavo. AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO. Editorial McGraw-Hill Internamericana, S. A., Santa Fe de Bogotá, Colombia. Edición 1999. Págs.234
3. Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, MARCO DE REFERENCIA PARA LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO EN LAS ORGANIZACIONES BANCARIAS
4. Coopers & Lybrand. LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO (Informe COSO), Madrid, España, Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1997. Págs. 420
5. Estupiñán, Rodrigo. CONTROL INTERNO Y FRAUDE, Bogotá, Colombia, Ecoe Ediciones. 2002. Págs.360
6. Fonseca Borja, René. AUDITORÍA INTERNA, Guatemala, Distribución RFB & Asociados. 2004. Págs. 595
7. Hevia, Eduardo. CONTROL INTERNO, AUDITORÍA Y SEGURIDAD DE INFORMÁTICA, MANUAL DE AUDITORÍA INTERNA Madrid, España, Edición Especial de Expansión, Volumen II, 1996. Págs.166
8. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, NORMAS DE AUDITORÍA.
9. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, GUIAS DE AUDITORÍA INTERNA.
10. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA - PRONUNCIAMIENTOS TÉCNICOS.
11. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad – INTECAP – SISTEMAS DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, Págs. 157

12. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditories – IGCPA - SEMINARIO LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS.
13. Luarca coronado, Roberto Estuardo. DIAGNÓSTICO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TENDIENTES A PREVENIR EL LAVADO DE DINERO Y OTROS ACTIVOS EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. (2006)
14. Pérez Lamela, Héctor D. LAVADO DE DINERO UN ENFOQUE OPERATIVO. Ediciones Palma, Buenos Aires, Argentina. Págs. 308
15. Santander, Rubén Alejandro. EL BLANQUEO DE CAPITALS. Págs. 129
16. Solórzano, Rocío de los Ángeles. LAS UNIDADES DE CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO EN INSTITUCIONES BANCARIAS. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. (2003)
17. Superintendencia de Bancos de Guatemala, GENERALIDADES DEL LAVADO DE ACTIVOS Y SUS EFECTOS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. (2002)

LEGISLACIÓN

18. Congreso de la República de Guatemala, CODIGO DE COMERCIO, Decreto No. 2-70 y sus Reformas.
19. Superintendencia de Bancos, PRINCIPALES LEYES DE LA REFORMA FINANCIERA EN GUATEMALA. (2002)

CIBERBIBLIOGRAFÍA

20. www.sib.gob.gt
21. www.felaban.gt
22. www.ilustrados.com
23. www.info.css.sa.cr/auditoría/aud007.htm

A N E X O S

ANEXO I

SEÑALES DE ALERTA PARA LA DETECCIÓN DE TRANSACCIONES INUSUALES

1. **Transacciones que no son consistentes con el tipo de actividad del cliente**
 1. Transacciones frecuentes de dinero en efectivo por montos importantes, hechas por una persona individual o jurídica cuyas actividades aparentes de negocio normalmente se generarían utilizando cheques u otros documentos.
 2. Falta de retiro de fondos en cuentas de depósitos monetarios.
 3. Cuentas que tienen un gran volumen de depósitos en cheques, órdenes de pago, transferencias y otros instrumentos negociables, que no guardan relación con la naturaleza del negocio del cliente.
 4. Cuentas que muestran frecuentes transacciones con montos elevados (depósitos, retiros, compra de instrumentos monetarios), que no guardan relación con el tipo de negocio.
 5. Un solo depósito de dinero en efectivo compuesto de muchos billetes nacionales o extranjeros de baja denominación.
 6. Canje frecuente de billetes de baja denominación por billetes nacionales o extranjeros de alta denominación y viceversa.
 7. Cambios repentinos e inconsistentes en las transacciones y formas de manejo de dinero.
 8. Cuentas de las cuales se envían y reciben transferencias pequeñas de dinero o depósitos de cheques y órdenes de pago, e inmediatamente se transfieren casi todos los fondos a otra ciudad o país cuando la actividad no es consistente con el historial o negocio del cliente, o transferencias que se hacen sin que pasen a través de su cuenta.

