

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA  
EVALUACIÓN DE RIESGOS EN UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE  
LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, EN LA  
UNIDAD DE CUMPLIMIENTO, DE UNA EMPRESA DE TARJETAS DE  
CRÉDITO”**



**TESIS:**

**Presentada a la Junta Directiva de la  
Facultad de Ciencias Económicas**

**POR**

**GASPAR RENÉ DAMIÁN RATZÁN**

**Previo a conferírsele el título de  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**En el grado académico de**

**LICENCIADO**

**GUATEMALA, MARZO DE 2012**

**MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

<b>DECANO</b>	<b>Lic. José Rolando Secaida Morales</b>
<b>SECRETARIO</b>	<b>Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales</b>
<b>VOCAL I</b>	<b>Lic. M.Sc. Albaro Joel Girón Barahona</b>
<b>VOCAL II</b>	<b>Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero</b>
<b>VOCAL III</b>	<b>Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso</b>
<b>VOCAL IV</b>	<b>P.C. Oliver Augusto Carrera Leal</b>
<b>VOCAL V</b>	<b>P.C. Walter Obdulio Chiguichón Boror</b>

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

<b>MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA</b>	<b>Lic. Luis Humberto Valdéz Fajardo</b>
<b>CONTABILIDAD</b>	<b>Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo</b>
<b>AUDITORÍA</b>	<b>Lic. Juan José Rosales</b>

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

<b>PRESIDENTE</b>	<b>Lic. Jorge Luis Reyna Pineda</b>
<b>SECRETARIO</b>	<b>Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez</b>
<b>EXAMINADOR</b>	<b>Lic. Miguel Angel Lira Trujillo</b>

Guatemala, 16 de noviembre de 2011

Licenciado

José Rolando Secaida Morales

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

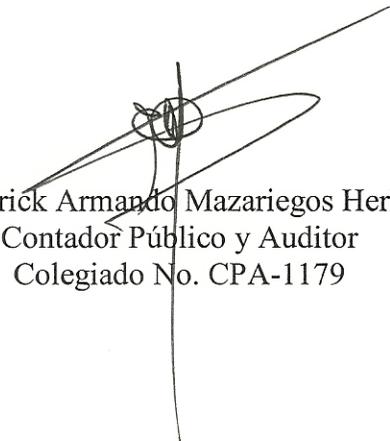
Su Despacho

Licenciado Secaida:

Atentamente me dirijo a usted, para manifestarle que he asesorado al estudiante GASPAR RENÉ DAMIÁN RATZÁN, en la elaboración de su trabajo de tesis titulado: **“LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE RIESGOS EN UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, EN LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO, DE UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CRÉDITO”**, previo a su graduación como Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado, para el efecto del referido trabajo en mi opinión merece ser aceptado para su discusión académica en el Examen Privado de Tesis, previo a su investidura profesional.

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

Atentamente,



Lic. Erick Armando Mazariegos Herrera  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. CPA-1179



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

Ciudad Universitaria, Zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL DOCE.

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.1, subinciso 6.1.1 del Acta 2-2012 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 27 de enero de 2012, se conoció el Acta AUDITORIA 271-2011 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 27 de octubre de 2011 y el trabajo de Tesis denominado: "LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE RIESGOS EN UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, EN LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO, DE UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CRÉDITO", que para su graduación profesional presentó el estudiante GASPAR RENÉ DAMIÁN RATZÁN, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

4-17  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. JOSE ROYALDO SECADA MORALES  
DECANO



Smp.

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este acto tan especial a quienes hicieron posible el obtener este triunfo:

**A DIOS** Por haberme dado la vida, la bendición y la sabiduría de alcanzar este éxito

**A MI ESPOSA E HIJO** Paola y Aaroncito  
Por su apoyo, ternura y amor

**A MIS PADRES** Domingo Damián y Concepción Ratzán  
Por sus bendiciones, amor incondicional, por forjarme y como recompensa a todos sus esfuerzos y deseos

**A MIS HERMANOS  
Y SOBRINOS** Rosalba, José, Jorge y en especial a Josefina  
Salvador y Melisa  
Gracias por el apoyo en todo momento y por el amor que nos une

**A MIS ABUELOS Y FAMILIA** En sus memorias y por sus bendiciones, y a mis demás familias por su apoyo

**A LAS PERSONAS Y  
AMIGOS** Que aunque no figuren sus nombres, por su amistad, cariño y momentos compartidos

**A MI ASESOR** Lic. Erick Armando Mazariegos Herrera  
Por su apoyo profesional en la elaboración de esta tesis

### **A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Por la oportunidad de formarme académicamente y el honor de egresar de sus aulas como profesional

# ÍNDICE

	<b>Página</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i-iv</b>	
<b>CAPÍTULO I</b>		
<b>EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO EN GUATEMALA</b>		
1.1	Reseña histórica de la tarjeta de crédito	1
1.2	El negocio de la tarjeta de crédito en Guatemala	2
1.3	Evolución de las tarjetas de crédito	3
1.3.1	Características y avances tecnológicos	3
1.4	Definiciones de la tarjeta de crédito	5
1.5	Motivos y funciones de su creación	5
1.5.1	Función de desarrollo Comercial	5
1.5.2	Función de Crédito	6
1.5.3	Función de Garantía	6
1.5.4	Función de Pago	7
1.6	Empresa emisora de tarjetas de crédito	8
1.7	Riesgo	8
1.7.1	Tipos de Riesgo	9
1.7.1.1	Riesgo de Mercado	9
1.7.1.2	Riesgo de Crédito	10
1.7.1.3	Riesgo de Liquidez	11
1.7.1.4	Riesgo Legal	11
1.7.1.5	Riesgo Operativo o de Operación	12
1.7.1.6	Riesgo de Reputación	12
1.7.1.7	Riesgo País	13
1.7.1.8	Riesgo de Transferencia	13
1.7.1.9	Riesgo de Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo	13
1.8	Matrices de Riesgo	13
1.8.1	Beneficios de la elaboración de una Matriz de Riesgos	15
1.8.2	Procedimientos para elaborar una Matriz de Riesgos	15
1.8.2.1	El proceso de Identificación de Riesgos	16
1.8.2.2	Factores de Riesgo	16
1.8.2.3	Medición o evaluación del Riesgo	17

1.8.2.4	Valorización del Riesgo	18
1.8.2.5	Evaluación de Controles Internos	18
1.8.2.6	Riesgo Neto o Residual	19
1.9	Principales emisores de tarjetas de crédito en la República de Guatemala	19
1.9.1	Clasificación de empresas emisoras de tarjetas de crédito	20
1.9.1.1	Entidades Supervisadas por la Superintendencia de Bancos (SIB)	20
1.9.1.2	Entidades No Supervisadas por la Superintendencia de Bancos (SIB)	20
1.9.2	Participación de la tarjeta de crédito en la Tasa de Interés de la Cartera de Créditos en Moneda Nacional y Extranjera	21
1.10	Ventajas y desventajas para el establecimiento afiliado	25
1.11	Ventas y desventajas para el tarjetahabiente	26
1.12	Aspectos legales aplicables	27
1.12.1	Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70	27
1.12.2	Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002	27
1.12.3	Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito	28
1.12.4	Otras normas y manuales aplicables	29

## **CAPÍTULO II**

### **AUDITORÍA INTERNA**

2.1	Definición	30
2.2	Naturaleza y objetivos	30
2.3	Importancia de la Auditoría Interna	31
2.4	El papel que juega en la estructura organizacional	32
2.5	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	33
2.5.1	Normas Sobre Atributos	34
	• 1000 – <i>Propósito, Autoridad y Responsabilidad</i>	34
	• 1100 – <i>Independencia y Objetividad</i>	35
	• 1200 – <i>Aptitud y Cuidado Profesional</i>	36
	• 1300 – <i>Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad</i>	37
2.5.2	Normas Sobre Desempeño	38
	• 2000 – <i>Administración de la Actividad de Auditoría Interna</i>	38
	• 2100 – <i>Naturaleza del Trabajo</i>	39

•	<i>2200 – Planificación del Trabajo</i>	40
•	<i>2300 – Desempeño del Trabajo</i>	44
•	<i>2400 – Comunicación de Resultados</i>	48
•	<i>2500 – Seguimiento del Progreso</i>	51
•	<i>2600 – Decisión de Aceptación de los Riesgos por la Dirección</i>	52
2.6	Elementos del trabajo de Auditoría Interna	52
2.6.1	Cumplimiento	52
2.6.2	Verificación	53
2.6.3	Evaluación	53
2.7	Gestión Administrativa de la Auditoría Interna	54
2.7.1	Evaluación de desempeño	54
2.7.2	Seguimiento y control	58
2.8	Integridad y Valores Éticos	59
2.8.1	Principios	59
2.8.2	Reglas de Conducta	60

### **CAPÍTULO III**

#### **CONCEPTOS GENERALES DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

3.1	Definiciones	61
3.1.1	Lavado de Dinero u Otros Activos	61
3.1.2	Financiamiento del Terrorismo	63
3.1.3	Tipología	65
3.2	Métodos y tipologías más comunes	65
3.3	Objetivos	73
3.4	Etapas o ciclos de Inserción de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	74
3.4.1	Colocación o conversión	74
3.4.2	Encubrimiento u ocultación	74
3.4.3	Integración	75
3.5	Diferencias entre Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	75
3.6	El sistema financiero y las entidades más vulnerables	77

3.6.1	Vulnerabilidad de la tarjeta de crédito	78
3.7	Implicaciones micro y macroeconómicas del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo	79
3.7.1	Aumento de la delincuencia y la corrupción	79
3.7.2	Instituciones financieras debilitadas	80
3.7.3	Consecuencias internacionales e inversión extranjera	81
3.7.4	Impacto en el sector económico y privado de un país	81
3.7.5	Deterioro de los esfuerzos de privatización	82
3.8	Involucrados y/o participantes en el sistema de prevención y detección	82
3.8.1	A nivel nacional	82
3.8.2	A nivel institucional	83
3.9	Elementos de un sistema de prevención y detección de LD y FT	83
3.9.1	Legales y doctrinarios	84
3.9.2	Medidas preventivas	84
3.9.3	Política conozca a su cliente	85
3.9.3.1	Identificación del cliente	86
3.9.3.2	Asignación del perfil	87
3.9.3.3	Identificación de procedencia de los recursos	88
3.9.3.4	Comportamiento transaccional esperado	88
3.9.3.5	Identificación destino de los recursos	88
3.9.4	Señales de alerta	88
3.9.4.1	Señales de alerta más comunes	89
3.9.4.2	Señales de alerta tarjeta de crédito	90
3.9.4.3	Señales de alerta en la operatoria en tarjeta de crédito	91
3.9.5	Conozca a su empleado	91
3.9.6	Otros elementos importantes	91
3.10	Unidad de Cumplimiento	92
3.10.1	Definición	92
3.10.2	Oficial de Cumplimiento	92
3.10.2.1	Objetivos	92
3.10.2.2	Atribuciones del oficial de cumplimiento	93
3.10.3	Otros funcionarios de la Unidad de Cumplimiento	93

**CAPÍTULO IV**  
**ORGANIZACIONES Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES Y LA NORMATIVA**  
**NACIONAL**

4.1	Principales Estándares Internacionales contra el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	95
4.1.1	Organización y Convenciones de Naciones Unidas	95
4.1.1.1	La Convención de Viena	96
4.1.1.2	La Convención de Palermo	97
4.1.1.3	Convención Internacional para la Supresión del Financiamiento del Terrorismo	98
4.1.1.4	Resolución 1373 del Consejo de Seguridad	98
4.1.1.5	Resolución 1267 del Consejo de Seguridad	99
4.1.1.6	Programa mundial contra el lavado de activos	99
4.1.1.7	El Comité contra el Terrorismo	100
4.1.2	Grupo de Acción Financiera –GAFI-	100
4.1.3	Grupo de Acción Financiera del Caribe –GAFIC-	104
4.1.4	Otras Organizaciones Internacionales involucradas en la lucha contra el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	106
4.1.4.1	Grupo Egmont de Unidades de Inteligencia Financiera (FIU'S)	106
4.1.4.2	Comité de Basilea sobre Regulaciones Bancarias y Prácticas de Supervisión	108
4.1.4.3	Organización de Estados Americanos (OEA), CICAD	109
4.1.4.4	Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL)	110
4.1.5	Las 40 Recomendaciones del GAFI	110
4.1.5.1	Resumen de las 40 Recomendaciones del GAFI	110
4.1.6	Las 10 leyes del lavador de activos	116
4.2	Normativa nacional contra el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	118
4.2.1	Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	118
4.2.2	Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	122
4.2.3	Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	124
4.2.4	Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	126
4.2.5	Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002	126

**CAPÍTULO V**  
**LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE RIESGOS EN**  
**UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL**  
**TERRORISMO, EN LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO, DE UNA EMPRESA DE TARJETAS**  
**DE CRÉDITO**  
**(CASO PRÁCTICO)**

5.1	Antecedentes	128
5.1.1	Unidad de análisis	129
5.2	Base técnica y procedimientos para la ejecución	130
5.3	Desarrollo del caso práctico	131
	1. Metodología para la Ponderación del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	133
	2. Índice de papeles de trabajo	134
	3. Programa de Auditoría basada en Riesgos	136
	4. Matriz de Riesgo	145
	5. Evaluación del Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo en la Unidad de Cumplimiento	147
	• Gestión Administrativa	147
	• Capacitación Permanente y Registros de Empleados –Política conozca a su Empleado-	154
	• Cumplimiento de la Política “Conozca a su Cliente”	164
	• Evaluación del desempeño del Oficial de Cumplimiento	173
	• Cumplimiento con otras funciones	179
	• Matriz de Riesgo Legal (LD/FT)	180
	• Informe de Auditoría Interna	181
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>188</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>190</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>192</b>

## INTRODUCCIÓN

El Lavado de Dinero (LD) consiste principalmente en la filtración de capitales que provienen de actividades ilegales en el sistema financiero, ocultando y dando una apariencia lícita para que sea aprovechado y utilizado por los delincuentes. Dicho flagelo tiene como incentivo perverso la adquisición y/o el incremento ilícito de riquezas monetarias y la acumulación de capitales, el cual permite el aumento de actividades delictivas como: el narcotráfico, secuestros, robos, extorsiones, crimen organizado y la corrupción, entre otras; así mismo, provoca la contaminación inmoral de los ciudadanos y a las autoridades gubernamentales (corrupción).

El Financiamiento del Terrorismo (FT), por su parte, es la forma de proveer capitales o bienes a las organizaciones criminales que realizan un acto de terrorismo con un interés primordial como: la lucha ideológica, religiosa, política, de poder pero sobre todo la finalidad de alterar el orden constitucional y público del Estado. Cabe mencionar que se ha desarrollado más en Europa y en algunos países de América, principalmente en Colombia, entre otros.

El lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo son fenómenos que afectan a todos los países y son considerados como delitos transnacionales, razón por la cual Guatemala ha suscrito y ratificado varios convenios y tratados internacionales, así como la creación y emisión de normativas nacionales para la prevención de lavado de dinero y la lucha contra el financiamiento del terrorismo, con el compromiso de mantener la estabilidad económica y financiera del país y apoyar e intercambiar información relacionada al tema con otros países.

En ese sentido, el sector financiero se convierte en uno de los medios e instrumentos financieros para el manejo de operaciones de tales actividades ilícitas, derivado de la necesidad de custodiar, operar y transferir el efectivo y/o capitales. Las empresas

emisoras de tarjetas de crédito por ser parte integrante del sector son vulnerables y representan un alto riesgo que su producto financiero sea utilizado para el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, debido que la tarjeta de crédito se ha convertido en uno de los valores más utilizados en el mercado como medio de pago inmediato y como crédito para adquirir bienes y servicios. Por tal motivo, se crea la necesidad de realizar y establecer un sistema de prevención adecuado, que permita conducir prudentemente el negocio, competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva.

Por otra parte, dichas empresas están sujetas al cumplimiento de la normativa de la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, las cuales indican que las personas obligadas deben establecer mecanismos de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas que permitan evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo, por ende, es imprescindible que la administración coordine sus esfuerzos con profesionales de la Auditoría Interna, para que se cumplan las leyes referidas y para la evaluación de riesgos en su sistema de prevención.

Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo principal exponer la labor e importancia de la Auditoría Interna en proporcionar y establecer métodos, técnicas y procedimientos adecuados, que permitan evaluar y fortalecer el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, en una empresa emisora de tarjetas de crédito, así como identificar y dar a conocer los riesgos que pueden afectar a la empresa cuando existen deficiencias o carencia de programas y normas de prevención de LD y FT.

Para desarrollar el presente trabajo de tesis se planteó la hipótesis: Los riesgos desde el punto de vista de la Auditoría Interna de una empresa emisora de tarjetas de crédito ubicada en la República de Guatemala, que presenta deficiencias en el sistema de

prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo son: Riesgo Legal, Riesgo de Reputación y Riesgo Operacional, la cual se confirmó con base al caso práctico desarrollado que se expone en el Capítulo V de la presenta tesis, donde se detallan técnicas y procedimientos de auditoría interna para la evaluación de un sistema de prevención de LD y FT de una empresa de tarjetas de crédito, que incluye matrices de riesgo y un programa de auditoría basada en riesgos.

Dicho programa contiene la verificación de la Gestión Administrativa, Política Conozca a su Cliente y a su Empleado, y la Evaluación del desempeño del Oficial de Cumplimiento. Así también, se presenta el informe final de los resultados del caso práctico donde se plantean los aspectos a mejorar, causas, efectos y acciones a tomar desde el punto de vista de la Auditoría Interna.

El informe de tesis se ha dividido en cinco capítulos, en los que se exponen los temas siguientes:

En el primer capítulo, se presenta una breve reseña histórica del origen y desarrollo de la tarjeta de crédito, así como su definición, motivos y funciones. Asimismo, se describe respecto a las principales empresas emisoras de tarjetas crédito, su clasificación y las regulaciones legales aplicables importantes; además, se mencionan las definiciones y tipos de riesgos, así como los procesos que conlleva la elaboración de una matriz de riesgo.

En el segundo capítulo, se expone todo lo relacionado con la Auditoría Interna, su definición, importancia y el papel que juega en la estructura organizacional, así como, las actividades que realiza desde la planeación hasta el informe de resultados. Adicionalmente, un resumen de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

En lo que se refiere al tercer capítulo, se presentan los conceptos y generalidades de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, como las definiciones, tipologías, etapas de lavado, los elementos de un sistema de prevención y detección, además, se menciona el sistema financiero y las entidades más vulnerables; y por último, se describe de forma resumida la Unidad de Cumplimiento.

Dentro del contenido del cuarto capítulo, se describe y se da a conocer las diferentes organizaciones y estándares y/o convenios internacionales contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, así como la normativa nacional.

En el capítulo quinto se presenta el caso práctico, en el cual se describe y muestra la metodología para una evaluación de riesgos en un sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en la Unidad de Cumplimiento de una empresa de tarjetas de crédito.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones, como resultado del trabajo de investigación desarrollado.

# CAPÍTULO I

## EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO EN GUATEMALA

### 1.1 Reseña histórica de la tarjeta de crédito

El origen de la tarjeta de crédito data del siglo XIX en los Estados Unidos de América donde una empresa pionera, conocida como Western Unión, inicia a entregar a un grupo selecto de sus clientes, una pequeña placa de metal que les permitía identificarse como tales, obteniendo una atención rápida y amable; además la ventaja de diferir el pago.

“En 1949, iniciando la segunda etapa y la adultez del sistema, hace irrupción en el mercado norteamericano la primera empresa emisora de *credit cards* o “tarjetas de crédito” como objetivo propio y específico de la empresa. Si bien en un principio la tarjeta emitida por aquella empresa pionera -*Diners Club*- sólo lo hacía para muy limitados rubros, a poco de lanzada al mercado fue extendiéndose a un amplio espectro de compras, hasta ser prácticamente admitida como una forma usual de adquisición de una multitud de bienes y de servicios. Éstos se extendieron, no solo a nivel nacional, sino a nivel internacional, ampliando el uso a rubros como diversiones, viajes y turismo.

En 1950, la empresa de tarjetas de crédito Diner’s Club introdujo una innovación que consistía en que ésta actuaba como intermediaria entre el prestatario y el prestador de los bienes y servicios, lo cual constituyó el prototipo que adoptaron dichas empresas hasta llegar a la actualidad en la que se sigue desempeñando esta misma función variando, aunque no sustancialmente, la forma de operación, medidas de seguridad, procedimientos de control interno, etc.”<sup>(13: 3-6)</sup>

Hacia comienzos del siglo XX cuando su uso se intensificó en cadenas de hoteles donde emitieron tarjetas personalizadas que eran entregadas a los mejores clientes y que servían a éstos para la utilización de los servicios de hotelería en cualquier punto del país dentro de los hoteles asociados, las cuales sin necesidad de hacer efectivo

pago alguno en moneda de curso legal, permitían estadías o consumos, que eran liquidados a posteriori por las oficinas centrales de la empresa.

Derivado del éxito obtenido del esquema utilizado relativo a la prestación de servicios de turismo, se lanzó un nuevo sistema a su operativa, surgiendo así la tarjeta de crédito de *American Express Co*, utilizando esta empresa su propia infraestructura de turismo para equiparar la ventaja operacional y comercial lograda por la pionera del sistema.

Por otra parte, la utilización del sistema se extendió a las grandes empresas petroleras (Texaco, Estándar Oil) de forma simultánea, que emitieron estas tarjetas para sus clientes habituales y para sus propios empleados o ejecutivos, como método de compra, o como efectivo, asimismo, como método de control de gastos. Con posterioridad, fueron incorporando su uso en los grandes almacenes y las grandes tiendas.

## **1.2 El negocio de la tarjeta de crédito en Guatemala**

La tarjeta de crédito surge en Guatemala en los años 1960-1961, con un capital 100% guatemalteco como iniciativa de la empresa Cuentas, S. A., a quien le fue muy difícil entrar en el mercado. Esto debido a que los consumidores no estaban acostumbrados a utilizar tarjetas de crédito, por lo que fue necesario educarlos para que vieran el plástico como un medio de compra y de mantener un buen crédito.

Más tarde, en el año 1963 se establece en Guatemala la primera tarjeta de crédito internacional de Diner's Club. La tarjeta operaba únicamente como una representación, hasta que en 1975 se constituye Tacre de Guatemala, S. A., a quien se le dio la concesión exclusiva para operar en Guatemala.

Posteriormente, en 1976 ingresa Credomatic a competir en el mercado con la marca Master Card, y en 1979 introduce la marca VISA en Guatemala. Entre los años de 1983 a 1991, surge en el país una gran diversidad de tarjetas de crédito, entre ellas: Multicredit, Bicredit, Credit-O, Aval Card-VISA, entre otras. En la actualidad existen

alrededor de diecinueve empresas que se dedican a emitir tarjetas de crédito, para las diferentes marcas tales como VISA, Master Card, Diners Club y American Express.

### **1.3 Evolución de las tarjetas de crédito**

La aceptación de las marcas especializadas en la emisión de tarjetas de crédito como Diners Club y American Express, cuya expansión y operación en el mercado europeo fue más difícil y lento, como se habían desarrollado en Estados Unidos de América. Sin embargo, recién a principios de la década del 60 comienza a insertarse como un uso corriente en Inglaterra, un lustro después de la radicación allí y del inicio de actividades de las empresas mencionadas anteriormente.

El desarrollo se logra a partir del ingreso en esta operativa del Banco Barclay, el cual, por medio de su enorme clientela, empieza a imponerse en el sistema inglés con su Barclaycard; sin embargo, fue mucho más lento el desarrollo en Francia, Alemania, Bélgica, Italia y España, a pesar que todos ellos ingresaron a sus sistemas con sus propias tarjetas locales.

En Argentina se desarrolla, “A partir de 1975 puede considerarse que la plaza Argentina comienza a tener un auge de desarrollo, pudiéndose destacar que el sistema adquiere importancia, no sólo a través de las conocidas empresas internacionales como: Visa, American Express, Mastercard, sino también a través de organizaciones de corte local, como: Provencard, Lurocard y por medio de tarjetas de crédito bancarias, como London Card y otras.” (13: 9-11)

#### **1.3.1 Características y avances tecnológicos**

La tarjeta de crédito, es plástico utilizado como un instrumento de carácter financiero, como medio de pago electrónico, el cual, posee el logotipo y nombre del banco y/o empresa emisora, una identificación de dieciséis números (*a excepción de Diners Club que posee menos dígitos*), el nombre del titular, las fechas de expedición y vencimiento de la misma. Además, en el reverso tiene una banda magnética y otra donde se encuentra la firma del propietario.

Adicionalmente, el plástico tiene información necesaria grabada del cliente, que permite conectarse al sistema de autorización del Banco y/o Empresa emisora, al momento del uso. Cabe indicar, que inicialmente las tarjetas de crédito sólo llevaban el número de código y la firma del propietario del plástico.

Hasta hace unos diez años aproximadamente era usual ver las máquinas para troquelar Voucher's (*documento de evidencia de la operación y compromiso de pago*) de forma manual, donde el dependiente del establecimiento debía pedir al tarjetahabiente su identificación, para verificar el nombre, la firma y la fotografía (en algunos emisores) y luego realizar una llamada a la central del emisor de la tarjeta para pedir un número de autorización, por medio del cual se garantizaba el compromiso de pago.

Posteriormente, se comenzó a utilizar un aparato conectado a la línea telefónica, llamado POS (Point of sale por sus siglas en inglés, que significa Terminal de punto de venta), por medio del cual se desliza la tarjeta acondicionada a una cinta electromagnética para identificar al tarjetahabiente y confirmar la capacidad de pago y límite de crédito, sin necesidad de una llamada directa a la central de autorizaciones del emisor de la tarjeta de crédito.

Más tarde, se empezaron a realizar compras con la tarjeta de crédito por medio de llamadas telefónicas a empresas dedicadas a este tipo de transacciones, que ofrecen desde aparatos electrodomésticos hasta servicios de hoteles o boletos aéreos. Sin embargo, en la actualidad una de las formas de consumir es a través de Internet, que muestra el producto de los avances tecnológicos y el uso sofisticado de la tarjeta de crédito como medio de pago. No obstante, la tarjeta de crédito exhibe una gran diversidad de usos que la ha convertido en un instrumento de tráfico comercial importante y casi imprescindible.

## **1.4 Definiciones de la tarjeta de crédito**

“Es un medio de pago por el cual pueden adquirirse bienes y servicios de forma inmediata, cancelando de contado o por medio de financiamiento, sustituyendo el uso de efectivo y cheque.” (3:11)

“Es el plástico que legitima al titular como el acreditado de un contrato de apertura de crédito Bancario, cuya aceptación por un proveedor lo identifica como uno de los miembros del grupo de comerciantes ante los cuales el tarjetahabiente puede obligar al Banco acreditante, haciendo uso del monto disponible a favor.” (7:15)

Con base a otros conceptos se puede concluir que es un medio de pago a través del cual pueden adquirirse bienes y servicios de forma inmediata, así como, ofrece la opción de hacer retiros en efectivo; todo ello con base a un límite de crédito y disponible establecido por el emisor, controlado por un sistema moderno de autorizaciones que funciona las 24 horas.

## **1.5 Motivos y funciones de su creación**

Derivado del desarrollo de la economía mundial y el avance cada día de la tecnología, es necesario crear y buscar un medio de pago que permita facilitar las transacciones y/o negociaciones de empresarios, así como, personas individuales, de forma eficiente, eficaz y segura, como la tarjeta de crédito.

La tarjeta de crédito, como sistema operativo económico creado para el crédito y del estímulo al consumo, que cumple una función multifacética respondiendo a ciertas necesidades, como la de satisfacer una finalidad de sustituir al dinero como instrumento de pago. Existen varias funciones específicas y exclusivas de la tarjeta de crédito que es utilizada en el mercado económico y financiero, a continuación el detalle:

### **1.5.1 Función de desarrollo Comercial**

Permite al empresario un incremento de ofertas a los consumidores, al cual puede llegar con la venta de sus bienes o la prestación de sus servicios; facilitando su

adquisición a través del crédito y de fondos disponibles de la tarjeta de crédito para satisfacer de forma inmediata su ansiedad o necesidad de comprar y/o adquirir el servicio.

### **1.5.2 Función de Crédito**

Esta función crediticia se cumple en dos aspectos, debido a que por una parte el usuario por medio de su tarjeta de crédito goza de un límite de crédito establecido por la empresa emisora, y por el otro lado el comerciante o empresario que vende su producto o presta un servicio en esas condiciones, puede movilizar su stock o ampliar la prestación de sus servicios sin necesidad de mantener un departamento especial de créditos en su establecimiento, ni depender de oficinas de informes comerciales para conocer la solvencia de sus clientes.

Es importante mencionar que la línea de crédito la otorga el Banco y/o empresa emisora de la tarjeta de crédito al tarjetahabiente, por ende, el comerciante y/o empresario que vende el producto o servicio, recibe su pago de forma total en un tiempo razonable (máximo de 30 días) bajo las condiciones del banco adquirente y de esa forma se cierra el ciclo del crédito al usuario mediante la liquidación de dicho pago.

### **1.5.3 Función de Garantía**

El comerciante o empresario se evita, en la venta de sus bienes o servicios, no sólo el costo que significa mantener su propio departamento de créditos, sino también tener que absorber los múltiples riesgos de falta de pago de sus clientes. No sólo se libera del estudio de la solvencia de esos clientes y no se ve afectado por la eventual insolvencia del cliente consumidor, puesto que en la empresa emisora de la tarjeta encuentra una garantía total del pago de esa venta realizada.

La empresa emisora, al hacerse cargo del pago de las compras que efectúen los usuarios de las tarjetas, se transforma en instrumento de garantía de esas compras frente al empresario o comerciante, debido que se convierte como respaldo formal y

confiable de la deuda, siempre y cuando el proveedor interesado haya cumplido con las obligaciones a su cargo.

#### **1.5.4 Función de Pago**

“La empresa emisora de la tarjeta de crédito cumple para el tenedor usuario de ella la función de *instrumento de pago*, ya que la adquisición de bienes o servicios realizada por el sistema en estudio implica para él el cumplimiento de su obligación (*pago*) frente al empresario o comerciante, evitándole al usuario el uso y traslado de efectivo.” <sup>(13: 12-14)</sup>

Después de haber expuesto las principales funciones de la tarjeta de crédito, se puede mencionar las razones más importantes que motivaron y dieron origen a su creación y uso, a continuación un resumen:

- a. Como medio de pago inmediato, debido que se pueden adquirir fácilmente bienes o servicios, sin necesidad de contar con efectivo.
- b. Como un sistema de seguridad, debido que sustituye el efectivo para realizar cualquier transacción.
- c. Comprar y/o adquirir bienes o servicios a nivel nacional e internacional.
- d. Adquirir crédito inmediato en los centros de negocios, y menos formal que un crédito bancario.
- e. Obtener retiros de efectivo a través de agencias o sucursales, cajeros automáticos y negocios afiliados, a nivel local como internacional.
- f. Mantener una línea de crédito a corto, mediano y largo plazo.
- g. Respaldo de un banco o empresa emisora, para operar transacciones que requieren garantía.
- h. Opción de formas de pago: al contado y con financiamiento.
- i. Existe un tiempo determinado para el pago de las compras realizadas, derivado de las fechas de corte.

## **1.6 Empresa emisora de tarjetas de crédito**

Es la empresa que expide o emite la tarjeta de crédito, con un límite de crédito previamente establecido. La entidad emisora de tarjetas de crédito, bien puede ser una empresa especializada, sociedad cuyo objeto sea específicamente la operativa de este tipo de servicio, como también puede ser una empresa comercial que opere su propio sistema de crédito o una entidad financiera.

Una empresa emisora de tarjetas de crédito es una persona jurídica que emite y pone en circulación una o más tarjetas de crédito, siendo empresas comerciales, entidades bancarias, así como, entidades especializadas no bancarias. Sin embargo, en la actualidad los bancos se han convertido en los principales emisores de tarjeta de crédito, con una gama y extensa variedad de productos y/o tipos de tarjetas de uso local, regional e internacional, con beneficios diferentes y de características propias y particulares de cada emisor.

Por otra parte, las operaciones propias de las empresas emisoras de tarjetas de crédito conllevan de forma implícita riesgos en sus movimientos y transacciones como cualquier institución. Es por ello, es importante resaltar que dentro del esquema de la organización es indispensable determinar e identificar los riesgos que pueden afectar a la empresa.

## **1.7 Riesgo**

“La palabra riesgo proviene del Latín *risicare*, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso. En realidad tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida. Sin embargo, el riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular. El beneficio que se pueda obtener por cualquier decisión o acción que se adopte, debe asociarse necesariamente con el riesgo inherente a dicha decisión o acción.” <sup>(8:13)</sup>

El término riesgo, se enfoca a la eventualidad o posibilidad de que un suceso esperado pueda o no ocurrir. El riesgo puede ser considerado como una combinación entre las

posibilidades de la existencia de eventos que tengan efectos negativos o de consecuencias perjudiciales para la entidad y oportunidades de negocio o crecimiento aún no descubiertas.

Los riesgos no se originan solamente por la falta de controles, estos existen por sí mismos y se presentan cuando son causados. Además, los controles se establecen para reducir o evitar las causas, lo que se determina que los riesgos no se pueden quitar de forma total en las operaciones de una organización.

### **1.7.1 Tipos de Riesgo**

Existen diferentes naturalezas de riesgos, las cuales se pueden clasificar en las categorías siguientes:

#### **1.7.1.1 Riesgo de Mercado**

“Es la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipos de cambio, etc.). También se puede definir más formalmente como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores.”<sup>(8:16)</sup>

1.7.1.1.1 Riesgo de Tasa de Interés: Es la exposición a sufrir pérdidas por parte de los intermediarios, como consecuencia de los cambios experimentados en las tasas de interés, producto del descalce o desequilibrios que se generan entre los plazos de recuperación o retorno de los activos y de los vencimientos de los depósitos u obligaciones. Una entidad estará expuesta a riesgo de tasa de interés cuando:

- La variación del valor de mercado de los activos frente a un cambio en los tipos de mercado no coincida con la variación del valor del mercado de los pasivos y esta diferencia no se halle compensada.

- El margen futuro, debido a operaciones pendientes, dependa de las tasas de interés.

1.7.1.1.2 Riesgo Cambiario: Es la probabilidad de incurrir en pérdida como consecuencia de las variaciones y mantenimiento de posiciones en moneda extranjera, así como, la evolución adversa de las cotizaciones de las divisas, las cuales, afectan el valor de los activos y pasivos de una entidad financiera.

### **1.7.1.2 Riesgo de Crédito**

“Es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrenta los bancos y/o sociedades financieras. Se puede definir como la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago.” (8:16)

Desde el punto de vista general, es la posibilidad de sufrir pérdidas si los clientes y contrapartidas, con las que la entidad tiene contratadas operaciones, incumplen los compromisos contractuales que han adquirido, por falta de solvencia.

En Guatemala la Junta Monetaria emitió la Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, por medio de la cual se instruyen los pasos mínimos para el otorgamiento de crédito, y cuyo propósito es promover una gestión adecuada y prudente del riesgo crediticio, para lo cual reguló los aspectos relacionados con el proceso crediticio, la información mínima de los solicitantes y deudores, y la valuación de los activos crediticios.

Adicionalmente, dicho reglamento establece los procesos crediticios necesarios, desde la identificación del mercado objetivo hasta la valuación de activos crediticios, determinando los aspectos relevantes que se deben tomar en cuenta en todo el proceso. La tarjeta de crédito está clasificada por el reglamento de la Administración del Riesgo de Crédito, en la categoría de créditos de consumo, el cual es otorgado a una sola persona individual destinado a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial.

El criterio de clasificación de riesgo que posee la tarjeta de crédito, en la categoría de créditos de consumo, de acuerdo a la situación de pagos y/o morosidad, que indica el reglamento antes mencionado, es el siguiente:

**CUADRO 1**  
**Criterio de Clasificación**

<b>Categoría del activo crediticio</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Situación de pagos del activo crediticio</b>
A	De riesgo normal	Al día o hasta 1 mes de mora
B	De riesgo superior al normal	Más de 1 hasta 2 meses de mora
C	Con pérdidas esperadas	Más de 2 hasta 4 meses de mora
D	Con pérdidas significativas esperadas	Más de 4 hasta 6 meses de mora
E	De alto riesgo de irrecuperabilidad	Más de 6 meses de mora

**Fuente:** Información tomada del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito emitido por la Junta Monetaria, Resolución JM-93-2005.

### **1.7.1.3 Riesgo de Liquidez**

“Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. Los bancos son muy sensibles a las variaciones en las tasas de interés; y el manejo de activos y pasivos se convierte en una de las ramas de la administración de riesgos que cubre este aspecto. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios (imposibilidad de vender un activo en el mercado). Este riesgo se presenta en situaciones de crisis, cuando en los mercados hay únicamente vendedores.”<sup>(8:16)</sup>

### **1.7.1.4 Riesgo Legal**

Es “la pérdida que se sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y que no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.” <sup>(8:16)</sup>

La definición que toma el Banco Interamericano de Desarrollo en la Gestión de Riesgos Financieros es que las entidades están expuestas a riesgo legal como consecuencia de las posibilidades de sufrir pérdidas por:

- Incapacidad legal para ejercitar los derechos que se suponían otorgaban los documentos suscritos en relación con las operaciones realizadas, como consecuencia de:
  - Falta de documentación adecuada.
  - Falta de firmantes en los contratos.
  - Violación de alguna cláusula legal.
  - Cambios en la legislación con posterioridad a la contratación de las operaciones.
  - Errores en la interpretación de la ley.

#### **1.7.1.5 Riesgo Operativo o de Operación**

“Es un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. Así mismo, se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización. También, este tipo de riesgo se atribuye a las pérdidas en que puede incurrir una empresa o institución por la eventual renuncia de algún empleado o funcionario, quien durante el período en que laboró en dicha empresa concentró todo el conocimiento especializado en algún proceso clave.”<sup>(8:17)</sup>

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea lo define como: el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo en los procesos, el personal y los sistemas internos o bien de acontecimientos externos, como de mercado, político, legal, así como desastres naturales.

#### **1.7.1.6 Riesgo de Reputación**

“Es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude o errores en la ejecución de alguna operación. Si el mercado percibe que la institución comete errores en algún proceso clave de la operación, es lógico que los clientes considerarán eventualmente cambiar de institución.” <sup>(8: 17)</sup>

Este tipo de riesgo, radica en la opinión negativa del público en general, lo que ocasiona la pérdida de confianza en las operaciones de los clientes, usuarios, proveedores, etc.

#### **1.7.1.7 Riesgo País**

El riesgo país es la probabilidad de pérdidas de una institución asociada con el ambiente económico, social y político del país donde el prestatario tiene su domicilio, o en el caso que compete, el emisor de tarjeta de crédito, opere.

#### **1.7.1.8 Riesgo de Transferencia**

Derivado de las políticas del soberano pueden incidir en las empresas y sociedades establecidas en el país que tienen capacidad de pago no tengan acceso a moneda extranjera para cumplir con sus obligaciones financieras fronterizas. Este riesgo se extiende en la forma de un riesgo de convertibilidad a las obligaciones domésticas de pago en moneda extranjera de esas empresas y sociedades.

#### **1.7.1.9 Riesgo de Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo**

Es el tipo de riesgo que enfrentan las entidades financieras, relacionado al uso del sistema financiero por los delincuentes, al incorporar el dinero ilícito proveniente de cualquier delito, para dar una apariencia legal, así como, para la movilización de capitales a través de las operaciones que prestan dichas entidades, para fines de actividades terroristas.

El riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, conlleva así mismo, varios riesgos mencionados anteriormente, debido que al momento que incurra una operación de esta índole, la institución se ve afectada en sus operaciones, imagen, con las normativas nacionales como internacionales y de mercado.

### **1.8 Matrices de Riesgo**

La matriz de riesgo “es una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de las Personas

Obligadas, el tipo y nivel de riesgo inherente de estas actividades y los factores exógenos y endógenos que generan estos riesgos.”<sup>(22:8)</sup> Igualmente, una matriz de riesgos permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los distintos riesgos a que están expuestas las empresas.

La matriz de riesgo, es una descripción organizada de actividades, riesgos, análisis y controles, impacto financiero, medición y toma de decisiones, que permite visualizar y apoyar a la evaluación y gestión de los riesgos. Además, constituye una herramienta de control y monitoreo utilizada para identificar las áreas (actividades y procesos) más importantes de una empresa con exposición de riesgos, el tipo y el nivel de riesgos inherentes.

Una Matriz de Riesgos permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos que pueden impactar los resultados, por ende, afecta al logro de los objetivos de una Institución.

Para la elaboración de una matriz de riesgos es necesario preparar como las actividades siguientes:

- Tipificar los riesgos de la empresa.
- Determinar para cada riesgo una unidad de medida.
- Preparar una planilla para cada riesgo y analizar el grado de cumplimiento de los factores siguientes:
  - Políticas existentes para ese riesgo.
  - Calidad de los sistemas de información y gestión.
  - Cuáles son los límites superiores e inferiores y su cumplimiento.
  - Determinar la materialidad del riesgo.
  - Existencia de errores cometidos en los últimos tres años.
  - Experiencia de personal calificado y especializado en ese riesgo.

### **1.8.1 Beneficios de la elaboración de una Matriz de Riesgos**

Las ventajas de utilizar una matriz para evaluar los riesgos de un proceso y/o actividad se resumen en:

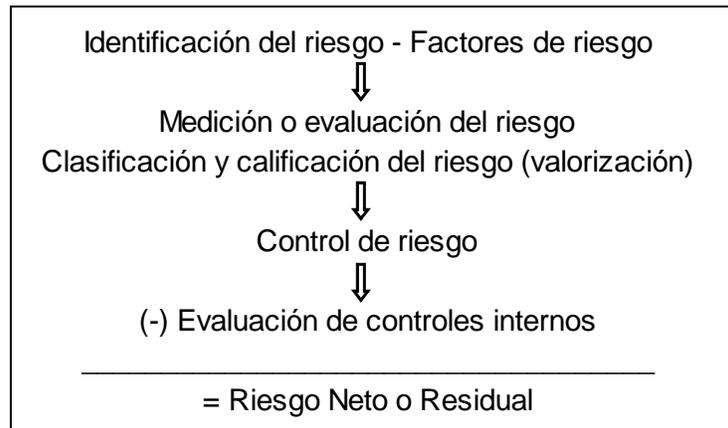
- La matriz por actividad y procesos constituye un elemento de gestión de riesgos muy importantes para el responsable de esas actividades.
- Tiende a sectorizar el análisis por medio de parámetros cuantitativos y no solamente cualitativos.
- Permiten realizar un análisis preciso y objetivo de riesgos a nivel de áreas, actividad y procesos.
- Es una herramienta que permite realizar un diagnóstico más objetivo de la presencia de riesgos, así como las acciones y medidas de control para gestionarlos.
- Permite cuantificar la efectividad operativa del negocio.
- Se analizan los factores o causas que dan origen, así como la forma en que se presentan. Además, permite medir la probabilidad de ocurrencias e impacto que tendrá para la organización.
- Para la Auditoría Interna, es una fuente de información que le permitirá priorizar esfuerzos y recursos en las áreas de alto riesgo, convirtiendo sus programas de trabajo hacia funciones de mayor análisis y exigencia.

### **1.8.2 Procedimientos para elaborar una Matriz de Riesgos**

Para la preparación de una Matriz de Riesgos, es necesario considerar la selección del tipo o diseño que más se adecúe a la organización; sin embargo, para la administración del riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, la Superintendencia de Bancos ha emitido una guía para la elaboración de una matriz de riesgos y para el efecto se deben considerar las fases necesarias que se indican en el cuadro siguiente:

## CUADRO 2

### Etapas mínimas de la administración del riesgo



**Fuente:** Información tomada de la Guía de Administración del Riesgo de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo. Sitio WEB [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

#### 1.8.2.1 El proceso de Identificación de Riesgos

Es la fase donde es indispensable el conocimiento de las actividades y procesos establecidos en la estructura de la organización, y para ello es necesaria la participación del personal clave, derivado de las experiencias en las operaciones y objetivos principales de la entidad.

La administración de riesgo identifica acontecimientos potenciales, que si ocurren, pueden afectar a la entidad y determina oportunidades que pueden mejorar la práctica y extender la estrategia de la empresa. Todo acontecimiento negativo identificado, requieren evaluación y respuesta inmediata. La identificación del riesgo considera inicialmente un rango de acontecimientos potenciales, sin importar su procedencia (internos o externos); incluyendo acontecimientos negativos o riesgos positivos (oportunidades).

#### 1.8.2.2 Factores de Riesgo

Después de haberse establecido todas las actividades y procesos, se deben identificar las fuentes o factores que intervienen en su manifestación y severidad. El riesgo inherente es intrínseco a toda actividad, surge de la exposición y la incertidumbre de probables eventos, causas y cambios en las condiciones de la empresa o de la

economía que pueden impactar una actividad. Sin embargo, no pueden tener el mismo impacto, siendo algunos más relevantes que otros.

Adicionalmente, las empresas pueden verse expuestas a factores que dan origen a riesgos, los cuales pueden resumirse en los siguientes:

- Procesos contables erróneos o inapropiados.
- Pérdidas indebidas de activos o recursos financieros.
- Costos y gastos excesivos.
- Sanciones legales por incumplimiento de regulaciones legales.
- Fraudes y robos.
- Deficiencias en el logro de objetivos y metas.
- Desventajas ante la competencia y desprestigio de imagen.
- Avances tecnológicos a averías en sistemas informáticos.
- Cambios económicos.
- Calidad de los empleados y cambios de responsabilidades.

### **1.8.2.3 Medición o evaluación del Riesgo**

En esta etapa de la administración del riesgo permite a las empresas determinar su perfil o exposición al riesgo, con base en la probabilidad de ocurrencia e impacto potencial del riesgo inherente. Es aquí donde se incluye la calificación del riesgo, que consiste en la medición de los riesgos de forma cuantitativa y cualitativa.

Cabe indicar que independientemente de la metodología que se utilice, el propósito de esta etapa es medir la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto con base a su materialidad o, en caso de materializarse, mediante los riesgos asociados.

La probabilidad se basa en la mayoría de los casos, en los hechos históricos, más bien, se considera el patrón de los movimientos y sucesos que se produjeron en un período determinado, de que el riesgo ocurra y un cálculo de los efectos potenciales sobre el capital o las utilidades de la entidad si se cuenta con información cuantitativa.

#### 1.8.2.4 Valorización del Riesgo

Consiste en asignar rangos de calificación, que puede ser por ejemplo de 1 a 5: Insignificante (1), baja (2), media (3), moderada (4) y alta (5), dependiendo de la combinación entre impacto y probabilidad. Además, permite considerar la extensión del impacto en la realización de los objetivos de la empresa, de eventos potenciales.

La valorización del riesgo se refiere en resumen, a un análisis de ciertas probabilidades de ocurrencia y el efecto potencial en los resultados, ya que se puede medir de forma cualitativa y cuantitativa, de acuerdo a la disponibilidad de información de la organización.

#### 1.8.2.5 Evaluación de Controles Internos

Después de contar con un panorama y esquema global de las actividades o procesos principales, la identificación de riesgos, los factores que intervienen, el análisis de los impactos potenciales en los resultados y ya con la medición cuantitativa y cualitativa, se agrega una pieza importante de la organización, que son los controles, los cuales son todas aquellas actividades que ayudan a mitigar los distintos riesgos.

En esta fase se evalúa la calidad de la gestión, a fin de establecer cuan eficaces son los controles propuestos e incorporados para que la empresa pueda mitigar los riesgos identificados. En la medida que los controles sean más eficientes y la gestión de riesgos proactiva, el indicador de riesgo residual o neto tiene a disminuir. Para una escala de valorización de los controles podría ajustarse a un rango similar siguiente:

#### CUADRO 3

##### Efectividad del Mitigador

Control	Efectividad
Ninguno	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Destacado	5

Fuente: Aporte propio del Autor

Con la calificación de los controles, se evalúa su efectividad para mitigar el riesgo, lo cual determina si el control contribuye con la disminución de la probabilidad e impacto.

### **1.8.2.6 Riesgo Neto o Residual**

Es el resultado que existe después de haberse incorporado los controles pertinentes para la mitigación de riesgos establecida por la administración, ante el grado de manifestación de los riesgos inherentes, el cual las autoridades gerenciales o administradores pueden tomar decisiones de continuar con el esquema (controles) actual o abandonar la actividad dependiendo del nivel de riesgos; para fortalecer o implementar nuevas estrategias de controles; o en su defecto, tomar posiciones de cobertura en la contratación de pólizas de seguros, sujeta a un análisis de costo beneficio y riesgo.

Es indispensable que las empresas emisoras de tarjetas de crédito cuenten con un sistema de mitigación de riesgo adecuado y eficiente, derivado del impacto que puede causar al no ser controlado dentro de la institución. Además, es necesario el conocimiento completo de la naturaleza y funcionamiento del negocio con el afán de establecer matrices de riesgo que permiten identificar y controlar los puntos débiles del flujo de operaciones de la empresa.

En Guatemala, existen varios emisores y/o Bancos que se dedican al negocio de la tarjeta de crédito que ofrecen varios productos y beneficios a los tarjeta-habientes, los cuales están clasificados de acuerdo a su constitución institucional y al sistema de regulación nacional. A continuación se presentan los principales emisores.

## **1.9 Principales emisores de tarjetas de crédito en la República de Guatemala**

El mercado de la tarjeta de crédito en Guatemala, ha ido desarrollándose y creciendo aceleradamente provocando interés y adquisición por parte de los usuarios, debido a la diversidad de beneficios y la satisfacción de necesidades que ofrecen las diferentes empresas emisoras. Esto se ha logrado a través del desarrollo y avance tecnológico de cada día, que permite que sea un servicio eficiente y eficaz.

Es por ello, que en la actualidad existen varias instituciones bancarias y grupos financieros que se han convertido en los principales emisores de tarjetas crédito; sin embargo, hay otras empresas que brindan el mismo servicio de emitir tarjetas de crédito a nivel nacional e internacional, sin ser necesariamente bancos.

### **1.9.1 Clasificación de empresas emisoras de tarjetas de crédito**

Existen dos (2) clasificaciones importantes en materia operacional de las empresas que se dedican a la emisión y administración de tarjetas de crédito, de acuerdo a la legislación nacional.

#### **1.9.1.1 Entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos (SIB)**

El artículo No. 1 de la Ley de Supervisión Financiera Decreto 18-2002, menciona las entidades que están bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, las cuales son: “Banco de Guatemala, **bancos**, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósitos, casas de cambio, **grupos financieros**, y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.” <sup>(4:2)</sup> (El subrayado y negrilla es propio).

#### **1.9.1.2 Entidades No supervisadas por la Superintendencia de Bancos (SIB)**

De acuerdo al artículo No. 40 Régimen Especial, de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, las empresas especializadas en servicios financieros cuyo objeto social exclusivo como la de emitir y administrar tarjetas de crédito, **que no formen parte de un grupo financiero**, no están sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, no obstante, conforme el artículo 18 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 y al artículo 15 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005, ambas del Congreso de la República de Guatemala, la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial –IVE-, supervisa dichas empresas en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento de terrorismo.

Se presenta un resumen de las empresas emisoras de tarjetas de crédito constituidas en Guatemala, las cuales son:

**CUADRO 4**  
**Sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos**  
**A Junio de 2011**

<b>Instituciones Bancarias que poseen Tarjetas de Crédito</b>	<b>Emisoras de Tarjetas de Crédito, que pertenecen a un Grupo Financiero</b>
El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala	Contécnica, S. A.
Banco Inmobiliario, S. A.	Tarjetas de Crédito de Occidente, S. A.
Banco de los Trabajadores	Tarjeta Agromercantil, S. A.
Banco de Desarrollo Rural, S. A.	Cititarjetas de Guatemala, Limitada /1
Banco Internacional, S. A.	Credomatic de Guatemala, S. A.
Banco Reformador, S. A.	Tarjetas de Crédito de Guatemala, S. A.
Banco Promerica, S. A.	G&T Conticredit, S. A.
Banco de Antigua, S. A.	
Banco de Crédito, S. A.	
Banco Azteca de Guatemala, S. A.	

**Fuente:** Información del Boletín de Estadísticas del Sistema Financiero a Junio 2011 de la Superintendencia de Bancos. Sitio WEB [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

/1 Surgió de la fusión de Tarjetas Cuscatlán, S. A. y Centro Único de Crédito, S. A.

**CUADRO 5**  
**Empresas No sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos**

<b>Emisoras de Tarjetas de Crédito, que NO pertenecen a un Grupo Financiero</b>
Credicliente, S. A. /2
Multicredit, S. A.

**Fuente:** Investigación propia del autor

/2 Surgió después del cambio de nombre comercial de Promerica, S. A.

**1.9.2 Participación de la tarjeta de crédito en la Tasa de Interés de la Cartera de Créditos en Moneda Nacional y Extranjera**

En los últimos años, la tarjeta de crédito se ha convertido en uno de los productos financieros y medio de pago de mayor crecimiento, tanto a nivel nacional e internacional, derivado de los servicios eficaces y la proporción de los financiamientos de las adquisiciones de bienes y servicios. Por ello, es necesario indicar cual es la posición que muestra dentro de las actividades económicas del país y el promedio de las tasas de intereses respectivamente.

A continuación se hace el análisis del monto y la tasa promedio ponderada de las actividades económicas, de moneda nacional y extranjera, para establecer el porcentaje de participación y de importancia en la Cartera de Créditos del país.

**CUADRO 6**  
**PARTICIPACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN LA TASA DE INTERÉS DE LA**  
**CARTERA DE CRÉDITOS EN MONEDA NACIONAL**  
**Al 30 de Junio del 2011**  
**(Cifras en miles de quetzales)**

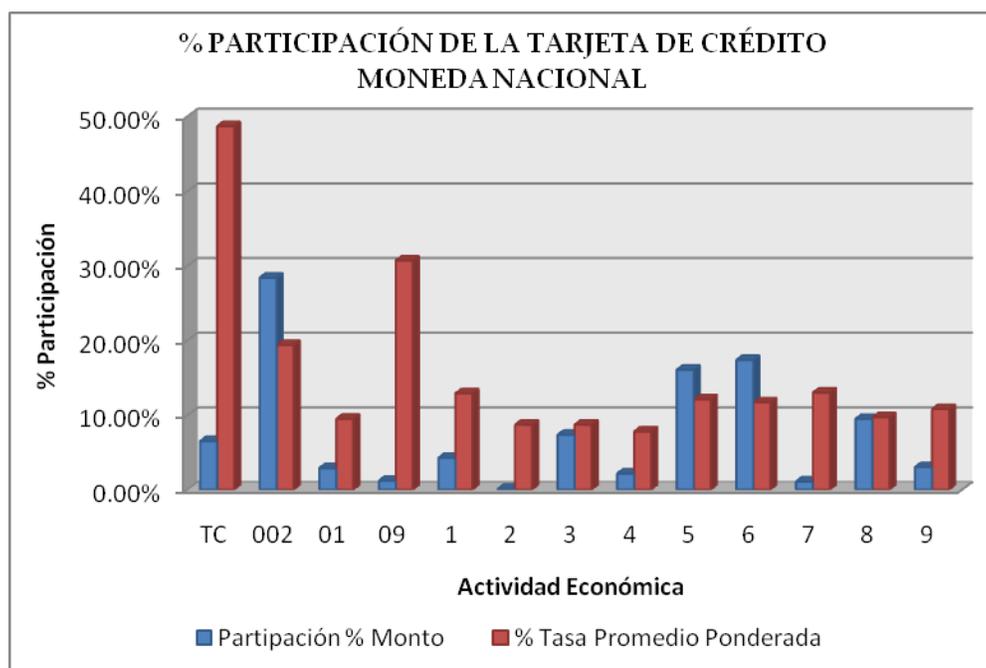
Cód.	Actividad Económica	Monto Q	Tasa promedio Ponderada	% de Participación por Monto
0	Consumo, Transferencias y Otros Destinos *1	23,175,577.09	23.90%	39.01%
00	CONSUMO *2	20,739,728.04	24.80%	34.91%
<b>TC</b>	<b>Con Tarjeta de Crédito</b>	<b>3,868,290.98</b>	<b>48.70%</b>	<b>6.51%</b>
002	Otros	16,871,437.06	19.40%	28.40%
01	TRANSFERENCIA	1,720,914.96	9.50%	2.90%
09	OTROS DESTINOS	714,934.08	30.70%	1.20%
1	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Caza y Pesca	2,534,230.17	12.90%	4.27%
2	Explotación de Minas y Canteras	80,544.61	8.70%	0.14%
3	Industrias Manufactureras	4,371,873.91	8.70%	7.36%
4	Electricidad, Gas y Agua	1,289,519.44	7.80%	2.17%
5	Construcción	9,545,613.43	12.10%	16.07%
6	Comercio	10,326,844.76	11.70%	17.38%
7	Transporte y Almacenamiento	651,808.71	13.00%	1.10%
8	Establecimiento Financieros, Bienes Inmuebles, Servicios Prestados a las Empresas	5,631,208.27	9.70%	9.48%
9	Servicios Comunes, Sociales y Personales	1,804,547.32	10.80%	3.04%
	<b>Total</b>	<b>59,411,767.70</b>	<b>16.00%</b>	<b>100.00%</b>

\*1 Total de Consumo, Transferencia y Otros Destinos

\*2 Total de Consumo, que incluye tarjeta de crédito y otros

**Fuente:** Información mensual de la forma E-83, Saldo de Cartera. Al 30 de junio de 2011. Sitio WEB [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

## GRÁFICA ESTADÍSTICA DEL CUADRO 6



**Fuente:** Información mensual de la forma E-83, Saldo de Cartera. Al 30 de junio de 2011. Sitio WEB [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

**Nota:** Ver en el cuadro 6, la actividad económica de acuerdo a los códigos, por ejemplo: TC le corresponde a tarjeta de crédito.

**Análisis en monto:** La tarjeta de crédito representa el 6.51% del total de las operaciones que constituye la Cartera de Créditos en moneda nacional, ocupando el sexto lugar de las Actividades Económicas del país de mayor movimiento, lo que muestra su importancia en la participación en el mercado financiero, además, el valor de saldo indicado, es de carácter revolvente.

De acuerdo a la información de los expertos en la materia, el porcentaje de utilización del límite de crédito concedido y/o el saldo de la cartera, es de 40% aproximadamente, por consiguiente, con base al dato anterior, se puede estimar que al 30 de junio de 2011, existe un total de crédito aprobado de Nueve millones seiscientos setenta mil setecientos veintisiete quetzales con 45/100 (Q9,670,727.45) aproximadamente, el cual representa el capital en riesgo crediticio a nivel nacional.

**Análisis de la tasa promedio ponderada:** La tasa de interés más alta que se maneja en la Cartera de Créditos de las entidades financieras del país, le corresponde a la tarjeta de crédito, debido que se sitúa con una tasa de 48.70%. No obstante, la tasa es alta debido al riesgo de repago o crediticio (contraparte).

### CUADRO 7

#### PARTICIPACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN LA TASA DE INTERÉS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN MONEDA EXTRANJERA Al 30 de Junio del 2011 (Cifras en miles de quetzales)

Cód.	Actividad Económica	Monto Q /1	Tasa promedio Ponderada	% de Participación por Monto
0	Consumo, Transferencias y Otros Destinos */2	4,179,929.08	10.20%	15.78%
00	CONSUMO */3	2,768,169.61	12.00%	10.45%
TC	<b>Con Tarjeta de Crédito</b>	<b>422,369.47</b>	<b>32.50%</b>	<b>1.59%</b>
002	Otros	2,345,800.14	8.30%	8.85%
01	TRANSFERENCIA	1,335,106.06	6.60%	5.04%
09	OTROS DESTINOS	76,653.41	7.10%	0.29%
1	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Caza y Pesca	1,629,616.87	6.40%	6.15%
2	Explotación de Minas y Canteras	13,145.13	6.20%	0.05%
3	Industrias Manufactureras	4,887,902.83	6.00%	18.45%
4	Electricidad, Gas y Agua	2,192,193.22	5.90%	8.27%
5	Construcción	1,806,481.97	7.10%	6.82%
6	Comercio	6,321,944.02	6.90%	23.86%
7	Transporte y Almacenamiento	262,066.82	8.20%	0.99%
8	Establecimiento Financieros, Bienes Inmuebles, Servicios Prestados a las Empresas	4,328,194.97	6.40%	16.34%
9	Servicios Comunales, Sociales y Personales	872,486.40	6.70%	3.29%
	<b>Total</b>	<b>26,493,961.31</b>	<b>7.10%</b>	<b>100.00%</b>

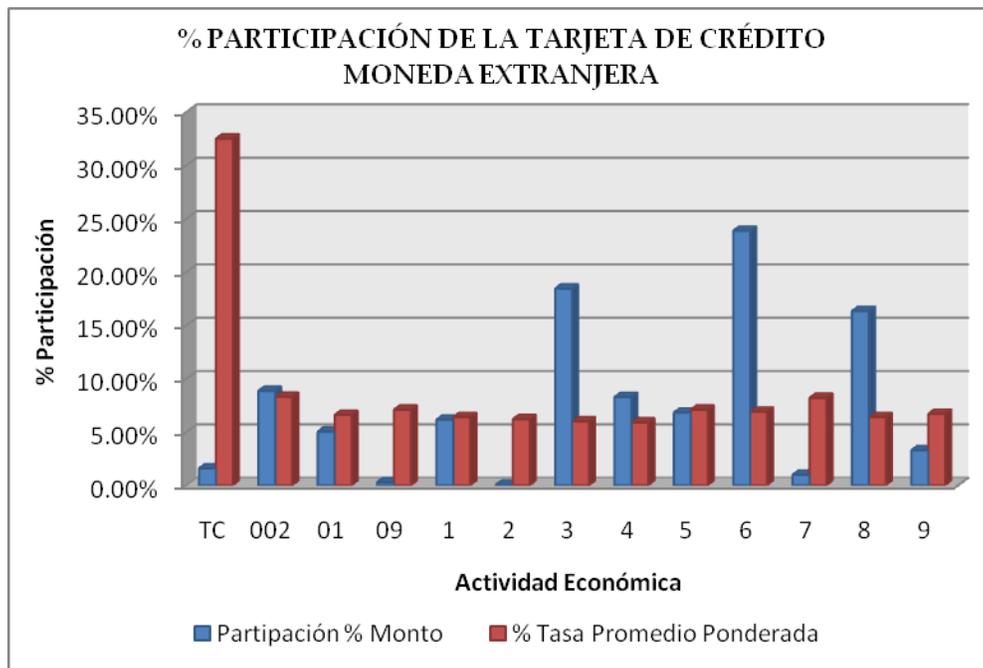
/1 Valuada al Tipo de Cambio Q 7.77023 por US\$1.00, referencia al 30 de junio de 2011 según Banco de Guatemala. Sitio WEB [www.banguat.gob.gt](http://www.banguat.gob.gt)

\*/2 Total de Consumo, Transferencia y Otros Destinos

\*/3 Total de Consumo

**Fuente:** Información mensual de la forma E-83, Saldo de Cartera. Al 30 de junio de 2011. Sitio WEB [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

## GRÁFICA ESTADÍSTICA DEL CUADRO 7



**Fuente:** Información mensual de la forma E-83, Saldo de Cartera. Al 30 de junio de 2011. Sitio WEB [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

**Nota:** Ver en el cuadro 7, la actividad económica de acuerdo a los códigos, por ejemplo: TC le corresponde a tarjeta de crédito.

**Análisis en monto:** El porcentaje de participación de la tarjeta de crédito en el mercado financiero de moneda extranjera es mínima, debido que representa el 1.59% del total de las operaciones que constituye la Cartera de Crédito del país.

**Análisis de la tasa promedio ponderada:** La tasa de interés más alta que se maneja en la Cartera de Créditos en moneda extranjera de las entidades financieras del país, es de la tarjeta de crédito, cuya tasa promedio ponderada alcanza hasta un 32.50%, que está por encima de las demás actividades económicas indicadas en el cuadro 7.

### 1.10 Ventajas y desventajas para el establecimiento afiliado

Es la empresa y/o comercio que ha convenido con el banco adquirente (empresa dueña del POS) para aceptar las tarjetas de crédito como medio de pago.

## **Ventajas**

- a. Incremento de ventas por el sistema del uso de la tarjeta de crédito.
- b. Atracción de clientela que goza de buena solvencia económica y social.
- c. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito cancelan el importe de los consumos efectuados en los negocios afiliados por los usuarios al día siguiente.
- d. Opciones de pago al cliente, de contado o por financiamiento.

## **Desventajas**

- a. La comisión que el negocio afiliado debe reconocer al banco adquirente.
- b. Algunas veces se carga al cliente las molestias en este.
- c. Fuera de servicio del uso de POS, que ya no permite la venta con los clientes.

### **1.11 Ventajas y desventajas para el tarjetahabiente**

Es la persona a favor de quien se emite la tarjeta de crédito.

## **Ventajas**

- a. Medio de pago inmediato sin requerimiento del efectivo.
- b. Permite pagar el servicio de contado o por medio de financiamiento a través de cuotas mensuales.
- c. Permite ser una persona de crédito, solvente y de prestigio.
- d. Gozar de un financiamiento que va desde 25 a 45 días después de la fecha de corte, según el estado de cuenta, para pagar sin recargo de intereses, siempre y cuando este pago sea de contado.
- e. Oportunidad de comprar y/o adquirir servicios con los precios más favorables entre una gran variedad de establecimientos afiliados.
- f. Realizar retiros de efectivo de acuerdo al límite de crédito asignado.
- g. En caso de robo o extravío, la responsabilidad del tarjetahabiente termina al momento de ser reportada, siempre y cuando cuente con un seguro de protección.
- h. Oportunidad de emitir tarjetas adicionales para las personas que el tarjetahabiente desea, siempre que estos sean familiares en primer grado de consanguinidad.

## **Desventajas**

- a. Extravío, robo y fraude de las tarjetas de crédito.
- b. Los precios de los productos a adquirir suelen ser un poco más caros.
- c. La tasa de interés anual cargada al tarjetahabiente es elevada.
- d. En caso de atraso en el pago de varias cuotas mensuales, el record crediticio se ve afectado apareciendo como cliente moroso.
- e. Si se hace mal uso del crédito se crea un antecedente crediticio negativo para el usuario.

### **1.12 Aspectos legales aplicables**

La administración, distribución, uso, control y manejo de la tarjeta de crédito es regulada por varias leyes y normas nacionales como internacionales, las cuales exigen y exponen los requisitos y estándares necesarios para su funcionamiento y otorgamiento. En consecuencia, las empresas cuya actividad es la emisión de tarjetas de crédito, están regidas principalmente por las regulaciones legales siguientes:

#### **1.12.1 Código de Comercio de Guatemala, Decreto No. 2-70**

La actividad de la tarjeta de crédito está regulada en el Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio, el cual en su artículo 757 indica: Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, siendo aplicable a las mismas en lo que corresponda las normas de las cartas órdenes.

#### **1.12.2 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002**

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito que forman parte de un grupo financiero, están sujetas a las regulaciones de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, cuyo objeto es regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidaciones de bancos y grupos financieros, con base en su Artículo 1.

Además, dicha ley en el Artículo 27 indica que las empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjeta de crédito, pueden estar integradas a un grupo financiero, cuando exista una empresa controladora y que corresponde a la Junta Monetaria autorizar la confirmación de grupos financieros, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

Así también, el Artículo 36 menciona que las empresas cuyo objeto es emitir y administrar tarjetas de crédito, que forman parte de grupos financieros, están sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos.

### **1.12.3 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito**

Este reglamento emitido por la Junta Monetaria, Resolución JM-93-2005, norma aspectos o actividades por concepto de otorgamiento de financiamiento, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios.

Adicionalmente, menciona dentro de sus definiciones los Créditos de Consumo, que incluye las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas individuales. Las principales regulaciones y normas establecidas para la tarjeta de crédito que contiene, se refiere a que se debe considerar análisis, como: “Capacidad de pago, conforme a las políticas aprobadas por el consejo de administración de cada institución, o quien haga sus veces, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones;” <sup>(19:200)</sup>

Por otra parte, respecto de los solicitantes de operaciones que den lugar a activos crediticios (financiamiento por medio de las tarjetas de crédito) y de los deudores que sean personas individuales, las instituciones deberán obtener la información y documentación necesaria, como: Datos generales, actividad económica, y la documentación que respalde dicha información.

Así también, las instituciones deberán obtener estado patrimonial y estado de ingresos y egresos con antigüedad no mayor de cuatro (4) meses a la fecha de solicitud cuando el crédito supere Q 80,000.00 y/o US\$ 10,400.00. Y cuando el solicitante está en relación de dependencia, deberá adjuntar certificación reciente de ingresos y antigüedad laboral, la cual deberá ser debidamente verificada.

Además, en cuanto al criterio de clasificación, éste se refiere a la categoría del activo crediticio y el riesgo que representa, de acuerdo a la situación de pago, es decir, de la morosidad.

#### **1.12.4 Otras normas y manuales aplicables**

Con base a la naturaleza y actividad de la tarjeta de crédito, existen otras normativas y reglamentos aplicables para su funcionamiento y administración, así como las relaciones de compañías que existen entre marcas compartidas y del sistema operativo del negocio de la tarjeta de crédito, a nivel nacional e internacional, a continuación se mencionan algunas importantes:

- a. Manuales emitidos por cada marca internacional**, relacionado con los lineamientos que establece cada marca, para el proceso operativo, administrativo y financiero de cada institución que adquiere el servicio, así como, las obligaciones y derechos. Las marcas más reconocidas a nivel nacional e internacional es Visa, Mastercard, American Express y Diners Club.
  
- b. Manuales operativos internos de cada empresa emisora**, establece las normas y políticas sobre el manejo, operación, administración, la línea de crédito, productos, perfil de clientes, beneficios y el negocio en sí de la tarjeta de crédito, como: tasas de intereses, comisiones y recargos, entre otros. El cual es aprobado por la alta Gerencia y Consejo Administrativo de la Institución.

## **CAPÍTULO II**

### **AUDITORÍA INTERNA**

#### **2.1 Definición**

La Auditoría Interna “es 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.” (10:25)

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América (IIA) define la auditoría interna como: “Una actividad de evaluación independiente establecida dentro de una organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio para la organización.” (23:2)

Después de conocer las principales definiciones mencionadas anteriormente, que recogen casi todos los elementos necesarios para hacer la Auditoría Interna, se concluye que es una función independiente dentro de la organización, que se convierte en una herramienta gerencial indispensable para el monitoreo y control de las operaciones y actividades, que permiten minimizar riesgos en el ciclo operativo, administrativo, legal y financiero, así como, la aportación de asesoría y fortalecimiento a las dependencias, a nivel gerencial y ante el Consejo Administrativo de la Institución.

#### **2.2 Naturaleza y objetivos**

“Es el proceso de evaluar evidencia, realizado por un auditor interno con acción independiente y competente acerca de la información cuantificable y procedimientos de una entidad, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable, los procedimientos y políticas establecidas.” (11:21)

El objetivo de los auditores internos “es ayudar a los miembros de una organización en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades al proporcionar análisis, evaluaciones, recomendaciones y asesoría”<sup>(25:592)</sup>. Al realizar estas funciones, puede considerarse a los auditores internos como parte del control interno de alto nivel que funciona midiendo y evaluando la efectividad de otros controles.

Su objetivo principal es la evaluación y validación de los controles diseñados para ayudar a la administración y satisfacer todos sus objetivos, así mismo, a descargar su responsabilidad a través de recomendaciones objetivas como producto de sus estudios y análisis, para generar reacciones y acciones correctivas que garanticen un mejoramiento constante de las organizaciones.

Es importante resaltar, que dentro de sus funciones y objetivos está la evaluación del cumplimiento de normativas legales y externas específicas, además, de los procedimientos y políticas internas establecidas por la Gerencia.

### **2.3 Importancia de la Auditoría Interna**

La Auditoría Interna es de mucha importancia en el contexto organizacional, porque “promueve la conjugación de esfuerzos, recursos y necesidades, para el uso óptimo de sus recursos que, cada administración, tiene la responsabilidad de manejar con eficiencia, eficacia y economía, para la consecución de los objetivos planificados”<sup>(10:54)</sup>. En algunas ocasiones se ha señalado a la Auditoría Interna que su función principal es de tipo financiero, concentrándose en la corrección de los registros contables y verificando que la información sea confiable. Sin embargo, ésta es sólo una de las áreas que se pueden considerar como básicas a cubrir por parte de la auditoría, debido a que últimamente ha enfocado su función a evaluaciones más complejas, como evaluación y gestión de riesgos, entre otros.

La Auditoría Interna es un control de controles e instrumentos de medición y evaluación, así como, su importancia radica en contribuir al alcance de los objetivos: a) garantizar información financiera confiable y oportuna, b) salvaguarda de los activos, c) promover

la eficiencia operativa de la entidad y d) velar por el cumplimiento de objetivos, políticas, procedimientos y leyes.

#### **2.4 El papel que juega en la estructura organizacional**

Es de carácter fundamental que exista una posición jerárquica de alto nivel de la Auditoría Interna en la estructura organizacional, derivado del cumplimiento de su función y objetivo, así como, para ejercer y garantizar su independencia. Adicionalmente, la ubicación permite que exista una opinión y supervisión de mayor rango y que sea considerado como un valor agregado.

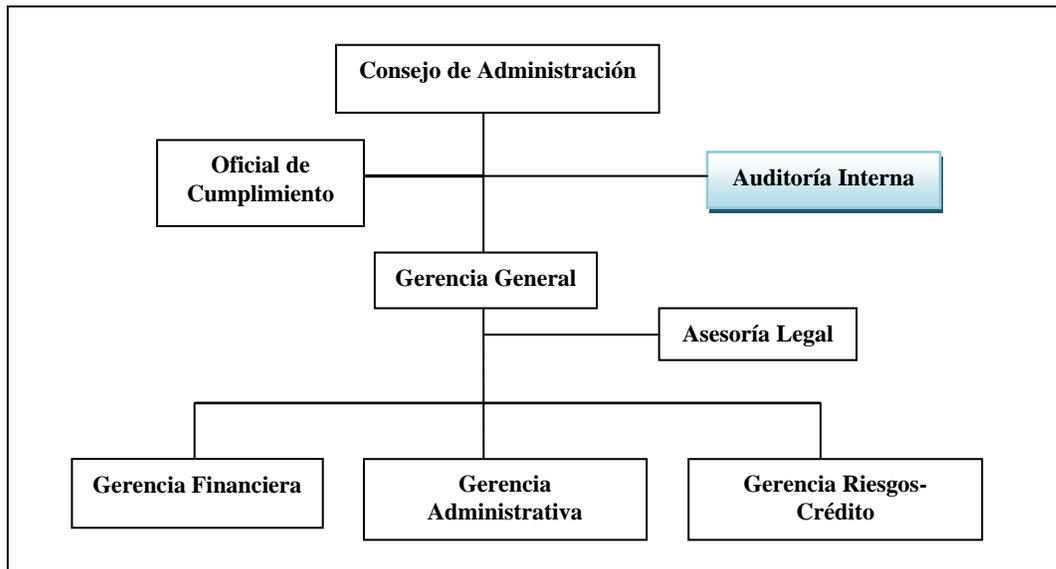
Es importante mencionar que el alto nivel jerárquico se refiere al despacho o unidad donde se originan las políticas y la toma de decisiones de la empresa, como: Gerencia General, Consejo de Administración y/o Junta Directiva.

El autor René Fonseca Borja manifiesta: “El auditor deberá estar situado en la organización de la empresa. De manera tal que no se vea imposibilitado a expresar sus opiniones fríamente y con la energía que demanda la situación del problema.” (10:69)

El Departamento de Auditoría Interna, “debe considerarse como una unidad de asesoría a la máxima autoridad, y debe estar ubicada al más alto nivel, lo cual permitirá que exista independencia de actuación y respaldo del ejecutivo; por tanto el jefe del Departamento de Auditoría Interna, reportará directamente a esa autoridad” (10:72). A continuación un esquema como ejemplo de la ubicación:

## CUADRO 8

### Ubicación de la Auditoría Interna en la estructura organizacional



Fuente: Aporte propio del autor

### 2.5 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

El cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos, debido que establece estándares internacionales respecto de los lineamientos necesarios para la aplicación de normas de conducta y disciplina profesional; y sobre desempeño, relacionado en el campo de acción del Auditor.

La auditoría interna “es 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 eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (23:1)

Con base a la definición y la importancia de la auditoría, es indispensable el conocimiento y la aplicación adecuada de las normas ya que se convierte en una pieza fundamental del ejercicio profesional, cuyo propósito principal es: “definir principios

básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería de ser; proveer un marco para ejercer y promover un rango de actividades de auditoría interna de valor añadido; establecer las bases para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna; y fomentar las mejoras en los procesos y operaciones de la organización.” (23:2)

A continuación se mencionan las normas principales que enmarcan el ejercicio profesional de la Auditoría Interna.

## **2.5.1 Normas Sobre Atributos**

### ***1000 – Propósito, Autoridad y Responsabilidad***

El propósito, la autoridad y responsabilidad de la actividad de Auditoría Interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas. Así como, el director ejecutivo de auditoría debe revisar periódicamente el estatuto de la Unidad y presentarlo a la alta dirección y al Consejo para su aprobación.

La Auditoría Interna forma parte integral de la organización y funciona bajo los lineamientos y políticas establecidas de la alta dirección, lo que el objeto, responsabilidad y autoridad deben de estar definidos y limitados en un documento llamado “Manual”, el cual debe ser autorizado por el consejo de administración o junta directiva según sea el caso, con el visto bueno de la gerencia general para su debida aceptación.

Las principales responsabilidades del Auditor Interno dentro de la organización son las siguientes:

- “Evaluar el contexto de las operaciones y la organización, con el fin de buscar los niveles de riesgos y las posibilidades de agregar valor a la organización.
- Informar, administrar y ejercer sus funciones en tal forma que cumpla con las normativas nacionales e internacionales que regulan el ejercicio de la profesión.

- Planificar y coordinar sus actividades con aquellas otras personas y unidades administrativas, de tal manera que permita lograr los objetivos de auditoría y los objetivos de la organización.” (10:74)

Ningún auditor interno, dentro de sus funciones, tiene responsabilidad directa ni autoridad sobre las actividades que revisa. Por lo tanto, en el manual deberá señalar claramente el objeto del departamento y la responsabilidad de la administración en los controles e información.

### ***1100 – Independencia y Objetividad***

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

#### ***1110 – Independencia dentro de la Organización***

El director ejecutivo de auditoría debe responder ante un nivel jerárquico tal dentro de la organización que permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades, además, debe ratificar ante el Consejo, al menos anualmente, la independencia de la auditoría interna.

#### ***1111 – Interacción directa con el Consejo***

El director ejecutivo de auditoría debe comunicarse e interactuar directamente con el Consejo de Administración.

#### ***1120 – Objetividad Individual***

Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral, evitando conflictos de intereses.

#### ***1130 – Impedimentos a la Independencia u Objetividad***

Si la independencia u objetividad se viese comprometida de hecho o en apariencia, los detalles se deben dar a conocer a las partes correspondientes. Se presume que hay impedimento de objetividad si un auditor interno proporciona servicios de aseguramiento para una actividad de la cual el mismo haya tenido responsabilidades en el año inmediato anterior. Sin embargo, pueden proporcionar servicios de consultoría relacionados a dichas operaciones.

### **1200 – Aptitud y Cuidado Profesional**

Los trabajos deben cumplirse con aptitud (experiencia y conocimiento) y cuidado profesional adecuados.

#### **1210 – Aptitud**

Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales, así como, la actividad de auditoría interna de forma colectiva. El auditor interno debe tener conocimiento suficiente para evaluar el riesgo de fraude y la forma en que se gestiona por parte de la organización, así como de los riesgos y controles clave en tecnología de la información y de las técnicas de auditoría disponibles basadas en tecnología que le permitan desempeñar el trabajo asignado. No obstante, no se espera que todos los auditores internos tengan la experiencia de aquel auditor interno cuya responsabilidad fundamental es la auditoría de tecnología de la información. Además, deben asesorarse con los expertos en caso que carezcan de los conocimientos necesarios para llevar a cabo la totalidad o parte del trabajo.

#### **1220 – Cuidado Profesional**

Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la aptitud que se espera de un auditor razonablemente prudente y competente, y deben ejercer al considerar el alcance necesario para alcanzar los objetivos del trabajo, que puede ser la adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, entre otros. El debido cuidado profesional no implica infalibilidad.

#### **1230 – Desarrollo Profesional Continuo**

Los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

### **1300 – Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad**

El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna. Cada parte del programa debe estar diseñado para ayudar a la actividad de la auditoría interna a añadir valor y a mejorar las operaciones de la organización y proporcionar aseguramiento de que la actividad de auditoría interna cumple con las Normas y el Código de Ética.

#### **1310 – Requisitos del programa de aseguramiento y mejora de la calidad**

El programa de aseguramiento y mejora de la calidad debe incluir tanto evaluaciones internas como externas.

#### **1311 – Evaluaciones internas**

Las evaluaciones internas deben incluir:

- El seguimiento continuo del desempeño de la actividad de auditoría interna, y
- Revisiones periódicas mediante autoevaluación o por parte de otras personas dentro de la organización con conocimientos suficientes de las prácticas de auditoría interna.

#### **1312 – Evaluaciones externas**

Deben realizarse evaluaciones externas al menos una vez cada cinco años por un revisor o equipo de revisión cualificado e independiente.

#### **1320 – Reportar sobre el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad**

El director ejecutivo de auditoría interna debe comunicar los resultados del programa a la alta dirección y al Consejo.

#### **1321 – Utilización de “Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”**

Para manifestar que la actividad de la auditoría interna cumple con las “Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna” solo si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad apoyan esa declaración.

### ***1322 – Declaración de Incumplimiento***

Cuando el incumplimiento de la definición de auditoría interna, el Código de Ética o las Normas afecta el alcance y operación general de la actividad de la auditoría interna, el director ejecutivo de auditoría debe declarar el incumplimiento y su impacto ante la alta dirección y el Consejo.

## **2.5.2 Normas Sobre Desempeño**

### ***2000 – Administración de la Actividad de Auditoría Interna***

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

#### ***2010 – Planificación***

El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad del área. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización. Además, en este proceso debe tener en cuenta los comentarios de la alta dirección y al Consejo. El plan de trabajo de la actividad de auditoría debe estar basado en una evaluación de riesgos, realizado al menos anualmente.

#### ***2020 – Comunicación y Aprobación***

El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de los recursos de la actividad, incluyendo los cambios provisionales significativos, a la alta dirección y al Consejo para la adecuada revisión y aprobación. Así mismo, el impacto de cualquier limitación de recursos.

#### ***2030 – Administración de Recursos***

El director ejecutivo de auditoría interna debe asegurar que los recursos sean adecuados, suficientes y efectivamente asignados para cumplir con el plan aprobado.

#### ***2040 – Políticas y Procedimientos***

El director ejecutivo de auditoría interna debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.

### **2050 – Coordinación**

El director ejecutivo de auditoría interna debe compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de aseguramiento y consultoría para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicidad de esfuerzos.

### **2060 – Informe a la alta Dirección y al Consejo**

El director ejecutivo de auditoría interna debe informar periódicamente al Consejo y a la alta dirección sobre la actividad del área, en lo referido a propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe debe incluir también exposiciones al riesgo y cuestiones de control, gobierno y otras necesarias requeridas por la alta dirección y el Consejo.

### **2070 – Proveedor de servicios externos y responsabilidad de la organización sobre auditoría interna**

Cuando un proveedor de servicios externos presta servicios de auditoría interna, dicho proveedor debe poner en conocimiento de la organización que esta última retiene la responsabilidad de mantener una función de auditoría interna efectiva.

### **2100 – Naturaleza del Trabajo**

La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

### **2110 – Gobierno**

La actividad de auditoría interna debe evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno en el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como, debe evaluar el diseño, implantación y eficacia de los objetivos, programas y actividades de la organización relacionados con la ética.

### **2120 – Gestión de Riesgos**

La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos. La auditoría interna debe evaluar las

exposiciones al riesgo referidas al gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

- Fiabilidad de integridad de la información financiera y operativa,
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas,
- Protección de activos y
- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

### **2130 – Control**

La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de éstos y promoviendo la mejora continua.

### **2200 – Planificación del Trabajo**

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya el alcance, los objetivos, el tiempo y la asignación de recursos.

#### **2201 – Consideraciones sobre planificación**

Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- Los objetivos de la actividad y los medios con los cuales controla su desempeño;
- Los riesgos significativos de la actividad;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control;
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad.

Adicionalmente, es necesario considerar dentro del proceso de la planificación los puntos siguientes:

- a. Familiarización, que se refiere a conocer la magnitud empresarial, la complejidad de sus operaciones y el mercado al que pertenece, con el objeto de entender el rol institucional, así como permite conocer especialmente la organización y las directrices utilizadas en las actividades en las áreas que se van a evaluar. La

- b. Estudio y evaluación preliminar, el objetivo de este paso es comprobar y/o confirmar de alguna manera todas las políticas, normas y procedimientos establecidos, de acuerdo a la información recopilada, se aplica en la práctica.
- c. Fijación de indicadores, consiste en establecer ciertos criterios técnicos que permitan el control y seguimiento del desarrollo del trabajo, con la finalidad de medir el avance de la auditoría y el grado de calidad con que se ha ejecutado.

#### ***2210 – Objetivos del Trabajo***

Debe establecerse objetivos para cada trabajo. El auditor interno debe considerarse la probabilidad de errores, irregularidades, incumplimiento y otras exposiciones significativas al desarrollar los objetivos del trabajo.

#### ***2220 – Alcance del Trabajo***

El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo, además, debe tener en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros. Si los auditores internos encontraran restricciones al alcance durante el trabajo, estas restricciones deberán tratarse con el cliente para determinar si se continúa con el trabajo.

#### ***2230 – Asignación de Recursos para el Trabajo***

Los auditores internos deben determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y recursos disponibles.

En esta parte de la planificación, se considera también la elaboración del cronograma de actividades, el cual representa la distribución de las actividades en forma individual, tomando como base los criterios siguientes:

- El tiempo asignado para la evaluación, lo cual servirá para asignar el número de auditores, los recursos materiales y financieros, y estimar los costos del trabajo.

- El personal asignado como equipo de trabajo, se distribuye en función de su experiencia y la complejidad de los asuntos a evaluar.
- Las posibilidades de coordinación e integración de actividades por los mismos auditores.

### **2240 – Programa de Trabajo**

Los programas de trabajo deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar la información durante la tarea, así como, cumplir con los objetivos del trabajo y deben estar aprobados con anterioridad a su implantación y cualquier cambio ha de ser aprobado oportunamente. Es importante indicar que los programas para los servicios de consultoría pueden variar en forma y contenido dependiendo de la naturaleza del trabajo.

El programa de trabajo es conocido también como programa de auditoría, que se refiere a “la representación por escrito del resultado de la planificación del trabajo, donde constan ordenadamente los pasos a seguir, con lo cual se podrá desarrollar el trabajo con eficiencia, eficacia y economía.” (10:346)

El programa de auditoría, requiere lograr los objetivos siguientes:

- Identificar los procedimientos planeados de auditoría, expuesto al nivel de detalle, que se consideren apropiados para guiar con efectividad y eficiencia, al equipo encargado del proyecto.
- Facilitar la delegación, supervisión y revisión.
- Coordinar la realización de los procedimientos de auditoría planeados.
- Documentar la realización de los procedimientos aplicados.
- Facilitar el control de calidad, en términos del logro de objetivos.