2. Transacciones con características inusuales:

1. La constitución de fideicomisos por personas naturales o jurídicas en los cuales se reflejen depósitos sustanciales de dinero en efectivo.
2. Clientes que a menudo visitan el área de las cajillas de seguridad, principalmente antes de hacer un depósito de dinero en efectivo cuyo monto está justo bajo el límite requerido para generar un informe.
3. Clientes que depositan frecuentemente grandes sumas de dinero en efectivo envueltas en bandas de papel de otras instituciones bancarias.
4. Clientes que compran cheques de caja, órdenes de pago u otros instrumentos negociables con grandes sumas de dinero en efectivo.
5. Cuentas abiertas a nombre de casas de cambio en que se reciben transferencias cablegráficas y/o depósitos estructurados. Se entenderán depósitos estructurados, varias órdenes de pago en una misma transferencia.
6. Clientes que, sin razón aparente, compran cheques de caja, órdenes de pago o cheques de viajero en grandes cantidades justo bajo el monto requerido para generar un informe de investigación.
7. Clientes que abren varias cuentas usando diferentes nombres, personales o de entidades y luego realizan depósitos sustanciales en efectivo en cada una.
8. Clientes que entran a la Institución simultáneamente y cada uno realiza operaciones grandes con efectivo en diversas cajas.
9. Clientes que depositan dinero mediante numerosas entregas de forma tal que el total de cada depósito no es importante, pero el conjunto de los mismos es significativo.
10. Clientes cuyos depósitos contienen billetes falsos o instrumentos falsificados.
11. Depósitos de grandes cantidades de dinero en efectivo utilizando el autobanco, evitando con ello el contacto directo con el personal del banco.
12. Clientes que tienen varias cuentas en una o diversas instituciones financieras y hacen sus abonos en cada una de ellas en efectivo, siendo así que el total del importe ingresado asciende a una cantidad importante.

13. Clientes que tienen varias cuentas en una o diversas instituciones financieras, especialmente cuando el Banco conoce que existe un proceso de consolidación regular de tales cuentas previo a la petición de una transferencia de fondos.
14. Nivelación de los pagos con los abonos realizados en efectivo en el mismo día o en el día anterior.
15. Representantes de las empresas que evitan el contacto con la entidad.
16. Aumentos sustanciales de depósitos en efectivo o de depósitos en instrumentos negociables por un tercero, utilizando las cuentas abierta a nombre del cliente, especialmente si los depósitos transfieren rápidamente a otra empresa del cliente.
17. Insuficiente utilización de las ventajas bancarias normales, como por ejemplo: evitar altos tipos de interés para grandes saldos.

3. Transacciones de préstamos con o sin garantía

1. Petición de préstamo respaldada por activos depositados en la institución Financiera o con terceros, cuyo origen es desconocido o cuyo valor no guarda relación con la situación del cliente.
2. Clientes que pagan repentinamente un préstamo, especialmente en el caso de créditos problemáticos sin que exista explicación sobre el origen del dinero.
3. Petición de un cliente para que la entidad le facilite financiamiento cuando la fuente de la contribución financiera del cliente respecto a un negocio no está clara, particularmente si se refiere a inmuebles.

4. Transferencia de fondos con las siguientes características

1. Instrucciones a la institución para transferir fondos dependiendo de que la misma cantidad le sea transferida de otras fuentes.

2. Depósitos y retiros significativos de dinero, por medio de transferencias a través de países, cuyo nivel de actividad económica, a criterio de la institución intermediaria, no justifique montos o frecuencias de tales transacciones.
3. Transferencias de dinero a otro país, sin cambiar el tipo de moneda.
4. Recibo de transferencias y compra inmediata de instrumentos monetarios para hacer pagos a terceras personas.
5. Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero a o desde el extranjero con instituciones de pagar en efectivo.

5. Actividades internacionales

1. Cliente presentado por una sucursal, filial o banco extranjero off-shore, establecida en los países donde es corriente la producción o el tráfico de drogas.
2. Clientes que efectúan pagos regulares y en cantidades significativas, incluyendo operaciones telegráficas que no se pueden identificar claramente como operaciones de buena fe, hacia o desde países comúnmente asociados con la producción, elaboración y venta de drogas; organizaciones terroristas proscritas y países carentes de reglamentos fiscales.