Para la elaboración del programa de auditoría es necesario considerar las fases siguientes:

- a. *Preparación de información*, en esta fase el auditor debe identificar las actividades de auditoría las cuales se pueden ejecutar de acuerdo a las áreas críticas para

obtener evidencia; por ejemplo: arqueos, confirmaciones, inventarios físicos y otros, lo cual facilita la selección de las técnicas. Luego de haberse identificado las actividades se selecciona las técnicas de evaluación y/o auditoría, que permite especificar los procedimientos que serán aplicados como camino para la obtención de evidencia suficiente, competente y oportuna; lo cual se puede obtener con las técnicas siguientes:

**CUADRO 9**  
**Técnicas de evaluación**

No.	TÉCNICAS	DEFINICIÓN
1	OBSERVACIÓN	Verificar ocularmente los pasos que sigue un proceso
2	COMPARACIÓN	Identificar las posibles diferencias entre las operaciones realizadas frente a los lineamientos, leyes y normas
3	COMPROBACIÓN	Corroborar la legitimidad de las operaciones, su registro y soportes
4	ENTREVISTA	Obtener datos de fuentes primarias, funcionarios o terceras personas
5	ANÁLISIS	Segregar en elementos o partes que conforman un hecho o dato
6	REVISIÓN	Examen físico de los archivos, documentos, activos, etc.
7	SEGUIMIENTO	Revisión global del proceso, desde que se inicia hasta que se registra
8	CONCILIACIÓN	Hacer coincidir datos relacionados pero independientes entre sí
9	CONFIRMACIÓN	Obtener información directamente de terceras personas o instituciones
10	CERTIFICACIÓN	Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad
11	EI CÁLCULO	Es la operación matemática que permite identificar o cerciorar que las operaciones que integran una determinada partida son correctas
12	COMPULSA	Comparar copias de documentos contra su original ó aplicar con mayor profundidad la técnica de confirmación

**Fuente:** Investigación propia del autor

- b. *Selección de procedimientos de trabajo*, en la selección se debe realizar de acuerdo a: los objetivos y alcance de la auditoría; la magnitud y complejidad del hecho que se examinará; las áreas críticas y su importancia relativa; la oportunidad de su aplicación; y las limitaciones inherentes.
- c. *Uso de formularios*, es en donde se concentran todos los criterios que gobernarán el proceso de auditoría, los cuales están redactados en los formularios diseñados para tal efecto.
- d. *Aprobación*, el Director o el Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, será quien autoriza y aprueba el programa de trabajo diseñado para la auditoría, luego de

haberse revisado y que haya cumplido con los estándares o requisitos de calidad necesaria.

El programa de auditoría, usualmente incluye lo siguiente:

- Definiciones de las cuentas y transacciones del proceso a evaluar.
- Presunción de Riesgo.
- Alcance.
- Objetivos de auditoría y procedimientos a ejecutar.
- Presupuesto de Tiempo y Personal Asignado.

### ***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.

#### ***2310 – Identificación de la Información***

Los auditores internos deben identificar información suficiente, fiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo.

#### ***2320 – Análisis y Evaluación***

Las conclusiones y los resultados deben estar basados de acuerdo a los análisis y evaluaciones adecuadas.

#### ***2330 – Documentación de la Información***

Los auditores internos deben documentar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo.

En esta fase de la auditoría también es conocida como la etapa de ejecución, donde se examina y se evalúa la información recopilada, así como, la aplicación de las técnicas y procedimientos necesarios de la auditoría, con el objeto de obtener evidencias suficientes y competentes para el respaldo del informe como resultado del trabajo que se ha realizado. Dicho de otra forma, el proceso de ejecución es la aplicación en el campo de acción de lo planificado de acuerdo con los objetivos, alcance y procedimientos. Los pasos necesarios para llevar a cabo la ejecución son:

### **a. Acciones previas**

Previo a la evaluación del área seleccionada, el Auditor Interno puede realizar varias actividades antes de la ejecución, con el fin de estar preparado y listo en el campo de acción. Las actividades pueden ser: extraer información relacionada con los sectores a evaluar y muestras; un listado de los temas que debe plantear a la máxima autoridad; distribuir el trabajo con base en la experiencia de los miembros del equipo; orientación del equipo de lo que se va hacer y su presentación, entre otras.

### **b. Selección de muestras**

Con base a la experiencia y del área a evaluar, los auditores procederán a seleccionar las muestras, y en algunos casos los criterios para la selección ya están establecidas por el Auditor Interno.

### **c. Análisis de datos**

El análisis se refiere a la aplicación de las técnicas y procedimientos de la auditoría que consta en el programa de trabajo, así como, los registros realizados contablemente, la corroboración de los bienes, la evaluación del control interno, sistema de seguridad, entre otros. En esta fase es necesario recopilar todas las pruebas posibles, para identificar si existen o no desviaciones, las cuales serán soportadas por las evidencias recopiladas. Es importante mencionar que la calidad de la información y de los documentos, deben ser confiables y seguras, ya que éstas estarán sustentando la opinión y el resultado del trabajo efectuado de la Auditoría.

### **d. Identificación de desviaciones**

“La identificación de los hallazgos, se refiere a aquellos que tengan trascendencia, los que dispongan de la información necesaria, de aquellos que tenga un impacto en los procesos y aquellos que sean factibles de modernizar.” (10:395)

#### **e. Revisión y corroboración de desviaciones**

Las desviaciones y/o posibles hallazgos encontrados en el trabajo de campo por el encargado, deben ser revisados por el supervisor o el jefe inmediato, así como, la corroboración de la aplicación de las técnicas y procedimientos necesarios, si posee todos los elementos, dispone de la evidencia, con la finalidad de asegurar que las debilidades identificadas sean de importancia en el informe, buscar la posibilidad que existan otros ángulos del problema, ver que lo que se dice es lo que ocurre y si las alternativas que se pueden plantear para la solución de esos problemas, son o no viables, pues de aquí se pueden desprender las recomendaciones.

#### **f. Elaboración de papeles de trabajo**

Cualquier hallazgo planteado en el informe, debe disponer de la evidencia suficiente y competente, es decir, siempre debe estar plasmado en los papeles de trabajo. Los papeles de trabajo se van haciendo conforme avanza el trabajo hasta en la etapa final de la auditoría, además, es importante recalcar que los papeles de trabajo debe hablar por sí solos, en otras palabras, deben reunir los requisitos necesarios de su preparación, como: marcas de auditoría, índice, sumarias, cédulas analíticas, entre otros.

El auditor deberá preparar papeles de trabajo que sean suficientemente completos y detallados para proporcionar una comprensión global de la auditoría, además, registrar en papeles de trabajo la planeación, la naturaleza, oportunidad y el alcance de los procedimientos de auditoría desempeñados, y por lo tanto los resultados, y las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoría obtenida.

El propósito de los papeles de trabajo es:

- Proveer un registro, de que se ha adherido a las normas de auditoría, durante el proceso de evaluación.
- Suministrar un registro de los principales juicios de auditoría y de la evidencia obtenida para formar una opinión y documentos del dictamen.
- Asistir en la planeación, supervisión y desempeño de la auditoría.

Los papeles de trabajo, son propiedad de la Auditoría Interna, debido que es el resultado del trabajo realizado y pueden contener información sensitiva o confidencial, en consecuencia, se deben tomar las medidas necesarias para almacenarlos con seguridad y comúnmente no se disponen a terceros, a excepción de un requerimiento de la Auditoría Externa, por ejemplo.

**g. Definición del impacto en los procesos (causa y efecto)**

Los hallazgos encontrados son productos de una causa de los problemas, de lo cual se desprenderán los efectos, si es preciso, valorarlos, o cuantificarlos según sea posible. El Auditor Interno, debe identificar y medir esos efectos, así como evaluar e identificar los sectores donde tienen impacto y el riesgo que puede representar para la Institución.

Con la materialización de los hallazgos, se da inicio a la redacción del informe, en el cual se debe plantear el criterio, causa y efecto del problema, debido que de estos se desprenden las recomendaciones necesarias para prescindir del problema y encontrar las mejores alternativas para la solución.

***2340 – Supervisión del Trabajo***

Los trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo y el desarrollo personal.

El supervisor es una pieza fundamental para que el trabajo de la auditoría sea de alta calidad, que los hallazgos tengan la dimensión real y para brindar certeza del resultado obtenido. Además, es importante para el cumplimiento de los estándares de los procedimientos y técnicas necesarias de la auditoría y apoya para la buena marcha del trabajo.

La supervisión influye también en las recomendaciones objetivas, para que se adopten las sugerencias y medidas que están de acuerdo a las necesidades y alcance de la Institución, así como para la obtención de la mejor evidencia y para la consecución de

los objetivos del trabajo de auditoría. A continuación se presenta un listado de los aspectos que incluye la supervisión:

- Vigilar el trabajo de auditoría, según progresa, para determinar qué: a) las personas que realizan el trabajo, comprenden las instrucciones de auditoría y b) el trabajo de auditoría, se lleve a cabo, de acuerdo con el programa aprobado.
- Asesorar al equipo de auditoría, a medida que realizan el trabajo de campo, que se les ha asignado.
- Informarse sobre las preguntas significativas de contabilidad y auditoría, que surjan durante el desarrollo de la asignación, evaluando su importancia, a fin de modificar el Programa de auditoría, según sea apropiado.

#### ***2400 – Comunicación de Resultados***

De acuerdo a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo.

La comunicación de resultados se refiere al informe de Auditoría, el cual “es un documento que oficializa los criterios del Auditor Interno sobre las deficiencias detectadas en un examen determinado y constituye el vínculo entre el Auditor Interno y el departamento examinado, así como la evidencia del trabajo llevado a cabo.” <sup>(10:457)</sup>

Informe es el documento por medio del cual Auditoría Interna describe los aspectos a mejorar que fueron detectados durante la evaluación, así como su opinión de los riesgos a los que se encuentra expuesta una Institución, basados en los resultados obtenidos. Asimismo, se emiten las recomendaciones y/o acciones a tomar para las posibles soluciones de los problemas.

El objetivo del informe es de formalizar los resultados a los que llegaron los auditores en la revisión efectuada y demás pruebas o verificaciones vinculadas con el trabajo realizado, así como, comunicar los resultados al máximo nivel de dirección de la entidad auditada y otras instancias administrativas. Es importante resaltar que el Auditor

Interno, debe establecer tiempo máximo de respuesta de los informes presentados y el plan de acción, para que el trabajo sea de valor agregado a la Institución y reconocido por la alta Gerencia.

### ***2410 – Criterios para la Comunicación***

Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, recomendaciones y los planes de acción.

En sentido general existen algunos criterios técnicos de elaboración de informes que se deberían de considerar; sin embargo, en el campo de trabajo se exhiben diversidad de técnicas que de acuerdo a la profesión y experiencia del Auditor Interno pueden ser aplicadas.

- a. Asignar un título al informe, en función de la naturaleza del trabajo y el correlativo correspondiente de acuerdo a la nomenclatura de la auditoría interna.
- b. Considerar el párrafo de introducción relacionado a la actividad auditada y el alcance que se tuvo.
- c. El estilo de redacción debe ser clara, precisa y objetiva, así como enfatizando los aspectos relevantes.
- d. Establecer en el cuerpo del informe: aspectos a mejorar, causas y efectos, y acciones a tomar.
- e. Utilizar diagramas o anexos, ilustraciones y ejemplos que permitan su comprensión, para evitar largas explicaciones.
- f. Redactar oraciones cortas, con palabras de pocas sílabas y si éstos son términos técnicos su significado debe ser aclarado suficientemente capaz de que cualquier usuario lo entienda.
- g. El informe debe estar completo y carente de errores.
- h. Debe ser conciso, pero a la vez lo suficientemente explicativo; esto es, sin redacciones o términos redundantes. En otras palabras el contenido deber ser suficiente y necesario para su comprensión.

- i. Concluir con el informe determinando el nivel de riesgo que exhibe los hallazgos encontrados, el cual se establece de acuerdo a la naturaleza del negocio, así como, la experiencia del Auditor Interno.
- j. Debe destacar los beneficios presentes y futuros que se obtendrán con la implementación de las recomendaciones, y
- k. Agregar el comentario del auditado.

#### ***2420 – Calidad de la Comunicación***

Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

#### ***2421 – Errores y Omisiones***

Si una comunicación final contiene un error u omisión significativos, el director ejecutivo de auditoría debe comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron el informe original.

#### ***2430 – Uso de Realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna***

Los auditores internos pueden informar que sus trabajos son “realizados de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna” sólo si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad respaldan dicha información.

#### ***2431 – Declaración de incumplimiento de las Normas***

Cuando el incumplimiento con la Definición de Auditoría Interna, el Código de Ética o de las Normas afecta a un trabajo específico, la comunicación de los resultados debe exponer:

- El principio o regla de conducta del Código de Ética, o las Normas con las cuales no se cumplió totalmente,
- Las razones del incumplimiento, y
- El impacto del incumplimiento sobre ese trabajo y los resultados comunicados del mismo.

### **2440 – Difusión de Resultados**

El director ejecutivo de auditoría debe difundir los resultados a las partes apropiadas, además, es responsable de comunicar el informe final a los involucrados que puedan asegurar que se dé a los resultados la debida consideración.

### **2450 – Opiniones Globales**

Cuando se emite una opinión global, debe considerar las expectativas de la alta dirección, al Consejo, y otras partes interesadas y debe ser soportada por información suficiente, fiable, relevante y útil.

### **2500 – Seguimiento del Progreso**

El director ejecutivo de Auditoría Interna debe establecer y mantener un sistema para supervisar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.

**2500.A1** – El director ejecutivo de Auditoría Interna debe establecer un proceso de seguimiento, para vigilar y asegurar que las acciones de la dirección hayan sido implantadas efectivamente o que la alta dirección haya aceptado el riesgo de no tomar medidas.

El grado y el tipo de seguimiento es un buen indicador de soporte de la Dirección a la Auditoría Interna. Cuando hay una pronta y efectiva respuesta, las distintas unidades de la empresa recibirán rápidamente un mensaje y a su vez tomarán una acción inmediata para corregir cualquier deficiencia. La necesidad de darle seguimiento al informe es el factor más importante en un trabajo de auditoría interna con éxito. El Director o Gerente del departamento de la auditoría es un hombre clave en esta situación y su nivel jerárquico dentro de la Institución.

No obstante, la responsabilidad del departamento de la Auditoría Interna ante el Consejo Administrativo y Gerencia General, es comunicar a través del informe los resultados de una evaluación realizada a una unidad determinada, exponiendo los riesgos de los hallazgos, así como, las recomendaciones necesarias. El seguimiento es

parte de la comunicación y el cumplimiento del plan de acción presentado por la dirección auditada.

Es importante recalcar que la Administración o Dirección evaluada, es la responsable de ejecutar o aplicar de forma adecuada las acciones que se deben hacer para corrección y mejora de las debilidades encontradas.

### ***2600 – Decisión de Aceptación de los Riesgos por la Dirección***

Cuando el director ejecutivo de auditoría considere que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo residual que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si la decisión referida al riesgo residual no se resuelve, el director ejecutivo de auditoría debe informar al Consejo para su resolución.

## **2.6 Elementos del trabajo de Auditoría Interna**

Los elementos de trabajo del departamento de Auditoría Interna se refieren básicamente a los aspectos importantes que se deben considerar al momento de realizar la auditoría, así como, las actividades que están implicadas. De acuerdo a su clasificación son las siguientes:

### **2.6.1 Cumplimiento**

Son las políticas, normas, procedimientos, prácticas de negocios, principios contables, leyes y regulaciones nacionales e internacionales, las cuales deben ser cumplidas a cabalidad de acuerdo a su naturaleza y fin establecido por la Administración o por el ente fiscalizador. La clasificación de las principales actividades de cumplimiento es:

#### **Principios Contables**

La Auditoría Interna debe contar con suficiente entrenamiento, capacitación y conocimiento de los principios contables y que pueda determinar y asegurar que los principios o normas contables han sido aplicados en todas las operaciones principalmente en la elaboración de los estados financieros.

## **Políticas y procedimientos**

Toda organización se basa en las políticas y procedimientos establecidos por la Administración, con el objeto que exista normas y uniformidad de pasos a seguir para la ejecución de cualquier actividad, así como, para el conocimiento del personal para su debida aplicación dentro de la empresa, para ello es importante la labor de la Auditoría Interna, la validación y revisión del cumplimiento de las políticas y procedimientos, así como, certificar que hayan sido observados por todos los niveles de la organización con el propósito de alcanzar las metas establecidas.

## **Requerimientos del gobierno**

Los requerimientos del gobierno se refieren a todas las reglas, leyes y normas que ha establecido el gobierno local a todas las empresas constituidas bajo su territorio, desde la organización hasta el pago de impuestos, lo que representa una gama de labor de cumplimiento formal, económica y financiera.

Por tal razón, de acuerdo a las exigencias y requerimientos de las autoridades o entes fiscalizadores, la Auditoría Interna debe orientarse a asegurar que las empresas cumplen con dichos requisitos con el objetivo de evitar sanciones e infracciones que pueden afectar de forma negativa a la Institución.

### **2.6.2 Verificación**

Una de las responsabilidades más importantes de la Auditoría Interna es la función de verificación, mediante la cual complementa el proceso y/o el ciclo de la actividad de forma adecuada y eficiente, garantizando un control confiable y seguro, así como, la validación de costos de forma razonable.

### **2.6.3 Evaluación**

Es importante resaltar que en este punto recae especialmente con relación al control interno, ya que la Auditoría Interna esta bajo su responsabilidad que todas las medidas incorporadas como sistema de control, sean eficientes y oportunas de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la organización.

Actualmente, el trabajo de la Auditoría Interna, es más exigente derivado que ha tenido un nuevo enfoque moderno de su función y trabajo y que se ha enriquecido grandemente en relación al apoyo y asesoría, para la mitigación de riesgos que pueden afectar a la organización. Y la evaluación es uno de los elementos más importantes el cual convierte el trabajo del auditor como un valor agregado a la administración.

## **2.7 Gestión Administrativa de la Auditoría Interna**

La gestión administrativa en la Auditoría Interna, se refiere básicamente a las evaluaciones y desempeño de los auditores, así como para medir los logros obtenidos y analizar la calidad del trabajo durante el período de ejecución, desde el nombramiento hasta el informe final, los cuales son calificados y revisados por el Director y/o el Auditor Interno.

Para que exista control y manejo adecuado de las actividades del área de la auditoría interna, es necesario incorporar un sistema o método que permita medir el trabajo, desarrollo, presentación oportuna, cumplimiento de procedimientos y técnicas de auditoría, entre otros, de cada colaborador. Así mismo que exista una política de evaluación de desempeño, para el efecto se presentan algunas de las formas y control que se pueden considerar para la gestión administrativa:

### **2.7.1 Evaluación de desempeño**

Con base al plan anual de la auditoría interna, revisado y autorizado por el Director y/o Auditor Interno, se debe planificar o presupuestar cada mes las actividades que deben realizar los auditores, considerando el total de horas hombre por cada auditoría, las cuales han sido determinadas de acuerdo al alcance, objetivo y experiencia de cada auditoría.

Sin embargo, es importante mencionar que las actividades del mes pueden ser variables con lo establecido al plan anual, derivado de varios factores o puntos de emergencias que se deben auditar y que surgen durante el año. Y para el efecto se debe analizar y estimar un tiempo prudencial para su revisión y que se pueda definir las

horas hombre para su ejecución, con el fin de no perder la estrategia de la evaluación del auditor.

La evaluación se debe documentar y utilizar formatos adecuados para llevar una estadística y control del desempeño de cada auditor y actividad, además, del cumplimiento de la auditoría en el tiempo estimado, existen otros puntos importantes los cuales se deben evaluar durante el desarrollo del trabajo, a continuación el detalle:

- a. Cumplimiento del proyecto en el tiempo y fecha planificada (HH Presupuestadas Vrs. Ejecutadas).
- b. El alcance de la auditoría es suficiente y competente.
- c. Se cumple con el objetivo y metas trazadas para la auditoría realizada.
- d. Nivel de satisfacción de la calidad de los papeles de trabajo (marcas, referencia, exactitud, otros).
- e. Cumplimiento de órdenes, instrucciones y recomendaciones del Auditor Interno.
- f. Calidad en la redacción del informe (congruencia, exactitud, clasificación de riesgo, forma y contenido).
- g. Comprensión de todas las fases y actividades de la auditoría con base a la planificación.
- h. Comunicación y ética profesional (relación profesional con las personas auditadas, manejo y confidencialidad de información).
- i. Calificación del proyecto en términos generales y valor agregado a la Institución.

A cada evaluación mencionada se debe asignar una ponderación de 1 a 9 puntos, de acuerdo al siguiente criterio, a excepción de la primera:

<b>Clasificación</b>	Excelente	Buena	Regular	Mala
<b>Puntos</b>	9 – 8	7 – 6	5 – 4	3 – 1

Para el caso del presupuesto y ejecución de horas hombre, se puede medir por separado bajo las siguientes condiciones, con base a la diferencia de horas que se utilizaron de más o de menos, a continuación el detalle:

## CUADRO 10

### Criterio para medición y desempeño de horas hombre

Diferencia HH (Presupuestada – Ejecutada)	Puntos	Clasificación
-100% a 0	8 – 9	Excelente
Más de 1 hrs. a 16 hrs.	6 – 7	Bueno
Más de 17 hrs. a 32 hrs.	4 – 5	Regular
Más de 32 hrs.	1 – 3	Malo

Fuente: Aporte propio del autor

Con base a los criterios planteados anteriormente, respecto a las evaluaciones, puntos y clasificaciones, se concluye con la **Efectividad** del auditor, que en su conjunto se determina de la siguiente forma:

**Sumatoria de los puntos asignados a cada evaluación / número de evaluación = NOTA**

**FINAL**

No existe un formato pre-determinado para todas las evaluaciones; sin embargo, a continuación se presenta un ejemplo adecuado para la gestión administrativa considerando las matrices presentadas anteriormente:

**CUADRO 11**  
**Ejemplo de una evaluación de desempeño**

No.	Tipo de Evaluación	Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(9-8)	(7-6)	(5-4)	(3-1)
1	Cumplimiento del proyecto en el tiempo y fecha planificada (HH Presupuestada Vrs. Ejecutadas)		7		
2	El alcance de la auditoría es suficiente y competente		7		
3	Se cumple con el objetivo y metas trazadas para la auditoría realizada	9			
4	Nivel de satisfacción de la calidad de los papeles de trabajo (marcas, referencia, exactitud, otros)			4	
5	Cumplimiento de órdenes, instrucciones y recomendaciones del Auditor Interno		6		
6	Calidad en la redacción del informe (congruencia, exactitud, clasificación de riesgo, forma y contenido)			5	
7	Comprensión de todas las fases y actividades de la auditoría con base a la planificación	8			
8	Comunicación y ética profesional (relación profesional con las personas auditadas, manejo y confidencialidad de información)		7		
9	Calificación del proyecto en términos generales y valor agregado a la Institución	8			
	<b>SUMA</b>	25	27	9	0
	<b>NOTA FINAL</b>	<b>7 *</b>			
	<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>EFICIENTE</b>			
	<b>Evaluado por:</b>	<b>Lic. Luis Sagastume</b> <b>Auditor Interno</b>			

**Fuente:** Aporte propio del autor

**\*NOTA FINAL = SUMA (25+27+9+0) / 9**

Con base al resultado obtenido de la nota final se define la efectividad de la siguiente forma:

- De 9 a 7, significa que el auditor es Eficiente.
- De 6 a 4, significa que el auditor tuvo resultado Bueno y que debe Mejorar.
- De 3 a 1, significa que el auditor es Deficiente.

## 2.7.2 Seguimiento y control

Entre los controles y el seguimiento de las actividades de la auditoría interna se debe considerar una retroalimentación adecuada y oportuna del personal de acuerdo al resultado de las auditorías culminadas, así como la supervisión en el cumplimiento del plan anual, mensual y objetivos del área.

Además, es importante resaltar, para efectos de análisis y estadísticas tanto mensuales como anuales del Auditor Interno, se considera necesario clasificar los informes presentados de cada auditor de acuerdo al impacto de los resultados en la definición de los riesgos de cada informe. Para ello se elabora un reporte mensual que contiene los siguientes datos:

- a. Nombre del Auditor.
- b. Número de informes terminados en el mes.
- c. Porcentaje de participación por cada auditor de acuerdo al total de informes presentados.
- d. Efectividad de cada auditor.
- e. Riesgo de los informes.
- f. Informes pendientes del mes por cada auditor.
- g. Total de informes por cada auditor de meses anteriores y del mes en curso.

A continuación un ejemplo del reporte mensual:

**CUADRO 12**  
**Ejemplo de seguimiento y control de actividades**

RESULTADOS		ABRIL 2011		EFECTIVIDAD			RIESGO DE INFORME			PEN- DIENTE Abril	TOTAL
No.	AUDITOR	No. Informe	%	Eficiente	Buena / mejorar	Defi- ciente	Alto	Mo- derado	Bajo		
1	Andrés Herrera	3	20	2	1	0	1	1	1	0	9
2	Mónica Salvatierra	3	20	2	1	0	2	1	0	0	9
3	Federico Montoya	3	20	1	1	1	2	1	0	1	9
4	Ángel Rigalt	3	20	2	1	0	2	1	1	1	9
5	Fernanda de León	3	20	2	1	0	1	1	0	1	9
<b>Totales</b>		<b>15</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>45</b>
				60%	33%	7%	53%	33%	13%	20%	

Fuente: Aporte propio del autor

## **2.8 Integridad y Valores Éticos**

Son los valores y principios que tiene un individuo para guiar su conducta y para ello se debe tener autodominio, un conjunto de normas morales elevadas que se deben aplicar en las relaciones humanas.

Adicionalmente, el Código de Ética, constituye uno de los elementos básicos del marco conceptual para el ejercicio profesional de los miembros de la Auditoría Interna, y su propósito es promover una cultura ética en su actuación diaria.

Este aspecto garantiza que el trabajo de la auditoría interna y/o del auditor interno, sea independiente y profesional, concordante con la moral y calidad que debe considerar un profesional. Los valores y principios y/o la ética profesional es muy importante en el campo de acción de los auditores, debido a que la actividad se basa en la confianza que imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección.

Para ello existen varios códigos de ética profesionales que establecen los principios y reglas de conductas que se deben observar para el ejercicio de la auditoría interna, a continuación el detalle:

### **2.8.1 Principios**

Los miembros de la Auditoría Interna deberán aplicar y cumplir con los siguientes principios:

- a. Integridad: Establecer confianza y consecuentemente, proveer la base para confiar en su juicio.
- b. Objetividad: Exhibir un alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso examinado. Hacer una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y formar sus juicios, sin dejarse influenciar indebidamente, por sus propios intereses o por otras personas.

- c. Confidencialidad: Respetar el valor y la propiedad de la información que recibe y no divulgar, sin la debida autorización, a excepción que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.
- d. Competencia: Aplicar el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios, al ejecutar su trabajo, desarrollándolo con el debido cuidado profesional, que implica, asignar personas que tengan entrenamiento, experiencia y competencia en el campo de acción.

### **2.8.2 Reglas de Conducta**

Las reglas de conducta primordiales que deben ser observadas y aplicadas por los auditores internos para ejercer la profesión son:

- a. Integridad: 1) Desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad; 2) Respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponda, de acuerdo con la ley y la profesión; 3) No participarán de una actividad, si previamente conocen que es ilegal o constituyen actos que vayan en deterioro de la profesión de auditoría interna o de la organización; 4) Respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la institución.
- b. Objetividad: 1) No participarán en ninguna actividad o relación, que pueda o aparente perjudicar, su evaluación imparcial, lo que incluye aquellas actividades o relaciones que estén en conflicto con los intereses de la organización; 2) No aceptarán nada que pueda o aparentemente perjudicar, su juicio profesional; y 3) Divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser informados, pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.
- c. Confidencialidad: Serán prudentes en el uso y la protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo; y 2) No utilizarán información para lucro personal o de alguna manera, que fuera contraria a la ley o en detrimento, tanto de los objetivos legítimos, como éticos de la organización.
- d. Competencia: 1) Participarán solo en aquellos servicios o auditorías, para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.

## **CAPÍTULO III**

### **CONCEPTOS GENERALES DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

#### **3.1 Definiciones**

Existen varias definiciones de Lavado de Dinero y del Financiamiento al Terrorismo; sin embargo, para este capítulo se presentan varias de las principales teorías y conceptos fundamentales, tratados y establecidos a nivel nacional e internacional.

##### **3.1.1 Lavado de Dinero u Otros Activos**

El lavado de dinero es conocido también como lavado de capitales, lavado de activos, blanqueo de dinero, blanqueo de capitales o legitimación de capitales, y la definición es el proceso a través del cual es encubierto el origen de los fondos generados mediante el ejercicio de algunas actividades ilegales, criminales o de un delito subyacente (tráfico de drogas o estupefacientes, contrabando de armas, corrupción, desfalco, fraude fiscal, secuestros, robo de carros, extorsión). El objetivo de la operación, que generalmente se realiza en varios niveles, consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos a través de las actividades ilícitas aparezcan como fruto de actividades legítimas y circulen sin problema en el sistema financiero.

Un delito subyacente de lavado de dinero u otros activos, es la actividad delictiva que ha generado ganancias, las cuales al ser blanqueadas dan como resultado el delito de lavado de dinero, como: el narcotráfico, el secuestro, tráfico de blancas, la extorsión, robos, defraudación fiscal, la corrupción, la prostitución, entre otros.

La mayoría de los países aceptan la definición aprobada por la Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas de 1988, conocida como la Convención de Viena, así como, la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional de 2000 (Convención de Palermo), dentro de las cuales definen:

Es “la conversión o la transferencia de bienes, a sabiendas de que tales bienes proceden de alguno o algunos de los delitos (de narcotráfico), o de un acto de participación en tal delito o delitos, con objeto de ocultar o encubrir el origen ilícito de los bienes o de ayudar a cualquier persona que participe en la comisión de tal delito o delitos a eludir consecuencias jurídicas de sus acciones. La ocultación o el encubrimiento de la naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes, o de derechos relativos a tales bienes, a sabiendas de que proceden de un delito o delitos, o de un acto de participación en tal delito o delitos; y la adquisición, posesión o utilización de bienes, a sabiendas, en el momento de recibirlos, de que tales bienes proceden de un delito o delitos, o de un acto de participación con tal delito o delitos”. (17:4)

El Grupo de Acción Financiera contra el Lavado de Dinero conocido como GAFI, institución que se dedica a establecer los estándares para los esfuerzos contra el lavado de dinero, define el término de la forma siguiente: es “el procesamiento de ingresos delictivos a fin de encubrir su origen ilegal, con el objeto de legitimar las ganancias ilícitas de la delincuencia.” (12:17)

El término lavado de dinero se refiere a “dar apariencia lícita a dinero obtenido de manera ilícita.” (24:9)

“Es el conjunto de operaciones realizadas por una persona individual o jurídica, tendientes a ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. Se lleva a cabo mediante la realización de varias operaciones encaminadas a encubrir cualquier rastro del origen delictivo de los recursos.” (20:1)

La Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo 2, tipifica que “comete delito del lavado de dinero u otros activos quien por sí, o por interpósita persona: a) Invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con 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; b) Adquiera, posea, administre, tenga o utilice 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; 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 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 de la comisión de un delito.”<sup>(1:2)</sup>

El lavado de dinero, se resume en el procesamiento del efectivo o ganancias obtenidas derivado de las actividades criminales, con el objeto de ocultar su procedencia ilícita y dar la apariencia legal, permitiendo a los lavadores gozar de ellas sin que sean detectados.

### **3.1.2 Financiamiento del Terrorismo**

El terrorismo, se define como cualquier acto destinado a causar muerte o lesiones corporales graves a un civil o a cualquier otra persona que no participe directamente en las oposiciones en una situación de conflicto armado, cuando el propósito de dicho acto, por su naturaleza o contexto, sea intimidar a una población u obligar a un gobierno o a una organización internacional a realizar un acto o abstenerse de hacerlo.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), ha establecido la Convención Internacional para la Eliminación del Financiamiento del Terrorismo en 1999, y en cual se estipula:

“Una persona comete delito, en el sentido de esta convención, si esa persona por cualquier medio, directa o indirectamente, ilegalmente y por voluntad propia, proporciona y recauda fondos con la intención de que sean utilizados o a sabiendas de que serán utilizados, total o parcialmente, con el fin de llevar a cabo lo siguiente: a) Un acto que constituye un delito dentro del alcance y según la definición de alguno de los tratados suscritos al respecto; o b) cualquier otro acto destinado a ocasionar la muerte o

lesiones corporales graves a civiles o a cualquier otra persona que no esté participando activamente en las hostilidades dentro de una situación de conflicto armado, cuando el propósito de dicho acto, por su naturaleza o contexto sea o es intimidar a una población u obligar a un gobierno u organismo internacional a realizar o dejar de realizar un acto.” (12:21)

Es “el castigo de las actividades de quien o quienes a través de cualquier modalidad, directa o indirectamente, ilícita y deliberadamente, provea o recolecte fondos con la intención de que se utilicen o, a sabiendas que serán utilizados, en todo o en parte, para ese destino.” (24:10)

La definición del Financiamiento del Terrorismo ha sido complicada para muchos países derivado que cada uno tiene su propia particularidad respecto a intereses políticos, de poder e ideologías. Para el caso de Guatemala, se resalta lo que indican las regulaciones pertinentes.

La Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto No. 58-2005 del Congreso de la República, en el artículo 2, establece que “comete el delito de terrorismo quien con la finalidad de alterar el orden constitucional, el orden público del Estado o coaccionar a una persona jurídica de Derecho Público, nacional o internacional, ejecutare acto de violencia, atentare contra la vida o integridad humana, propiedad o infraestructura, o quien con la misma finalidad ejecutare actos encaminados a provocar incendio o a causar estragos o desastres ferroviarios, marítimos, fluviales o aéreos.” (2:1-2)

El artículo 3 de la misma Ley, indica “comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionare, proveyere, recolectare, transfiriere, entregare, adquiriere, poseyere, administrare, negociare o gestionare dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo. Asimismo, comete este delito

quien realice alguno de los actos definidos como financiamiento del terrorismo en cualquiera de los convenios internacionales aprobados y ratificados por Guatemala.” (2:2)

El financiamiento del terrorismo, se concluye en la estrategia que utilizan los usuarios, clientes o entidades, ya sea por medios legítimos o ilegales, para recaudar fondos, recursos financieros y/o económicos o servicios, de forma directa o indirecta, a favor de las personas que cometan o intenten cometer actos de terrorismo. Dicho de otra forma el financiamiento del terrorismo es el apoyo monetario que recibe de cualquier modo el terrorista y/o organización que comprometa o involucre al terrorismo.

Las actividades ilícitas que pueden apoyar al financiamiento del terrorismo son: el narcotráfico, el secuestro, tráfico de blancas, la extorsión, robos, defraudación fiscal, la corrupción, la prostitución, entre otros.

### **3.1.3 Tipología**

Es la clasificación, forma y descripción de las técnicas utilizadas por las organizaciones criminales y los delincuentes para dar apariencia de legalidad a los fondos ilícitos generados de sus actividades delictivas y transferidos de un lugar a otro y en el caso de los financiadores de terrorismo, son los esquemas utilizados para alejar los fondos utilizados en el terrorismo de sus fuentes que los originaron.

De acuerdo a la definición de GAFI, “es un proceso de blanqueo de capitales en el que se desarrollan esquemas especializados que se construyen con formatos homogéneos, y que recurren a métodos similares.” (18:1)

## **3.2 Métodos y tipologías más comunes**

El dinero puede ser lavado de diversas formas, que varían desde pequeños depósitos de dinero en efectivo en cuentas corrientes bancarias (para transferirlos posteriormente), así como la modalidad en la tarjeta de crédito respecto a los pagos anticipados de clientes, dejando un saldo a favor a la cuenta (derivado del excedente del valor de la deuda total, lo que provoca la ampliación del límite de crédito, para que

sea utilizada en consumos o en retiros de efectivo en otros países), hasta la compra y reventa de artículos de lujo, como automóviles, antigüedades y joyas.

Sin embargo, es imposible estructurar o establecer de forma universal y consistente los diversos métodos que usan los delincuentes para el lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo, debido a las diferentes tipologías que difieren de un país a otro, de acuerdo a la cantidad de características y factores propios de cada país, incluidos su economía, la complejidad de los mercados financieros, sistema de prevención y régimen gubernamental, los esfuerzos por hacer cumplir la ley y la cooperación internacional.

Para efecto de estudio y análisis se presenta un listado de los métodos y tipologías más comunes y/o tradicionales, elaborados como conceptos de referencia y apoyo por organismos internacionales para la lucha contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

**a. Estructuración, “pitufeo” o “trabajo de hormiga”**

Consiste en realizar pequeños depósitos procedentes de fondos ilegales por uno o varios individuos, con el fin de eludir el registro y reporte respectivo de transacciones en efectivo que superen una determinada cuantía. Para tal fin, los delincuentes establecen numerosas cuentas en una o en varias entidades financieras.

El nombre de “estructuración” o “pitufeo”, se debe a que uno o varios individuos (“pitufos”) los que se encargan de hacer múltiples transacciones que de forma separada no representan cuantías considerables pero en conjunto constituyen una suma importante.

**b. Dinero Electrónico**

Las tarjetas de pago (crédito y débito) y otros medios más modernos se basan en formatos electrónicos que incorporan derechos de crédito contra saldos depositados en entidades financieras (bancos y otros operadores) y que permiten disponer, en el acto,

del dinero depositado o custodiado en territorios muy lejanos. Las notas que caracterizan este canal y las posibilidades que ofrece para alojar operaciones de blanqueo de capitales son las siguientes:

- Modifica radicalmente los sistemas tradicionales de gestión, manipulación y envío de fondos.
- Utiliza los desarrollos tecnológicos, que son incorporados de forma inmediata y eficaz en el diseño de las nuevas posibilidades de negocio.
- Dificultades para el control de las operaciones, ya que los sistemas tecnológicos no son idóneos para incorporar filtros o controles de carácter subjetivo.
- Existe una continua rivalidad entre los planteamientos dirigidos a la prevención contra comportamientos criminales (fraude y blanqueo de capitales) y los relacionados con el desarrollo del negocio.

Este sistema es un paraíso para el lavador de dinero, ya que ofrece amplio margen para imitar las características y el comportamiento de las operaciones legítimas, lo que permite observar una de las leyes fundamentales del blanqueo de dinero.

El término paraíso, se refiere al lugar idóneo para el ejercicio de una actividad, así como, en la materia de lavado de dinero, algunos países son considerados como Paraísos Fiscales, debido a la falta de un sistema de regulación y/o normativa nacional para la administración, control y recaudación de impuestos, o que el existente es débil, lo que favorece a los delincuentes para realizar sus actividades ilícitas.

### **c. Depósito en efectivo**

Es el método más simple, donde se depositan grandes sumas de efectivo en cualquier entidad financiera, canalizando posteriormente los fondos a otras actividades; sin embargo, últimamente ha perdido fuerza derivado de los controles preventivos implementados en las instituciones financieras.

#### **d. Transporte de dinero**

Consiste en el contrabando del dinero físico para sacarlo de países con mayores regulaciones hacia países menos controlados a efecto de su lavado, para ello se utiliza toda clase de transporte y métodos de ocultar el efectivo para el paso de las aduanas (barco, avión, vehículos terrestres y otros).

#### **e. Complicidad de un funcionario u organización**

Se realiza de forma individual o de común acuerdo, los empleados de las instituciones financieras o comerciales facilitan y/o aceptan depósitos de grandes sumas de dinero, sin llenar el registro de transacciones en efectivo o evitan el reporte de operaciones sospechosas, y cuando es necesario, llenan registros falsos, evitando que el lavador sea detectado. Estos aspectos han llevado a las entidades supervisoras a exigir una adecuada política de “Conozca su Empleado” en las diversas entidades financieras.

#### **f. Mezcla de fondos ilícitos con negocios legítimos**

Consiste en el uso de las empresas que por la naturaleza de sus operaciones manejan grandes cantidades de efectivo, tales como cadenas de restaurantes, supermercados, bares, hoteles, juegos de bingo, etc., mezclando con los fondos obtenidos lícitamente, las cantidades de dinero provenientes de negocios ilegales.

#### **g. Compras de bienes o instrumentos monetarios en efectivo**

Este método es utilizado por los delincuentes en comprar todo tipo de bienes tangibles (automóviles, embarcaciones, aviones, artículos de lujo, propiedades y metales preciosos) o instrumentos monetarios (giros bancarios, cheques de gerencia o de viajero, y valores) con el efectivo que se obtiene directamente de una actividad ilícita. Posteriormente el lavador, usa los bienes obtenidos para disfrazar sus actividades delictivas y usarlos para mantener un estilo de vida acomodada y contar como medio de escape si este fuera detectado por la ley.

#### **h. Compañía de fachada**

Es una entidad que esta legítimamente constituida y organizada, la cual participa o aparenta participar en una actividad comercial legal; sin embargo, dicha actividad sirve como máscara para el lavado de fondos ilegítimos. Además la compañía de fachada puede ser una empresa legítima que mezcla los fondos ilícitos con sus propias rentas.

Puede estar ubicada físicamente en una oficina o a veces puede tener únicamente un frente comercial; no obstante, toda la renta producida por el negocio realmente proviene de una actividad criminal.

#### **i. Casinos y establecimientos de juego**

Por la naturaleza de los negocios de este tipo, manejan grandes cantidades de dinero, las que se utilizan para adquirir fichas para el juego, las cuales son convertidas de nuevo a efectivo o cheques. Así como, pueden utilizarse para mezclar fondos provenientes del propio negocio con dinero de origen ilícito.

#### **j. Ventas fraudulentas de bienes inmuebles**

El sistema del lavador es comprar una propiedad con el producto lícito por un precio declarado significativamente mucho menor que el valor real. Le paga la diferencia al vendedor en efectivo “por debajo de la mesa”. Posteriormente, el lavador puede revender la propiedad a su valor real para justificar las ganancias obtenidas ilegalmente a través de una renta de capital ficticia.

#### **k. Profesionales de cuello blanco**

Aquellos profesionales tales como abogados, contadores e incluso banqueros, que manejan grandes cantidades de dinero provenientes de operaciones de confianza de sus clientes, fondos que canalizan a fideicomisos y otros tipos de inversiones que generan utilidades.

### **I. Compra de billetes premiados de lotería**

Consiste en localizar a los verdaderos ganadores de las loterías y comprarles los números para que al cobrarlos se vea como una obtención legítima de dinero. Buscan a la personas premiadas y les pagan en efectivo el boleto premiado hasta el 100% y/o un poco más del valor y van a las oficinas de la lotería y consiguen un cheque a su nombre en forma legítima siendo esta una excelente forma de lavar dinero ya que prácticamente no deja ningún rastro que seguir.

### **m. Falsas facturas de importación/exportación o “Doble Facturación”**

Radica en la compra de bienes a otras empresas conexas en el exterior, a precios artificialmente altos, depositando en el exterior la diferencia entre los valores reales y sobrevaluados, considerando el remanente como el producto criminal, así como, usando los documentos de la operación para justificar el ingreso de los fondos depositados. Dicho de otra forma, es la técnica que se lleva a cabo sobre declarando el valor de las importaciones y exportaciones.

### **n. Sistema bancarios subterráneos**

Consiste en la utilización de agrupaciones étnicas o gremiales, ejemplo: cooperativas y organizaciones no gubernamentales, las cuales manejan fondos provenientes de operaciones que se originan de su propia naturaleza, aprovechándose éstas para mezclar fondos ilícitos dentro de sus operaciones normales.

### **o. Utilización de la banca extraterritorial**

En algunas 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, por ende, facilita que los delincuentes hagan uso de la banca extraterritorial para sus operaciones de lavado de activos.

### **p. Garantía de préstamo**

El blanqueador obtiene préstamos, recibiendo dinero lícito y usa como garantía colateral los depósitos constituidos sobre fondos de procedencia ilícita tales como los

certificados de depósitos, valores, etc., conocidos en el mercado financiero como back to back o auto liquidables.

Con los recursos recibidos de la entidad financiera el lavador adquiere negocios, bienes inmuebles, o diferente tipo de activos. De esta manera los recursos de origen criminal se disimulan justificándose en el crédito y, por ende, la conexión con su origen inicial se hace menos evidente.

**q. Compra de empresas con dificultades económicas**

El delincuente busca adquirir empresas conocidas y tradicionales que atraviesan dificultades económicas, en ocasiones proponen a los antiguos propietarios que el cambio 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.

**r. Establecimientos de compañías de papel**

El lavador adquiere empresas formalmente (en apariencia) ya existentes, o las constituye con toda la documentación requerida para el efecto; sin embargo, no realiza actividades mercantiles, la cual es utilizada para disfrazar el movimiento de recursos ilícitos aprovechando la cobertura confidencial o disfrazando a sus verdaderos dueños por medio de una representación nominal. Con el objeto de justificar a través de la apertura de cuentas y transferencias, su relación comercial con las entidades financieras.

**s. Creación de fideicomisos**

Al constituir un patrimonio autónomo o encargo fiduciario con fondos obtenidos ilícitamente, el lavador de activos busca que sea la sociedad fiduciaria la que realice las operaciones financieras a nombre de la sociedad y así se oculta la identidad de quien constituye el encargo fiduciario o el patrimonio autónomo. El lavador o blanqueador busca ocultarse y realiza sus negocios por interpósita persona.

#### **t. Seguro**

En algunas ocasiones, con la posible complicidad del agente de seguros, el lavador asegura los bienes por un valor superior al real; igualmente, asegura bienes inexistentes. Y otra forma es asegurar bienes existentes, pero de alguna manera, relacionados con actividades ilícitas, que luego son siniestrados.

El delincuente recibe por parte de la aseguradora dinero lícito, en algunos casos por devolución y en otros por compensación, al mismo tiempo logra deshacerse de bienes obtenidos en actividades criminales. De manera que tratará de justificar el origen de su dinero en el pago de pólizas de seguros.

#### **u. Contrabando y compra – venta de obras arte**

El delincuente 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 avaluar una obra hace más complicada la fijación de precios no controlables, que permiten “justificar” ganancias entre el precio de compra y el precio de supuesta venta. Es uno de los métodos comúnmente utilizados por los lavadores, las empresas dedicadas a la compra – venta de obras de arte son “sujetos obligados” a adoptar mecanismos de prevención de lavado de dinero en la mayoría de los países.

#### **v. Cartas de crédito “Stand-by”**

Las cartas de crédito es una modalidad de garantía bancaria otorgada normalmente por una entidad financiera utilizada en el exterior que respalda un crédito. Los blanqueadores de capitales suelen acudir a este método a través de la constitución de depósitos en un banco off-shore o en un establecimiento bancario extranjero con dinero de origen ilegal, al que solicita expedir la carta de crédito stand-by 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.

El lavador 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. Sin embargo, es importante resaltar que para efectos del otorgamiento de la carta de crédito, la institución financiera realiza un análisis de crédito.

#### **w. Transferencias entre matriz y sucursal o entre corresponsales**

Un procedimiento para el traslado del dinero ilícito utilizado por los delincuentes es la constitución y/o adquisición de sociedades con filiales y llevar a cabo transferencias entre matriz y sucursal. El lavador de activos influye en la matriz, en la filial, o en ambas. Cuando la matriz o sucursal 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.

### **3.3 Objetivos**

El lavador de activos busca a través de operaciones bancarias o comerciales aparentemente normales, evadir los controles de las autoridades para realizar sus operaciones ilícitas a través del sector financiero u otras actividades económicas. Dicho de otra forma, es introducir ese dinero proveniente de actividades criminales al sistema financiero y comercial, para luego devolverlo a la economía, de manera que sea imposible rastrearlo y finalmente, ponerlo fuera del alcance de los controles de la ley.

Mientras que el financiamiento del terrorismo es financiar su actividad (destrucción física, moral y vida humana y/o intimidar una nación a través de daños severos por lucha de poder, políticas, creencias e ideologías) por medios legítimos o ilegales, como la extorsión, secuestros, robos, tráfico de drogas, organizaciones caritativas, defraudación fiscal y otros.

Otros objetivos:

- Movilizar y mezclar el dinero sucio proveniente de actividades ilícitas con actividades legítimas para dar apariencia de legalidad.
- Obtener riqueza y utilidades a través de la realización de actividades ilícitas.
- Los criminales y las organizaciones necesitan ocultar o encubrir el verdadero origen o propiedad del dinero.

### **3.4 Etapas o ciclos de Inserción de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo**

El Grupo de Acción Financiera (GAFI) ha identificado que el proceso de inserción del lavado de dinero o financiamiento del terrorismo se da en tres fases importantes, a continuación el detalle:

#### **3.4.1 Colocación o conversión**

Es el proceso mediante el cual se introducen, dentro del sistema financiero, grandes cantidades de dinero o fondos, especialmente en efectivo provenientes de actividades ilícitas, con el objeto de convertirlas en otras formas de dinero o activos, o cualquier otro instrumento financiero (cheque, giro, otros). Así mismo, la colocación puede lograrse a través de las compras en efectivo de valores o algún contrato de seguro.

Los delincuentes reciben grandes cantidades de efectivo de los cuales deben desprenderse rápidamente para evitar la acción de las autoridades, por ende, incorporan el dinero ilegal de alguna forma al sistema financiero o económico.

#### **3.4.2 Encubrimiento u ocultación**

Después de haberse ingresado las ganancias ilícitas en el sistema financiero, se inicia con el proceso de transferencia o conversión de los fondos, valores o el contrato de seguro, a otras instituciones y países, alejándolos más aún de su fuente delictiva. Dicho de otra forma, la transformación, estratificación o colocación del dinero sucio, consiste en la inmersión de los fondos (efectivo) o bienes, en la economía legal o en una institución financiera, seguida de sucesivas operaciones nacionales e internacionales,

para ocultar, invertir, transformar, asegurar o dar en custodia bienes provenientes del delito o para mezclarlos con dinero de origen legal, con el objeto de disimular su origen.

Es importante resaltar, que para este proceso los delincuentes dejan una larga estela de documentos que dificultan la labor de las autoridades, de los actores de la economía, con lo que pretenden ocultar el rastro de su origen ilícito o justificar el rápido incremento de su fortuna.

### **3.4.3 Integración**

Es la finalización del proceso, la cual comprende la integración de los fondos ilícitos a la economía regular o al sistema financiero disfrazado ahora como “dinero legítimo”, bien sea mediante transacciones de importación y exportación, ficticias o de valor exagerado, mediante pagos por servicios imaginarios, o por el aporte de intereses sobre préstamos ficticios, y a través de toda una serie de recursos que pueden inventar u organizar. Así mismo, se logra a través de la compra de activos, como bienes raíces, valores u otros activos financieros, o artículos de lujo.

Estas tres etapas también están presentes en los esquemas de financiamiento del terrorismo, excepto que la tercera etapa (Integración) consiste en la distribución de fondos a los terroristas y a las organizaciones que los apoyan, mientras que el lavado de activos, como se vio anteriormente, va en la dirección opuesta, es decir, su objetivo es integrar los fondos ilícitos y acumular riquezas en la economía legítima. Por lo que existe similitud en las operaciones de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, especialmente en la etapa de transformación u ocultación de fondos.

### **3.5 Diferencias entre Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo**

Una diferencia significativa entre el lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo, es que los fondos comprometidos en este último pueden provenir de fuentes legítimas o de actividades delictivas. Y entre fuente legítimas pueden incluir donaciones en efectivo u otros bienes a organizaciones como las fundaciones o

instituciones benéficas, las cuales a su vez se utilizan para apoyar actividades u organizaciones terroristas.

Otra forma de distinguir que el lavador persigue la lucha de la acumulación de riqueza y siempre busca legitimar el producto de sus actos delictivos para gozar del bien económico, mientras que el terrorista busca la violencia humana o intimidar a una nación con el objeto de lograr una lucha de poder, creencias, ideologías y políticas.

Los procesos que podrían transitar los activos que sean destinados a financiar acciones terroristas son básicamente tres:

- a. Dinero ilícito que en ningún momento es “lavado”, ya que su aplicación se digita en todo momento fuera del mercado económico regular,
- b. Dinero lícito convertido en ilícito; proceso denominado “ensuciamiento”, a fin de poder ser utilizado en la clandestinidad,
- c. Finalmente, el proceso de lavado de activos provenientes del delito, mediante el cual las células terroristas reciclan en el mercado lícito el dinero proveniente de actos ilegales.

A continuación se presenta un cuadro de los diferentes puntos de vista para una mejor comprensión del tema:

### CUADRO 13

#### Diferencias de lavado de dinero versus financiamiento del terrorismo

PUNTO DE VISTA	FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	LAVADO DE DINERO
Fuente de los fondos	Actividades legales e ilegales	Actividades delictivas
Propósito	Financiar a terroristas u organizaciones terroristas	Legitimar el producto de actividades delictivas
Motivo	Ideología / Filosofía	Ganancia
Destino	Proveer recursos para actividades terroristas	Invertir en empresas legales / conservación de la riqueza

**Fuente:** Información tomada del libro de Diplomado sistemas de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (Intecap).

### **3.6 El sistema financiero y las entidades más vulnerables**

La naturaleza de las actividades delictivas del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, radica en la conversión e integración del efectivo o dinero ilegal en la economía regular, así como, el traslado de fondos para actividades terroristas, por ende, las empresas criminales y/o delincuentes buscan refugiar y utilizar un sistema que les permita realizar o involucrar sus operaciones en el ámbito nacional e internacional, es el Sistema Financiero de un país.

De acuerdo a las herramientas de las entidades financieras, el lavador puede colocar, convertir y transferir los fondos para el logro de sus objetivos, debido a la homogeneidad de las operaciones y el manejo de grandes cantidades de fondos en diversas formas.

Las entidades más vulnerables son las instituciones que componen un sistema financiero, en virtud que son los encargados de la intermediación financiera o sea que se encargan de poner en contacto, a través de las transacciones que realizan en los mercados financieros, a las unidades con superávit de ahorro con las unidades deficitarias para que el ahorro se pueda redistribuir hacia sus aplicaciones más productivas; sin embargo, este tipo de actividades pueden resultar propicias para esconder fondos de origen delictivo y fondos destinados a financiar terrorismo.

En Guatemala, las actividades monetarias, bancarias y financieras, están organizadas bajo el sistema de Banca Central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero, asimismo, dicho sistema es dirigido por la Junta Monetaria. Además, el sistema financiero regulado está conformado por instituciones que están bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, que es un órgano de Banca Central y actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria.

Este sistema está integrado por:

- a. Bancos
- b. Sociedades Financieras
- c. Almacenes Generales de Depósito

- d. Compañías Aseguradoras
- e. Casas de cambio
- f. Entidades Fuera de Plaza (Entidades Off Shore)
- g. Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-
- h. Así como otras entidades miembros de grupos financieros: empresas emisoras y/o administradoras de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero y de factoraje, casas de bolsa y otras que califique la Junta Monetaria.

No obstante, existen otros tipos de entidades financieras que dependen de la legislación de cada país. Así mismo, los delincuentes al encontrarse con fuertes controles y regulaciones en el sistema financiero han desarrollado tipologías de lavado de activos y financiamiento del terrorismo utilizando otros tipos de entidades, y con base a la práctica y estándares internacionales, se mencionan algunas como:

- a. Empresas de promoción Inmobiliaria
- b. Compraventa de vehículos
- c. Comercio de joyas y metales preciosos
- d. Comercios de objetos de arte y antigüedades
- e. Notarios, Contadores y Contadores Públicos y Auditores
- f. Así como, las Organizaciones no Gubernamentales.

### **3.6.1 Vulnerabilidades de la tarjeta de crédito**

- Medio de pago internacional
- Facilidad de utilización en su operatoria
- Ampliamente aceptada en negocios y para todo tipo de bienes y servicios
- Amplia cobertura de puntos de venta y de cambio a dinero en efectivo
- Facilidad de cambios en cualquier moneda del mundo
- Fácilmente puede ser estructurada (pitufeo) en cualquier etapa del ciclo de utilización
- Vulnerable en todas las etapas del ciclo del servicio.

### **3.7 Implicaciones micro y macroeconómicas del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo**

El lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo pueden ocurrir en cualquier país, tienen en particular, consecuencias económicas y sociales significativas para los países en desarrollo, debido que esos mercados tienden a ser pequeños y, por lo tanto, con mayor propensión a ser perturbados por las influencias delictivas o terroristas. A la larga, la economía, la sociedad y la seguridad de los países utilizados como plataforma para el lavado de dinero están todas en peligro. Sin embargo, es difícil establecer la magnitud de estas consecuencias negativas, debido a que dichas repercusiones no pueden cuantificarse con precisión, ni en forma general para la comunidad internacional ni de manera específica para un país en particular.

#### **3.7.1 Aumento de la delincuencia y la corrupción**

El éxito del lavado de dinero propicia que las actividades delictivas sean rentables, el cual es un incentivo perverso para atraer delincuentes y promover la corrupción en todas las esferas no sólo gubernamentales sino también en entidades privadas. Además, un país es considerado como refugio para el lavado de dinero, cuando presenta las siguientes situaciones primordiales:

- a. Un régimen de antilavado de dinero (ALD) y contra el financiamiento del terrorismo (CFT) débil;
- b. Algunos o muchos tipos de instituciones financieras que no están cubiertas por el marco ALD/CFT;
- c. Penas ineficaces, que comprenden medidas de confiscación de difícil aplicación;
- d. Un número restringido de delitos tipificados como lavado de dinero.

Si el lavado de dinero prevalece en un país, genera más delincuencia y corrupción, así como, el contagio drástico de acciones inmorales en los diferentes sectores sociales, legales y económicos, tales como:

- a. Empleados y gestores de las instituciones financieras,
- b. Abogados y contadores,
- c. Asambleas legislativas,

- d. Organismos encargados de aplicar la ley y autoridades supervisoras
- e. Autoridades policiales,
- f. Fiscales, y
- g. Tribunales de justicia.

### **3.7.2 Instituciones financieras debilitadas**

El lavado de dinero y financiamiento del terrorismo pueden afectar de varias maneras la solidez y la estabilidad del sector financiero de un país, debido a los efectos negativos como riesgo de reputación, riesgo operativo y riesgo legal, además del riesgo de concentración, aún cuando pueden generarse en forma independiente, así como, estar interrelacionados y sus efectos son la pérdida de negocios rentables; problemas de liquidez como consecuencia del retiro sorpresivo de fondos; encarecimiento de negocios con bancos corresponsales o incluso el cierre de operaciones; pago de multas; la incautación de bienes ya sea propios de la institución financiera; pérdida de préstamos por su incobrabilidad y todo esto a su vez produce una pérdida directa en el valor de los activos de las instituciones financieras involucradas.

El riesgo de reputación “es la posibilidad de que la publicidad negativa, sea o no exacta, sobre las prácticas comerciales y asociaciones de un banco, ocasione una pérdida de confianza en la integridad de la institución.” <sup>(17:16)</sup> Por lo tanto los clientes, tanto los prestatarios como los depositantes, y los inversionistas van a dejar de trabajar con una institución cuya reputación ha sido perjudicada por sospechas o acusaciones de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo.

El riesgo operativo está relacionado con la posibilidad de pérdidas causadas por procesos internos inadecuados o fallidos, personas y sistemas inadecuados, lo que provoca pérdidas a la institución. El riesgo legal está vinculado a la posibilidad de litigios, sentencias desfavorables, multas y penas que generan pérdidas, el aumento de gastos que puede llevar el cierre de una Institución. Y el riesgo de concentración, se refiere a la posibilidad de que ocurra una pérdida como resultado de una exposición crediticia excesiva a un solo prestatario.

### **3.7.3 Consecuencias internacionales e inversión extranjera**

Las instituciones financieras extranjeras podrían decidir limitar sus operaciones con entidades ubicadas en países que sirven de refugio para el lavado de dinero; someter estas operaciones a un examen adicional, haciéndolas más costosas; o poner fin del todo a las relaciones crediticias o con bancos corresponsales. Incluso las empresas y negocios legítimos que operan en refugios para el lavado de dinero pueden ver reducido o encarecido su acceso a los mercados mundiales, debido al examen adicional de sus sistemas de posesión legítima, organización y control.

El Grupo de Acción Financiera sobre el Lavado de Dinero (GAFI) conserva una lista de países que no cumplen con las exigencias ALD o que no cooperan suficientemente en la lucha contra el lavado de dinero. Si un país aparece en esta lista, conocida como “países y territorios no cooperantes”, se notifica públicamente que dicho país ni siquiera ha establecido estándares mínimos. Además, los países miembros del GAFI podrían también imponer medidas específicas contra un país que no toma precauciones para remediar sus deficiencias ALD/CFT.

### **3.7.4 Impacto en el sector económico y privado de un país**

Una de las tipologías es la creación de las sociedades “**de pantalla**” las cuales son utilizadas para mezclar fondos ilícitos con legítimos para ocultar las ganancias provenientes de la comisión de diversos delitos. Adicionalmente, tienen accesos y manejo de fondos en grandes cantidades, lo que les permite subvencionar sus productos y servicios, incluso a precios por debajo del costo y lógicamente del mercado, haciendo prácticamente imposible para las empresas legítimas competir con dichas sociedades “de pantalla”, cuyo objetivo no es competir en el mercado y producir ganancias, sino únicamente administrar y proteger el dinero sucio, creando una completa competencia desleal. Otro problema derivado de lo anterior, lo constituye la evasión fiscal, que conlleva a la limitación de los fondos necesarios para un gobierno, el cual incide en el desarrollo de un país.

### **3.7.5 Deterioro de los esfuerzos de privatización**

Los lavadores de dinero amenazan los esfuerzos que realizan muchos países para reformar sus economías a través de la privatización. Estas organizaciones criminales son capaces de hacer una mejor oferta que los compradores legítimos de empresas públicas. Cuando las ganancias ilícitas se invierten de esta forma, los delincuentes aumentan su potencial para que haya más actividades delictivas y corrupción. Asimismo, privan al país de lo que debería ser una empresa legítima basada en el mercado y que paga sus impuestos.

### **3.8 Involucrados y/o participantes en el sistema de prevención y detección**

En la lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, es importante recalcar que es obligación y tarea de todos los sectores, tanto a nivel gubernamental como privado y, desde luego existen entidades cuyo involucramiento es directo de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y funciones. Por consiguiente, se mencionan los elementos que forman parte de la red de seguridad contra la ALD/CFT.

#### **3.8.1 A nivel nacional**

- a) Se refiere a los sujetos obligados que aparecen claramente señalados en la legislación y son aquellas entidades que dada la naturaleza de sus operaciones, el tipo de productos financieros que ofrecen, las relaciones internacionales que mantienen y otros factores, son los que a nivel internacional han sido considerados como las más vulnerables para el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Por ello el marco legal les exige la observancia de una serie de requisitos contemplados en la ley, éstos son los encargados directos de la **Prevención**.
- b) Los segundos actores son las llamadas Unidades de Análisis o Inteligencia Financiera, las cuales son las encargadas de confirmar la existencia de las operaciones sospechosas y en su caso trasladarlas a la Fiscalía para la fase de la investigación criminal. Su responsabilidad es la **Detección**. En Guatemala, es la Intendencia de Verificación Especial (IVE) quien ejerce esta función de detección.
- c) Los terceros que constituyen esta red son los Ministerios Públicos o Fiscalías, quienes tienen a su cargo llevar la investigación criminal y recabación de medios de

prueba; sin embargo, pueden ser asistidos por otros órganos auxiliares como los cuerpos de policía y quienes en su caso presentaran la acusación ante los tribunales respectivos. Ellos son los encargados de la **Investigación**.

- d) Finalmente los encargados del **juzgamiento y sanción** de los delitos son los tribunales de justicia.

### **3.8.2 A nivel institucional**

- a) **El propio Consejo Directivo y la Alta Gerencia de las instituciones**, quienes son los responsables de aprobar y emitir la normativa y procedimientos internos para dar cumplimiento a los requerimientos legales relacionados con la prevención en sus instituciones de estos ilícitos.

- b) **Oficial de Cumplimiento**, es el encargado directo de velar por el cumplimiento tanto de aspectos legales como de la propia normativa interna relacionada con la prevención de estos delitos. En algunos casos depende de un comité de alto nivel. Además, se encarga de servir de enlace entre la institución y las autoridades correspondientes, especialmente las unidades de análisis financiero.

- c) **Las auditorías internas y externas**, las cuales deberán desarrollar programas específicos de revisión y cumplimiento del régimen de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

- d) **Parte de los involucrados directamente**, toda la organización es responsable de velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos de prevención, siendo casi todos los niveles los que cumplen en primer término con la política conozca su cliente y con el monitoreo de operaciones, así como el deber de informar al Oficial de Cumplimiento cualquier desviación en el perfil de las operaciones de un cliente para el seguimiento respectivo.

### **3.9 Elementos de un sistema de prevención y detección de LD y FT**

Existe una serie de medidas las cuales deben ser adoptadas por cada país para asegurarse de que su marco institucional de antilavado de activos y la lucha del

financiamiento del terrorismo, cumple con los estándares internacionales. Sin embargo, los organismos internacionales encargados reconocen que los países tienen sistemas jurídicos diferentes, por lo tanto, ningún país está en condiciones de aprobar leyes específicas que sean idénticas a las de otros países.

### **3.9.1 Legales y doctrinarios**

Se refiere a la tipificación de los delitos de lavado de dinero u otros activos o el financiamiento del terrorismo, para que cada país considere en su marco institucional o legislación como una actividad delictiva o crimen. La tipificación cumple tres objetivos fundamentales: Primero, acatar las medidas preventivas ALD/CFT; Segundo, relaciona los actos que pueden parecer inofensivos con las actividades delictivas absolutas, es decir, las acciones que realiza la parte que transforma ganancias legales y/o el desvío de fondos, se convierten en un acto delictivo, con el fin de ser penalizados y juzgados; Tercero, establece una base específica para una mayor cooperación internacional en esta función crítica de aplicación de la ley. En la legislación de Guatemala contiene una tipificación bastante amplia del delito, la cual recoge los estándares y recomendaciones internacionales y donde se observan varios verbos rectores.

### **3.9.2 Medidas preventivas**

En las cuarenta recomendaciones sobre el lavado de activos, el Grupo de Acción Financiera sobre el Lavado de Dinero (GAFI), ha establecido una serie de medidas preventivas que un país debe adoptar para un sistema de prevención de lavado de dinero y lucha contra el financiamiento del terrorismo, las cuales son aplicadas a todas las instituciones financieras, así como, algunas limitadas a las actividades y profesiones no financieras designadas. Este punto será tratado con detalle en el capítulo siguiente.

En Guatemala, de acuerdo a la legislación vigente de la Ley contra el lavado de dinero u otros activos y la Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, se establecen las siguientes obligaciones importantes:

- a. Programas de Cumplimiento.
- b. Nombramiento de Oficial de Cumplimiento.

- c. Remitir a la IVE las transacciones iguales o que exceden de US\$ 10,000.00.
- d. Registro de clientes.
- e. Actualización y conservación de registros.
- f. Monitoreo y reporte de transacciones inusuales y sospechosas.
- g. Programas de auditoría interna y externa.
- h. Otras conforme a la Leyes mencionadas.

Es importante resaltar que dentro de las medidas preventivas que ocupa el papel fundamental en el esquema de antilavado y la lucha al terrorismo, está la política **Conozca a su Cliente**.

### **3.9.3 La política conozca a su cliente**

Es una de las estrategias y métodos eficaces que han tenido las instituciones financieras en el sistema de prevención de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, ya que les permite identificar y conocer al cliente de forma individualizada y minuciosa, para establecer un perfil definido por sus propias características de acuerdo a los datos recopilados y proporcionados. Los principales objetivos de la política conozca a su cliente son:

- a) Objetivos Comerciales**, permite conocer sus características como consumidor de servicios financieros, para ofrecer productos adicionales o novedosos. Los retos del mercado actual consiste en que las entidades conozcan las preferencias y los hábitos de consumo de sus clientes, toda esta información, debidamente analizada, permite personalizar y mejorar el servicio.
- b) Objetivos Preventivos o de Control**, ejercer la política de Conocimiento del Cliente no solamente previene y controla la ocurrencia de operaciones de lavado de activos, también, puede evitar otros delitos contra la entidad como el fraude.
- c) Objetivo de Administración de Riesgo**, la esencia del negocio financiero es la administración del riesgo. Un seguimiento constante de las operaciones de los clientes, en particular y en su conjunto, permite evaluar correctamente el riesgo crediticio y tomar acciones frente a otros riesgos como el fraude.

En el proceso para la aplicación de la política Conozca a su Cliente, es necesario cumplir con algunos lineamientos y pasos para su elaboración. A continuación el detalle:

### **3.9.3.1 Identificación del cliente**

Se refiere a un conocimiento adecuado sobre los clientes y las actividades financieras que realizan, los cuales se ejecutan a través de normas, reglamentos o procedimientos establecidos por las instituciones. Dicho de otra forma identificar adecuada y plenamente al cliente para lo cual debe obtenerse la documentación suficiente y ésta debe ser debidamente verificada.

Uno de los puntos importantes en este tema, es conocer **¿Quién es el cliente?**, el cual se define así: “son las personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, con las que la Persona Obligada, establecen o mantienen relaciones comerciales o del giro normal o aparente de sus negocios sean estos habituales u ocasionales, ya sea en el ámbito de los productos o servicios que ella ofrece al público conforme esté legalmente autorizada, o para la obtención o suministro de productos o servicios que requiere para su normal funcionamiento.” <sup>(20:3)</sup>

Con base a la información anterior, los clientes pueden ser: personas físicas o individuales; personas jurídicas o colectivas (empresas, sociedades, asociaciones, fundaciones, ONG, entidades del Estado, fideicomisos, etc.); proveedores: bancos corresponsales; y originadores de transferencias de dinero.

Un aspecto crucial de la identificación del cliente, es establecer si éste está actuando en su propio nombre o si hay un tercero o beneficiario que no cuenta con la documentación suficiente que ampare su identidad, y para el efecto deberían establecerse medidas adecuadas de debida diligencia con la finalidad de determinar la verdadera identidad.

### **3.9.3.2 Asignación del perfil**

La identificación de clientes es un proceso en curso que, por regla general, les exige a las instituciones financieras mantener registros actualizados de toda la información pertinente sobre los clientes. Estos métodos incluyen la elaboración de perfiles de clientes y que al momento de desarrollarlos llevan a una serie de preguntas, las cuales se deben de responder, tales como:

- a. Quién es?
- b. Qué hace?
- c. Quienes son sus clientes?
- d. Quienes son sus proveedores?
- e. Cuáles son sus órdenes de operación?
- f. Se conocen sus instalaciones fabriles y mercantiles?

Estos cuestionamientos llevan a un nivel de exigencia y requerimiento de información de clientes, como: identificar la actividad económica del cliente, su principal fuente de ingresos, y si tuviera una actividad comercial debe identificarse qué productos o servicios comercializa, número de empleados con que cuenta, importe de las ventas del último año, establecer si cumple con sus obligaciones fiscales o tributarias, etc. Esto con la razón de establecer un esquema general del cliente y la asignación de un patrón de movimiento transaccional que está de acuerdo a su naturaleza o perfil.

En conclusión, el perfil del cliente debe elaborarse con conocimiento de las condiciones de su mercado, los elementos particulares de riesgo del cliente, las variaciones de cada tipo de actividad económica, los elementos de valoración sobre el origen de fondos reportado y documentado por el cliente, el análisis de las condiciones específicas de la operación, así como, la experiencia y la congruencia de los datos al momento de la presentación.

Sin embargo, para realizar controles más operativos y efectivos, los sujetos obligados y/o entidades financieras, deben diseñar un sistema de perfiles que les permita describir

en forma simple las características de un cliente, los cuales deben ser relevantes al momento de confrontarlos frente a las operaciones realizadas por un cliente.

### **3.9.3.3 Identificación de procedencia de los recursos**

Se debe identificar sus fuentes de recursos o la procedencia de los mismos, aspecto que debe ser completamente congruente con el tamaño y la actividad que desarrolla el cliente.

### **3.9.3.4 Comportamiento transaccional esperado**

Con base al perfil del cliente, se debe definir los parámetros de las transacciones y/o montos y clase de productos que el cliente, de acuerdo a su actividad que realice, incorporar un sistema de monitoreo que permita identificar aquellas operaciones que están fuera de lo común que requieren una aclaración o investigación especial. Estos monitoreos deben ser preparados con programas especializados, toda vez que cualquier institución maneja una gran cantidad de operaciones diariamente.

### **3.9.3.5 Identificación destino de los recursos**

En este punto es importante resaltar que el destino de los recursos o fondos que maneja el cliente debe ser congruente con las actividades del cliente, para ello las instituciones financieras deben contar con un sistema de evaluación y monitoreo completo, desde el inicio de relación o vinculación del cliente, hasta la culminación del ciclo de operaciones del cliente. En este último, cobra mucho interés e importancia en el caso del financiamiento del terrorismo.

## **3.9.4 Señales de alerta**

“Son hechos, situaciones, eventos, cuantías o indicadores financieros que la experiencia nacional e internacional ha identificado como elementos de juicio a partir de los cuales se puede inferir la posible existencia de un hecho o situación que escapa a lo que la entidad en el giro normal de sus operaciones ha determinado como normal.” (20:7)

Las señales de alerta, son procedimientos y sistemas que la institución ha implementado en su red de prevención, y de monitorear el comportamiento financiero y transaccional de los clientes, las cuales muestran operaciones inusuales y/o sospechosa en el caso, que sea más avanzada y compleja, derivado del desvío y/o alteración del comportamiento del ciclo o actividades del cliente.

Existen varias señales de alerta que se pueden presentar en las entidades financieras; sin embargo, para efecto de esta investigación se mencionan las más comunes y referentes a la tarjeta de crédito:

#### **3.9.4.1 Señales de alerta más comunes**

- Operaciones que no coinciden o no tiene relación con la capacidad económica del cliente, que no existe congruencia con el perfil establecido.
- Cambio repentino, sin fundamento, aparece como dueño de importantes negocios.
- Transferencias de propiedad y el historial de los nuevos dueños están renuentes a proporcionar información personal o financiera.
- Realización de varios movimientos financieros el mismo día en diferentes oficinas o agencias de la misma entidad financiera, en forma inusual, respecto al comportamiento habitual del cliente.
- Clientes con negocios pequeños, que prestan servicios de cambio de cheques y no realizan depósitos de efectivo contra los cheques depositados, esto puede indicar que el cliente tiene otra fuente de ingresos o fondos.
- Cuentas de clientes cuyas direcciones están fuera del área de servicio de la institución.
- Negocios cuyos estados financieros reflejan situaciones muy diferentes frente a las otras empresas del mismo sector o con actividad similar.
- Depósitos de fondos en varias cuentas, que son luego consolidados en una cuenta clave y transferidos fuera del país.
- Préstamos que tienen como colaterales certificados de depósito y otros instrumentos.

- Adquisición de una póliza de seguro en efectivo o de contado cuyo valor de prima sea considerable, para luego rescindir el contrato dentro de un plazo prudencial y de esta manera recibir de la Compañía el reintegro en forma de cheque o transferencias electrónicas.
- Reclamación que corresponda a un siniestro prematuro de acuerdo con las políticas de la compañía.

#### **3.9.4.2 Señales de alerta tarjeta de crédito**

- Apertura de varias cuentas bajo un solo nombre o más, todas ellas con una misma persona autorizada para utilizar la tarjeta de crédito.
- Apertura de cuentas de empresas que tienen en común socios, gerentes, administrativos o representantes legales (lógica de edad).
- Apertura consecutiva de varias cuentas a nombre de diferentes personas de similares características (edad, actividad económica, ubicación, parentescos), que aparentemente no se conocen entre sí.
- Rechazo, intento de soborno o amenazas a funcionarios de la institución financiera, para no diligenciar completamente los formularios de vinculación de la cuenta o para que acepte información incompleta o falsa.
- Personas naturales o jurídicas que demuestran gran solvencia económica; sin embargo, les resulta difícil la consecución o suministro de información sobre referencias comerciales o codeudores al momento de llenar los formularios de vinculación de la cuenta.
- Personas que registran la misma dirección y/o teléfono de otras personas con las cuales no tienen relación aparente, al momento de la apertura de la cuenta.
- Personas que cambian frecuentemente sus datos tales como dirección, teléfono, ocupación, sin justificación aparente.
- Personas que diligencian los formatos de vinculación de la cuenta con letra ilegible o “engañosa”, con información falsa, de difícil verificación o insuficiente.
- Personas que se muestran renuentes o molestos cuando se les solicita una adecuada identificación o el diligenciamiento obligatorio de ciertos formularios para realizar la apertura de la cuenta y en caso de pagos en efectivo.

- Personas, solicitantes de una cuenta, que se muestran nerviosas, dudan en las respuestas y/o consultan datos que traen escritos, al preguntárseles por información requerida para la apertura de la cuenta.

#### **3.9.4.3 Señales de alerta en la operatoria en tarjeta de crédito**

- Lógica de operaciones en relación a la actividad y tamaño del cliente.
- Forma de pago de la tarjeta (efectivo u otros instrumentos provenientes de otras instituciones financieras, especialmente bancos foráneos).
- Montos y frecuencia de operaciones en cajeros automáticos y su relación con pagos y/o prepago (saldo a favor).
- Tarjetas secundarias (a quien y relación con el cliente y lógica de movimientos).
- Naturaleza de los gastos (frecuencia, lugar, montos).
- Prepago o cancelaciones inmediatas (libera saldo continuamente).
- Comportamiento financiero en el caso de empleados.

#### **3.9.5 Conozca a su empleado**

Consiste en el conjunto de procedimientos y políticas destinados a procurar un alto nivel de integridad personal del propietario, de su grupo directivo, administrador o empleado de las entidades financieras, así como del sistema de evaluar sus antecedentes personales y laborales seleccionando con mucho cuidado y siempre estar atento al monitoreo de la conducta de sus funcionarios y empleados, especialmente aquellos que están desempeñando tareas relacionadas con la atención de clientes, control de información y manejo de efectivo. Adicionalmente, el control y monitoreo de empleados que están involucrados en las operaciones de comercio exterior y las transferencias financieras internacionales.

#### **3.9.6 Otros elementos importantes**

Existen otras piezas fundamentales que componen el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, como: a) las Unidades de Análisis Financiero, encargada de recibir, analizar y trasladar a las autoridades competentes comunicaciones de información financiera relacionadas con fondos de los que se

sospeche un origen delictivo y una posible financiación del terrorismo o requeridas por la normativa nacional con el fin de combatir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; b) Cooperación Internacional, derivado de la naturaleza del delito de trascendencia internacional, que necesita el intercambio de información necesaria entre países, cuando existe una investigación de esta magnitud; y c) Investigación Financiera Criminal, que se encarga generalmente los ministerios públicos asistidos por algunas otras autoridades como la policía.

### **3.10 Unidad de Cumplimiento**

Dentro del esquema de los participantes en el sistema de prevención y detección a nivel institucional, de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, está la Unidad de Cumplimiento, la cual ocupa un papel fundamental en dicha estructura.

#### **3.10.1 Definición**

De conformidad con la práctica internacional y la ley de la materia, existe una Unidad encargada de velar por el cumplimiento tanto de los aspectos legales como de la propia normativa interna relacionada con la prevención del lavado de dinero u otros activos, así como, del financiamiento del terrorismo, representado por un funcionario gerencial, denominado Oficial de Cumplimiento y en algunos casos éste depende directamente de un comité de alto nivel que es responsable de emitir las directrices y aprobar los sistemas de prevención con la debida autorización de la Alta gerencia.

#### **3.10.2 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”. <sup>(15:2)</sup>

##### **3.10.2.1 Objetivos**

- a. Realizar el mantenimiento, envío de registros adecuados y la comunicación de transacciones inusuales y sospechosas, así mismo, servirá de enlace con las autoridades competentes.

- b. Asumir las responsabilidades de establecer un código de conducta, verificar la aplicación de la Ley y formular y ejecutar procedimientos, controles adecuados y efectivos para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.
- c. Cumplir con las funciones designadas en Ley.

### **3.10.2.2 Atribuciones del oficial de cumplimiento**

Algunas atribuciones importantes del Oficial de Cumplimiento, de acuerdo al artículo 22 del Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 118-2002; se mencionan a continuación:

- Monitoreo de transacciones con el fin de identificar patrones atípicos según el perfil del cliente.
- Coordinación de capacitación a los colaboradores de la institución referente a lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Realización de procedimientos y velar que se cumplan los mismos dentro de la organización para evitar que la institución sea utilizada como instrumento de lavado de dinero y/o financiamiento al terrorismo.
- Elaboración de manuales de prevención.
- Centralizar y analizar los reportes de actividades sospechosas o inusuales.
- Enviar informes y reportes a la Superintendencia de Bancos por medio de la Unidad de Verificación Especial (IVE) de acuerdo a la normativa.

Un punto importante que se debe considerar en todas las instituciones financieras y/o personas obligadas consideradas en el Grupo A, con base al reglamento indicado anteriormente, es la exclusividad de funciones del Oficial de Cumplimiento, quien debe dedicarse a tiempo completo a su servicio y sus funciones serán incompatibles con el ejercicio de cualquier otro cargo dentro de la entidad. Además, debe gozar de la suficiente autoridad, jerarquía y acceso a toda información de la institución.

### **3.10.3 Otros funcionarios de la Unidad de Cumplimiento**

**a) Jefe de Cumplimiento:** Conocido como Oficial de Cumplimiento Suplente, quien forma parte también del grupo Gerencial para analizar posibles transacciones

sospechosas, además, apoya al Oficial en el cumplimiento del programa anual de la Unidad. Adicionalmente, es el ejecutivo encargado de todas las validaciones WEB de información, requeridas por la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de la Superintendencia de Bancos.

**b) Analistas de Cumplimiento:** Son los encargados de monitorear las alertas del sistema de prevención, así como, son los responsables de elaborar los expedientes de transacciones inusuales para ser presentados y discutidos con el Jefe y Oficial de Cumplimiento, para determinar si las operaciones son catalogadas como sospechosas.

No existe una estructura de carácter obligatorio de la Unidad de Cumplimiento; sin embargo, en Guatemala, se exige un Oficial como Gerente de Cumplimiento y un Suplente. Lo que queda bajo el criterio y necesidad de cada entidad financiera y/o sujeto obligado es establecer el equipo adecuado de su Unidad de Cumplimiento, para la prevención y detección de lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

## **CAPÍTULO IV**

### **ORGANIZACIONES Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES Y LA NORMATIVA NACIONAL**

#### **4.1 Principales Estándares Internacionales contra el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo**

En las actividades de lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, los ejecutores se aprovechan de los mecanismos y mercados financieros, especialmente por la facilidad tecnológica de transferencias del efectivo a cualquier parte del mundo, logrando sus objetivos. Por lo tanto, para contrarrestar tal movimiento se requiere de una cooperación y coordinación transnacional concertada para frustrar los planes de los delincuentes y terroristas. Adicionalmente, derivado del crecimiento o el aumento del índice de la incorporación a la economía mundial del “dinero sucio”, despertó el interés de los países de implementar medidas necesarias y estándares internacionales que permitan controlar y prevenir el lavado así como el terrorismo pues esto que solo podría abordarse eficazmente sobre una base multilateral.

A continuación se presentan los diversos organismos internacionales considerados como las entidades que emiten estándares de aplicación en la prevención de LD/FT. Además, se describen los documentos y medios que han sido creados para fines de antilavado de activos y lucha contra el financiamiento del terrorismo.

##### **4.1.1 Organización y Convenciones de Naciones Unidas**

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), fue el primer organismo internacional que emprendió acciones para combatir el lavado de activos sobre una base de forma universal. La organización fue fundada en octubre de 1945 y conformada actualmente por 191 Estados miembros en el mundo. La importancia de la ONU, radica en tres aspectos: a) Es el organismo internacional con la más variedad de miembros en el mundo; b) Dirige activamente un programa para combatir el lavado de activos, llamado Programa Mundial contra el Lavado de Activos, cuya sede está en Viena, Austria, y que

forma parte de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC);  
c) Es el más importante, ya que tiene la capacidad para aprobar tratados o convenciones con fuerza de ley en un país, una vez que dicho país haya firmado, ratificado y aplicado la convención, dependiendo de su constitución y su ordenamiento jurídico.

Cabe resaltar que algunos países considerados como paraísos fiscales se han visto obligados a ratificar éstos convenios, con el objeto de no perder la ayuda financiera de los países económicamente poderosos, la confianza de los inversionistas extranjeros, así como, la credibilidad y estabilidad del sistema financiero del país.

Las Naciones Unidas han desempeñado un papel fundamental en la convocatoria de naciones e impulso mundial para la supresión del tráfico ilícito de drogas y el lavado de activos. Existen varias convenciones y tratados de carácter trascendental promovidas por dicha organización, los cuales se presentan a continuación.

#### **4.1.1.1 La Convención de Viena**

Por medio del Programa para el Control de las Drogas (UNDCP) de la ONU, dio inicio a un acuerdo internacional para combatir el narcotráfico y el lavado de activos, el cual se llevó a cabo en 1988 y la aprobación de la Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas **(1988) (Convención de Viena)**. Denominada así por la ciudad donde fue firmada, y con una participación de 169 países, que trata básicamente sobre las medidas para combatir el tráfico ilícito de narcóticos y los problemas anexos de la aplicación de la ley. La Convención de Viena, define el concepto y apela a los países para que tipifiquen la actividad de lavado de activos como ilícita; sin embargo, se limita al narcotráfico como delito subyacente y no aborda los aspectos preventivos del lavado de activos, los cuales dio como resultado que muchas legislaciones creadas a nivel mundial dejaran únicamente como delito precedente de lavado de activos sólo el tráfico de drogas. La Convención entró en vigor en noviembre de 1990 y Guatemala lo ratificó el 28 de febrero de 1991.

#### 4.1.1.2 La Convención de Palermo

La ONU aprobó la Convención Internacional contra la Delincuencia Organizada Transnacional (2000) (**Convención de Palermo**), con el objeto de ampliar los esfuerzos para combatir la delincuencia organizada internacional, las medidas para contrarrestar, así como, el seguimiento de la Convención de Viena de 1988. Esta Convención también denominada así por la ciudad donde fue firmada, participaron 147 países, fue ratificada por 82 países y entró en vigor el 29 de septiembre de 2003. En el caso de Guatemala, fue ratificado por el Presidente de la República el 18 de septiembre de 2003 y entró en vigor el 25 de octubre de 2003.

Es importante mencionar que el alcance de la Convención de Palermo, es más profundo respecto al lavado de activos, ya que obliga específicamente a cada país que la ratifica a:

- Tipificar el lavado de activos y considerar todos los delitos graves como delitos subyacentes al lavado de activos, cometidos dentro como fuera del país.
- Establecer regímenes fiscalizadores para impedir y detectar todas las formas de lavado de activos, que incluyan la identificación del cliente, el mantenimiento de registros y el reporte de operaciones sospechosas.
- Autorizar la cooperación y el intercambio de información entre autoridades administrativas, fiscalizadoras, encargadas de hacer cumplir las leyes y otras autoridades, tanto a nivel nacional como internacional, así mismo, considerar el establecimiento de una unidad de inteligencia financiera para recopilar, analizar y difundir información.
- Promover la cooperación internacional.

La Convención de Palermo es importante debido a las disposiciones mencionadas anteriormente, tiene el mismo enfoque adoptado por el Grupo de Acción Financiera sobre el Lavado de Dinero (GAFI), en sus **Cuarenta recomendaciones sobre el lavado de activos**.

#### **4.1.1.3 Convención Internacional para la Supresión del Financiamiento del Terrorismo**

El financiamiento del terrorismo era una preocupación internacional ya antes de los ataques en Estados Unidos de América el 11 de septiembre de 2001. En respuesta a esta inquietud, la ONU aprobó en diciembre de 1999 la ***Convención Internacional para la Supresión del Financiamiento del Terrorismo***. Esta convención entró en vigor el 10 de abril de 2002, con la firma de 132 países y la ratificación de 112, en los cuales incluye a Guatemala, quien la ratificó el 12 de febrero de 2002. Adicionalmente esta convención exige a los Estados que la han ratificado que tipifiquen como delito el terrorismo, las organizaciones terroristas y los actos terroristas.