6. Información insuficiente o sospechosa

1. Sociedades que se abstienen de proporcionar información completa sobre el propósito del negocio, relaciones bancarias previas, ubicación, o nombres de gerentes, funcionarios o propietarios.
2. Personas que solicitan abrir una cuenta sin referencias, dirección local, ni identificación (cédula de vecindad, pasaporte), ni documentos apropiados, o bien que rehúsen proporcionar cualquier otra información que la Institución requiere para aperturar una cuenta o realizar una transacción.
3. Personas que presentan documentos de identificación extraños y sospechosos que la institución no puede verificar con prontitud.
4. Clientes cuyo teléfono está desconectado.

5. Clientes que no tienen historial de empleos en el pasado o en el presente, pero que hacen frecuentemente transacciones de dinero en cuantías significativas.
6. Clientes que no desean revelar detalles sobre sus actividades económicas, ni proporcionar estados financieros de esas actividades.

7. Actividades del personal y representantes de las instituciones financieras

1. Cambios injustificados en los ingresos del personal.
2. Cambios en las características del personal, por ejemplo: forma de vida suntuosa o que evita disfrutar de vacaciones.
3. Cualquier trato con un representante en el que la identidad del último beneficiario o persona que corresponda, permanece oculta, contrariamente al procedimiento normal para el tipo de negocios de que se trate.

NOTA: Las señales de alerta indicativas mencionadas en este anexo, únicamente constituyen ejemplos de casos que podrían considerarse para detectar posibles transacciones inusuales.

ANEXO II
MÉTODOS DE LAVADO DE DINERO
CASOS REALES

1) Encubrimiento tras negocios

Harry tenía una estación de servicio automotriz en un pequeño pueblo en Europa y aparentemente tenía mucho efectivo como resultado de su negocio. Sin embargo, hacía unos años antes, había amasado una cantidad importante de dinero de otra compañía para la cual había trabajado y había podido ocultar el dinero, pero al estar en efectivo era vulnerable a ser robado o detectado. Entonces decidió que el mejor método era esconderlo en el sistema financiero, usando su compañía como cubierta, manifestando que el efectivo era parte de su ingreso regular.

Para evitar las difíciles preguntas cara a cara con los empleados del banco local, depositó aproximadamente catorce mil dólares americanos (US\$.14,000) – en su mayoría billetes viejos- en la bolsa de seguridad nocturna del banco, manifestando que esta cantidad era de las ventas diarias de su taller.

Sin embargo, Harry no tomó en cuenta la suspicacia del personal del banco. Y, al día siguiente, cuando vaciaron la bolsa de seguridad nocturna, el depósito de Harry atrajo muchas sospechas. ¿Cómo podía una estación de servicio automotriz tener billetes tan viejos? ¿Cómo un negocio en un lugar tan pequeño podía captar tantos ingresos en un solo día? El banco reveló la transacción de depósito a la UIF nacional.

Después de analizar el informe, la unidad de análisis decidió enviar un informe a la policía. Basándose en la información proporcionada, la policía registró la casa de Harry. Se descubrió rápidamente mucho más dinero – En su propia caja fuerte guardaba alrededor de cincuenta mil dólares americanos y de acuerdo con otros documentos que la policía encontró, había depositado una gran cantidad de dinero en la caja fuerte de su madre en otra entidad financiera. La policía obtuvo una orden de allanamiento para registrar la caja de seguridad y encontró otros seiscientos veinticinco mil dólares americanos.

Harry se dio cuenta que la evidencia era irrefutable. Entonces le contó a la policía de otros noventa y cinco mil dólares americanos que había escondido en el hogar de su madre y también del fraude, desfalco y evasión de impuestos que había ocultado por algún tiempo.

Gracias a una revelación de un banco alerta, se sentenció a Harry por dos años y medio de prisión y le confiscaron casi setecientos mil dólares americanos (US\$.700,000).

Señales de alerta

- ❑ Uso de billetes viejos
- ❑ Comportamiento comercial atípico
- ❑ Resultados comerciales irreales
- ❑ Transacciones a gran escala
- ❑ Naturaleza atípica de moneda o documentos

2) Mal uso de negocios legítimos

Un gerente de créditos recientemente nombrado en una compañía de prestamos para automóviles tenía sospechas de uno de sus clientes, Ray. Ray había comprado recientemente un automóvil deportivo de lujo, que valían alrededor de cincuenta y cinco mil dólares americanos (US\$55,000). Obtuvo un préstamo de cinco años por cuarenta mil dólares americanos (US\$40,000) a través de la compañía de créditos, y había pagado el resto en efectivo.