En los documentos resultantes de esta convención, se establece que es ilegal que cualquier persona proporcione o recaude fondos con la finalidad que sean utilizados para llevar a cabo cualquiera de los actos de terrorismo definidos en las otras convenciones específicas que se anexan a esta convención. Adicionalmente, advierte la importancia de atender las acciones internacionales desarrolladas para prevenir el lavado de activos y evitar que el producto de este delito sea utilizado para el financiamiento de actividades terroristas; sin embargo, no depende del motor económico del terrorismo (existen otras formas de financiamiento).

Además de las tres convenciones realizadas e iniciadas por la ONU, para el fortalecimiento de los controles y la implementación de medidas internacionales para la prevención del lavado de activos y la lucha contra el terrorismo, emite resoluciones y programas de apoyo para contrarrestar dichas actividades delictivas. Algunas resoluciones y programas promovidas por la ONU, se presentan a continuación.

#### **4.1.1.4 Resolución 1373 del Consejo de Seguridad**

A diferencia de una convención internacional, que requiere ser firmada, ratificada y puesta en ejecución por el país miembro de la ONU para tener la fuerza de una ley dentro de ese país, una Resolución del Consejo de Seguridad, “aprobada en respuesta

a una amenaza a la paz y seguridad internacionales bajo el Capítulo VII de la Carta de la ONU, es válida para todos los países miembros de la ONU”.<sup>(18:25)</sup>

El 28 de septiembre de 2001, el Consejo de Seguridad de la ONU aprobó la Resolución 1373, que obliga a los países a tipificar las acciones para financiar el terrorismo. Adicionalmente, exige a los países que:

- Nieguen toda forma de apoyo a los grupos terroristas;
- Eliminen la provisión de refugios o el apoyo a los terroristas, incluyendo la congelación de fondos o capitales de personas, organizaciones o entidades que participan en actos terroristas;
- Prohíban la asistencia activa y pasiva a los terroristas; y

Cooperen con otros países en las investigaciones criminales e intercambio de información sobre actos terroristas. En Guatemala, no existe un procedimiento establecido que indique a las autoridades cómo actuar en caso de que otro país les notifique que ha designado a una persona como terrorista con base en la Resolución 1373, en la cual, resalta la acción del congelamiento de capitales o fondos de dichos terroristas. Sin embargo, el país ha adoptado otros instrumentos internacionales, como convenios y convenciones adicionales para la cooperación y asistencia legal mutua.

#### **4.1.1.5 Resolución 1267 del Consejo de Seguridad**

El Consejo de Seguridad de la ONU, ha tomado medidas bajo el Capítulo VII de la Carta de la ONU, para exigirles a todos los Estados miembros que congelen los capitales de los talibanes, Osama Bin Laden y Al-Qaeda, así como, las entidades controladas por éstos últimos.

#### **4.1.1.6 Programa mundial contra el lavado de activos**

El Programa mundial de la ONU contra el lavado de activos (GPML) forma parte de la Oficina de la ONU contra la Droga y el Delito (ONUDD). El GPML es un proyecto de investigación y asistencia, cuyo fin es incrementar la eficacia de las medidas internacionales contra el lavado de activos mediante el ofrecimiento de conocimientos

técnicos, adiestramiento y asesoría a los Estados miembros. Sus esfuerzos están concentrados en las áreas siguientes:

- Aumentar la concientización de personas clave en los Estados miembros de la ONU;
- Ayudar a crear marcos jurídicos con el apoyo de una legislación modelo, tanto para los países basados en los principios del derecho consuetudinario como para aquellos en los del derecho civil;
- Desarrollar la capacidad institucional, especialmente con la creación de unidades de inteligencia financiera;
- Proporcionar adiestramiento a fiscalizadores legales, judiciales y encargados de hacer cumplir las leyes, así como a los sectores financieros privados;
- Promover un enfoque regional para abordar los problemas; desarrollar y mantener relaciones estratégicas con otras organizaciones; y
- Mantener una base de datos de información y emprender análisis de información pertinente.

#### **4.1.1.7 El Comité contra el Terrorismo**

Derivado de la Resolución 1373 aprobada por el Consejo de Seguridad, la cual obligaba a todos los Estados miembros a tomar medidas específicas para combatir el terrorismo. Se estableció el Comité contra el Terrorismo (CCT) para supervisar el desempeño de los países miembros en el desarrollo de una capacidad mundial contra el terrorismo. El CCT está compuesto por los 15 miembros del Consejo de Seguridad, el cual busca establecer un diálogo entre el Consejo de Seguridad y los países miembros sobre la forma de alcanzar los objetivos de la Resolución 1373. Sin embargo, no es un organismo encargado de cumplir las leyes; no impone sanciones, ni enjuicia o condena a países específicos.

#### **4.1.2 Grupo de Acción Financiera –GAFI-**

El GAFI fue creado en 1989 por los países del G-7 formado por Alemania, Canadá, Estados Unidos de América, Francia, Italia, Japón y el Reino Unido; de acuerdo con su constitución es un organismo intergubernamental cuyos objetivos son desarrollar y

promover una respuesta internacional para combatir el lavado de activos. Así mismo, después del atentado del 11 de septiembre de 2001, GAFI amplió su mandato para cumplir la lucha contra el financiamiento del terrorismo. En una reunión plenaria extraordinaria del GAFI celebrada en Washington en octubre de 2001, se formularon 8 Recomendaciones Especiales Contra el Financiamiento del Terrorismo, las que contienen un conjunto de medidas que se dirigen a combatir la financiación de los actos terroristas y de las organizaciones terroristas. Adicionalmente, como consecuencia de una serie de medidas para detectar el transporte fronterizo de moneda e instrumentos negociables, el 22 de octubre de 2004, GAFI emitió la novena Recomendación bajo el nombre de Transporte de Dinero en Efectivo.

El GAFI, “es un organismo que elabora políticas y reúne a expertos legales, financieros y encargados de hacer cumplir las leyes para lograr reformas nacionales legislativas y reglamentarias de antilavado y la lucha contra el terrorismo.” <sup>(17:28)</sup> Actualmente, sus miembros son 29 países y territorios, y dos organismos regionales, los cuales son: Comisión Europea y el Consejo de Cooperación del Golfo. Adicionalmente, trabaja conjuntamente con varios organismos y organizaciones internacionales. Estas entidades tienen la condición de observadores dentro del GAFI, sin derecho a voto, pero se les permite tener una participación total en las sesiones plenarias y grupos de trabajo.

Las tres funciones principales del GAFI con respecto al lavado de activos son:

- Supervisar el progreso de los miembros en la aplicación de medidas contra el lavado de activos;
- Analizar y presentar informes sobre las tendencias, técnicas y contramedidas del lavado de activos; y
- Promover la aprobación y aplicación de los estándares de antilavado de activos del GAFI en todo el mundo.

Es importante resaltar, que este grupo de trabajo, con capacidad de diseñar normas y/o estándares internacionales, actuando en coordinación con la Organización de Las

Naciones Unidas (ONU), el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo (EBRD), el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Interpol y la Organización de Estados Americanos (OEA), formuló una serie de recomendaciones destinadas a asegurar que los países miembros desarrollaran e implementaran programas para detectar, impedir y reportar actividades delictivas, conocidas como **Las Cuarenta Recomendaciones del GAFI**, las cuales constituyen el marco general para la prevención del lavado de dinero diseñadas para ser aplicadas a nivel mundial.

#### **a. Las cuarenta recomendaciones**

Establecen principios para la acción; otorgando a cada país flexibilidad para poner en práctica estos principios, de acuerdo a las circunstancias y condiciones específicas de cada país, sus exigencias legales y constitucionales, aunque no tienen validez de ley en un país. Las cuarenta recomendaciones, en realidad son mandatos para que un país tome medidas si quiere ser considerado por la comunidad internacional como un país que cumple con los estándares internacionales, para que no sea afectado en su relación económica, financiera, política y social en un momento determinado.

#### **b. Supervisar el progreso de los miembros**

Con base al cumplimiento de las cuarenta recomendaciones, los países miembros están sujetos a dos etapas de supervisión: Las autoevaluaciones y las evaluaciones mutuas. La autoevaluación, consiste en un cuestionario estándar sobre su aplicación el cual es respondido por cada miembro. Mientras que en la evaluación, cada miembro es examinado y evaluado por expertos de otros países miembros. En este caso, si los países no adoptan las medidas necesarias, GAFI recomienda que todas las instituciones financieras consideren una revisión especial a las relaciones comerciales y transacciones con personas que provienen de estos lugares que no se ajustan a estas recomendaciones.

#### **c. Reporte sobre las tendencias y técnicas del lavado de activos**

Respondiendo a las funciones principales del GAFI, según lo comentado anteriormente, es analizar y reportar las tendencias, técnicas y métodos del lavado de activos,

conocidos como tipologías, el GAFI publica informes anuales sobre las novedades en el lavado de activos, a través de su Informe de Tipologías, los cuales son muy útiles para todos los países.

#### **d. La lista de los países y territorios no cooperantes (PTNC)**

Otro de los objetivos principales de GAFI, es la aprobación de los estándares internacionales de la prevención de lavado de activos, así como, la lucha del terrorismo. El alcance de su marco legal con las cuarenta recomendaciones, abarca a todos los países del mundo; sin embargo, sólo puede imponer sanciones a sus países y territorios miembros. Esto con el objeto de exhortar a todos los países de aprobar las medidas de prevenir, detectar y enjuiciar a los delincuentes. Como consecuencia, ha adoptado un proceso de verificación e identificación de las jurisdicciones que representan impedimento para la cooperación internacional, es decir, clasifica como países que no cumple con los estándares internacionales y exhiben un alto riesgo de actividades delictivas.

El proceso utiliza 25 criterios, que son consecuentes con las cuarenta recomendaciones, para identificar dichos países y territorios no cooperantes (PTNC) y colocarlos en una lista pública. El hecho de pertenecer a este listado de los PTNC, implica una mala imagen o reputación de país que puede repercutir en el sector económico y financiero, así como, la pérdida de apoyo y relación con países miembros del GAFI.

#### **e. Financiamiento del Terrorismo**

El GAFI también se centra en los esfuerzos globales para combatir el financiamiento del terrorismo, para ello ha aprobado Nueve Recomendaciones Especiales sobre el tema. Como parte de esta función, los miembros del GAFI utilizan un cuestionario de autoevaluación de las medidas tomadas por su país para ajustarse a las recomendaciones especiales.

Además, de los organismos emisores de estándares internacionales, existen otras instituciones que cumplen funciones primordiales en la prevención de lavado de activos y la lucha del financiamiento del terrorismo. Estos grupos tienden a estar organizados por la región geográfica o de acuerdo con objetivos específicos del organismo, conocidos también como Grupos regionales estilo GAFI. A continuación el detalle:

- Grupo de Acción Financiera del Caribe –GAFIC
- Grupo de Acción Financiera de Sudamérica –GAFISUD
- Grupo Asia / Pacífico sobre el Lavado de Activos –APG
- Grupo contra el Lavado de Dinero en África Oriental y del Sur –ESAAMLG
- Comité de Expertos del Consejo de Europa sobre Evaluación de Medidas Contra el Lavado de Dinero, MONEYVAL
- Federación Latinoamericana de Bancos -FELABAN
- Banco Interamericano de Desarrollo -BID

Estos grupos tienen en el GAFI la condición de observadores y desempeñan en relación con sus miembros, funciones similares a las que tiene el GAFI con los suyos. Así mismo, llevan a cabo evaluaciones mutuas y examinan las tendencias regionales del lavado de dinero.

#### **4.1.3 Grupo de Acción Financiera del Caribe –GAFIC-**

El Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC), es una organización integrada por treinta Estados de la Cuenca del Caribe, entre ellos está Guatemala, constituido durante la Conferencia Caribeña sobre el Blanqueo de Capitales procedentes de la Droga, realizado en Aruba en junio de 1990 y en Jamaica en 1992, con la finalidad de discutir la adopción y puesta en marcha de las 40 recomendaciones del GAFI. Así mismo, la publicación de sus “Recomendaciones de Aruba”.

En Aruba, los representantes de países del hemisferio occidental, en particular del Caribe y de América Central, se reunieron con el fin de desarrollar un método común para abordar el fenómeno del lavado de los activos fruto del delito. Se formularon

diecinueve recomendaciones, que abordan el problema del lavado de activos desde el punto de vista regional del Caribe, que guardan una relación específica con la región, complementan las cuarenta recomendaciones adicionales del Grupo de Acción Financiera, establecido por el Grupo de los Siete en la Cumbre de París de 1989.

Además, durante la reunión Ministerial de Jamaica, los países participantes, en la Declaración de Kingston sobre Lavado de Dinero se comprometieron a ratificar la Convención de Viena de 1988; a incorporar el reglamento Modelo de la CICAD-OEA para el Lavado de Dinero como parte de sus leyes domésticas, y a aplicar las 40 Recomendaciones del GAFI y las 19 Recomendaciones establecidas en Aruba. Se creó una Secretaría de carácter institucional para controlar el progreso de la aplicación de la declaración y a su vez coordina y evalúa las legislaciones de los países miembros, proporciona formación y asistencia técnica y funciona como centro de coordinación entre el GAFIC y terceros países y organismos internacionales en materia de lucha contra el lavado de dinero.

El principal objetivo del Grupo de Acción Financiera del Caribe es lograr la puesta en práctica efectiva de sus recomendaciones y el cumplimiento de las mismas, para prevenir y controlar el lavado de dinero. Y para el logro se comprometió a llevar a cabo las siguientes actividades:

- Autoevaluación del grado de implantación de las Recomendaciones del GAFI y GAFIC.
- Evaluación Mutua entre los Estados Miembros.
- Coordinación de programas de asistencia técnica y entrenamiento.
- Reuniones plenarias semestrales para representantes técnicos.
- Reuniones Ministeriales anuales.

Adicionalmente, GAFIC ha venido realizando una serie de Ejercicios Tipológicos sobre el lavado de dinero, que consiste en el intercambio de información recopilada por los distintos órganos vinculados a la lucha contra el lavado de dinero, con la finalidad de

fortalecer y mejorar los mecanismos y sistemas de prevención, así como, elevar la conciencia sobre los riesgos que corre la región.

En el cumplimiento de su mandato, el cual consiste en identificar y servir como centro para satisfacer las necesidades de entrenamiento y asistencia técnica de sus miembros, la Secretaría trabaja en estrecha coordinación con Grupos Mini-Dublin, los representantes diplomáticos de los países que tienen interés en la región, en particular Canadá, Francia, Japón, Holanda, el Reino Unido y los Estados Unidos de América, y, por último, con organizaciones internacionales. Entre estas organizaciones internacionales están la OEA/CICAD, la CARICOM, el Caribbean Customs Law Enforcement Council (CCLEC), el Banco de Desarrollo del Caribe (CDB), Banco Centroamericano de Integración Económica, la Secretaría del APG, la Secretaría de la Mancomunidad, E.C./E.U., E.C.D.C.O., ECCB, la Secretaría del GAFI, GPML, IMF, IADB, INTERPOL, OGBS, Jersey, las Naciones Unidas para el Control de las Drogas (UNDCP) y la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y el Banco Mundial.

#### **4.1.4 Otras Organizaciones Internacionales involucradas en la lucha contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo**

GAFI constituye también una red mundial contra el lavado de dinero, la cual consiste en la estrecha cooperación con organizaciones internacionales que tienen la condición de observadoras. Dentro del GAFI figuran: El Banco Asiático de Desarrollo (ADB), El Banco Europeo de Reconstrucción y Fomento (EBRD), El Banco Interamericano de Desarrollo (IDB), El Fondo Monetario Internacional (IMF), El Grupo de Supervisores Bancarios en el Extranjero (OGBS) y la Oficina de Las Naciones Unidas de Control de Drogas y Prevención del Crimen (ONUCDPC). Además, como parte de los esfuerzos para combatir el lavado de activos, existen otros entes importantes que es necesario mencionarlos, los cuales son:

##### **4.1.4.1 Grupo Egmont de Unidades de Inteligencia Financiera (FIU'S)**

Las Unidades de Inteligencia Financiera (UIF), son organismos que funcionan como centros de coordinación para los programas nacionales para la prevención del lavado

de dinero y el financiamiento del terrorismo; facilitan el intercambio de información entre las instituciones financieras y las autoridades encargadas de hacer cumplir las leyes; así como, analizar la información presentada por las entidades obligadas. Los organismos son creados por los gobiernos para dicha función. En Guatemala, está la Intendencia de Verificación Especial (IVE) la cual es una dependencia de la Superintendencia de Bancos.

Con base a la naturaleza y estructura de las transacciones que se presentan en el proceso de lavado, ha sido necesario compartir información en el ámbito transnacional, para ello en 1995 se formaron varias unidades gubernamentales, conocido actualmente como Grupo Egmont, el cual tiene como objeto ofrecer un foro a las Unidades de Inteligencia Financiera (UIF), con la finalidad de mejorar el apoyo dado a cada uno de sus programas nacionales contra el lavado, que incluye ampliar y sistematizar el intercambio de información de inteligencia financiera, mejorar los conocimientos técnicos y aptitudes del personal, promover una mejor comunicación entre las UIF a través de la tecnología, y ayudar a crear un UIF en todo el mundo.

A julio de 2011, son 127 Unidades de Inteligencia Financiera de diferentes países, las cuales están encargadas de recibir y analizar información sobre operaciones sospechosas suministradas por los sujetos obligados a ello y canalizar esa información a las autoridades encargadas de la represión y judicialización de delitos relacionados con el lavado de activos. Sin embargo, hasta en 2004, se incluyeron específicamente la inteligencia financiera sobre el financiamiento del terrorismo.

Uno de los propósitos de este grupo de trabajo es reunir en diferentes foros anuales a los representantes de las diferentes unidades para intercambiar información acerca de nuevas tipologías de lavado de dinero, ofrecer ayuda tecnológica para el intercambio sistematizado de "inteligencia financiera", promover el establecimiento y funcionamiento de estas entidades en otros países y facilitar capacitación y asistencia técnica.

Cabe mencionar que el Grupo Egmont es un organismo informal sin una secretaría ni una sede permanente, el cual se reúne anualmente en una sesión plenaria, y tres veces al año en sesiones de grupos de trabajo.

#### **4.1.4.2 Comité de Basilea sobre Regulaciones Bancarias y Prácticas de Supervisión**

El Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, fue creado en 1974 por los directores de los bancos centrales de los países del G-10. El 12 de diciembre de 1986, reúne a los Gobernadores de los Bancos Centrales del Grupo de las diez naciones industrializadas más importantes del mundo, pidió a los representantes del Banco Federal de Reserva de los Estados Unidos de América (Federal Reserve Board), la Corporación Federal de Seguros sobre Depósitos (FDIC) y al Controlador de la Moneda que redactaran una declaración dirigida a bancos y otras instituciones financieras, tendientes a tomar medidas para impedir que pudieran servir como intermediarios involuntarios en la transferencia o depósito de fondos de origen criminal y en la cual se enunciaran una serie de recomendaciones tendientes a establecer procesos y controles con miras a detectar transacciones sospechosas y cooperar plenamente con las autoridades.

El Comité no tiene autoridad de supervisión formal supranacional o fuerza de ley, más bien, formula estándares y lineamientos de supervisión y recomienda prácticas óptimas en una amplia gama de temas relacionados. Tres de los estándares y lineamientos de supervisión y del Comité de Basilea se refieren a temas de lavado de activos.

**a. Declaración de Principios sobre el Lavado de activos.** En 1988, el Comité publicó su Declaración sobre la Prevención del Uso Delictivo del sistema bancario para fines de lavado de activos. La declaración contiene básicamente cuatro principios:

- Identificación adecuada del cliente;
- Estándares éticos elevados y cumplimiento de las leyes;
- Cooperación con las autoridades encargadas de hacer cumplir las leyes; y
- Políticas y procedimientos para observar la declaración.

**b. Principios básicos de las operaciones bancarias.** Fueron publicadas en 1997, que contienen 25 principios básicos, los cuales uno de ellos No. 15, trata sobre el lavado de activos. Éste estipula principalmente si los bancos cuentan con políticas, prácticas y procedimientos adecuados, incluyendo reglas estrictas de “conozca a su cliente”, que promueven estándares éticos y profesionales de alto nivel en el sector financiero y eviten que el banco sea utilizado, voluntaria o involuntariamente, por los delincuentes.

**c. Debida diligencia con el cliente (DDC).** En octubre de 2001, el Comité de Basilea publicó un extenso documento sobre los principios de Conozca a su Cliente, el cual pretende beneficiar a los bancos más allá de la lucha contra el lavado de activos, al proteger su seguridad y solidez, así como la integridad de los sistemas bancarios.

#### **4.1.4.3 Organización de Estados Americanos (OEA), CICAD**

La Organización de Estados Americanos es el organismo regional para la seguridad y la diplomacia en el hemisferio occidental, que posteriormente se expande para incluir a las naciones del Caribe. Fue fundada el 30 de abril de 1948 y su misión se basa en un compromiso con la democracia, así como, trabaja para promover la buena gobernabilidad, fortalecer los derechos humanos, fomentar la paz y la seguridad, expandir el comercio y abordar los complejos problemas causados por la pobreza, las drogas y la corrupción. No obstante, en 1986, la OEA creó la Comisión Interamericana para el Control del Abuso de las Drogas (CICAD), con el fin de hacer frente al problema cada vez mayor del narcotráfico en el hemisferio.

En 1994, los jefes de Estado y de gobierno del hemisferio occidental aprobaron que la CICAD incluyera como parte de sus funciones los esfuerzos regionales de la prevención de lavado de activos. La CICAD ha elaborado estrategias regionales globales y reglamentos modelo para combatir el tráfico y el uso de drogas, la proliferación de sustancias químicas y precursores y el tráfico de armas, así como el lavado de activos.

#### **4.1.4.4 Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL)**

La Organización Internacional de Policía Criminal INTERPOL ha desempeñado un papel determinante en la lucha contra el crimen organizado y particularmente contra el lavado de activos a través de la promoción de la cooperación y asistencia mutua entre los miembros, así como el suministro de asistencia técnica y entrenamiento y formación en el sistema de prevención de lavado.

En la Asamblea General de la INTERPOL realizada en Cannes (Francia) en 1983, fue creado dentro de la División de Policía, un grupo especializado denominado, Fondos Procedentes de Actividades Delictivas FOPAC con el propósito de que reciba y analice informes de investigaciones sobre activos financieros del crimen organizado, identifique sospechas comunes, apoye investigaciones, confiscación de bienes de origen ilícito y técnicas de investigación financiera.

#### **4.1.5 Las 40 Recomendaciones del GAFI**

Las Cuarenta Recomendaciones originales del GAFI fueron establecidas en 1990 como una iniciativa para combatir el uso del sistema financiero por los delincuentes involucrados en las actividades del lavado de dinero, así como, en octubre de 2001 se amplió el mandato del GAFI para abordar el asunto del financiamiento del terrorismo, y dá el importante paso de formular las 8 Recomendaciones Especiales sobre Financiamiento del Terrorismo. Estas recomendaciones contienen un conjunto de medidas que se dirigen a combatir la financiación de los actos terroristas y de las organizaciones terroristas, siendo complementarias de las Cuarenta Recomendaciones.

##### **4.1.5.1 Resumen de las 40 Recomendaciones del GAFI**

#### **A. SISTEMAS JURÍDICOS**

##### **Alcance del delito de lavado de activos**

1. Los países deben tipificar como delito el lavado de activos, con base a las Convenciones realizadas (Viena 1988 y Palermo 2000).
2. Los países deben garantizar la intención y el conocimiento que se exige para aprobar el delito de lavado de activos, así como, la responsabilidad penal, y en los

casos que no sea posible, la responsabilidad civil o administrativa, debe aplicarse a entidades jurídicas. Las personas jurídicas deben estar sujetas a sanciones efectivas, proporcionadas y disuasivas. Estas medidas se aplicarían sin perjuicio de la responsabilidad, penal de las personas físicas.

### **Medidas provisionales y decomiso**

3. “Los países deberían adoptar medidas similares a las previstas en las Convenciones de Viena y de Palermo, incluyendo medidas legales, para que sus autoridades competentes puedan decomisar los activos lavados, el producto del lavado de activos o de delitos subyacentes.” (18:5)

### **B. MEDIDAS QUE DEBEN TOMAR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS Y ACTIVIDADES Y PROFESIONES NO FINANCIERAS PARA IMPEDIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

4. Los países deben asegurar que las leyes sobre el secreto de las instituciones financieras no impidan la implementación de las Recomendaciones del GAFI.

### **Debida Diligencia y registros actualizados sobre clientes**

5. Las instituciones financieras no deben mantener cuentas anónimas o cuentas bajo nombres evidentemente ficticios, las cuales deben tomar medidas para llevar a cabo procedimientos de debida diligencia respecto del cliente, incluyendo la identificación y verificación de la identidad de sus clientes. En esta recomendación cabe mencionar que es el pilar sobre la cual descansa la protección del sistema financiero ya que de aquí se desprende la “**Política Conozca a su Cliente**”. En la aplicación de estos procedimientos se podrá determinar el tipo de cliente, relación comercial u operación, para establecer un perfil que permite a las Instituciones llevar un mejor control y patrón de transacciones las cuales debe mantener una coherencia entre las mismas.

### **Personas expuestas políticamente (PEP’S)**

6. Con respecto a las personas expuestas a la política, las instituciones financieras, además de implementar las medidas sobre procedimientos de debida diligencia

normales, deben: a) contar con sistemas de gestión de riesgos apropiados; b) obtener la aprobación de los directivos de mayor jerarquía para establecer las relaciones comerciales; c) medidas que permitan identificar el origen de los fondos; y d) realizar vigilancia permanente más exhaustiva.

### **Relación con la banca corresponsal transfronteriza**

7. Las instituciones financieras además de las medidas habituales, deben: a) recabar información suficiente sobre el banco para saber la naturaleza de sus negocios, el entorno de sus transacciones, su reputación y otros, que garanticen la sanidad de la entidad; b) evaluar los controles instalados para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; c) documentar las respectivas responsabilidades de cada institución; y d) con respecto a las cuentas de transferencias de pagos en otras plazas, estar convencidos que el banco ha verificado y aplicado la debida diligencia continua de los clientes.

### **Riesgos en tecnologías nuevas o en desarrollo**

8. Prestar una atención especial a las amenazas que provoca las nuevas tecnologías que favorezcan el anonimato, que para ello incorporan políticas y procedimientos para contrarrestar cualquier riesgo específico asociado con las relaciones comerciales u operaciones que no impliquen la presencia física de las partes.

### **Instituciones financieras que deleguen en terceros del procedimiento de DDC**

9. Tomar medidas necesarias para tener la convicción de acceder inmediatamente de los documentos relevantes relacionadas con los requisitos de DDC. Y que esos terceros estén regulados y supervisados, y que ha tomado medidas para cumplir los requisitos de DDC de acuerdo con las recomendaciones 5 y 10.

### **Conservación de los registros de los clientes**

10. Las instituciones financieras deben conservar al menos durante cinco años, todos los documentos necesarios sobre las transacciones realizadas a nivel nacional como internacional, que les permita cumplir de forma inmediata los requerimientos de las

autoridades competentes. Conservar registro de los datos de identificación de los clientes como: pasaportes, cédulas de identidad, permisos de conducir o documentos similares. Además, de los archivos de cuentas y la correspondencia comercial durante no menos cinco años después de haber concluido la relación comercial.

### **Transacciones inusuales**

11. Deben analizar los antecedentes y el propósito de dichas operaciones en la mayor medida posible, las conclusiones deben hacerse por escrito, y ponerse a la disposición de las autoridades competentes y los auditores.
12. Los requisitos del procedimiento de debida diligencia respecto del cliente y conservación de registros expuestos en las recomendaciones 5, 6 y 8 a 11 se aplican también a las actividades y profesiones no financieras en las siguientes situaciones: Casinos; Agentes inmobiliarios; Comerciantes dedicados a la compraventa de metales y piedras preciosas; Abogados, notarios, otras profesiones jurídicas independientes y contadores o contables; además de Proveedores de servicios de sociedades y fideicomisos.

### **Comunicación de operaciones sospechosas y cumplimiento**

13. Si una institución financiera sospecha o tiene motivos razonables para sospechar que existen fondos relacionados con operaciones que se derivan de una actividad criminal o del financiamiento al terrorismo, debe reportar de forma oportuna, directamente o por ley, a la Unidad de Inteligencia Financiera de su país, en el caso de Guatemala, es la Intendencia de Verificación Especial (IVE).
14. y 15. Las instituciones financieras, sus directores, funcionarios y empleados deben tener disposiciones legales que les permita proteger de la responsabilidad penal y civil, así como, la divulgación de la transacción reportada. Además, desarrollar políticas, procedimientos y controles internos para combatir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Y promover programas de capacitación de empleados y designar a la auditoría la función de supervisor para las pruebas sobre el sistema.

16. Los requisitos dispuestos en las recomendaciones 13 a 15 y 21 se aplican a las actividades y profesiones no financieras mencionadas en la recomendación 12.

### **Otras medidas para impedir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo**

17. Los países deben asegurar que se disponga de sanciones efectivas, proporcionales y disuasivas, sean penales, civiles o administrativas, para lidiar con las personas o entidades que cubren estas recomendaciones y que incumplan con los requisitos contra el lavado de dinero o el financiamiento del terrorismo.

18. Los países no deben aprobar la instalación o aceptar la continuidad de la operatoria de bancos pantalla o fantasma, así como, rechazar la apertura de relaciones comerciales con instituciones de este tipo.

19. Considerar la viabilidad y utilidad de un sistema en el cual bancos y demás instituciones financieras e intermediarios reporten todas las operaciones de divisas por encima de un monto establecido, monitoreadas desde una agencia o sucursal, con el objeto de ser reportado a las autoridades competentes. En Guatemala, se considera el envío de información respecto de las transacciones mayores a diez mil dólares estadounidenses o su equivalencia de moneda nacional.

20. Los países deben considerar la aplicación de las Recomendaciones del GAFI a los negocios y las profesiones que no sean los negocios no financieros y las profesionales designadas, que corren un riesgo del lavado de dinero o el financiamiento del terrorismo.

21. al 25. Se refiere a las medidas que deben adoptar las instituciones financieras respecto a países donde no se aplican las Recomendaciones del GAFI o se les aplica insuficientemente. Menciona que las autoridades deben establecer directrices y dar retroalimentación que ayuden a las instituciones financieras y a las actividades y profesiones no financieras a aplicar las medidas nacionales destinadas a combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

## **C. MEDIDAS INSTITUCIONALES Y DE OTRO TIPO OBLIGATORIAS EN LOS SISTEMAS DESTINADOS A COMBATIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

### **Autoridades Competentes, sus Facultades y Recursos**

26. Los países deben establecer una Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) que ejerce la función de la recopilación, análisis y distribución de reportes de transacciones sospechosas y otra información relacionada con un posible lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
27. Que la responsabilidad de las investigaciones de lavado de activos y financiamiento del terrorismo recaiga en las autoridades garantes del cumplimiento de la ley, es decir, las que se encargan de ejecutar la ley de un país.
28. Al realizar investigaciones de los delitos subyacentes (previo al lavado), las autoridades competentes deben ser capaces de obtener documentos e información para ser utilizada en esas investigaciones y en los procesos judiciales penales y acciones relacionadas.
29. Los supervisores deberían tener facultades adecuadas para vigilar y asegurar el cumplimiento, por parte de las instituciones financieras, de las obligaciones para combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, incluyendo la autoridad para realizar inspecciones.
30. Los países deben proveer a sus organismos competentes los recursos financieros, humanos y técnicos adecuados, así como, asegurar que el personal de esos organismos sean personas de gran integridad, para la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
31. y 32. Los países deben garantizar que los entes responsables e involucrados en la prevención de lavado de dinero, cuenten con mecanismos efectivos para la cooperación internacional y sean capaces de revisar la eficacia de sus sistemas, por medio de reportes, estadísticas, investigaciones, acciones judiciales y condenas referidas al lavado de activos y al financiamiento del terrorismo.

### **Transparencia de las personas jurídicas y de otras estructuras jurídicas**

33. y 34. Los países deben impedir el uso inadecuado de personas jurídicas por parte de los delincuentes asegurando contar con información adecuada, precisa y

oportuna sobre los beneficiarios finales y el control de dichas personas. Así como, tomar medidas para impedir el uso ilícito de estructuras jurídicas, entendiéndose sobre los fideicomitentes, fiduciarios y beneficiarios que las autoridades competentes puedan obtener o a las que puedan acceder sin demora.

## **D. COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

### **Asistencia legal mutua y extradición**

35. al 39. Los países deben prestar de forma rápida, constructiva y efectiva, la gama más amplia posible de asistencia legal mutua en relación con las investigaciones, procesos judiciales y procedimientos respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Además, deben adoptar medidas de extradición considerando la tipificación del delito, así como, la facultad de identificar, congelar, embargar y decomisar los activos lavados, en respuesta a los pedidos de otros países.

### **Otras formas de cooperación**

40. Los países deben asegurarse que sus autoridades competentes presten el mayor rango posible de cooperación internacional a sus homólogas extranjeras. Debe existir una vía clara y efectiva para facilitar el intercambio inmediato y constructivo entre homólogas, ya sea de forma espontánea o a requerimiento de información en relación al lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Además, deben establecer controles y garantías que la información intercambiada por las autoridades competentes se use solo en la forma autorizada, compatible con sus obligaciones relacionadas con la privacidad y la protección de datos.

#### **4.1.6 Las 10 leyes del lavador de activos**

Las leyes del lavador de activos consiste con la información sobre los puntos vulnerables utilizados para el lavado, además, permite ver cómo el problema se ha ido desarrollando a extremos de construir marcos de referencia para llevar a cabo el lavado. Sin embargo, es importante mencionar que a mayor sea el grado en que estén mezcladas las actividades legales con ilegales, la economía estructurada con la no estructurada, mayor será la confusión sobre el origen de los fondos, y por lo tanto más

difícil será actuar con la debida diligencia. A continuación se describen las 10 leyes del lavador de activos:

- a. “Cuando mejor consiga un sistema de blanqueo de dinero imitar las modalidades y el comportamiento de las operaciones legítimas, menos probabilidades tendrá de ser descubierto.
- b. Cuanto más profundamente incrustadas estén las actividades ilegales en la economía legal y cuanto menor sea su separación funcional e institucional.
- c. Cuanto menor sea la proporción de operaciones financieras ilícitas a operaciones financieras lícitas en una entidad comercial dada.
- d. Cuanto mayor sea la relación de servicios a mercancías en el sector productivo de una economía, tanto más difícil será detectar el blanqueo de dinero y en esa economía.
- e. Cuanto más predominen la pequeña y mediana empresa o los pequeños comerciantes auto empleados en la estructura comercial de la producción y distribución de mercancías y servicios no financieros, tanto más difícil será la tarea de separar las operaciones ilícitas de las lícitas.
- f. Cuanto mayor sea la facilidad de empleo de los cheques, tarjetas de crédito y demás instrumentos de pago sin efectivo en operaciones financieras ilegales.
- g. Cuanto mayor sea el grado de desreglamentación de las operaciones legítimas, tanto será la tarea de seguir la pista y neutralizar las corrientes de dinero delictivo.
- h. Cuanto menor sea la relación de fondos proveniencia ilícita a fondos de proveniencia lícita que ingresen desde el exterior en una economía dada, tanto más difícil será la tarea de separar el dinero delictivo del dinero legalmente obtenido.
- i. Cuanto más avance hacia un supermercado de servicios financieros, cuanto mayor sea el grado en que una sola institución integrada polivalente pueda satisfacer todo tipo de servicios financieros, cuanto menor sea la separación institucional y funcional de las actividades financieras, tanto más difícil resultará la tarea de detectar operaciones de blanqueo de dinero.

- j. Cuanto más se decaiga la contradicción actual entre las operaciones mundiales y la reglamentación interna de los mercados financieros, tanto más difícil será detectar el blanqueo de dinero.” (12:37-38)

## **4.2 Normativa nacional contra el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo**

En Guatemala, existen leyes y reglamentos específicos que rigen sobre el tema de lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, así como, un régimen sancionatorio aplicable al incumplimiento de la ley. A continuación se presenta un extracto de los artículos y puntos relevantes que mencionan las diferentes normas nacionales pertinentes.

### **4.2.1 Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos**

Esta ley corresponde al Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, con vigencia a partir del 17 de diciembre de 2001, la cual tiene como objeto “prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas a que se refiere esta ley y las autoridades competentes.” (1:1)

#### **Del delito, de los responsables y de las penas**

**Personas Individuales:** El responsable del delito de lavado, “será sancionado con prisión inmutable de seis a veinte años, más una multa igual al valor de los bienes, instrumentos o productos objeto del delito; el comiso, pérdida o destrucción de los objetos provenientes de la comisión del delito o de los instrumentos utilizados para su comisión; el pago de costas y gastos procesales; y la publicación de la sentencia en, por lo menos dos de los medios de comunicación social escritos de mayor circulación en el país” (1:2). Esta última sanción también es aplicable a la persona jurídica.

**Personas Jurídicas:** “Serán imputables a las personas jurídicas, independientemente de la responsabilidad penal de sus propietarios, directores, gerentes, administradores,

funcionarios, empleados o representantes legales, los delitos previstos en esta ley, además, las sanciones aplicables a los responsables, se impondrá una multa de diez mil dólares (US\$ 10,000.00) a seis cientos veinticinco mil dólares (US\$ 625,000.00) o su equivalente en moneda nacional, y en caso de reincidencia se ordenará la cancelación de su personalidad jurídica en forma definitiva.” (1:3)

### **Personas Obligadas y de sus Obligaciones**

Para los efectos de la ley de lavado de dinero u otros activos, se consideran personas obligadas, las siguientes:

- a. “Las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.
- b. Las personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores.
- c. Las entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.
- d. Las entidades fuera de plaza denominadas off-shore que operan en Guatemala, que se definen como entidades dedicadas a la intermediación financiera constituidas o registradas bajo las leyes de otro país y que realizan sus actividades principalmente fuera de jurisdicción de dicho país.
- e. Las personas individuales o jurídicas que realicen cualquiera de las siguientes actividades:
  - Operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques.
  - Operaciones sistemáticas o sustanciales de emisión, venta o compra de cheques de viajero o giros postales.
  - Transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales.
  - Factorajes.
  - Arrendamiento financiero.
  - Compraventa de divisas.
  - Cualquier otra actividad que por la naturaleza de sus operaciones pueda ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos, como se establezca en el reglamento.” (1:6-7)

**Programas de Cumplimiento:** Las empresas de tarjeta de crédito como personas obligadas deben adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos adecuados para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actos ilícitos, las cuales deben incluir como mínimo:

- Manual de procedimientos que permita cumplir con la política de “Conozca a su empleado”.
- Capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de la ley.
- Participación de la auditoría interna para la revisión y evaluación del cumplimiento de los programas y normas establecidas.
- Conocer, identificar y controlar las actividades de los clientes.

**Registros:** Las empresas de tarjeta de crédito deben llevar registros especiales en los formularios creados por la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro normal o aparente de sus negocios, sean éstas clientes ocasionales o habituales; y de las operaciones que con ellas se realicen. Los formularios pueden ser de acuerdo al tipo de entidad emisora:

**Cuando el emisor es una empresa financiera, incluyendo la que pertenece a un grupo financiero:**

Formulario IVE-TC-01: Será utilizado por las empresas de tarjeta de crédito cada vez que inicien una relación comercial con el cliente, sea éste una persona individual.

Formulario IVE-TC-02: Será utilizado por las empresas de tarjeta de crédito cada vez que inicien una relación comercial con una persona jurídica.

Formulario IVE-TC-03: Las empresas de tarjeta de crédito utilizarán el formulario para efectos de registro de las transacciones que sus clientes realicen en efectivo que igualen o superen los US\$ 10,000.00 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional si son realizadas por o beneficio de la misma persona durante un día. Con base al artículo 24 de la ley de lavado de dinero u otros activos,

“las transacciones múltiples en efectivo tanto en moneda nacional o extranjera que en su conjunto superen el monto indicado, serán consideradas como una transacción única.” (1:9)

**Cuando el emisor es un Banco:**

Formulario IVE-BA-01, Formulario Para Inicio de Relaciones – Personas o Empresa Individual-.

Formulario IVE-BA-02, Formulario Para Inicio de Relaciones – Persona Jurídica-.

Formulario IVE-BA-03, Registro de Transacciones en Efectivo Superiores a US\$10,000.00.

**Actualización y conservación de registros:** Las empresas de tarjeta de crédito deben velar por el cumplimiento de la actualización que se debe realizarse durante la vigencia de la relación comercial y conservar como mínimo cinco años después de la finalización de la transacción o de que la cuenta haya sido cancelada.

**Comunicación de transacciones financieras sospechosas o inusuales:** Con base al artículo 26 de la ley, “las personas obligadas prestarán especial atención a todas las transacciones, concluidas o no, complejas, insólitas, significativas, y a todos los patrones de transacciones no habituales y a las transacciones no significativas, pero periódicas, que no tengan un fundamento económico o legal evidente, debiéndolo comunicar inmediatamente a la Intendencia de Verificación Especial.” (1:10)

**Obligación de informar:** Las empresas de tarjeta de crédito, deben proporcionar a la Intendencia de Verificación Especial, la información que ésta requiera en la forma y plazo que establece la ley y su reglamento, en relación a datos y documentación de sus clientes. Es importante resaltar que el incumplimiento de esta normativa, a las personas obligadas les impone y serán sancionados por la autoridad administrativa competente con multa de diez mil dólares (US\$ 10,000.00) a cincuenta mil dólares (US\$ 50,000.00) o su equivalente en moneda nacional.

#### **4.2.2 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos**

Este reglamento fue emitido por medio del Acuerdo Gubernativo No. 118-2002, con vigencia a partir del 27 de abril de 2002, el cual tiene como objeto desarrollar los preceptos establecidos en la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

Con base al artículo 5, referente a personas obligadas, las empresas emisoras y operadores de tarjetas de crédito están clasificadas en el Grupo A, de conformidad con el volumen de operaciones, y atendiendo a la naturaleza de sus actividades.

**Datos generales de personas obligadas:** “Las personas obligadas deberán remitir a la Superintendencia de Bancos, a través de la IVE, por única vez, la información general de las mismas que ésta última les requiera, en los formularios que para el efecto diseñará. Las personas obligadas tendrán un (1) mes calendario, contado a partir de la vigencia del Reglamento, para remitir la información indicada.” <sup>(15:3)</sup>

**Programas de cumplimiento:** Con respecto a los programas que se mencionan en la Ley, la personas obligadas deben enviar a la Superintendencia de Bancos, a través de la IVE, a más tardar tres (3) meses después de la vigencia del reglamento, los programas, normas, procedimientos y controles internos a que se refiere la Ley, debidamente aprobados por su Junta Directiva, Consejo de Administración o su órgano de dirección superior.

**Registro de empleados:** Las personas obligadas deben llevar registros y documentación del personal, con el fin de garantizar un alto nivel de integridad y de conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales del personal, así como, la actualización como mínimo una vez al año. Además, se debe llevar registro de las capacitaciones que indica la ley.

**Actualización y conservación de registros:** Según el artículo 13 del Reglamento, las personas obligadas deberán informar a la Superintendencia de Bancos, a través de la IVE, como mínimo con un (1) mes de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo la

destrucción de los registros, por haber transcurrido el plazo mínimo de conservación establecido en la ley.

**Plazos para informar sobre registros diarios:** La información del registro de operaciones diarias que realicen las personas obligadas con sus clientes, siempre que sean superiores a US\$ 10,000.00 dólares de los Estados Unidos de América, se remitirá a la Superintendencia de Bancos, a través de la IVE, mensualmente, en la forma y condiciones que ésta determine. Dicha información deberá presentarse dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al que corresponda.

Si durante un mes no se realizan transacciones en efectivo a las que se refiere el párrafo anterior, deberá informarse de ello a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, en el mismo plazo.

**Procedimiento para comunicar transacciones sospechosas:** Las personas obligadas deberán comunicar a la Superintendencia de Bancos, a través de la IVE, las transacciones que detecten sospechosas, aplicando el procedimiento siguiente:

- a. Los funcionarios que detecten una transacción inusual deberán hacerla del conocimiento del Oficial de Cumplimiento.
- b. El Oficial de Cumplimiento será el encargado de determinar si la transacción inusual tiene el carácter de sospechosa, extremo que deberá realizar en un plazo no mayor de quince (15) días, contado a partir de que tenga conocimiento de dicha transacción.
- c. Una vez transcurrido el plazo indicado en el numeral anterior, el oficial de cumplimiento, anotará en el expediente respectivo, de manera resumida sus observaciones y del funcionario quien detectó la operación.
- d. El Oficial de Cumplimiento, dentro de los diez (10) días siguientes a la anotación relacionada en el numeral anterior, notificará la operación sospechosa a la Superintendencia de Bancos, a través de la IVE, en los formularios que para el efecto ésta establezca.

**Plazo para enviar Informe trimestral de no detección de transacciones sospechosas:** Las personas obligadas que en un trimestre calendario no detecten transacciones sospechosas, deben informarlo, por medio del oficial de cumplimiento a la Superintendencia de Bancos, a través de la IVE, dentro del mes siguiente al vencimiento del trimestre al que corresponda.

**Oficiales de Cumplimiento:** El nombramiento o confirmación de los oficiales de cumplimiento deberá ser comunicado a la Superintendencia de Bancos, a través de la IVE, dentro del plazo de diez (10) días posteriores a que se haya efectuado. A dicha comunicación deberá adjuntarse el currículum vitae del funcionario designado o confirmado. Así mismo, cada vez que sea reemplazado un oficial de cumplimiento, se aplica el mismo procedimiento y plazo.

#### **4.2.3 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Esta ley corresponde al Decreto No. 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, vigente desde octubre de 2005, la cual tiene como objeto “adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo.” <sup>(2:1)</sup>

#### **Del delito, de los responsables y de las penas**

“Comete el delito del financiamiento del terrorismo quien por medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionar, proveere, recolectare, transfiere, entregare, adquiere, poseyere, administrare, negociare o gestionare dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo.” <sup>(2:2)</sup>

**Persona Individual:** Al culpable de este delito se le impondrá prisión incommutable de seis (6) a veinticinco (25) años, más una multa de diez mil dólares (US\$ 10,000.00) a seis cientos veinticinco mil dólares (US\$ 625,000.00) o su equivalente en moneda nacional.

**Persona Jurídica:** Además, de las sanciones aplicables a los responsables, se impondrá una multa equivalente al monto de los bienes o dinero objeto del delito, y se le apercibirá que en caso de reincidencia se ordenará la cancelación de su personalidad jurídica en forma definitiva.

**Trasiego de dinero:** “Comete delito de trasiego de dinero quien omitiendo efectuar la declaración jurada correspondiente en el puerto de salida o entrada del país, en los formularios establecidos por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, por sí misma o por interpósita persona, transporte del o hacia el exterior de la República dinero en efectivo o en documentos negociables al portador, por una suma mayor a diez mil dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional.” <sup>(2:3)</sup> El responsable de este delito será sancionado con prisión de uno a tres años.

### **Régimen de personas obligadas y medidas administrativas**

Se consideraran personas obligadas las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, así como, los registros e inscripciones, nombramiento de oficiales de cumplimiento, registros de clientes y empleados, de conformidad con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos, únicamente deberán hacer extensivas a la prevención del financiamiento del terrorismo.

Además, del reporte de transacciones sospechosas, las personas obligadas deberán aplicar los procedimientos establecidos en el reglamento de esta ley, y en su defecto, en la normativa contra el lavado de dinero u otros activos, inclusive en lo relativo al registro de transacciones inusuales que no sean comunicadas a la autoridad competente.

Las personas obligadas identificadas con base a esta ley, serán responsables por el incumplimiento de las obligaciones que ésta les impone, su reglamento, u otras disposiciones dictadas en esta materia; y serán sancionadas por la autoridad

administrativa competente con una multa de diez mil dólares (US\$ 10,000.00) a cincuenta mil dólares (US\$ 50,000.00) o su equivalente en moneda nacional.

#### **4.2.4 Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Este reglamento fue emitido por medio del Acuerdo Gubernativo Número 86-2006, con vigencia a partir de marzo de 2006, el cual tiene como objeto desarrollar los preceptos que deben observar las personas obligadas y las autoridades competentes en la aplicación de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

Es importante mencionar que las normas establecidas en el presente Reglamento son complementarias a las disposiciones contenidas en la normativa contra el lavado de dinero u otros activos.

#### **4.2.5 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002**

Esta ley está contenida en el Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, con vigencia a partir del 1 de junio de 2002, la cual tiene como objeto “regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.”<sup>(5:2)</sup>

Con base al artículo 27 de dicha ley, se establece que las empresas de tarjetas de crédito están sujetas a esta normativa, cuando pertenecen a un grupo financiero, el cual consiste en la “agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común.”<sup>(5:11)</sup>

Además, los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora y estarán integrados por ésta y por dos o más empresas incluyendo las especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito.

**Política conozca a su cliente**, las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, así como, normas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de los clientes, con el objeto de que los grupos financieros no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas.

Cabe indicar que la Ley de Bancos y Grupos Financieros, exige lineamientos fundamentales para el fortalecimiento de la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo; destacándose las operaciones bancarias, referente a: los propietarios de acciones de los bancos (artículo 8, 3er. párrafo); las acciones que conforman al capital que deben ser nominativas (artículo 15); acceso a la información (artículo 28); secreto bancario (artículo 63); entidades “off Shore” (artículo 112); entre otros.

Es importante mencionar, que las autoridades, instituciones y organizaciones guatemaltecas, han adoptado medidas, controles e instrumentos legales necesarios para la prevención del Lavado de Dinero y la lucha contra el Financiamiento del Terrorismo, por ende, el cumplimiento de estándares internacionales; sin embargo, el país ha sido azotado por fuertes embates del crimen organizado, la corrupción, narcotráfico y otras formas de violencia, como amenazas a jueces.

En el año 2010, Guatemala fue evaluada por el Grupo de Acción Financiera del Caribe, GAFIC, en la cual, mejoró el nivel de cumplimiento de las 49 recomendaciones del GAFI en comparación al año 2006, con dicho resultado, respecto a Latinoamérica Guatemala pasa de ocupar un 9º. lugar a ocupar un 4º. lugar luego de países como Colombia, Panamá y Uruguay, referentes en la lucha contra el lavado de dinero.

**CAPÍTULO V**  
**LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE**  
**RIESGOS EN UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y**  
**FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, EN LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO, DE**  
**UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CRÉDITO**  
**(CASO PRÁCTICO)**

**5.1 Antecedentes**

La auditoría interna se define como la función independiente dentro de la organización que evalúa los controles y el monitoreo de las operaciones y actividades para minimizar riesgos. Para el cumplimiento de su objetivo, de velar por la eficiencia y eficacia de los programas y procedimientos utilizados en la prevención de lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo y para el cumplimiento de la legislación nacional en materia indicada, es indispensable su participación en la evaluación de riesgos en un sistema de prevención de lavado dinero y financiamiento del terrorismo, enfocado al área de Cumplimiento.

Adicionalmente, de acuerdo con la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19, la auditoría interna debe verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas, relacionados a la prevención del lavado de activos y la lucha contra el financiamiento del terrorismo, en tal sentido, se ilustra el presente caso práctico.

Este capítulo tiene como objetivo plantear y desarrollar programas de auditoría, que permitan evaluar e identificar los riesgos que representa un sistema de prevención de lavado de dinero, haciendo uso de las técnicas y procedimientos de auditoría, tales como: observación, comparación, comprobación, entrevistas, análisis, revisión, cumplimiento, seguimiento y por último la elaboración de matrices de riesgo.

### **5.1.1 Unidad de análisis**

Para efectos del caso práctico, se utilizó como análisis de estudio la Unidad de Cumplimiento de una empresa de tarjetas de crédito constituida en Guatemala, denominada Credi MasterVisa, S. A., la cual forma parte de un grupo financiero.

#### **Breve descripción de Credi MasterVisa, S. A.**

La empresa Credi MasterVisa, S. A. desde su constitución en el año 1995, desarrolla actividades financieras, principalmente la emisión y administración de tarjetas de crédito. Opera en Guatemala con la representación de las marcas VISA y Master Card, siendo su denominación social es, Credi MasterVisa, Sociedad Anónima. Se constituyó y organizó mediante la Escritura Pública número 82 autorizada en la Ciudad de Guatemala, el 03 de septiembre de 1995, por el Notario Armando Aguirre y quedó inscrita en el Registro Mercantil bajo el número 4567, folios 345 y 346 del libro 15 de Sociedades Mercantiles, el 16 de octubre de 1995.

#### **Domicilio social y dirección de sus oficinas**

El domicilio social de la entidad Credi MasterVisa, S. A., está en la ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala, tiene sus oficinas principales en la Avenida Las Américas 18-41, Zona 14, Guatemala.

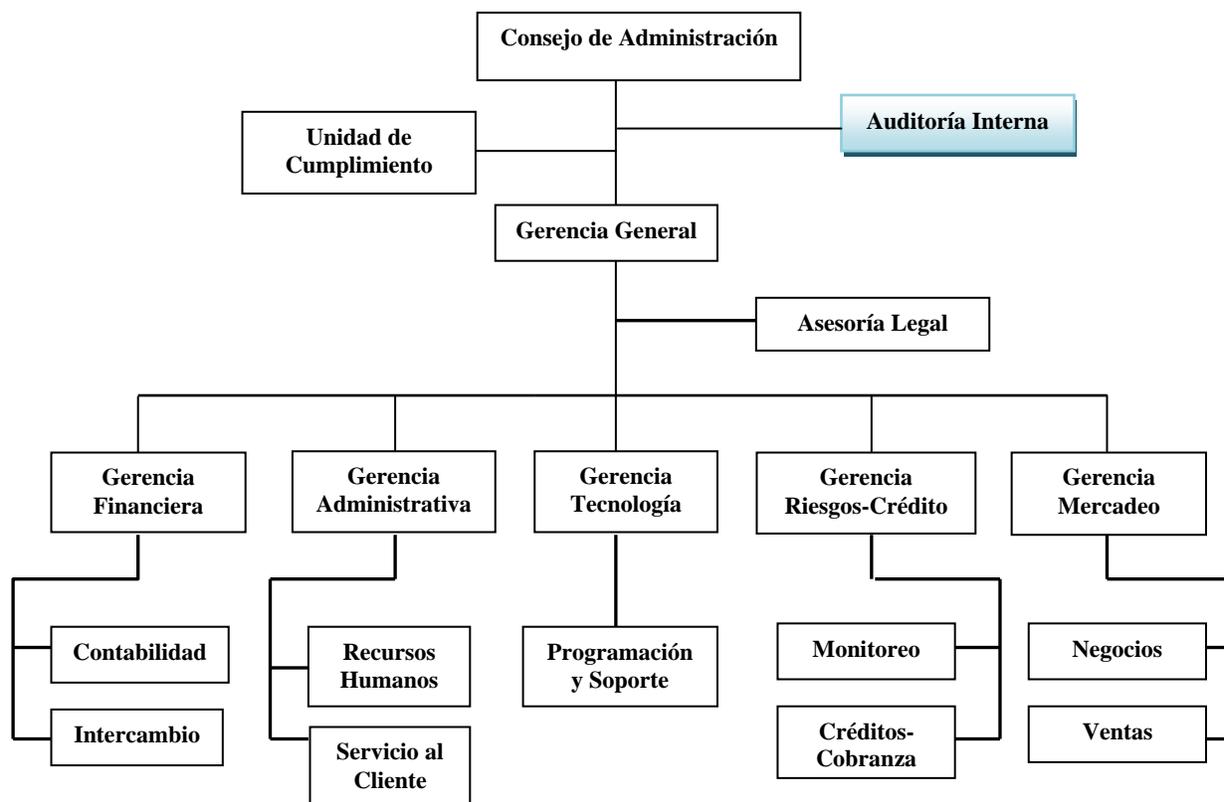
#### **Actividad principal**

Emisión y administración de tarjetas de crédito.

#### **Estructura de Capital Social**

El Capital Social Autorizado, Suscrito y Pagado de la entidad Credi MasterVisa, S. A. es de cinco millones de quetzales (Q 5,000,000.00) representado y dividido en 5,000 acciones comunes con valor nominal de un mil quetzales (Q 1,000.00) cada una.

## Estructura Organizacional de CREDI MASTERVISA, S. A.



Fuente: Aporte propio del autor

### 5.2 Base técnica y procedimientos para la ejecución

La ejecución del caso práctico de esta investigación, se realizó desde el punto de vista de la Auditoría Interna, identificando y evaluando riesgos con base a Matrices de riesgos, revisión del control interno de la empresa de tarjetas de crédito y del cumplimiento de la normativa de la Ley de prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo, así como, sus respectivos reglamentos.

La base técnica a utilizar son las Normas para el Ejercicio profesional de la Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos –All- por sus siglas en inglés, las cuales se dividen en dos partes.

- Normas sobre Atributos, que comprende principalmente: Propósito, Autoridad y Responsabilidad; Independencia y Objetividad; Aptitud y Cuidado Profesional; Programa de Aseguramiento y mejora de la Calidad.
- Normas sobre Desempeño, que contiene: Administración de la Actividad de la Auditoría Interna; Naturaleza del Trabajo; Planificación y Desempeño del Trabajo; Comunicación de Resultados; Seguimiento del Progreso; y Decisión de aceptación de los Riesgos por la Dirección.

### **5.3 Desarrollo del caso práctico**

Con el objeto de ilustrar el proceso de evaluación de riesgos en un sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, en la Unidad de Cumplimiento, se presenta el trabajo desarrollado por el departamento de Auditoría Interna.

#### **PLANEACIÓN**

En la estrategia para coordinar, concluir y ejecutar el trabajo de evaluación de riesgos que representa un sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, se determinan los objetivos, alcances y el diseño del programa de auditoría, el cual describe los procedimientos y pasos a seguir.

##### **I. Objetivos**

- a. Realizar una evaluación de riesgos objetiva y precisa, que permitan identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Unidad de Cumplimiento.
- b. Dar a conocer los distintos riesgos que pueden afectar a la Institución, cuando el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, es inadecuado.
- c. Desarrollar, por parte de Auditoría Interna, un programa para la evaluación de riesgos cuyo enfoque esté orientado a fortalecer los controles, programas y procedimientos de la Unidad de Cumplimiento, minimizando riesgos en las áreas más críticas del sistema.

- d. Brindar una guía a la administración de la empresa, para identificar y gestionar los riesgos que pueden darse en el sistema de prevención que pueden materializarse en pérdidas, así como, establecer y mejorar las acciones y medidas de control para reducir sus efectos.
- e. Salvaguardar el activo y el sistema financiero de la Institución, para que no sea utilizado por los delincuentes, apoyando e incorporando medidas necesarias en la Unidad de Cumplimiento.

## **II. Alcance**

Con base a la metodología de ponderación del riesgo, se prepararon matrices de riesgos enfocadas en los diferentes tipos de categorías de estudio de la tarjeta de crédito, para el análisis y evaluación, identificando las áreas de mayor riesgo que puede representar una amenaza a la organización, así como, los factores que los originan y definir sus características.

Adicionalmente, se incorporó el proceso de evaluación del sistema de prevención de lavado de dinero en la Unidad de Cumplimiento, considerando aspectos legales según la normativa nacional, políticas, normas, procedimientos y controles internos, así mismo, el desempeño y funciones del Oficial de Cumplimiento.

## **III. Programa de Auditoría**

Para identificar y evaluar los riesgos (valorizar el riesgo), así como estimar la importancia, las probabilidades, el nivel y grado de impacto (severidad) que pueda causar a la organización y el análisis de cómo ha de gestionarse el riesgo, es decir, qué acciones y procedimientos conviene adoptar, se elaboró una Matriz de Riesgos de acuerdo a un orden lógico, de prioridad y categorías. Además, para la evaluación del sistema de prevención, se preparó un programa de auditoría, el cual describe los procedimientos y pasos a seguir para la prevención y cumplimiento.

## Metodología para la Ponderación del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

La metodología aplicada en esta parte de la identificación y evaluación de riesgos, se determina con base a la existencia de los riesgos en cada uno de las actividades, normas y procesos, así como sus efectos en la Institución.

### Criterio para asignar la Probabilidad de ocurrencia al factor Riesgo

La base elegida para el desarrollo de este caso fue la valorización cualitativa, en vista que esta evaluación es más sencilla. En dicha valorización se definieron escalas descriptivas para asignar la importancia de los riesgos, así como la asignación de la probabilidad basada en los controles existentes para cada riesgo identificado y en el impacto de pérdidas, daño o exposición de sanciones que puede sufrir la entidad. Para el efecto se establecieron de la manera siguiente:

#### NIVEL DE RIESGO INHERENTE

Nivel	Riesgo Inherente
5	Alto
4	Arriba de Moderado
3	Moderado
2	Debajo de Moderado
1	Bajo

#### CALIFICACIÓN DE PROBABILIDAD E IMPACTO

PROBABILIDAD	Valor	Descripción	IMPACTO (Severidad)	Valor	Descripción
	1	Rara vez		1	No significativo
	2	Eventualmente		2	Menor
	3	Puede Ocurrir		3	Moderado
	4	Probable		4	Mayor
	5	Muy frecuente		5	Alto

#### NIVEL DE RIESGO CON EFECTIVIDAD DEL MITIGADOR

Riesgo	Nivel	Definición
<b>BAJO</b>	1 – 3	El riesgo está cubierto con base a los controles establecidos por la administración, por lo que no se espera impactos que dañen a la Institución.
<b>MODERADO</b>	4 – 6	Existen debilidades en los controles establecidos por la administración, aunque no representan un riesgo significativo, se considera la existencia de oportunidades de mejora.
<b>ALTO</b>	7 – 9	El riesgo es alto, cuando no existen controles o bien los que están son inadecuados o inoportunos, lo que provoca un impacto significativo que es dañino para la Institución.

**Fuente:** Criterios según referencias de la Guía Administración del Riesgo de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo, emitido por la Superintendencia de Bancos.

## ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

<b>CREDI MASTERVISA, S. A.</b>	
<b>Evaluación de Riesgos en un Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo en la Unidad de Cumplimiento</b>	
<b>Auditoría Interna</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REFERENCIA</b>
<b>1. Nombramiento de auditoría</b>	<b>NM</b>
<b>2. Programa de Auditoría</b>	<b>PG</b>
<b>3. Matrices de riesgos</b>	<b>MR</b>
<b>Auditoría aplicada a:</b>	
<b>4. Gestión Administrativa</b>	<b>A</b>
4.1 Registro de la Persona Obligada	
4.2 Programas de Cumplimiento	
4.3 Comunicación de los Programas	
<b>5. Capacitación Permanente y Registro de Empleados</b>	<b>B</b>
5.1 Políticas y programas de capacitaciones internas y externas	
5.2 Evaluación y conocimiento del personal respecto al tema de LD/FT	
5.3 Registro y Control de Capacitación Permanente	
5.4 Expedientes y registros de empleados	
<b>6. Política Conozca a su Cliente</b>	<b>C</b>
6.1 Revisión de expedientes, registro de clientes, actualizaciones y conservación de expedientes	
6.2 Monitoreo de cuentas, identificación de transacciones inusuales y sospechosas y transacciones mayores a US\$10,000.00	
<b>7. Evaluación del desempeño del Oficial de Cumplimiento</b>	<b>D</b>
7.1 Perfil del Oficial de Cumplimiento	
7.2 Organigrama y Plan anual de la Unidad de Cumplimiento	
7.3 Capacitaciones internas y externas del Oficial de Cumplimiento	
7.4 Comunicación de transacciones Sospechosas	
<b>8. Cumplimiento con otras funciones</b>	<b>E</b>
<b>9. Matriz de Riesgo Legal (LD/FT)</b>	<b>F</b>
<b>10. Informe Final de Auditoría Interna</b>	

**NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA**  
**No. AI -10-2011**

**NM**

Guatemala, 02 de marzo de 2011

Licenciado

José Miguel Cervantes Ochoa

Oficial de Cumplimiento

CREDI MASTERVISA, S. A.

Estimado licenciado Cervantes Ochoa:

De acuerdo con la planificación anual de Auditoría Interna, se estará efectuando una revisión y evaluación de riesgos en el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, dicha auditoría se realizará con fecha del 1 de enero al 31 de diciembre de 2010.

Para el efecto, se ha nombrado a los auditores Aarón Fernández Mendoza como Supervisor de Auditoría Interna, que contará con el apoyo de Marcos Rodríguez, asistente de Auditoría Interna, y bajo la dirección de su atento servidor. Así mismo, le agradeceré a usted, proporcione toda la documentación que se solicita a continuación para el logro del objetivo trazado que redundará en beneficio de nuestra Institución:

1. Copia de la inscripción como Persona Obligada, de Manuales y Procedimientos actuales de Control Interno de la Unidad de Cumplimiento.
2. Programa de Trabajo para Prevenir el Lavado de Dinero en la Institución.
3. Organización de la Unidad Contra el Lavado de Dinero.
4. Expedientes de transacciones Inusuales o Sospechosas.
5. Informes presentados ante el Consejo de la Administración y a la IVE.
6. Otros documentos e información necesaria para llevar a cabo la auditoría.

Atentamente,

Lic. René Damián Ratzán  
Gerente de Auditoría Interna

c.c. archivo

## Programa de Auditoría basada en Riesgos

PG

Preparado por:	Aarón Fernández	Fecha:	04-03-2011
Revisado por:	René Damián R.	Fecha:	05-03-2011

<b>Auditoría en un Sistema de prevención de Lavado de Dinero y lucha contra el Financiamiento del Terrorismo</b>	<b>Programa de Auditoría</b>
--	------------------------------

PROCEDIMIENTO	Hecho Por:	Ref. PT
<p><b><u>I ANTECEDENTES: LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO</u></b></p> <p>Auditaremos el sistema de prevención de Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo, así como la identificación de riesgos, en <b>CREDI MASTERVISA, S. A.</b>, evaluando los métodos, procedimientos y programas tanto administrativos como operativos para la detección de las transacciones financieras que representen Alto Riesgo para la empresa.</p> <p><b><u>II ALCANCE:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificar y estructurar por medio de las matrices de riesgo, cada factor de riesgo que representa mayor amenaza a la Institución.</li> <li>b) Analizar cada factor de riesgo para evaluar la vulnerabilidad de la organización que se encuentra ante las actividades ilícitas y/o el uso del sistema financiero por los delincuentes.</li> <li>c) Evaluación de las políticas, normas y procedimientos establecidos por Credi MasterVisa, S. A., para la prevención de operaciones de Lavado de Dinero y de financiamiento del terrorismo.</li> <li>d) Cumplimiento de las normativas nacionales emitidas contra el lavado de dinero, así como, de financiamiento del terrorismo; y sus respectivos reglamentos.</li> <li>e) Análisis del programa de trabajo para Prevenir el Lavado de Dinero u Otros Activos y de Financiamiento del Terrorismo.</li> </ul> <p><b><u>III RIESGOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sistema deficiente, debido a la carencia de políticas, normas y procedimientos para la prevención de Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo.</li> <li>b) Incumplimiento en lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento, así como, la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo.</li> <li>c) Inexistencia del programa de trabajo para prevenir el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.</li> <li>d) Desinterés del gobierno corporativo de la organización.</li> </ul>		

PROCEDIMIENTO	Hecho Por:	Ref. PT
<p><b><u>IV OBJETIVOS:</u></b></p> <p><b>Objetivo General</b>  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 adecuados para la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Analizar con detalle en cuanto a cantidad, montos y tendencias de los distintos factores de riesgo identificados, para evaluarlos de manera eficaz.</li> <li>Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, así como, políticas, estrategias y programas de Credi MasterVisa, S. A., relacionadas con la prevención del Lavado de Dinero y la Lucha al Financiamiento del Terrorismo.</li> <li>Verificar la efectividad y cumplimiento, de las normas y procedimientos establecidos por la administración, para prevenir que sus productos y servicios, sean utilizados en operaciones ilegales.</li> <li>Establecer y divulgar irregularidades, incumplimientos y desviaciones de tales normativas, con el objeto de resolverlas y evitar sanciones, en contra de Credi MasterVisa, S. A., por parte del ente Fiscalizador.</li> </ol> <p><b><u>V PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p><b>1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>1.1 Registro de la Persona Obligada</b>  De acuerdo al instructivo, las nuevas personas obligadas deben proceder a su inscripción y/o registro ante la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE) en un plazo de 15 días después del inicio de operaciones. Sin embargo, para aquellas PEO activas previo a la vigencia de la ley, tendrán <u>"un mes calendario contado a partir de la vigencia del Reglamento"</u>, para remitir la información indicada. (Artículo 7 Acuerdo 118-2002). Por lo anterior, se deberá verificar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Revisar que su registro ante la IVE se realizó dentro del plazo establecido por la Ley, así mismo, obtener copia del Formulario IVE-R-01 Información General de Personas Obligadas.</li> <li>Para dar cumplimiento al segundo párrafo del artículo 19 de la Ley, verifique si la empresa cumplió con designar al Oficial de Cumplimiento en un plazo de diez (10) días contados a partir de la vigencia del reglamento de la ley, así como la notificación a la Intendencia de Verificación Especial dentro del plazo de diez (10) días posteriores a su nombramiento.</li> </ol> <p>Verificar si después del registro de la PEO ante la IVE, se realizó algún tipo de modificación a los datos generales reportados con anterioridad, de ser afirmativo, revisar que fueron hechos del conocimiento de la Intendencia de Verificación Especial dentro de los 15 días siguientes de su aprobación para ello deberá considerar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ejemplos de cambios: Modificaciones en la escritura de constitución de</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>A.F.</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>A</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>A-1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A-2</b></p>

PROCEDIMIENTO	Hecho Por:	Ref. PT
<p>representante legal, por formación de grupo financiero, Oficial de Cumplimiento, entre otros; en caso de proceder, verificar si se realizó el aviso correspondiente.</p> <p><b>1.2 Programas de Cumplimiento (Artículo 19 de la Ley y 9 del Reglamento)</b>  Adoptar normas, procedimientos y controles internos, para evitar el uso indebido de sus servicios y productos, en actividades de lavado de dinero u otros activos. Para verificar lo anterior, se realice el procedimiento siguiente:</p> <p>a) Obtener copia de las normas, procedimientos y controles que fueron enviadas por escrito a la Intendencia de Verificación Especial –IVE- revisarlos y validar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fueron aprobados por el órgano de dirección superior de la PO.</li> <li>✓ Se remitieron a la IVE en un plazo no mayor de 3 meses calendario contados a partir de la fecha de su registro o entrada en vigencia la disposición legal de su incorporación.</li> <li>✓ Cumplen con el contenido mínimo indicado en el Artículo 19 de la Ley.</li> <li>✓ Contienen responsabilidades definidas para cada tipo de funcionarios y empleados, en relación con el Lavado de Dinero y su detección.</li> </ul> <p>b) Consultar con el Oficial de Cumplimiento si la entidad ha realizado ampliaciones o modificaciones a los programas, normas y procedimientos autorizados para la prevención del Lavado de Dinero, en caso de ser afirmativo revisar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confirmar que al modificar estos programas, se considera lo indicado en el artículo 19 de la ley.</li> <li>✓ Verificar avisos a la Superintendencia de Bancos, en un plazo no mayor a un mes calendario, después de su aprobación.</li> <li>✓ Revisar si las ampliaciones o modificaciones fueron autorizadas por el órgano superior, dejando como evidencia punto de Acta.</li> <li>✓ Investigar si Credi MasterVisa, S. A. revisa sus políticas frecuentemente, para asegurarse que cumplan con las nuevas regulaciones para el efecto determinar qué sistemas tienen implementados, para saber si ha existido un cambio en las regulaciones.</li> </ul> <p><b>1.3 Comunicación de los programas</b>  Se requiere que Credi MasterVisa, S. A. tome las medidas apropiadas para hacer consciencia en el personal, sobre las políticas y procedimientos establecidos para prevenir el lavado de activos y la lucha del financiamiento del terrorismo:</p> <p>1.3.1 Entrevistar selectivamente a algunos empleados, con la finalidad de determinar si las políticas establecidas por la Administración para combatir este flagelo, son de su conocimiento, por lo que se deberá verificar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer si los procedimientos autorizados por la Administración, para la prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo, son de su conocimiento y cuáles son las formas de su comunicación.</li> <li>✓ Si están conscientes que podrían ser responsables directos, si se falta u</li> </ul>	<p><b>A.F.</b></p> 	<p><b>A</b></p> <p><b>A</b></p> <p><b>A-3</b></p>  <p><b>A-4</b></p> 

PROCEDIMIENTO	Hecho Por:	Ref. PT
<p>omite reportar la información.</p> <p><b>2. REGISTROS Y CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS</b></p> <p><b>2.1 Capacitación permanente al personal.</b>  Para efecto del cumplimiento de lo establecido en el artículo 19 de la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, en su literal "b" y 22 de su Reglamento en el literal "f", se establece que las Personas Obligadas deben proporcionar capacitación permanente, así como informar a la Superintendencia de Bancos a través de la IVE, de forma semestral un reporte de dichas capacitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verificar la existencia de un Programa de Capacitación sobre Lavado de Dinero u Otros Actos y del Financiamiento del Terrorismo, de encontrarse, revisar que está debidamente aprobado por el Consejo de Administración en el tiempo establecido por la Ley.</li> <li>b) Realizar al personal un cuestionario para evaluar el conocimiento básico acerca de este tipo de operaciones para lo cual deberá solicitar a Recursos Humanos el listado de los colaboradores que actualmente laboran, para el efecto se evaluará una muestra, elaborando la programación correspondiente.</li> <li>c) Revisar que el programa de capacitación incluye mecanismos que permita a los empleados detectar operaciones que puedan relacionarse con este delito y la forma cómo deben proceder en estos casos. Además, validar que contiene instrucciones en cuanto a las responsabilidades, obligaciones y sanciones que se derivan de la Ley.</li> <li>d) Evaluar si Credi MasterVisa, S. A. posee políticas específicas de capacitación, en especial para el personal de nuevo ingreso.</li> <li>e) Establecer si el programa de capacitación es anual o cuál es su periodicidad y si se requiere la participación de todos los empleados, de no ser así, solicitar un detalle de los colaboradores que no asisten a dichas capacitaciones.</li> <li>f) Obtener detalle (Por ejemplo: Listado de Nombres, cargo del colaborador, naturaleza del curso, patrocinador, presentadores, etc.) de todos los cursos de entrenamiento (internos o externos), recibidos por el personal durante el año.</li> <li>g) Investigar si la entidad posee mecanismos de verificación del conocimiento de los empleados en materia de control y prevención de operaciones de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo.</li> <li>h) Determinar si se lleva un registro de las capacitaciones impartidas y revisar si se reporta semestralmente o anualmente a la IVE sobre dichas capacitaciones.</li> </ul> <p><b>3. CUMPLIMIENTO DE "LA POLÍTICA CONOZCA A SU EMPLEADO"</b></p> <p>La persona obligada, debe incluir en sus programas Anti-lavado, medidas específicas para conocer e identificar a los empleados de acuerdo a los procedimientos de reclutamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verificar y evaluar el sistema del proceso de reclutamiento del personal, identificando fortalezas y debilidades, para el efecto realizar narrativas.</li> <li>b) Revisar que el expediente de los colaboradores de la Institución, contiene registros de las capacitaciones.</li> <li>c) Validar si existe actualización de datos del empleado y que período se realiza.</li> </ul>	<p><b>M.R.</b></p> 	<p><b>B</b></p> <p><b>B-1</b></p> <p><b>B-2</b> <b>Y</b> <b>B-3</b></p> <p><b>B-4</b></p> <p><b>B-5</b></p> 

PROCEDIMIENTO	Hecho Por:	Ref. PT
<p>d) Confirmar si existen controles y monitoreo del comportamiento de las variaciones representativas del personal, respecto a su vida social y económica.</p> <p>e) Revisar y validar si poseen un monitoreo de cuentas de empleados que manejan y operan valores y/o similares (agencias, unidad de registro y aplicación de pagos).</p> <p>f) Verificar si existe alertas en el sistema, que permitan identificar las cuentas de empleados que realizan pagos que exceden del límite de crédito otorgado y del exceso de retiros de efectivo.</p>	<p><b>M.R.</b></p> 	<p><b>B-5</b></p>
<p><b>4. CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA “CONOZCA A SU CLIENTE”</b></p>		<p><b>C</b></p>
<p><b>4.1 Conocimiento e identidad de los clientes</b></p>		
<p>De acuerdo al artículo 19, inciso “d” y 21 de la Ley, así como 20 del Reglamento, las Personas Obligadas deberán llevar un registro en los formularios que para el efecto diseñará la Intendencia de Verificación Especial, de las personal individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro normal o aparente de su negocio, en consecuencia:</p>		
<p>a) Verificar e identificar si existen políticas, normas y/o procedimientos relacionados a la Política Conozca a su Cliente, así mismo validar si está autorizada por la Gerencia General o Consejo de Administración.</p> <p>b) Solicitar a la unidad responsable del resguardo de los Formularios IVE-TC-01, un reporte de las tarjetas de crédito que fueron activadas durante el semestre y seleccionar una muestra de clientes.</p> <p>c) Verificar cuales son los canales utilizados para la verificación de las información de los tarjetahabientes nuevos, con la finalidad de evaluar si este procedimiento es adecuado y cumple con las funciones para garantizar el conocimiento adecuado del cliente, el cual como mínimo debe contener:</p>		<p><b>C-1</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información General,</li> <li>✓ Información Socioeconómica,</li> <li>✓ Niveles de Ingreso,</li> <li>✓ Capacidad de consumo,</li> <li>✓ Referencias Personales y Laborales,</li> <li>✓ Referencias Bancarias.</li> <li>✓ Y otros que se consideren necesarios</li> </ul>		
<p>d) Verificación de documentos, que garanticen legitimidad en el caso de la cédula de vecindad y permita establecer adecuadamente la dirección de residencia del tarjetahabiente.</p>		
<p>e) Revisar que dentro de los registros de la entidad, no existen tarjetas de crédito 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><b>4.2 Registro de clientes, actualización y conservación de expedientes</b></p>		<p><b>C-2</b></p>
<p>Se requiere a las personas obligadas, llevar y 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>		

PROCEDIMIENTO	Hecho Por:	Ref. PT
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Validar si existen procedimientos y documentos que permitan identificar a los clientes que inician la relación comercial con la empresa.</li> <li>b) Determinar si dentro de los procedimientos de "Política Conozca a su Cliente", está considerada la actualización de datos y cada cuánto se realiza.</li> <li>c) Evaluar las medidas de seguridad de los ambientes asignados por la administración para el resguardo de la información.</li> <li>d) Requerir cuando los registros son conservados en medios magnéticos, la ubicación de las copias de seguridad y corroborar su existencia física.</li> <li>e) Establecer si el acceso a esta información es restringida o está a disposición de todo el personal.</li> <li>f) Observar si los registros están clasificados de acuerdo a su naturaleza (vigente y/o cancelada).</li> <li>g) Verificar que la Institución actualiza durante la vigencia de la relación comercial la información de sus clientes y la conserva como mínimo cinco años después de la finalización de la transacción o cancelación de la cuenta, para dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley.</li> <li>h) Consultar el procedimiento a seguir en los casos donde la información supera los cinco años, de que la relación con el cliente haya concluido.</li> </ul>	<b>M.R.</b> 	<b>C-2</b> 
<p><b>4.3 Monitoreo de cuentas, identificación de transacciones inusuales o sospechosas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Revisar las políticas y procedimientos de la entidad, asegurándose que hayan implementado un sistema automatizado y/o manual, que pueda ser efectivo en detectar y reportar transacciones inusuales. (Por ejemplo: Sistemas de alarma, banderas rojas, entre otros).</li> <li>b) Verificar si existe algún tipo de alerta que el sistema de prevención genere al momento de detectar alguna transacción inusual y determinar si las señales de alerta establecidas son eficaces.</li> <li>c) Verificar la forma como identifica el sistema estas transacciones y si genera algún reporte, e indicar quién y qué tipo de seguimiento se les da.</li> <li>d) Confirmar si existe estadísticas y/o supervisión de los diferentes Centros de Servicios (<i>agencias</i>), la frecuencia o no del reporte de las transacciones inusuales de forma adecuada.</li> <li>e) Revisar y validar si existen evaluaciones por Agencias a nivel regional y riesgo.</li> <li>f) Validar los diferentes tipos de parámetros que se manejan en la Unidad de prevención, con cada alerta y/o reporte.</li> </ul>		<b>C-3</b>  <b>Y</b> <b>C-4</b>
<p><b>4.4 Registros Diarios</b></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 US\$ 10,000.00 o su equivalente en moneda nacional, que se realicen en una o varias operaciones por la misma persona durante un día.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Confirmar si la entidad, cuenta con un sistema que le permita identificar las transacciones superiores a US\$ 10,000.00 o su equivalente en moneda nacional. Así como, el cumplimiento de respuesta e informe a la IVE.</li> <li>b) Validar que la transacción fue reportada de forma oportuna (los primeros 5 días hábiles del mes siguiente).</li> <li>c) Verificar que los Formularios IVE-TC-03 contengan toda la información que en ellos se requiere:</li> </ul>		<b>C-5</b> 

PROCEDIMIENTO	Hecho Por:	Ref. PT
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Datos necesarios de la transacción (nombre de la persona, número de cuenta, producto, origen y destino de los fondos)</li> <li>✓ Firma y código del empleado que llenó el formulario</li> <li>✓ Firma y código del empleado que autorizó la operación</li> <li>✓ Firma del cliente o persona quien efectuó la operación</li> </ul>	↓	
<p><b>5. CAPACIDAD, DESEMPEÑO Y FUNCIÓN DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO</b></p>	<b>A.F.</b>	<b>D</b>
<p><b>5.1 Oficial de Cumplimiento – OFC -</b></p>	↓	
<p>Según el artículo 19 de la Ley y 21 del Reglamento, las personas obligadas deben designar funcionarios gerenciales encargados de vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos, así como, de las obligaciones que la ley impone. En consecuencia revisar lo siguiente:</p>		
<p>a) Establecer si se designó el Oficial de Cumplimiento, en un plazo no mayor de dos meses contados a partir del registro o que haya entrado en vigencia la disposición legal, asimismo, solicitar una copia del acta de su nombramiento.</p>		<b>A Y</b>
<p>b) Solicitar una copia del oficio donde se notifica a la Superintendencia de Bancos sobre el nombramiento, revisando que se haya presentado dentro del plazo de diez días.</p>		<b>A-2</b>
<p>c) Solicitar el perfil del puesto aprobado por la Junta Directiva y el expediente del OFC, luego realizar una evaluación, para corroborar que cumpla con los requisitos establecidos.</p>		
<p>d) Verificar que el Oficial de Cumplimiento se dedica exclusivamente al cumplimiento de sus funciones, en cumplimiento a las atribuciones establecidas en el artículo 22 del Reglamento.</p>		<b>D-1</b>
<p>e) Determinar si el OFC, tiene la suficiente independencia y apoyo de la Administración para el cumplimiento de sus funciones, para lo cual, deberá observar: i) Posición en el organigrama, ii) Quién lo nombra y iii) Dependencia a quién reporta.</p>		
<p>f) Solicitar Organigrama del Departamento de Cumplimiento, validando que exista suficiente número de empleados para las actividades del área.</p>		<b>D-2</b>
<p>g) Verificar los puntos y actividades contenidas en el plan anual de trabajo del Oficial de Cumplimiento, así como validar las funciones principales, si cumple con los requerimientos necesarios que establece la normativa.</p>	↓	<b>D-3</b>
<p>El Oficial de Cumplimiento como parte del staff y encargado del cumplimiento de la ley, debe mantener una constante actualización técnica y legal sobre el tema de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos y de la lucha del Financiamiento del Terrorismo, por consiguiente:</p>	↓	
<p>a) Entrevistar al Oficial de Cumplimiento para conocer su nivel de conocimiento de las leyes, regulaciones y guías vigentes, relacionadas con lavado de dinero y detección de transacciones sospechosas, asimismo del financiamiento del terrorismo.</p>		<b>A.F.</b>
<p>b) Consultar el tipo de entrenamiento recibido sobre la legislación y aspectos concernientes al lavado de dinero de activos y del financiamiento del terrorismo, obteniendo detalles (por ejemplo, naturaleza del curso, patrocinador, presentadores, etc.)</p>		<b>D-4</b>
<p>c) Conocer la periodicidad de la capacitación del OFC.</p>	↓	

PROCEDIMIENTO	Hecho Por:	Ref. PT
<p><b>5.2 Comunicación de Transacciones Inusuales y Sospechosas</b></p> <p>a) Determinar los canales de comunicación establecidos por la PO, para que los funcionarios o empleados informen al OFC sobre operaciones inusuales.</p> <p>b) Consultar si existe algún sistema de control cruzado, para asegurarse que todas las transacciones inusuales se reportan al OFC.</p> <p>c) Verificar que la entidad posea un sistema de expedientes de transacciones inusuales, luego proceder a su inspección contemplando los aspectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que exista un expediente para cada transacción reportada y que está debidamente identificado con un número correlativo.</li> <li>✓ Documentación de soporte sobre las alertas o banderas rojas que dieron origen a la transacción inusual.</li> <li>✓ Informe final sobre la investigación o análisis realizado a la transacción inusual reportada.</li> </ul> <p>La literal "b" del artículo 16 del Reglamento, requiere que el Oficial de Cumplimiento, determine si la información y otros asuntos contenidos en el reporte de transacción inusual, tienen carácter de sospechosa, en el plazo de 15 días, a partir de que se haya hecho de su conocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar al Oficial de Cumplimiento los registros de las transacciones sospechosas y verificar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar si los funcionarios o empleados que detectaron la operación, dieron a conocer oportunamente la situación al OFC.</li> <li>✓ Evaluar si el OFC, estableció en un plazo no mayor de 15 días, si la transacción inusual reportada tiene el carácter de sospechosa.</li> <li>✓ Confirmar si los resultados de los hallazgos del OFC, son remitidos oportunamente al Comité de Riesgos.</li> <li>✓ Revisar que el OFC haya notificado todas las operaciones que calificó como sospechosas, en el plazo de 10 días desde que llenó el registro, (esto debe hacerse en el formulario IVE-TC-05 Reporte de Transacción Sospechosa).</li> </ul> </li> <li>• Verificar que la entidad tiene mecanismos para garantizar la reserva de las operaciones sospechosas reportadas y que los documentos originales que sirvieron de soporte se mantienen con la debida seguridad.</li> <li>• Consultar si en caso de no existir transacciones sospechosas en un trimestre calendario, se cumple con informar a la Superintendencia de Bancos sobre esta situación, en el plazo de un mes, después de terminado el trimestre.</li> </ul>	<p><b>M.R.</b></p>  <p><b>A.F.</b></p> 	<p><b>D-5</b></p> <p><b>C-3</b></p> <p><b>C-4</b></p>  <p><b>D-5</b></p> <p><b>E</b></p>
<p><b>6. CUMPLIMIENTO CON OTRAS FUNCIONES</b></p> <p>Dentro de las atribuciones del Oficial de Cumplimiento se encuentra el presentar informes a la Junta Directiva de la entidad, asimismo, remitir reportes a la Superintendencia de Bancos a través de la IVE. Por lo tanto, deberá solicitar al OFC la información siguiente:</p> <p>a) Reporte semestral de resultados de capacitación al personal sobre aspectos relacionados con la Prevención y Detección del Lavado de Dinero u Otros Activos a la IVE.</p> <p>b) Reporte mensual de transacciones en efectivo superiores a diez mil dólares o</p>		<p><b>B-4</b></p> <p><b>E</b></p>

PROCEDIMIENTO	Hecho Por:	Ref. PT												
<p>su equivalente en moneda nacional, enviado a la Superintendencia de Bancos, verificando que se haya enviado dentro de los primeros 5 días hábiles, siguientes del mes inmediato siguiente al que corresponda.</p> <p>c) Informe trimestral presentado al Consejo de Administración, sobre los resultados obtenidos de las evaluaciones efectuadas a los controles internos ejecutados por la entidad, relacionados con el programa de cumplimiento.</p> <p>d) Validar el cumplimiento de respuesta y seguimiento de Oficios de la IVE.</p> <p><b><u>VI TIEMPO Y PERSONAL INVOLUCRADO:</u></b></p> <table data-bbox="224 541 852 724"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: right;"><b>Horas</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AUDITOR INTERNO</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>SUPERVISOR DE AUDITORÍA</td> <td style="text-align: right;">48</td> </tr> <tr> <td>ASISTENTE DE AUDITORÍA</td> <td style="text-align: right;"><u>104</u></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: right;"><b>157</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">=====</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>El borrador del informe, será entregado al Auditor Interno para su revisión y corrección el 21 de Marzo de 2011.</li> </ul>		<b>Horas</b>	AUDITOR INTERNO	5	SUPERVISOR DE AUDITORÍA	48	ASISTENTE DE AUDITORÍA	<u>104</u>	TOTAL	<b>157</b>		=====	<p><b>A.F.</b></p> 	<p><b>E</b></p> 
	<b>Horas</b>													
AUDITOR INTERNO	5													
SUPERVISOR DE AUDITORÍA	48													
ASISTENTE DE AUDITORÍA	<u>104</u>													
TOTAL	<b>157</b>													
	=====													

**APROBACIÓN:**

Vo. Bo.