El gerente de créditos realizó algunas verificaciones contra los registros del historial y descubrió que Ray habían tenido varios préstamos en los seis años anteriores, todos por la misma cantidad de dinero y todos con una gran proporción de efectivo como depósito. Más importante, en varios casos, los prestamos habían sido repagados anticipadamente en efectivo. El gerente de créditos decidió informar de sus sospechas al gerente más antiguo de la compañía de préstamos. Después de evaluar los hechos, la administración decidió revelar el caso a la UIF nacional.

La UIF consultó el informe contra sus bases de datos, y relacionó rápidamente a Ray con una organización criminal establecida por bastante tiempo. La UIF remitió el informe a un grupo de trabajo operacional en la fuerza policíaca, que ya tenía como objetivo a la organización. El grupo de trabajo obtuvo una orden de la corte para examinar todos los registros relevantes en la compañía de préstamos. Se aclaró que Ray vendía los automóviles recientemente comprados a compradores privados y a pequeños garajes, y obtenía cheques de estos nuevos propietarios. Más investigaciones revelaron que la cuenta bancaria en la cual se pagaban todos los cheques ganados de la venta del automóvil.

Al parecer Ray trabajaba en la división de lavado de dinero de la organización criminal. Ray introducía efectivo de la venta de drogas al sistema bancario por medios del depósito en efectivo inicial a la firma de préstamos para automóviles, también saldaba el préstamo con una segunda suma en efectivo. Los cheques de los clientes y de los pequeños negocios, a quienes Ray les vendía los automóviles aparecerían para cualquier empleado bancario que inquiriera sobre la cuenta como fuentes legítimas de ingresos.

La organización criminal simplemente veía que pérdida hecha en tanto el préstamo y la baja del valor en la reventa era un costo con el que tenían que lidiar a cambio de fondos limpios que no atrajeran la atención de ninguna entidad a cargo de hacer cumplir la ley.

Debido a la identificación de la cuenta bancaria, se pudo realizar una evaluación exacta de los fondos criminales lavados. La información financiera recopilada permitió a los investigadores financieros del grupo de trabajo operacional a producir una declaración más exacta del beneficio del crimen. Se confiscaron unos trescientos mil dólares americanos (US\$300,000) más, como resultado de la información generada por el informe inicial.

Señales de alerta

- ❑ Pago anticipado de préstamos.
- ❑ Actividad inusual del cliente (préstamos múltiples en poco tiempo).
- ❑ Transacciones en efectivo a gran escala.

3) Uso de entidades falsas, documentos o testaferros

Un banco americano notó que en varias de sus agencias se estaban cambiando cheques por un grupo de personas. Dentro de un periodo de menos de dos semanas, el grupo de personas cambió más de veinte cheques. El banco relacionó estas transacciones debido a las cantidades – todas eran de una cantidad debajo de la cantidad obligatoria de informe – eran de cantidades muy parecidas, lo que indicaba que, muy probablemente, las cantidades originales venían en un tipo de moneda diferente – las fluctuaciones de la tasa de cambio causaban los pequeños cambios.

Los cheques se originaban de una empresa de remesas de dinero. Pero al banco le parecían extrañas no sólo las cantidades, el grupo también actuaba de una manera cuestionable. Algunas de las personas involucradas llegaban al mismo tiempo, pero iban a diferentes ventanillas de una agencia en lugar de hacer cola juntos.

El banco detectó que diferentes personas también usaban el mismo automóvil para llegar al banco. El banco decidió informar a la UIF nacional sobre ellas operaciones de cambios de cheques y le proporcionó la marca y el número de registro del automóvil así como los detalles financieros de la operación de cambio de cheques.