**RENÉ DAMIÁN R.**

Fecha:

**MARZO, 02 DE 2011**

## MATRIZ DE RIESGO

(Identificación y Medición de los Factores de Riesgo)

No.	FACTOR DE RIESGO	SEGMENTO	VARIABLES		RIESGO INHERENTE
			Tipo de personas	Eventos de riesgo	
1	Clientes	Individuales (nacionales y extranjeros)	Comerciantes (negocios propios) y en Relación de Dependencia	Fuera del perfil transaccional	3
				Tipo de actividad económica	4
				Utilización de identificación falsa	5
			PEP's	Operaciones en efectivo	5
				Cuentas con saldos a favor	3
				Transacciones para actos de corrupción	5
		Jurídico (nacionales y extranjeros)	Sociedades	Uso de testaferros	4
				Tipo de actividad económica	4
				Utilización de identificación falsa	5
			Organizaciones sin fines de lucro	Fuera del perfil transaccional	3
				Operaciones en efectivo	5
				Cuentas con saldos a favor	3
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE -CLIENTE</b>					<b>4</b>

No.	FACTOR DE RIESGO	SEGMENTO	VARIABLES		RIESGO INHERENTE
			Tipo de producto	Eventos de riesgo	
2	Productos y Servicios	Tarjeta Nacional	Clásica	Uso de la tarjeta en comercios de alto riesgo (casinos, otros)	5
			Dorada	Retiros de efectivo	5
			Empresarial Clásica	Compras por internet	5
		Tarjeta Internacional	Empresarial Dorada	Banca en Línea (transferencias electrónicas)	3
			Platinum	Extrafinanciamientos	3
			<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE -PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		

No.	FACTOR DE RIESGO	SEGMENTO	VARIABLES		RIESGO INHERENTE
			Eventos de riesgo por ubicación		
3	Ubicación Geográfica	Nacional	Áreas Geográficas de Alto Riesgo	Zacapa	5
				Huehuetenango	5
				San Marcos	5
				Quetzaltenango	2
				Sololá	1
				Escuintla	2
				Guatemala	2
		Internacional	Países con Alto Riesgo de Crimen Organizado	México	5
				Colombia	5
				Taiwán	5
			Países considerados como Paraísos Fiscales	Islas Caimán	5
				Islas Bahamas	5
				Singapur	5
				<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE -UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>	

No.	FACTOR DE RIESGO	SEGMENTO	VARIABLES		RIESGO INHERENTE
			Eventos de riesgo		
4	Canales de Distribución	Agencias	Procedimientos, políticas y controles	Complicidad de empleados	5
			Personal	Personal incapacitado	3
			Equipo	Capacidad insuficiente del software utilizado para el monitoreo	4
		Cajeros Automáticos	Tipo de transacciones	Retiros de efectivo	5
		Banca Electrónica	Operaciones internacionales	Transferencias electrónicas	3
		<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE -CANALES DE DISTRIBUCIÓN</b>			

## NIVEL DE RIESGO INHERENTE

Factor de Riesgo		Nivel de Riesgo Inherente
1	Clientes	4 -Arriba de Moderado
2	Productos y Servicios	4 -Arriba de Moderado
3	Ubicación Geográfica	3 -Moderado
4	Canales de Distribución	4 -Arriba de Moderado
Nivel de Riesgo Inherente Global		4 -Arriba de Moderado

## CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados de las evaluaciones realizadas con Matrices de Riesgos, el nivel de riesgo inherente global de la Institución, que incluye los factores de riesgo como Clientes, Productos y Servicios, Ubicación Geográfica y Canales de Distribución, es **4 Arriba de Moderado**, por lo que debe establecer políticas, procedimientos y controles adecuados y oportunos para mitigar el riesgo que la entidad sea utilizada para el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

## Evaluación del Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo en la Unidad de Cumplimiento

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

a. Registros de la Persona Obligada

<b>CÉDULA</b>		<b>A</b>
Hecho por:	<b>A.F.</b>	Fecha: <b>04-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>24-03-2011</b>

No.	Información enviada	Fecha Límite para enviar	Fecha de envío	Enviado a Tiempo	REF	NOTA
1	Información general de la persona obligada	26/05/2002	21/05/2002	✓	<b>A-1</b>	
2	Nombramiento del Oficial de Cumplimiento	16/05/2002	15/05/2002	✓	<b>A-2</b>	
3	Programas, políticas, normas y procedimientos internos para prevenir y detectar el lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo	25/07/2002	20/07/2002	✓	<b>A-3</b>	
4	Cambio de nombramiento del Oficial de Cumplimiento, del año 2010 debido a la nueva estructura.	01/03/2010	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>N/A</b>	No se ha reportado
5	Comunicación de los programas	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>X</b>	<b>A-4</b>	

### Referencias:

✓ = Si cumple

X = No cumple

N/A = No Aplica

### **HALLAZGOS:**

1. Dentro de la organización hubo cambios en la Unidad de Cumplimiento, debido al nuevo nombramiento del Oficial de Cumplimiento; sin embargo, no se ha reportado a la Intendencia de Verificación Especial (IVE). Actualmente, el Oficial de Cumplimiento es el Lic. José Miguel Cervantes Ochoa.

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

INFORMACIÓN ENVIADA A LA IVE

<b>CÉDULA</b>		<b>A-1 1/2</b>
Hecho por:	<b>A.F.</b>	Fecha: <b>04-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>24-03-2011</b>

FORMULARIO IVE-R-01



(Para uso exclusivo de la IVE)

### INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONAS OBLIGADAS

<b>1. LUGAR:</b> Guatemala, ciudad	<b>2. FECHA (dd/mm/aaaa):</b> 21/05/2010	<b>3. CÓDIGO IVE:</b>
---------------------------------------	---	-----------------------

4. DATOS DE CONSTITUCIÓN DE LA PERSONA OBLIGADA		
4.1 Tipo de entidad :		
4.1.1 Sociedad Anónima	4.1.2 Otro (Especifique) _____	
4.2 Nombre o razón social completo: Credi MasterVisa, Sociedad Anónima		
4.3 Nombre comercial: Credi MasterVisa, S.A.		
4.4 Actividad económica principal de la entidad: Empresa financiera que presta servicios de administración y emisión de tarjetas de crédito		
4.5 Escritura pública de constitución de sociedad número: Número 82		4.6 Fecha: (dd/mm/aaaa): 03/09/1995
4.7 Notario que la autorizó: Lic. Armando Aguirre Sandoval		
4.8 Capital autorizado a la fecha: Cinco millones de quetzales (Q 5,000,000.00)		4.9 Capital pagado a la fecha: Cinco millones de quetzales (Q 5,000,000.00)
4.10 Número de patente:		
4.10.1 De sociedad: S-4567		4.10.2 De empresa: E-4567
4.11 Inscripción definitiva:		
4.11.1 Número: S-4567	4.14.2 Folio: 345 Y 346	4.14.3 Libro: 15
<b>NOTA:</b>		
a) En caso de futuras modificaciones a la escritura pública de constitución de sociedad o documento constitutivo, deberá hacerlo del conocimiento de la Superintendencia de Bancos en un plazo de 15 días.		
b) En caso de que el espacio sea insuficiente, anexar la continuación de la información especificando a qué numeral corresponde.		

5. DATOS GENERALES DE LA PERSONA OBLIGADA			
5.1 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio y departamento):			
Avenida Las Américas	18-41	Zona 14	Ciudad, Guatemala
5.2 Teléfonos:		5.3 Fax:	
502 2363-2031		502 2363 2000	
5.4 Correo electrónico:		5.5 Página Web:	
<a href="mailto:credimastervisa@gmail.com">credimastervisa@gmail.com</a>		<a href="http://www.credimastervisa.com.gt">www.credimastervisa.com.gt</a>	
5.6 Número de Identificación Tributaria (NIT):			
2304415-1			

**Anexo A**

6. DATOS DE LOS SOCIOS Y REPRESENTANTES LEGALES				
6.1 DATOS DE LOS SOCIOS * (O DEL PROPIETARIO, EN EL CASO DE UNA ENTIDAD INDIVIDUAL)				
6.1.1	6.1.2	6.1.3	6.1.4	6.1.5
Nombres y apellidos completos:	No. de cédula de vecindad o pasaporte:	Lugar de emisión:	% de participación:	NIT:
a) David Ramos Mendoza	A-1 83567	Guatemala	40	2893478-3
b) Roberto Damián Paiz	A-1 56234	Guatemala	35	9876450-1
c) Fernando Torres Regil	A-1 45980	Guatemala	15	5678321-5
d) Marcos Salguero Montenegro	A-1 33215	Guatemala	10	4567778-2
e)				
* Propietarios del 5% o más de las acciones.				
6.2 DATOS DEL GERENTE Y OTROS REPRESENTANTES LEGALES				
6.2.1	6.2.2	6.2.3	6.2.4	6.2.5
Nombres y apellidos completos:	No. de cédula de vecindad o pasaporte:	Lugar de emisión:	Cargo:	NIT:
a) Andrés Rigalt Del Valle	A-1 38976	Guatemala	Gerente General	2334566-7
b) Miguel Espinoza Gutierrez	G-7 18465	Sololá	Subgerente	1234567-9
c)				
d)				
e)				

**RECIBIDO**  
Intendencia de  
Verificación Especial IVE  
15 de mayo 2002

**Anexo B**

7. NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION U ORGANOS DE DIRECCION				
7.1	7.2	7.3	7.4	7.5
Nombres y apellidos completos:	No. de cédula de vecindad o pasaporte:	Lugar de emisión:	Cargo:	NIT:
a) Angelica Corzo Landaverry	A-1 43567	Guatemala	Presidenta	9876541-0
b) Ricardo Sánchez Marroquín	A-1 56788	Guatemala	Vice-Presidente	4857653-5
c) Esteban Córdova Morán	A-1 32567	Guatemala	Secretario	9887653-4
d) Sebastian Dominguez Pérez	O-16 33456	Cobán A.V.	Accionista	5432109-6
e)				

Firma del Representante Legal	Sello de la Empresa
-------------------------------	---------------------

Base Legal: Artículo 7 del Acuerdo Gubernativo No. 118-2002, "Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros".

**CREDI MASTERVISA, S. A.**

**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT  
Auditoría Interna**

**NOMBRAMIENTO DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

<b>CÉDULA</b>		<b>A-2</b>
Hecho por:	<b>A.F.</b>	Fecha: <b>04-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>24-03-2011</b>

Guatemala 15 de mayo de 2002

Lic. Javier Menéndez Hernández  
Intendente de Verificación Especial  
Superintendencia de Bancos  
Guatemala, ciudad.

Estimado Licenciado:

Por este medio le notificamos que en nuestra sesión de Consejo Administración de fecha 05 de mayo de 2002, según acta CA-08-2002, fue nombrado como Oficial de Cumplimiento el Licenciado Alberto Monsanto Sánchez, con el objeto de cumplir con el artículo 21 del reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

En nuestra institución estamos seguros que el Lic. Monsanto, es la persona idónea para desempeñar exclusivamente este cargo por la experiencia y trayectoria dentro de la organización, para ello estamos adjuntando su currículum vitae.

Atentamente,

Lic. Andrés Rigalt Del Valle  
Gerente General y Representante Legal  
Credi MasterVisa, S. A.

C.c. archivo



CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

b. Programas de Cumplimiento

<b>CÉDULA</b>		<b>A-3</b>
Hecho por:	<b>A.F.</b>	Fecha: <b>08-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>24-03-2011</b>

**CUESTIONARIO DE POLÍTICAS Y NORMAS PARA LA PREVENCIÓN DE LD Y FT**

No.	PREGUNTA	SI	NO	REF
1	¿Existen políticas, normas y procedimientos del sistema de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo dentro de la institución?	✓		<b>A-3.1</b>
2	¿Las políticas, normas y procedimientos del sistema de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo, son aprobadas por el órgano de dirección superior?	✓		<b>D-3</b>
3	¿El documento mencionado anteriormente, fue remitido a la IVE en un plazo no mayor de 3 meses calendario contados a partir de la fecha de su registro o entrada en vigencia la disposición legal de su incorporación?	✓		<b>D-3</b>
4	¿El contenido de las políticas, normas y procedimientos del sistema de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo, cumple de acuerdo a los requerimientos de la Ley de LD y FT, así como, define responsabilidades civiles, administrativas y penales para cada tipo de funcionarios?	✓		
5	Se revisa de forma periódica y razonable las políticas, normas y programas del sistema de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo, además, se actualiza conforme a las nuevas regulaciones?		X	
6	¿Existen modificaciones en los programas y procedimientos del sistema de prevención de LD y FT, en los últimos años?		X	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Con los cambios realizados, fortalece los mecanismos establecidos en el artículo 19 de la Ley?</li><li>• Las nuevas políticas y normas fueron aprobadas por el Consejo superior de la Organización?</li><li>• Se dio aviso a la Intendencia de Verificación Especial, en un plazo no mayor a un mes calendario, después de su aprobación.</li></ul>		<b>N/A</b>	

**Referencias:**

✓ = Si cumple

X = No cumple

N/A = No Aplica

**HALLAZGOS:**

2. El programa de cumplimiento está desactualizado, debido que no existe un seguimiento de revisión y actualización de políticas, normas y procedimientos del sistema de prevención de lavado de dinero y la lucha contra el financiamiento del terrorismo, asimismo, no existe el interés del tema por parte del Gobierno Corporativo.

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

**POLÍTICAS Y NORMAS PARA LA PREVENCIÓN DE  
LD Y FT**

<b>CÉDULA</b>		<b>A-3.1</b>
Hecho por:	<b>A.F.</b>	Fecha: <b>08-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>24-03-2011</b>

**POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DEL  
FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO ✓**

Con el propósito de atender los requerimientos de la Ley y con el objetivo de procurar un alto nivel de integridad en el personal que labora para Credi MasterVisa, S. A., se establece la presente Política, la cual describe un proceso que inicia con el reclutamiento y selección del colaborador, su contratación y finaliza con el retiro de la institución. Además, incluye temas respecto a la capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de la Ley. La capacitación también abarca el conocimiento de técnicas que permitan a los empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero y al financiamiento del terrorismo y las maneras de proceder en tales casos.

Otro punto importante es el establecimiento de un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas. Y por último la formulación y puesta en marcha de medidas específicas para conocer e identificar a los clientes, enfocado con la política de “Conozca a su cliente”.

La administración es responsable de comunicar y velar por el apropiado cumplimiento de tales políticas, apoyándose en el reglamento interno de trabajo para la aplicación de las sanciones que correspondan. Se presentan a continuación el listado de las políticas las cuales serán aplicadas en la empresa Credi MasterVisa, S. A.:

1. Componentes generales del Sistema de Prevención de Lavado de Dinero.
2. Componentes de Oficialía de Cumplimiento del sistema de prevención de Lavado de Dinero.
3. Componentes de Recursos Humanos del Sistema de prevención de Lavado de Dinero.
4. Informe al Consejo de Administración sobre la detección de transacciones Inusuales o sospechosas y su reporte a la IVE.
5. Criterios para definir el carácter sospechoso de una transacción.
6. Confidencialidad de información.
7. Normas y procedimientos de Control Interno.

**RECIBIDO**  
**Intendencia de**  
**Verificación Especial IVE**  
**15 de mayo 2002**

**Referencias:**

✓ = Si cumple

CREDI MASTERVISA, S. A.

**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**  
**Auditoría Interna**

**c. Comunicación de los Programas**

Con base a la entrevista realizada al personal de la empresa con el objeto de validar el conocimiento y el medio de publicación de la política establecida para la prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo, asimismo la selección de colaboradores claves dentro de la Institución, se tuvo el siguiente resultado:

<b>CÉDULA</b>		<b>A-4</b>
Hecho por:	<b>A.F.</b>	Fecha: <b>08-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>24-03-2011</b>

No.	PREGUNTA	SI	NO	TOTAL	REF
1	¿Conoce Ud. la política de la Institución, sobre las medidas y prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo?	18	2	20	✓
2	Cuál es el medio por el que conoció la política sobre las medidas y prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo?			20	✓
	• Correo electrónico o circular informativa	3			
	• Pagina Web Sharepoint	2			
	• Proceso de inducción	15			
3	¿El medio de comunicación del material de apoyo del programa o políticas sobre la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, es eficaz?	18	2	20	✓
4	¿Conoce sobre las responsabilidades civiles y administrativas, así como procesos penales relacionados al incumplimiento de la política interna y la normativa nacional que rige el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo?	17	3	20	✓
5	¿Existe retroalimentación sobre los procedimientos y conocimientos necesarios sobre las medidas y prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo?	10	10	20	✗

**Referencias:**

✓ = Si cumple  
X = No cumple  
N/A = No Aplica

**HALLAZGOS:**

3. No existe un sistema adecuado sobre los procedimientos y conocimientos actualizados, de las medidas y prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo, debido que el 50% del personal entrevistado indicó que no hay procedimientos de retroalimentación específica en las áreas de trabajo de cada colaborador.

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

**CAPACITACIÓN PERMANENTE Y REGISTROS DE EMPLEADOS- POLÍTICA CONOZCA A SU EMPLEADO**

<b>CÉDULA</b>		<b>B</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>09-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>24-03-2011</b>

No.	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS	REF
1.	Políticas y programas de capacitaciones internas y externas.	✓	<b>B-1</b>
2.	Evaluación del personal y resultados del cuestionario aplicado a la muestra seleccionada.	✗	<b>B-2</b>
3.	Aspectos evaluados (cuestionario) al personal relacionado al conocimiento sobre la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.	✓	<b>B-3</b>
4.	Registro y control de capacitaciones internas y externas otorgadas a los empleados y funcionarios, así como el cumplimiento de la normativa de LD y FT relacionado al tema.	✓	<b>B-4</b>
5.	Expedientes, registros y actualización de datos de empleados.	✗	<b>B-5</b>

**OBSERVACIONES**

Programas de capacitación, se evaluó juntamente con el plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento. Ver **D-3**

- Toda la documentación e información, fue proporcionada por el departamento de Recursos Humanos y de la Unidad de Cumplimiento.

**Referencias:**

✓ = Satisfactorio  
X = No satisfactorio  
N/A = No Aplica

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

**Políticas y programas de capacitaciones internas y externas**

<b>CÉDULA</b>		<b>B-1</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>09-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

- a) Se verificó la política interna de la institución respecto a las capacitaciones específicas, la cual está autorizada por el Consejo de Administración, así mismo, está incluida dentro del plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento. ▼
- b) Se solicitó el plan y el programa de capacitación permanente para el año 2010, y se determinó que dicho plan contiene actividades y talleres necesarios que abarca a todas las áreas de la empresa.

<b>POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO ✓ ▲</b>
Sin excepción, todo colaborador que ingrese a CREDI MASTERVISA, S. A., deberá capacitarse en las materias y niveles relacionados al tema de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, para que cubran adecuadamente los principales aspectos de la cultura corporativa de la empresa, los aspectos profesionales, parciales relativos y de competencias al desempeño del puesto específico que va a ocupar, y la legislación y normativa obligatoria emitidas por la Superintendencia de Bancos, en materia de Prevención de Lavado de Dinero.
De igual forma, el objetivo de la capacitación es actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del colaborador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella; prepararlo para ocupar una vacante o un puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo, incrementar su productividad y mejorar aptitudes.
<ul style="list-style-type: none"><li>• La evaluación de las necesidades de capacitación se realizará de manera anual, de acuerdo a los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño.</li><li>• La metodología para efectuar el diagnóstico será definida por la Gerencia de Recursos Humanos.</li><li>• Es responsabilidad de los Directores de Área o Coordinadores de área, Jefaturas y colaboradores de la Institución, dar la información que se les solicite a ese efecto, en el plazo definido.</li><li>• Según los resultados obtenidos en el diagnóstico, la dirección de Recursos Humanos, iniciará el proceso de evaluación de proveedores internos y externos para cubrir las necesidades expuestas y plantear el Plan de Capacitación.</li><li>• Se efectuarán actividades no programadas por medio del diagnóstico y se analizarán las razones de las solicitudes, éstas deberán ser aprobadas por las Jefaturas, Directores o Coordinadores de Áreas, con el objetivo de coordinar su viabilidad y ejecución.</li><li>• Los horarios de capacitación serán determinados por la dirección de Recursos Humanos, según lo amerite, previa consulta a las jefaturas involucradas. Pueden ser en horas hábiles o no hábiles</li><li>• Cuando una jefatura autoriza a su personal a participar en alguna actividad de capacitación, éste está en la obligación de asistir. En caso contrario, deberá presentar la justificación de su ausencia, vía electrónica o escrita por al menos 24 horas antes del evento, para ser evaluada por la dirección de Recursos Humanos y su jefe inmediato. Si la justificación no se considera válida podrá ser sancionado.</li></ul>

**CPC**

**CREDI MASTERVISA, S. A.**  
**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación y conocimiento del personal respecto al**  
**tema de LD/FT**

<b>CÉDULA</b>		<b>B-2 1/2</b>	
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha:	<b>10-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha:	<b>25-03-2011</b>

De acuerdo a la muestra de 35 personas considerada para la evaluación del conocimiento básico del tema de Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo, se trasladó pruebas al azar en diferentes áreas de la Institución, a continuación se presenta el detalle de la tabulación de datos:

**RESULTADOS:**

No. de Pregunta	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		REF
	Si	No																			
1	✓		✓	✗	✓			✗	✓				✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓	✗	✓			✗	✓				✓		✓		✓		✓		
3		✗	✓	✗		✗		✗	✓			✗	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓			✗	✓		✓		✓		✓		✓		
5		✗		✗	✓			✗		✗			✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓	✗		✗	✓		✓			✗	✓		✓		✓		✓		
7	✓					✗		✗	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
8		✗	✓	✗	✓			✗	✓				✓		✓		✓		✓		
9		✗				✗		✗		✗	✓			✗		✗		✗		✗	
10	✓				✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
11		✗	✓	✗		✗		✗	✓			✗		✗		✗		✗		✗	
12	✓		✓			✗	✓		✓		✓			✗		✗		✗		✗	
13		✗	✓	✗	✓		✓		✓			✗	✓		✓		✓		✓		
14	✓					✗		✗	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
15		✗		✗	✓		✓		✓			✗	✓		✓		✓		✓		
16	✓			✗	✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓		
17	✓			✗	✓		✓		✓			✗	✓		✓		✓		✓		
18		✗	✓		✓		✓		✓		✓		✗		✗		✗		✗		✗
19		✗	✓	✗	✓			✗	✓			✗	✓		✓		✓		✓		
20		✗	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓	✗	✓			✗	✓				✓		✓		✓		✓		
22	✓		✓	✗	✓			✗	✓				✓		✓		✓		✓		
23		✗	✓	✗		✗		✗	✓			✗	✓		✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
25		✗	✓			✗		✗	✓		✓		✓		✓		✓		✓		

CONTINÚA EN LA SIGUIENTE PÁGINA

**CREDI MASTERVISA, S. A.**  
**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación y resultados del cuestionario**

<b>CÉDULA</b>		<b>B-2 2/2</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>10-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

CONTINUACIÓN DE LA PÁGINA ANTERIOR														REF							
26		X	✓			X	✓		✓		✓		✓		✓		✓			B-2 1/2  Y  B-3	
27	✓		✓	X		X	✓		✓		X	✓		✓		✓		✓			
28	✓		✓	X	✓			X		X			X		X		X		X		
29	✓		✓	X		X		X	✓			✓		✓		✓		✓			
30	✓		✓			X	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
31	✓			X	✓			X	✓		X	✓		✓		✓		✓			
32		X				X		X	✓		✓		X		X		X		X		
33	✓		✓	X	✓		✓		✓			✓		✓		✓		✓			
34	✓		✓	X	✓			X	✓			✓		✓		✓		✓			
35		X	✓			X		X	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
Satisfactorias	20		14		20		15		31		25		30		29		29		29		
No Satisfactorias		15		21		15		20		4		10		5		6		6			6
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>		<b>35</b>		<b>35</b>		<b>35</b>		<b>35</b>		<b>35</b>		<b>35</b>		<b>35</b>		<b>35</b>		<b>35</b>		
<b>Razonable</b>	242 Respuestas - 69.14%																				
<b>No razonable</b>	108 Respuestas - 30.86%																				
<b>SUMA</b>	<b>350 Respuestas - 100%</b>																				

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de empleados	60	100%
Muestra seleccionada	35	58%
Empleados no entrevistados	25	42%

**Referencias:**

- ✓ = Si cumple
- X = No cumple
- N/A = No Aplica

**HALLAZGOS:**

4. El personal de la Institución, carece de conocimientos y manejo del tema de financiamiento del terrorismo, debido que el resultado del cuestionario muestra que el 60% no contestaron de forma satisfactoria la definición de dicho término, lo que puede afectar en los controles existentes.

Así mismo, la pregunta número cuatro (4) muestra deficiencias, la cual coincide con el hallazgo número 3 mencionado anteriormente.

**CREDI MASTERVISA, S. A.**

**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT  
Auditoría Interna**

**ASPECTOS EVALUADOS AL PERSONAL**

<b>CÉDULA</b>		<b>B-3</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>10-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

**CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS SOBRE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO B-2**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Departamento: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué entiende por Lavado de Dinero?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. ¿En qué consiste el Financiamiento del Terrorismo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. ¿Considera que dentro las atribuciones a su cargo, existe riesgo de operaciones de Lavado de Dinero y/o Financiamiento del Terrorismo?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Por qué ?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. ¿Ha recibido capacitaciones específicamente para el área a la que pertenece, sobre el tema de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. Mencione los procedimientos a seguir, al momento de detectar operaciones inusuales dentro de las actividades a su cargo.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Indique los medios por los cuales la Institución le ha dado a conocer los procedimientos para la prevención del Lavado de Dinero que han sido autorizados por la Administración.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. Considera que las herramientas y sistema utilizado en sus labores se adecua para la prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. ¿Está consciente que podría ser responsables directo, si se falta u omite reportar la información relacionada con la prevención del Lavado de Dinero y/o del Financiamiento del Terrorismo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. ¿Tiene conocimiento de las sanciones que aplicaría la Institución al omitir el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo?.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
10. ¿Cómo se llama el ente fiscalizador quien supervisa y vela del cumplimiento de las normativas nacionales que rigen el sistema de prevención de Lavado de Dinero y/o Financiamiento del Terrorismo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma del colaborador**

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

**Registro y Control de Capacitación Permanente**

<b>CÉDULA</b>		<b>B-4 ½</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>11-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

- a) Se solicitó al departamento de Recursos Humanos un listado y detalle de todas las capacitaciones realizadas durante el año, las cuales fueron impartidas al personal, así como, los requerimientos a la Unidad de Cumplimiento del registro y control de reportes enviados a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial, relacionados al tema. ✓
- b) Se obtuvo el detalle de todos los seminarios y pláticas que ha recibido el personal de la empresa, en el cual se determinó que durante el año 2010 se han otorgado 7 capacitaciones, a continuación se describen:

#### **CAPACITACIONES Y SEMINARIOS DE EMPLEADOS 2010**

<b>No.</b>	<b>Tema</b>	<b>Departamento, sección o área que recibió la capacitación</b>
1	Lavado de dinero y financiamiento del terrorismo (I Parte, términos generales).	A todo el Personal
2	Normativa nacional contra el lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo, y su aplicación.	A todo el Personal
3	Estudio de casos y tipologías del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.	Unidad de Cumplimiento, Servicio al Cliente, Caja, Crédito y Recursos Humanos
4	Lavado de dinero y financiamiento del terrorismo (II Parte, Tarjetas de Crédito).	A todo el Personal
5	Congreso Internacional sobre la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.	Oficial de Cumplimiento
6	La participación del Gobierno Corporativo y la Prevención de LD y FT con Matrices de Riesgo.	Gerentes y Consejo de Administración
7	Identificación de operaciones inusuales y sospechosas de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.	Unidad de Cumplimiento, Servicio al Cliente, Caja, Crédito y Recursos Humanos

**FUENTE:** Información proporcionada por el área de Recursos Humanos

- c) Existen capacitaciones en términos generales de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo en el proceso de inducción al personal de reciente ingreso a la Institución, de acuerdo al procedimiento revisado.
- d) Las áreas de mayor participación en las capacitaciones son las que tienen comunicación directa con los clientes.
- e) Dentro de las políticas y normas de la institución, establece medidas correctivas y sancionatorias para todo aquel empleado que no asista a las capacitaciones o inducciones programadas.

**CREDI MASTERVISA, S. A.**

**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**

**Auditoría Interna**

**Registro y Control de Capacitación Permanente**

<b>CÉDULA</b>		<b>B-4 2/2</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>11-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

- f) El contenido del material utilizado para las capacitaciones de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, otorgadas a los empleados y funcionarios de la empresa, es adecuado. A continuación se presenta el detalle:
- Incluye responsabilidades y obligaciones que se derivan de la normativa contra el lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo.
  - Incluye el conocimiento técnico que permita a los empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
  - Normas y procedimientos adoptados, relacionados a la forma o medio de comunicación de operaciones inusuales y sospechosas, así como el seguimiento respectivo hacia a las autoridades competentes.
  - Contiene políticas, normas, procedimientos y controles establecidos y autorizados por la Gerencia General y Consejo de Administración en la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
  - Régimen disciplinario y sancionatorio para los empleados y funcionarios que incumplan con las responsabilidades y obligaciones de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
- g) La participación del personal a las capacitaciones es suficiente y adecuada, debido que se tomó una persona de cada área y se determinó que ha asistido por lo mínimo dos veces durante el año, así como, cumple con lo que indica la normativa del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo (2 veces por año).
- h) Los reportes de las capacitaciones de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo impartidas a los empleados, fueron trasladados de forma adecuada y oportuna a la Intendencia de Verificación Especial (IVE), de acuerdo a lo que establece la normativa. A continuación un resumen de los datos.

<b>No. Oficio</b>	<b>Semestre</b>	<b>Fecha envío</b>	<b>REF</b>
OC-150-2010	Enero a Junio 2010	05/07/2010	✓
OC-085-2011	Julio a Diciembre 2010	06/01/2011	✓

**HALLAZGOS:**

5. Carecen de un sistema de evaluación periódica al personal de la empresa, para determinar el nivel de conocimiento y retroalimentación sobre el tema de la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

Expedientes y registro de empleados

<b>CÉDULA</b>		<b>B-5 1/3</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>11-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

- a) Con base a la información y documentación evaluada, Recursos Humanos muestra procesos y registros adecuados de los empleados de la Institución, el cual consta de un expediente plenamente identificado y clasificado de acuerdo a la antigüedad del personal. ✓
- b) Se estableció que existen procedimientos alternos para la actualización de datos de los empleados, debido que se proporcionó y se verificó el oficio número RH-25-2009 del Departamento de Recursos Humanos dirigido a todo el personal de la empresa, donde se les solicitó que presentaran nuevamente antecedentes penales y policíacos, así como, la información actual de su estado patrimonial.
- c) Se realizó una revisión de expedientes, con una muestra de 15 colaboradores equivalente a un 25% del total de empleados de la empresa, los cuales fueron tomados al azar del listado proporcionado por Recursos Humanos, con el objeto de verificar el cumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, a continuación el detalle de los resultados:

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de empleados	60	100%
Muestra seleccionada	15	25%
Expedientes sin revisión	45	75%

### ATRIBUTOS CALIFICADOS

No.	Descripción	REF
1	Solicitud de empleo con su respectiva fotografía	] B-5 2/3 ]
2	Fotocopia de la cédula de vecindad (que incluya todas las páginas del documento)	
3	Antecedentes penales	
4	Antecedentes policíacos	
5	Estado Patrimonial	
6	Cartas de recomendación (personales y de empleos anteriores)	
7	Constancia de verificación de la información y documentación	
8	Contrato individual de trabajo	
9	Constancia de inducción y/o capacitación de Lavado de dinero y financiamiento del terrorismo	

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

Expedientes y registro de empleados

<b>CÉDULA</b>		<b>B-5 2/3</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>11-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

### REVISIÓN DE EXPEDIENTES DEL PERSONAL

No.	Nombre	Puesto	Fecha de Ingreso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	REF
1	Andrés Iniesta	Vendedor	13/03/2001	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	B-5 1/3
2	Luis Maldonado	Analista de Crédito	25/05/2001	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
3	Juan Plata	Receptor Pagador	30/05/2001	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	
4	María Pérez	Servicio al Cliente	04/06/2001	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	
5	Yessenia Mata	Secretaria Gerencia	10/07/2002	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	
6	Jessica Nájera	Servicio al Cliente	16/08/2002	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	
7	Danilo Flores	Jefe de Agencia	01/02/2003	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	
8	Luis Gómez	Servicio al Cliente	18/04/2003	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	
9	Manuel Ramírez	Servicio al Cliente	15/01/2004	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
10	Randy González	Auxiliar Auditoría	16/01/2004	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	
11	Vilma Argueta	Auxiliar Contabilidad	08/11/2005	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	Jorge Méndez	Asistente Planilla	12/12/2005	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	
13	Marcos Villatoro	Analista de Crédito	21/09/2007	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	
14	Nancy Mendoza	Vendedora	03/10/2008	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	
15	Fernanda Gil	Jefe de Agencia	16/12/2008	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	

- d) Los antecedentes penales, así como, policíacos en su mayoría están actualizados. Sin embargo, no existe un procedimiento establecido relacionado al monitoreo y estudio del nivel de comportamiento socioeconómico de los empleados.
- e) Se determinó que los empleados están identificados por su antigüedad a través de códigos establecidos por Recursos Humanos y la Unidad de Sistema, para un registro y control adecuado.
- f) Existe un procedimiento establecido cuando el empleado es retirado de la Institución, ya sea por motivo de despedido o renuncia, por ende, los expedientes están clasificados en una gaveta de acuerdo a su estado actual del personal.

#### Referencias:

- ✓ = Si cumple
- ✗ = No cumple
- N/A = No Aplica

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

Expedientes y registro de empleados

<b>CÉDULA</b>		<b>B-5 3/3</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>11-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

- g) El sistema utilizado para el monitoreo de transacciones inusuales, no contiene alertas relacionadas con las cuentas de empleados quienes tienen funciones directas con el manejo del efectivo y/o cajas.

**HALLAZGOS:**

6. Existen deficiencias en los procedimientos utilizados para la actualización y registro de empleados en la etapa del inicio de relación laboral con la Institución, debido que en lo referente al estado patrimonial de los empleados el 73% de la muestra no se adjunta en el expediente; el 60% carece de constancias de verificación de la información y de las capacitaciones y/o en la parte de inducción de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo; así mismo, algunos antecedentes penales y policíacos, equivalente al 27%, no están actualizados.
7. Carecen de un control sistematizado o manual, que permita identificar cuentas de empleados cuando existen operaciones fuera de su perfil o transacciones inusuales relacionados al manejo del efectivo.

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

**CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA “CONOZCA A SU CLIENTE”**

<b>CÉDULA</b>		<b>C</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>14-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>REF</b>
1.	Políticas y programas de cumplimiento de la “Política Conozca a su Cliente”	✓	▼
2.	Revisión de expedientes de cuentas aperturadas y activadas del último semestre del 2010	✓	C-1
3.	Registro de clientes, actualización y conservación de expedientes (registros)	✓	C-2
4.	Monitoreo y control de cuentas	X	C-3
5.	Transacciones Inusuales o Sospechosas	X	C-4
6.	Registros Diarios (transacciones mayores a US\$10,000.00 en efectivo o su equivalente en moneda nacional).	✓	C-5

- a) Existen políticas, programas y procedimientos de la Política Conozca a su Cliente, que incluye conocimiento e identificación de clientes (Individuales y Jurídicos) y verificación de la información. Dichas normas y procesos están establecidas en el Manual de Cumplimiento de la Institución y dentro del Plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento, así mismo, está autorizado por la Gerencia General y por el Consejo de Administración. ▲

**Referencias:**

- ✓ = Si cumple  
X = No cumple  
N/A = No Aplica

**CREDI MASTERVISA, S. A.**  
**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**  
**Auditoría Interna**  
**Revisión de expedientes**

<b>CÉDULA</b>		<b>C-1 1/3</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>16-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

- a) Para evaluar la Política Conozca a su Cliente, fueron revisados los expedientes de las activaciones de cuentas nuevas correspondientes del año 2010, evaluando los puntos indicados en el cuadro de “Atributos Calificados”, asimismo la muestra fue tomada con base a los movimientos de consumos de los últimos tres meses de acuerdo al tipo de producto, a continuación el detalle de dicha muestra:

No.	Producto	Consumo igual o mayor a	Examinado	%	No Examinado	%	Total
1.	Clásica	Q25,000.00	10	25%	30	75%	40
2.	Dorada	Q50,000.00	10	33%	20	67%	30
3.	Platinum Empresarial	Q100,000.00	5	33%	10	67%	15
<b>TOTALES</b>			25	29%	60	71%	85

- b) De acuerdo a la muestra seleccionada, se validó con el procedimiento establecido, que todas las tarjetas de crédito otorgadas a los clientes individuales y jurídicos son emitidas con nombres propios, por lo que no existe ninguna cuenta anónima, en tal sentido, cumple con la normativa de lavado de dinero u otros activos.

**ATRIBUTOS CALIFICADOS (Ver P.T. C-1 2/3)**

No.	DOCUMENTO FÍSICO	No.	DATOS NECESARIOS EN EL FORMULARIO
1	Existe expediente físico	10	Nombre completo
2	Posee contrato (Formulario IVE-TC-01 y/o IVE-TC-02)	11	Dirección
3	Copia documento de Identificación (cédula de vecindad completa)	12	Número de teléfono fijo
4	Existe boleta de activación	13	Referencias personales y comerciales
5	Carta de certificación ingresos	14	Nit
6	Recibo de agua, luz y/o teléfono	15	Firma del solicitante
7	Patente de comercio (aplica para personas jurídicas)	16	Firma y código del promotor
8	Escritura de Constitución de la entidad y de sus modificaciones	17	Firma y código de persona que autoriza
9	Buros de clientes	18	Espacios anulados o presenta tachones
		19	Actividad económica
		20	Evaluar ingreso – Egreso de acuerdo al perfil.

**CREDI MASTERVISA, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Revisión de expedientes**

<b>CÉDULA</b>		<b>C-1 2/3</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>16-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

DATOS DEL CLIENTE					DOCUMENTOS FÍSICOS									DATOS NECESARIOS EN EL FORMULARIO										REF	
No.	Fecha de Activación	Cuenta	Nombre	No. de expediente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
1	12/01/2010	1234-4435	Otto Juarez	20090015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	18/01/2010	1244-4455	La Lámina, S. A.	20090065	✗	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3	02/02/2010	1234-4498	Juan Yurrita	20090085	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓
4	27/02/2010	1244-4488	Americana, S. A.	20090090	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
5	03/03/2010	1234-5533	Edgar Alonzo	20090096	✓	✓	✗	✓	✓	✗	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
6	10/03/2010	1244-4438	Los Antojos, S. A.	20090099	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	04/04/2010	1234-6621	Cindy Mora	20090101	✓	✓	✗	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
8	21/04/2010	2318-2233	Marisa Guillen	20090130	✗	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A								
9	05/05/2010	2318-2256	Félix Madrid	20090150	✓	✓	✓	✓	✓	✗	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
10	30/05/2010	2318-8875	Oscar García	20090220	✓	✓	✗	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓
11	06/06/2010	2318-8895	Byron Anleu	20090330	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
12	13/06/2010	2318-8899	Evelyn Peña	20090385	✓	✓	✗	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	18/06/2010	2318-9910	Miguel Urrutia	20090415	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
14	07/07/2010	4320-9940	Diana Brolo	20090580	✓	✓	✗	✓	✗	✓	N/A	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓
15	09/07/2010	4320-9961	Erick Vides	20090748	✓	✓	✓	✓	✓	✗	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
16	08/08/2010	4320-9988	Ana Saravia	20090888	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
17	13/08/2010	1244-4460	Las Gaviotas, S. A.	20090891	✗	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A								
18	03/09/2010	4320-9992	Liza Rivera	20090923	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	27/09/2010	4525-0001	Paola Guillen	20090985	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
20	10/10/2010	4525-0009	Antonio Hass	20090993	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
21	28/10/2010	1244-4475	Las Amates, S. A.	20091008	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	11/11/2010	4525-0021	Jorge Falabella	20091012	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
23	12/12/2010	4525-0031	Luis Andrés	20091035	✗	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A								
24	20/12/2010	4525-0051	Pablo Argueta	20091110	✓	✓	✓	✓	✓	✗	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
25	21/12/2010	4525-0061	Rodolfo Aguilar	20091118	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓

C-1  
1/3

**CREDI MASTERVISA, S. A.**  
**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**  
**Auditoría Interna**  
**Revisión de expedientes**

<b>CÉDULA</b>		<b>C-1 3/3</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>16-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

**HALLAZGOS:**

8. Existen deficiencias en los procedimientos de control y custodia de expedientes de clientes, debido a que cuatro no fueron identificados o localizados, los cuales representan el 16% del total de la muestra, lo que incumple con la normativa de lavado de dinero u otros activos.
9. En el 24% de la muestra seleccionada, los expedientes no adjuntan fotocopia del documento de identificación del cliente o en algunos casos, no son legibles (copias muy borrosas), evidenciando que no existe un control de calidad en los procesos de validación de la información proporcionada.
10. El 16% de los expedientes, carecen de copia de recibo, agua y/o luz teléfono, además, no exhiben un número de teléfono fijo en los formularios de inicio de relaciones (IVE-TC-01), lo que puede afectar en los procedimientos de actualización de datos del cliente.
11. El 28% de los clientes no cuentan con un estudio de análisis del nivel y manejo del record crediticio, debido que no poseen constancias de buros que valide dicho procedimiento.
12. El 40% de la evaluación realizada, muestra que los contratos de inicio de relaciones, Formulario IVE-TC-01 y/o IVE-TC-02, no indican la actividad económica ni los ingresos y egresos de los clientes, evidenciando la falta de control y supervisión adecuada en los procesos de revisión y validación de dicha información, lo que afecta en la creación del perfil del cliente así como para el análisis de las transacciones inusuales y/o sospechosas.

Es importante mencionar, que de acuerdo a la política de “Conozca a su Cliente”, es indispensable considerar en los contratos, datos necesarios que permitan evaluar e identificar al Cliente para establecer relaciones comerciales o giro normal de su negocio, de conformidad con el artículo 19, inciso “d” y artículo 20 del Reglamento.