La UIF inició una investigación de lo que pareció una enorme operación de pitufo. Algunas de las personas en el grupo eran parientes. Su nombre correspondía con el apellido de Jack y de Martín – dos personas que habían sido informadas a la UIF anteriormente por otros dos bancos. La UIF había remitido las transacciones Jack a la policía. Después de interrogar al banco de Martín, la UIF recibió más información sobre él. Al parecer, Martín estaba negociando como una compañía de un solo hombre, pero de acuerdo con los registros de la Cámara de Comercio la compañía ya no existía. Cada vez más parecía más posible que la compañía era usada para propósitos ilegales. La UIF recibió mayor información del fiscal público, y ahora parecía que otra persona, de quien se había informado separadamente antes, podía estar en relación con este caso. La UIF escribió un informe con lo que encontró e informó a la policía.

Todo el grupo fue acusado de tráfico de drogas y de lavado de dinero. Rápidamente la policía realizó arrestos, y el grupo investigativo descubrió evidencia dañosa. Mientras que estaban en prisión, los prisioneros se aproximaron a un guardia para que los ayudara a contactar a sus cómplices, quienes aún estaban libres. Pero el mismo guardia fue descubierto y fue sentenciado a servir doce meses en prisión debido a que les proporcionó cartas y un teléfono celular. Además, como resultado de la grabación de conversaciones telefónicas a través del teléfono celular, otras diez personas más fueron arrestadas por estar involucradas.

Seis meses antes de que el grupo fuera arrestado, había habido una investigación en un país de Europa occidental de un grupo de tráfico de drogas. Dos miembros del grupo fueron sujetos de dicha investigación debido a que relación con el tráfico de drogas en tanto Europa como América.

Señales de alerta

- ❑ Transacciones múltiples debajo del límite.
- ❑ Posición defensiva hacia un interrogatorio.
- ❑ Actividad comercial ilógica – por qué enviar varios cheques para hacerlos efectivo en un cargo mayor.
- ❑ Uso múltiple de servicios de envío de dinero.

4) Explotación de temas jurisdiccionales internacionales

Brandon, León y Fernando planearon y llevaron a cabo un exitoso robo a un banco, el blanco del ataque fue una institución financiera pequeña, en un pueblo lejano a su habitual área de operaciones. Como resultado del atraco, los tres hombres robaron aproximadamente EUA 270,000.00 en diferentes tipos de moneda.

Dividieron el dinero en partes iguales y cada uno se fue a casa con casi EUA 90,000.00; sin embargo, el problema era como disfrutar el dinero sin llamar la atención de las autoridades. Brandon se dio cuenta que ese asunto era difícil de solucionar pero, afortunadamente su primo Lorenzo, quien vivía en un país de oro continente, estuvo dispuesto a ayudarlo a ocultar el dinero.

Brandon decidió transferir su parte a Lorenzo. Para poder facilitar la transferencia del dinero, abrió una cuenta bancaria, depositó el efectivo y solicitó transferirlo a la cuenta de Lorenzo en el otro continente. Los primos acordaron que Lorenzo enviara el dinero de regreso, dos meses después, como pago por un "préstamo" para tener una historia que explicara del porque de los fondos. Sin embargo, el banco sospechó de estas dos transacciones y reporto el caso a la Unidad de Análisis Financiero Nacional.

Las investigaciones de la Unidad de Análisis Financiero y la policía del país natal de Brandon, demostraron que tenían historial por robo armado y su relación con León y Fernando. Además, descubrieron que la transacción inicial que hizo Brandon, fue unos días después del robo y que el dinero depositado era exactamente igual al robado en el asalto. Las autoridades concluyeron que el dinero transferido, era la parte del botín que le había tocado a Brandon, que por medio de la doble transferencia había intentado hacer para legitimar la fuente de los fondos.

Señales de alerta

- Transacciones en efectivo a gran escala
- Movimientos de fondos grandes y/o rápidos.
- Movimientos fuera del perfil del cliente

5) Uso de bienes anónimos

Un servicio de cambio de moneda en un banco de un país, atrajo a un nuevo cliente, quien cambió el equivalente de EUA 2,000 de moneda europea a moneda nacional. Luego Kevin una cuenta en la misma agencia e inmediatamente depositó los fondos en ella. Mientras completaba la documentación para abrir la

cuenta, no dio ninguna explicación sobre los fondos. Unos días después, retiró en efectivo una parte de los fondos. Como el inicio y fin de la actividad financiera fue en efectivo, la institución financiera no pudo sacar conclusiones sobre el origen de los fondos. El banco decidió informar de la transacción a la UIF nacional.

El mismo día de las actuaciones de Kevin, su prima Erín fue a otro banco en la misma jurisdicción e intentó depositar directamente a una cuenta nueva, el equivalente a US\$.72,000 en moneda europea; Sin embargo, debido a la falta de explicaciones sobre el origen de los fondos, el banco estuvo renuente a continuar con el procedimiento de apertura de cuenta. En su frustración, Erín propuso dividir los fondos en cantidades más pequeñas, creyendo que el tamaño de los fondos era lo que preocupaba al banco y también presentó una factura de mercancía vendida como explicación de los fondos.

También alegó que un empleado del Banco Central ya le había explicado por teléfono que ese banco aceptaría el dinero en una nueva cuenta. El banco no se dejó intimidar por su comportamiento y se rehusó a abrir la cuenta. Más tarde ese día, los primos de Erín, Kevin y Jerry, cambiaron dos notas europeas, equivalentes a US\$.500 cada una, en el mismo banco. Después de identificar algunas de las conexiones entre varias transacciones, el banco también informó sobre el asunto a la UIF nacional.

En la tarde, Jerry abrió una cuenta en otro banco. Llevando a cabo muchas otras transacciones pequeñas, cambió el equivalente de US\$.13,000 de una moneda europea a la moneda local, depositó parte de los fondos en la cuenta nueva y el resto lo mantuvo en efectivo. Además, después de unos días retiró todo el dinero depositado, nuevamente en efectivo. Este tercer banco también decidió informar a la UIF nacional.

Al analizar las diversas transacciones bancarias, la documentación de apertura de cuentas y consultar las bases de datos de instituciones de cumplimiento de la ley; la UIF descubrió la relación entre Kevin, Erín y Jerry.

La actitud defensiva y agresiva de Erín en el banco, incrementó las sospechas que el dinero no era de origen legal. La factura presentada como evidencia de fuente legítima de los fondos, que el banco había guardado en sus archivos, no tenía firma de vendedor o ninguna otra indicación del comprador. De hecho, la factura no parecía genuina en lo absoluto. Además, el que Erín asegurara haber hablado previamente con el Banco Central, sonaba como un intento de convencer al personal del banco, sobre la legitimidad de la transacción.

El hecho de que los miembros de la familia, visitaran tres bancos distintos el mismo día para cambiar moneda extranjera, a niveles por debajo de los límites legales, así como depositar dinero que había sido retirado hace muy poco tiempo,

indicaba que era posible que hubieran estado tratando de impedir que los detectaran y que se reportara a la UIF nacional. Una vez que el análisis y la información estuvieron completos, la UIF remitió el caso a la policía para acciones posteriores.

Además, casi al mismo tiempo la UIF recibió muchas transacciones de otras instituciones bancarias, que involucraban el cambio de la misma moneda europea. No había ninguna explicación legítima para la circulación de esta moneda en el país, especialmente en denominaciones tan grandes. Sin embargo, cabía dentro de la hipótesis que se estaban transportando drogas desde América del Sur, hacia Europa, a través del país pacífico.

Las monedas europeas se elevaron durante el proceso de venta en los países destino, donde se lavaba el dinero mediante el sistema bancario del país pacífico y se cambiaba a otras monedas, para ocultar la fuente de los fondos originales. La circulación de la moneda extranjera, también podía ser resultado de lavado de dinero que se originaba de otras actividades criminales, como fraude o evasión de impuestos, en la Unión Europea o en otro país. Al momento de escribir este documento, las autoridades estaban investigando la operación de lavado.

Señales de alerta

- ❑ Transacciones estructuradas para estar dentro de los requerimientos legales (pitufeo)
- ❑ Usar la misma sucursal o sucursales similares, en múltiples instancias, cuando una sola transacción sería más eficiente
- ❑ Rápida creación y retiro de fondos de las cuentas
- ❑ Moneda inusual
- ❑ Actitud defensiva hacia cuestionamientos
- ❑ Intentar convencer al personal del banco para facilitar la transacción, haciendo referencia a altas autoridades del sistema regulatorio o supervisor.

NOTA: Estos ejemplos fueron seleccionados de los casos más importantes dentro de la compilación de cien casos sobre la lucha contra el lavado de dinero del Grupo Egmont.