<b>CÉDULA</b>		<b>C-2</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>17-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

**CREDI MASTERVISA, S. A.**

**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**

**Auditoría Interna**

**Registro de Clientes, Actualización y Conservación de Expedientes**

- a) Existen formularios para registros de personas individuales y jurídicas con quienes se inicia la relación comercial con la empresa, para el efecto, se utiliza los siguientes formularios: Formulario IVE-TC-01 (Tarjetas de Crédito, Formulario Para Inicio de Relaciones – Persona o Empresa Individual-) y el Formulario IVE-TC-02 (Tarjetas de Crédito, Formulario Para Inicio de Relaciones – Persona Jurídica -).
- b) Poseen procedimientos que se utilizan en la apertura de una cuenta nueva, los cuales están contemplados en el Manual de Cumplimiento, así mismo, en los procesos de activación del área de Créditos. Adicionalmente, existen procedimientos alternos para la recepción y activación del plástico físico por el área de embozo.
- c) Existen políticas y procedimientos de actualización de datos de los tarjetahabientes de forma anual. El proceso consiste en el envío de cartas y formularios en los estados de cuenta, así como por medio de promociones en centros de servicios (agencias).
- d) El expediente del tarjetahabiente consta en un fólder debidamente identificado por número de código de cliente generado por el sistema, los cuales son administrados y custodiados por el Departamento de Archivo.
- e) Existen un sistema de seguridad adecuado, debido que en el área física del archivo, están colocados extinguidores, cámaras de video para el monitoreo y control, así como, el acceso es restringido.
- f) Poseen copia de seguridad de los expedientes de clientes, los cuales son escaneados y conservados en un sistema especial de archivo, así mismo, se cotejó el tipo de software utilizado.
- g) Los expedientes están custodiados y archivados de acuerdo al estatus actual del cliente, activos o cancelados, así mismo, están clasificados en orden cronológico.

**HALLAZGOS:**

13. De acuerdo a una muestra tomada de los expedientes, el 50% no están actualizados, lo que muestra riesgo que los clientes no estén presentando información fehaciente y que pueda desembocar en la detección de transacciones inusuales y/o sospechosas.
14. No existen procedimientos definidos y autorizados por la Gerencia General y del Departamento encargado, para la destrucción de expedientes de clientes que superan los cinco años de que la relación con la Institución haya concluido; sin embargo, están identificados en una gaveta de metal como archivo muerto,

<b>CÉDULA</b>		<b>C-3</b>
Hecho por:	<b>A.F.</b>	Fecha: <b>18-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

**CREDI MASTERVISA, S. A.**

**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**

**Auditoría Interna**

**Monitoreo de cuentas, identificación de transacciones inusuales o sospechosas**

- a) Dentro de las políticas, programas y procedimientos de la Política Conozca a su Cliente, están incluidos el sistema de control y monitoreo de las cuentas, así como la forma de detección y comunicación de las transacciones inusuales o sospechosas, las cuales cumplen y se apegan a lo estipulado en la normativa de la prevención de lavado de dinero y de la lucha contra el financiamiento del terrorismo.
- b) Existen señales de alerta o banderas rojas, las cuales están debidamente identificadas y comunicadas por la Unidad de Cumplimiento a través de oficios, en la página interna de la empresa (Sharepoint) y en el Manual de Cumplimiento, para el conocimiento y retroalimentación general de todos los empleados, en especial que tienen relación directa con los clientes.
- c) El monitoreo de las transacciones se realiza por medio de un software específico el cual es alimentado o parametrizado por el Comité de Riesgos de la organización, así como, está diseñado para reportar señales de alertas a los usuarios y a la Unidad de Cumplimiento. Sin embargo, no está definido el período de actualización de dicho programa. ✘
- d) Dentro del sistema de control y monitoreo de las transacciones, está considerado las operaciones superiores a US\$ 10,000.00 en efectivo o su equivalente en moneda nacional, de acuerdo a los requerimientos de la normativa de LD y FT.
- e) La Unidad de Cumplimiento, posee controles auxiliares para la detección oportuna de las transacciones inusuales, los cuales consisten en reportes o estadísticas mensuales por cada área de la Institución.
- f) Los procedimientos establecidos para el manejo y control de las operaciones inusuales o sospechosas son: cuando la Unidad de Cumplimiento determina que la transacción inusual se convierte en una sospechosa, para ello, traslada el caso a la Gerencia General quien es la que autoriza para su respectivo envío al ente competente. Así mismo, cuando no cumple con los requisitos de sospechosa el Oficial de Cumplimiento es quien aprueba para su respectivo archivo.

**HALLAZGOS:**

- 15. No existen procedimientos adecuados de actualización de parámetros al sistema de monitoreo, debido que la última modificación realizada por el Comité de Riesgo fue hace dos años anteriores, lo que puede afectar la detección de operaciones inusuales o sospechosas de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo,
- 16. Carecen de estudios y evaluaciones por Agencias, que permitan identificar el nivel de riesgo de operaciones realizadas en diferentes centros de servicios de la Institución.

**CREDI MASTERVISA, S. A.**  
**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**  
**Auditoría Interna**  
**Transacciones Inusuales o Sospechosas**

<b>CÉDULA</b>		<b>C-4 1/2</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>18-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

Para la revisión y evaluación de las transacciones inusuales o sospechosas, se consideró una muestra de 14 expedientes, los cuales fueron tomados con base al monto de operación igual o mayor a US\$1,000.00 o su equivalente en moneda nacional durante el año 2010.

**ATRIBUTOS CALIFICADOS (Ver P.T. C-4 2/2)**

1	Existe expediente
2	Posee documentos de soporte del análisis
3	El tipo de alerta cumple con el parámetro establecido
4	Existe conclusión del Oficial de Cumplimiento y se hizo durante el plazo no mayor de 15 días
5	La transacción inusual se reportó oportunamente
6	Constituye un Reporte de Transacción Sospechosa
7	Se informó oportunamente al Comité de Riesgo
8	RTS cumple con el procedimiento (reportar en el plazo de 10 días desde que se llenó el registro y se llenó el formulario IVE-TC-05).

- Las transacciones inusuales todas poseen expedientes; sin embargo, no están debidamente identificadas y clasificadas ya sea por clientes o transacción.

**HALLAZGOS:**

Con base a la muestra de 14 expedientes revisada de las transacciones inusuales o sospechosas presentada en el cuadro anterior, se tuvo los siguientes resultados:

17. El 28% equivalente a 4 expedientes, no adjuntan documentos de soporte del análisis realizado por la Unidad de Cumplimiento; el 36% equivalente a 5, no registra la conclusión del Oficial de Cumplimiento; 43% equivalente a 6, las transacciones inusuales no fueron reportadas de forma oportuna al área de Cumplimiento; así como 3 transacciones sospechosas no fueron trasladadas oportunamente al Comité de Riesgo, lo que muestra que existe deficiencias en los procesos operativos, de análisis y de comunicación en las transacciones inusuales y sospechosas.
18. Carecen de un sistema de archivo adecuado, debido a que los expedientes no están identificados y/o clasificados por cuenta y/o transacción.

**Referencias:**

- ✓ = Si cumple
- X = No cumple
- N/A = No Aplica

**CREDI MASTERVISA, S. A.**  
**Evaluación del Sistema de prevención de LD y FT**  
**Auditoría Interna**  
**Transacciones Inusuales o Sospechosas**

<b>CÉDULA</b>		<b>C-4 2/2</b>
Hecho por:	<b>M.R.</b>	Fecha: <b>18-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>25-03-2011</b>

DATOS DEL CLIENTE			PERFIL DEL CLIENTE			TRANSACCION INUSUAL O SOSPECHOSA				ASPECTOS EVALUADOS								REF
No.	Cuenta	Nombre	Fecha apertura	Actividad económica	Límite de crédito Q	Monto Operación	Fecha de la desviación	Tipo Alerta	Descripción	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1234-2223	AB CD	15/03/2008	Perito Contador	11,000.00	Q9,000.00	05/02/2010	4	Retiros para pago de préstamo. Confirmada la deuda.	✓	✓	✓	✓	✗	N/A	N/A	N/A	C-4 1/2
2	1234-2235	FG HI	22/05/2006	Agricultor	9,000.00	Q8,500.00	10/03/2010	1	Recibí remesas familiares y se validó documentación.	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	
3	1234-2256	JL MN	03/01/2002	Relación dependencia	16,000.00	Q32,000.00	15/01/2010	3	Creó su propia empresa y el pago es a Proveedores	✓	✗	✓	✓	✗	N/A	N/A	N/A	
4	1234-3312	OP IR	10/02/2007	Auditor	20,000.00	Q19,000.00	18/12/2010	2	Pago anticipado para compras de navidad.	✓	✓	✓	✗	✓	N/A	N/A	N/A	
5	2318-4485	ST UV	12/08/2008	Relación dependencia	10,500.00	\$ 1,050.00	28/06/2010	6	Gastos en Panamá por motivo de capacitación	✓	✗	✓	✗	✗	N/A	N/A	N/A	
6	2318-4499	ZA CE	28/10/2009	Bachiller	8,000.00	\$ 1,000.00	14/11/2010	4	Retiros muy seguidos en el exterior. Fuera de su perfil.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	
7	2318-7701	BD FH	09/07/2003	Secretaria	3,500.00	Q15,000.00	03/04/2010	5	Nuevo trabajo (una empresa Internacional) según carta laboral	✓	✓	✓	✗	✗	N/A	N/A	N/A	
8	2318-7775	CF HJ	30/04/2009	Confección de trajes	8,000.00	Q15,000.00	02/08/2010	2	Para compra de materia prima (telas)	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	
9	4320-8816	DG IL	23/11/2004	Gerente General	25,000.00	Q21,000.00	28/06/2010	1	Gastos de la empresa que no coincide con la naturaleza del negocio.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	
10	4320-8826	HJ NN	08/06/2008	Administrador	12,000.00	Q12,000.00	16/07/2010	1	Realizo pagos por terceros (convivio)	✓	✓	✓	✓	✗	N/A	N/A	N/A	
11	4320-8829	EF MP	29/09/2008	Negocio Propio	22,000.00	Q19,000.00	13/09/2010	3	Incremento de ventas y se justificó con el libro de ventas	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	
12	4320-8888	GI KM	11/11/2009	Vendedor	6,000.00	Q20,000.00	12/12/2010	5	Aumento temporal para consumir en el extranjero por visita familiar.	✓	✓	✓	✗	✓	N/A	N/A	N/A	
13	4525-9946	RA RI	03/09/2009	Abogado	18,000.00	\$ 1,800.00	12/11/2010	6	Consumos en Colombia por capacitación. Fuera de perfil.	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	
14	4525-9999	AE IO	07/06/2009	Relación dependencia	8,000.00	\$ 1,000.00	26/12/2010	4	De viaje a Estados Unidos por cuestiones laborales	✓	✗	✓	✗	✗	N/A	N/A	N/A	

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

**Transacciones mayores a US\$ 10,000.00 o su equivalente en moneda nacional**

CÉDULA		C-5
Hecho por:	M.R.	Fecha: 18-03-2011
Revisado por:	R.D.	Fecha: 25-03-2011

No.	Fecha de la Transacción	Cuenta	Nombre	Monto US\$*	Código de Operación	1	2	3	4	5
1	08/03/2010	1234-2261	Luis Mendoza	12,125.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
2	24/04/2010	1234-2275	Andrés Villagrán	10,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
3	29/04/2010	1234-2283	María Arévalo	11,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
4	22/05/2010	1234-3327	Fernanda López	13,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
5	30/06/2010	2318-4421	Pedro Escamoso	10,100.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
6	03/07/2010	2318-4488	David De León	13,300.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
7	12/07/2010	2318-7716	Verónica Pineda	12,600.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
8	15/07/2010	2318-7788	Lucio Rigalt	10,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
9	16/07/2010	4320-8813	Renee Franco	10,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
10	13/08/2010	4320-8841	Ricardo Montano	11,200.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
11	03/09/2010	4320-8855	Felipe Guzmán	19,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
12	10/10/2010	4320-8866	Karla Figueroa	14,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
13	11/12/2010	4525-9911	Leonel Paz	15,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
14	12/12/2010	4525-9922	Alejandra Pivaral	15,325.00	101	✓	✓	✓	✓	✓
15	14/12/2010	4525-9933	Jorge Lemus	10,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓

**Fuente:** Datos generados por el departamento de Sistema y extraída del software de monitoreo.

### ATRIBUTOS CALIFICADOS

1	Reportado a la IVE en la fecha estipulada (los primeros 5 días hábiles del mes siguiente)
2	Datos de la transacción (nombre de la persona, número de cuenta, producto, origen y destino del fondo)
3	Firma y código del empleado que llenó el formulario
4	Firma y código del empleado que autorizó la operación
5	Firma del cliente o persona quien efectuó la operación

- a) La única operación donde se recibe el efectivo de moneda nacional y extranjera es a través de pagos de los tarjetahabientes, debido que el único producto que maneja la empresa es la tarjeta de crédito, por ende, solo se validó únicamente en este proceso el flujo del efectivo de la transacción No. 101, identificado como "Pagos de clientes en efectivo".

#### Referencias:

- ✓ = Si cumple  
X = No cumple  
N/A = No Aplica

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

CÉDULA		D
Hecho por:	A.F.	Fecha: 17-03-2011
Revisado por:	R.D.	Fecha: 28-03-2011

No.	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS	REF
1	Perfil del Oficial de Cumplimiento.	X	D-1
2	Organigrama del Departamento de Cumplimiento.	✓	D-2
3	Plan anual de trabajo del Oficial de Cumplimiento aprobado por la Gerencia General y el Consejo de Administración, y sus funciones.	X	D-3
4	Capacitaciones externas recibidas – Oficial de Cumplimiento y sus colaboradores.	✓	D-4
5	Comunicación de Transacciones Inusuales o Sospechosas.	✓	D-5

- Existe un perfil establecido por el Departamento de Recursos Humanos, el cual contiene requisitos mínimos para optar al puesto de Oficialía de Cumplimiento.

PERFIL DE PUESTO DE TRABAJO ✓
<b>PUESTO DE TRABAJO:</b> Oficial de Cumplimiento
<b>REQUISITOS DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>ACADÉMICOS:</b> Licenciatura en Administración de Empresas, Auditoría y Notario.</li><li>▪ <b>EXPERIENCIA:</b> Tres años mínimo como Auditor Interno o Externo y/o Gerente Financiero.</li><li>▪ <b>HABILIDADES:</b> Cualidades para analizar transacciones financieras, investigar, interpretación y elaboración de informes gerenciales.</li><li>▪ <b>OTROS REQUISITOS:</b> Responsabilidad, honestidad, eficiente, eficaz, buenos principios morales y con ética profesional.</li></ul>
<b>IDENTIFICACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> Oficial de Cumplimiento.</li><li>▪ <b>NUMERO DE PERSONAS EN EL ÁREA:</b> Cuatro.</li><li>▪ <b>JERARQUÍA:</b> Gerencia.</li><li>▪ <b>GERENCIA:</b> Gerencia General.</li><li>▪ <b>REPORTA A (puesto del jefe inmediato):</b> Gerencia General.</li></ul>
<b>PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b> <p><b>FUNCIONES:</b> Monitoreo de cuentas y/o transacciones; análisis de transacciones sospechosas, organizar y realizar capacitaciones relacionadas al tema de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, presentación de casos al Comité de Riesgo; Supervisar todas las actividades del Departamento de Cumplimiento.</p> <p><b>RESPONSABILIDADES:</b> Velar por el cumplimiento de la normativa establecida de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo; crear normas, políticas y controles adecuados para la prevención del tema indicado.</p>

CPC

*Fuente: Información y documento proporcionado por el Departamento de Recursos Humanos.*

**CREDI MASTERVISA, S. A.**

**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**

**Auditoría Interna**

**Perfil del Oficial de Cumplimiento**

<b>CÉDULA</b>		<b>D-1</b>
Hecho por:	<b>A.F.</b>	Fecha: <b>17-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>28-03-2011</b>

- a) El Oficial de Cumplimiento, el Lic. José Miguel Cervantes Ochoa, posee el perfil adecuado, debido que muestra estudios, experiencia y la capacidad suficiente para optar al puesto indicado. A continuación se presentan algunas características obtenidas en la entrevista:
- Es Contador Público y Auditor
  - Tiene experiencia de 5 años en operaciones financieras y riesgos de lavado de dinero
  - Tiene 10 años de laborar para la empresa (5 años estuvo en la administración de riesgos)
  - Conoce y ha participado en conferencias internacionales respecto a Organizaciones Internacionales encargados en la prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo.
- b) El Lic. Cervantes Ochoa, posee un alto nivel gerencial, capacidad para tomar decisiones, así como ejecutar medidas preventivas y correctivas en el desarrollo de su función. Sin embargo, no posee apoyo suficiente por la Gerencia General o por el Consejo de Administración.
- c) El Oficial de Cumplimiento, realiza otras actividades y funciones ajenas a la Unidad de Cumplimiento, debido que es el encargado también de administrar y registrar operaciones financieras (parte contable) de la empresa.
- d) El Oficial de Cumplimiento reporta informes directamente a la Gerencia General y al Consejo de Administración, y para efectos de transacciones sospechosas es planteada al Comité de Riesgos.

**HALLAZGOS:**

19. El Oficial de Cumplimiento, no se dedica exclusivamente a las funciones de la Unidad de Cumplimiento, debido a que tiene designadas otras actividades ajenas al departamento, lo que puede provocar riesgos innecesarios a la empresa.
20. No poseen suficiente apoyo a la Unidad de Cumplimiento, por parte de la Gerencia General y del Consejo de Administración, debido que existen limitaciones para inversión en programas de software avanzados para el monitoreo y control de operaciones, según información del Oficial de Cumplimiento, que algunas veces realizan controles manuales.

**CREDI MASTERVISA, S. A.**  
**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**  
**Auditoría Interna**  
**Organigrama del Departamento de Cumplimiento**

<b>CÉDULA</b>		<b>D-2</b>
Hecho por:	<b>A.F.</b>	Fecha: <b>17-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>28-03-2011</b>

De acuerdo al Organigrama de la Unidad de Cumplimiento, posee tres empleados de los cuales incluye un Suplente, quien apoya de forma directa al Oficial de Cumplimiento, y los otros están encargados del monitoreo, análisis e investigación de cuentas, quienes están bajo la jefatura y coordinación del Oficial de Cumplimiento.

A continuación se presenta el Organigrama actual del Departamento de Cumplimiento.

**ORGANIGRAMA  
DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO**



***Fuente: Información y documento proporcionado por el Oficial de Cumplimiento.***

**CREDI MASTERVISA, S. A.**

**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**

**Auditoría Interna**

**Plan anual de trabajo del Oficial de Cumplimiento y sus funciones**

<b>CÉDULA</b>		<b>D-3</b>
Hecho por:	<b>A.F.</b>	Fecha: <b>17-03-2011</b>
Revisado por:	<b>R.D.</b>	Fecha: <b>28-03-2011</b>

- a) Existe un Plan anual de trabajo de Cumplimiento, el cual está aprobado por la Gerencia General y por el Consejo de Administración de la empresa, el cual incluye todas las actividades y funciones del área. **A-3 ✓**
- b) El Oficial de Cumplimiento, cuenta con un Manual de funciones, donde están establecidas las atribuciones específicas y actividades, obligaciones, responsabilidades, políticas y normas para todo el personal de la empresa, relacionado al manejo y control del sistema de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo, así como incluye sanciones por incumplimiento. **A-3 ✓**
- c) Poseen procedimientos, normas y controles establecidos por el Oficial de Cumplimiento, para la prevención de lavado de dinero y la lucha del financiamiento del terrorismo, los cuales han sido incorporados y adoptados por todas las áreas de la empresa; sin embargo, no existe un seguimiento adecuado del cumplimiento y control de dichas actividades. **X**
- d) Existen medios de comunicación adecuada que se utilizan en la empresa para la retroalimentación y conocimientos al personal de la empresa, relacionado a los nuevos temas de la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, los cuales se realizan a través de correo electrónico interno y por la página web interna (intranet).
- e) El Oficial de Cumplimiento ha cumplido con el envío de información solicitada por la Intendencia de Verificación Especial en forma oportuna, cumpliendo así con el plazo establecido en los oficios. **E ✓**
- f) Existe un plan y programa de capacitación a todo el personal de la empresa de forma semestral, preparada conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos, relacionado a temas en la prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo. Adicionalmente, los informes semestrales correspondientes durante el año 2010, se presentaron oportunamente a la Intendencia de Verificación Especial (IVE). **B-4 ✓**
- g) Existen informes presentados al Consejo de Administración, sobre las actividades y funciones realizadas en un trimestre, durante el mes siguiente de finalizado cada trimestre calendario. **E ✓**
- h) Los reportes mensuales de transacciones en efectivo superiores a diez mil dólares o su equivalente en moneda nacional, fueron enviados a la Intendencia de Verificación Especial de forma adecuada y oportuna. **E ✓**

**HALLAZGOS:**

- 21. Carecen de un control adecuado y seguimiento del cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la Unidad de Cumplimiento, los cuales han sido incluidos en el sistema de prevención de lavado de dinero y al financiamiento del terrorismo.

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

**Capacitaciones internas y externas del Oficial de Cumplimiento**

CÉDULA		D-4
Hecho por:	A.F.	Fecha: 17-03-2011
Revisado por:	R.D.	Fecha: 28-03-2011

- a) Existe un programa de capacitación continua para el Oficial de Cumplimiento y los asistentes, el cual incluye seminarios o talleres nacionales e internacionales.
- b) La periodicidad de las capacitaciones a la Unidad de Cumplimiento, es de forma semestral, según lo establecido en el programa. Cabe mencionar que solo el Oficial de Cumplimiento, participa en seminarios regionales.

A continuación se presenta el listado de los cursos y seminarios donde participaron el personal del Departamento de Cumplimiento:

**CAPACITACIONES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO 2010**

No.	Tema	Patrocinador	Personal quien recibió la capacitación
1	Estudio de casos y tipologías del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.	Lic. Manfredo Sánchez Ruiz Consultoría EGMONT	Equipo de Cumplimiento
2	Presentación de reportes transacción sospechosa.	Intendencia de Verificación Especial	Equipo de Cumplimiento
3	Congreso Internacional sobre la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.	Dr. Alfredo Di Stefano Ríos (Panamá)	Oficial de Cumplimiento
4	Evaluación y análisis de transacciones sospechosas y matrices de riesgo.	Lic. Luis Eduardo Marroquín Consultoría Empresarial en Riesgos	Equipo de Cumplimiento
5	Gobierno Corporativo y Política Conozca a su Cliente.	Dr. Hugo Lorenzana Consultoría Internacional	Oficial de Cumplimiento y Gerentes de áreas

*Fuente: Información y documento proporcionado por el Oficial de Cumplimiento.*

CREDI MASTERVISA, S. A.

**Evaluación del sistema de prevención de LD y FT**  
**Auditoría Interna**  
**Comunicación de Transacciones Sospechosas**

CÉDULA		D-5
Hecho por:	A.F.	Fecha: 17-03-2011
Revisado por:	R.D.	Fecha: 28-03-2011

Para efecto del cumplimiento del artículo 15 del Reglamento, las personas obligadas deberán examinar las transacciones inusuales, las cuales, deberán ser reportadas y analizadas por el Oficial de Cumplimiento, quien determinará si tienen carácter de sospechosa.

- a) Existen procedimientos escritos y autorizados por la Gerencia General y la Unidad de Cumplimiento, de todas las áreas de la Institución para reportar las transacciones inusuales de forma oportuna y eficaz. Dichos procesos están publicados en el portal interno de la empresa, así como, están establecidos en el Manual de Cumplimiento.
- b) Durante el año 2010 fueron reportadas tres transacciones sospechosas a la Intendencia de Verificación Especial, las cuales muestran las características establecidas en el artículo 26 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. **C-4 ✓**
- c) El sistema de archivo y custodia de las transacciones sospechosas, es adecuado, debido que maneja la seguridad y reserva de los documentos e información reportada a la Intendencia de Verificación Especial, además, el Oficial de Cumplimiento es la persona encargada directa de supervisar y administrar dichos reportes.
- d) Las transacciones sospechosas son reportadas a la Intendencia de Verificación Especial de forma Trimestral, así como la No detección, de acuerdo a lo que estipula la normativa correspondiente de Lavado de Dinero u Otros Activos, por ende, cumple dicha normativa. A continuación se detallan el registro de los reportes enviados:

No.	Trimestre 2010	Fecha de envío	Cantidad de Cuentas Reportadas	Auditoría	REF
1	Enero-Marzo	05/04/2010	0	✓	C-4
2	Abril-Junio	04/07/2010	1	✓	C-4
3	Julio-Septiembre	03/10/2010	0	✓	C-4
4	Octubre-Diciembre	05/12/2010	2	✓	C-4
<b>TOTAL RTS</b>			<b>3</b>		

**Referencias:**

- ✓ = Si cumple
- X = No cumple
- N/A = No Aplica

CREDI MASTERVISA, S. A.

Evaluación del sistema de prevención de LD y FT

Auditoría Interna

**CUMPLIMIENTO CON OTRAS FUNCIONES**

CÉDULA		E
Hecho por:	A.F.	Fecha: 18-03-2011
Revisado por:	R.D.	Fecha: 28-03-2011

- a) El reportes semestral de los resultados de capacitación a los empleados y funcionarios, fueron enviados de forma oportuna al ente fiscalizador, IVE. **B-4 ✓**
- b) Reporte mensual de transacciones en efectivo superiores a diez mil dólares o su equivalente en moneda nacional:

No.	Mes 2010 *	Fecha de envío	Cantidad de Cuentas Reportadas	Auditoría	REF
1	Enero	05/02/2010	0	✓	C-5
2	Abril	04/05/2010	2	✓	C-5
3	Mayo	03/06/2010	1	✓	C-5
4	Agosto	05/09/2010	1	✓	C-5
5	Octubre	04/11/2010	1	✓	C-5
6	Noviembre	04/12/2010	0	✓	C-5
7	Diciembre	04/01/2011	3	✓	C-5
TOTAL CUENTAS			8		

\* Se tomó una muestra aleatoria de 7 meses.

- c) Informe trimestral al Consejo de Administración:

No.	Trimestre 2010	Fecha de presentación	Auditoría
1	Enero-Marzo	16/04/2010	✓
2	Abril-Junio	14/07/2010	✓
3	Julio-Septiembre	13/08/2010	✓
4	Octubre-Diciembre	12/01/2011	✓

- d) Revisión y cumplimiento de Oficios enviados por la IVE:

No.	No. Oficio *	Fecha límite	Fecha de envío	Auditoría
1	222-2010	12/02/2010	09/02/2010	✓
2	333-2010	04/03/2010	03/03/2010	✓
3	444-2010	21/04/2010	21/04/2010	✓
4	555-2010	28/07/2010	27/07/2010	✓
5	676-2010	16/08/2010	15/08/2010	✓
6	777-2010	08/09/2010	07/09/2010	✓
7	888-2010	23/10/2010	23/10/2010	✓
8	999-2010	18/12/2010	18/12/2010	✓

\* Se tomó una muestra aleatoria.

**Referencias:**

✓ = Si cumple	X = No cumple	N/A = No Aplica
---------------	---------------	-----------------

## MATRIZ DE RIESGO LEGAL (LD/FT)

ÁREAS DE EVALUACIÓN	FACTORES CONSIDERADOS	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	MEDIDAS DE CONTROL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA 25%	Registro de la Persona Obligada 8%	3	3	4	Supervisión del cumplimiento de la normativa de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
	Programas de Cumplimiento 9%	3	4	5	Elaboración y definición de políticas y procedimientos internos para el fortalecimiento de los programas de cumplimiento y de su comunicación, así como, actualizar de forma periódica.
	Comunicación de los Programas 8%	4	3	5	
REGISTROS Y CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS 25%	Políticas, programas, registros y control de capacitación permanente 12%	2	3	4	Incorporar procesos de retroalimentación y promover talleres relacionados al tema de LD/FT, así como, establecer procedimientos de evaluación periódica del personal para determinar el nivel de conocimiento.
	Cumplimiento de la Política "Conozca a su empleado" 13%	4	4	7	Crear procedimientos que permitan garantizar el conocimiento adecuado y oportuno del empleado, asimismo, el control de sus operaciones y gestiones.
CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA "CONOZCA A SU CLIENTE" 25%	Conocimiento e identidad de los clientes (Revisión de expedientes, que incluyen los contratos IVE-TC-01 o IVE-TC-02) 7%	4	5	7	Supervisión y control de calidad de información y documentación de los clientes, cuando inician la relación comercial con la Institución. Y segregación de funciones en las áreas encargadas, con el fin que exista filtros que permitan validar todos los datos y papelerías necesarias.
	Registro de clientes, actualización y conservación de expedientes 6%	3	2	4	Implementar estrategias y procedimientos adecuados para la actualización de clientes, como campañas, promociones u otros. Además, definir políticas para la destrucción de expedientes (si aplica).
	Monitoreo de cuentas, identificación de transacciones inusuales o sospechosas 7%	3	3	6	Revisar y evaluar de forma periódica los parámetros establecidos en el sistema de monitoreo, tomando cuenta el entorno tecnológico, tipologías y operaciones de alto riesgo.
	Registros diarios (expedientes de transacciones inusuales o sospechosas) 5%	2	4	3	Crear políticas, normas y procedimientos adecuados, que permitan delimitar responsabilidades y definir sanciones por incumplimiento del reporte de las transacciones inusuales o sospechosas.
CAPACIDAD, DESEMPEÑO Y FUNCIÓN DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO 25%	Perfil del Oficial de Cumplimiento y sus funciones 9%	3	4	8	Definir funciones exclusivas al Oficial de Cumplimiento y evitar asignaciones ajenas al área. Y velar por un control sistematizado de monitoreo.
	Comunicación de transacciones inusuales y sospechosas 8%	1	1	1	Mantener el control y seguimiento de los reportes enviados a la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos.
	Cumplimiento con otras funciones 8%	1	1	1	Mantener el control y seguimiento de los reportes enviados al Consejo de Administración y a la Intendencia de Verificación Especial.
<b>NIVEL DE RIESGO GENERAL</b>		<b>5 (MODERADO)</b>			

**-INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI-23-2011-**

Guatemala, 30 de marzo de 2011

Licenciada  
Angélica Corzo Landaverry  
Presidente del Consejo de Administración  
CREDI MASTERVISA, S. A.  
Presente

Licenciada Corzo Landaverry:

De conformidad con nuestro programa anual de auditoría interna del año 2011, asimismo del cumplimiento con lo establecido en la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, con sus respectivos reglamentos, le presentamos el informe final de la auditoría efectuada de sistema de prevención de Lavado de Dinero y la lucha contra el Financiamiento del Terrorismo, en la Unidad de Cumplimiento, así como, la verificación del cumplimiento de las referidas leyes y reglamentos, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre 2010.

Para el desarrollo del trabajo se aplicaron las Normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos –All- donde requiere que el trabajo sea planificado de tal forma que se cumplan los objetivos establecidos al inicio de la auditoría.

La auditoría efectuada consistió en la evaluación de riesgos en el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en la Unidad de Cumplimiento, para el efecto se elaboraron matrices de riesgos y la revisión del cumplimiento de las normativas del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

## ASPECTOS A MEJORAR / ACCIONES A TOMAR

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **1. ASPECTOS A MEJORAR: Registro de la Persona Obligada**

CAUSA: Existen cambios en la Unidad de Cumplimiento los cuales no fueron reportados a la Intendencia de Verificación Especial (IVE), debido al nuevo nombramiento del Oficial de Cumplimiento.

EFEECTO: Incumple con los procedimientos establecidos por el ente regulador lo que representa un riesgo legal para la entidad.

#### ACCIONES A TOMAR

Informar y registrar de forma inmediata a la Superintendencia de Bancos a través de la IVE, evitando una multa o sanción de US\$10,000.00, así como, considerar todos los cambios que se realizan en la estructura de la Unidad de Cumplimiento y de la empresa, relacionado al tema, para que sean reportados oportunamente.

#### **2. ASPECTOS A MEJORAR: Programas de cumplimiento**

CAUSA: El programa de cumplimiento está desactualizado, debido a que no existe un seguimiento de revisión y actualización de políticas, normas y procedimientos del sistema de prevención de lavado de dinero y la lucha contra el financiamiento del terrorismo, asimismo, no existe el interés del tema por parte del Gobierno Corporativo.

EFEECTO: Muestra riesgo operacional que puede afectar de forma negativa a la Institución.

#### ACCIONES A TOMAR

Crear procedimientos y normas en el manual y en el plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento, que permitan revisar, modificar y actualizar el sistema de prevención, incluyendo la participación del Gobierno Corporativo, con el objeto de minimizar riesgos dentro la Institución.

#### **3. ASPECTOS A MEJORAR: Comunicación de los Programas**

CAUSA: No existe un sistema adecuado sobre los procedimientos y conocimientos actualizados de las medidas y prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo, debido a que el 50% del personal entrevistado indicó que no hay procedimientos de retroalimentación específica en las áreas de trabajo de cada colaborador.

EFEECTO: Personal incompetente y desactualizado para el ejercicio adecuado de sus funciones, lo que representa riesgo operacional para la entidad.

#### ACCIONES A TOMAR

Establecer formas de comunicación efectiva y eficiente en cada área de la Institución, respecto a la retroalimentación del sistema de prevención de lavado de dinero o el financiamiento del terrorismo, logrando el fortalecimiento de los controles y del conocimiento de los colaboradores de acuerdo a su función designada.

## ***CAPACITACIÓN PERMANENTE Y REGISTROS DE EMPLEADOS -Política Conozca a su Empleado-***

### **4. ASPECTOS A MEJORAR: Políticas, programas, registro y control de capacitación permanente**

#### CAUSAS:

- a) El personal de la Institución, carece de conocimientos y manejo del tema de financiamiento del terrorismo, debido a que el resultado del cuestionario indica que el 60% de la muestra tomada, no contestaron de forma satisfactoria la definición de dicho término.
- b) Carecen de un sistema de evaluación periódica al personal de la empresa, para determinar el nivel de conocimiento y retroalimentación sobre el tema de la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

EFEECTO: La falta de capacitación, conocimiento y delimitación de responsabilidades de los empleados, propicia que los productos y servicios de la Institución sean utilizados para transacciones de lavado de dinero ó para el financiamiento del terrorismo, lo que puede provocar un riesgo de reputación.

#### ACCIONES A TOMAR

Incorporar procesos de retroalimentación respecto al tema de financiamiento del terrorismo o presentar talleres relacionados al caso, con el fin de ayudar en el conocimiento al empleado. Además, realizar evaluaciones de forma periódica al personal de la institución y dar seguimiento a los resultados, identificando las áreas de oportunidades, así como las debilidades para que sean fortalecidas.

### **5. ASPECTOS A MEJORAR: Expedientes y registro de empleados**

#### CAUSAS:

- a) Existen deficiencias en los procedimientos utilizados para la actualización y registro de empleados en la etapa del inicio de relación laboral con la Institución, debido a que en el estado patrimonial de los empleados, el 73% de la muestra no se adjunta en el expediente; el 60% carece de constancias de verificación de la información y de las capacitaciones y/o en la parte de inducción de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo; así mismo, algunos antecedentes penales y policiacos, equivalente a 27%, no están actualizados.
- b) Carecen de un control sistematizado o manual, que permita identificar cuentas de empleados cuando existen operaciones fuera de su perfil o transacciones inusuales relacionados al manejo del efectivo.

EFEECTO: Incentiva o promueve a los colaboradores a realizar operaciones relacionadas con los delincuentes (complicidad), lo que puede afectar de forma negativa a la imagen institucional que provoca el riesgo de reputación.

#### ACCIONES A TOMAR

- Mejorar o modificar los procedimientos de registro y actualización de datos de los empleados, considerando desde el inicio de la relación laboral con la entidad, garantizando el conocimiento adecuado de los empleados y cumpliendo con la política de conozca a su empleado. Además, promover juntamente con el departamento de Recursos Humanos, un programa que permita que todos los empleados tengan sus datos actualizados en un tiempo razonable.

- Incorporar en el software del control y monitoreo de las transacciones inusuales de los clientes, las operaciones de cuentas relacionadas con los empleados de la Institución, determinando patrones y banderas rojas, con la finalidad de reducir riesgos de participación del personal en las actividades de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

## ***POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE***

### **6. ASPECTOS A MEJORAR: Revisión de expedientes**

Para evaluar la Política Conozca a su Cliente, fueron revisados los expedientes de las activaciones de cuentas nuevas correspondientes del año 2010, asimismo la muestra fue tomada con base a los movimientos de consumos de los últimos tres meses de acuerdo al tipo de producto, a continuación el detalle de dicha muestra:

No.	Producto	Consumo igual o mayor a	Examinado	%	No Examinado	%	Total
1.	Clásica	Q25,000.00	10	25%	30	75%	40
2.	Dorada	Q50,000.00	10	33%	20	67%	30
3.	Platinum Empresarial	Q100,000.00	5	33%	10	67%	15
	<b>TOTALES</b>		25	29%	60	71%	85

#### CAUSAS:

- Existen deficiencias en los procedimientos de control y custodia de expedientes de clientes, debido que cuatro no fueron identificados o localizados, los cuales representan el 16% del total de la muestra.
- En el 24% de la muestra seleccionada, los expedientes no adjuntan fotocopia del documento de identificación del cliente o en algunos casos, no son legibles (copias muy borrosas), evidenciando que no existe un control de calidad en los procesos de validación de la información proporcionada.
- El 16% de los expedientes, carecen de copia de recibo, agua y/o luz teléfono, además, no exhiben un número de teléfono fijo en los formularios de inicio de relaciones (IVE-TC-01).
- El 28% de los clientes no cuentan con un estudio de análisis del nivel y manejo del record crediticio, debido a que no poseen constancias de burós que validen dicho procedimiento.
- El 40% de la evaluación realizada, muestra que los contratos de inicio de relaciones, Formulario IVE-TC-01 y/o IVE-TC-02, no indican la actividad económica ni los ingresos y egresos de los clientes, evidenciando la falta de control y supervisión adecuada en los procesos de revisión y validación de dicha información.

#### EFFECTOS:

- Incumplimiento con la normativa de lavado de dinero u otros activos que representa un riesgo legal para la institución, ya que existe una multa o sanción de US\$25,000.00, relacionada a la debida diligencia del cliente al no cumplir dicha normativa.

- Afecta en los procedimientos de actualización de datos y comunicación de los clientes, así como en la creación del perfil del cliente para el análisis de las transacciones inusuales y/o sospechosas, que provoca también riesgo operacional para la Institución.

#### ACCIONES A TOMAR

Dar seguimiento a los puntos mencionados anteriormente en un tiempo razonable, identificando los expedientes, requerir nuevamente los documentos necesarios a los clientes y/o llenar los formularios de inicio de relaciones (IVE-TC-01 ó IVE-TC-02) para completar la información y documentación de los expedientes, evitando sanciones innecesarias para la Institución.

Es importante mencionar, que de acuerdo a la política de “Conozca a su Cliente”, es indispensable considerar en los contratos, datos necesarios que permitan evaluar e identificar al Cliente para establecer relaciones comerciales o giro normal de su negocio, de conformidad con el artículo 19, inciso “d” y artículo 20 del Reglamento.

### **7. ASPECTOS A MEJORAR: Registro de clientes, actualizaciones y conservación de expedientes**

#### CAUSAS:

- a) De acuerdo a una muestra tomada de los expedientes, el 50% no están actualizados, lo que muestra riesgo que los clientes no estén presentando información fehaciente.
- b) No existen procedimientos definidos y autorizados por la Gerencia General y del Departamento encargado, para la destrucción de expedientes de clientes que superan los cinco años de que la relación con la Institución haya concluido; sin embargo, están identificados en una gaveta de metal como archivo muerto.

EFECTO: Puede desembocar en la detección de transacciones inusuales y/o sospechosas, que representa riesgo legal, operacional y de reputación a la Institución.

#### ACCIONES A TOMAR

Establecer políticas internas, así como, implementar estrategias y procedimientos adecuados para la actualización de datos de los clientes, por lo menos una vez al año durante la vigencia de la relación comercial, dejando constancia por escrito de la fecha en que se efectúe dicha actualización, así como para la destrucción de expedientes de clientes que superan los cinco años de haberse concluido la relación comercial con la empresa, de acuerdo a lo que indica la normativa de lavado de dinero, con el objeto de mitigar el riesgo operacional, legal y de reputación.

### **8. ASPECTOS A MEJORAR: Monitoreo de cuentas, identificación y expedientes de transacciones inusuales o sospechosas**

#### CAUSAS:

- a) No existen procedimientos adecuados de actualización de parámetros al sistema de monitoreo, debido a que la última modificación realizada por el Comité de Riesgo fue hace dos años anteriores.
- b) Carecen de estudios y evaluaciones por Agencias, que permitan identificar el nivel de riesgo de operaciones realizadas en diferentes centros de servicios de la Institución.

EFECTO: Provoca que el sistema de prevención sea más vulnerable para el uso de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, por lo que la empresa puede incurrir en riesgo legal, operacional y de reputación.

ACCIONES A TOMAR

Revisar y evaluar de forma periódica los parámetros establecidos en el programa de monitoreo, considerando el entorno tecnológico, tipologías y operaciones de alto riesgo. Adicionalmente, elaborar matrices de riesgos por ubicaciones geográficas, identificando Agencias de alto riesgo, con la finalidad de incluir más controles específicos y evitar el uso del sistema financiero de la institución por lo delincuentes, que permite reducir el riesgo operacional y de reputación.

**9. ASPECTOS A MEJORAR: Expedientes de transacciones inusuales o sospechosas**

Con base a una muestra de 14 expedientes revisados, se presentan las siguientes debilidades:

CAUSAS:

- a) El 28% equivalente a 4 expedientes, no adjuntan documentos de soporte del análisis realizado por la Unidad de Cumplimiento; el 36% equivalente a 5, no registra la conclusión del Oficial de Cumplimiento; 43% equivalente a 6, las transacciones inusuales no fueron reportadas de forma oportuna al área de Cumplimiento; así como 3 transacciones sospechosas no fueron trasladadas oportunamente al Comité de Riesgo, lo que muestra que existe deficiencias en los procesos operativos, de análisis y de comunicación en las transacciones inusuales y sospechosas.
- b) Carecen de un sistema de archivo adecuado, debido a que los expedientes no están identificados y/o clasificados por cuenta y/o transacción.

EFECTO: Provoca sanciones o multas a la institución debido al incumplimiento con las normas y controles establecidos por el ente fiscalizador.

ACCIONES A TOMAR

Velar por el cumplimiento de información y documentación que debe contener un expediente de las transacciones inusuales o sospechosas, así como dejar evidencias necesarias de los soportes de estudio y análisis que se hayan realizado por cada caso. Adicionalmente, implementar un sistema de archivo adecuado, los cuales sean identificados por códigos o números de clientes o transacción.

***EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO***

**10. ASPECTOS A MEJORAR: Funciones del Oficial de Cumplimiento**

CAUSAS:

- a) El Oficial de Cumplimiento, no se dedica exclusivamente a las funciones de la Unidad de Cumplimiento, debido a que tiene designadas otras actividades ajenas al departamento.
- b) No poseen suficiente apoyo a la Unidad de Cumplimiento, por parte de la Gerencia General y del Consejo de Administración, debido a que existen limitaciones para inversión en programas de software avanzados para el monitoreo y control de operaciones, según información del Oficial de Cumplimiento, que algunas veces realizan controles manuales.

- c) Carecen de un control adecuado y seguimiento del cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la Unidad de Cumplimiento, los cuales han sido incluidos en el sistema de prevención de lavado de dinero y al financiamiento del terrorismo.

EFECTO: Provoca riesgo legal, operacional y de reputación a la empresa por no cumplir lo que establece la normativa de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, así como por no contar con un sistema de prevención adecuado.

#### ACCIONES A TOMAR

Revisar y evaluar la estructura actual de la Unidad de Cumplimiento, así como realizar cambios necesarios, con el objeto que sea un área especializada y efectiva en sus funciones y proveer herramientas primordiales para el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, evitando riesgos legales, operacionales y de reputación.

#### **COMENTARIO DEL AUDITADO:**

El personal de la Unidad de Cumplimiento está de acuerdo con los aspectos a mejorar y con las acciones a tomar, las cuales fueron planteadas de acuerdo a la necesidad y riesgo que afronta la empresa, así como las causas y efectos fueron discutidos con el Oficial de Cumplimiento.

#### **CONCLUSIÓN**

Con base a los resultados obtenidos y luego de aplicar las técnicas y procedimientos de auditoría, así como de la Matriz de Riesgos, en la **Evaluación de Riesgos en el Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo en la Unidad de Cumplimiento**, se informa que el **RIESGO RESIDUAL** de la Institución es **MODERADO**, debido que las políticas, normas y procedimientos administrativos, operativos y controles presentan deficiencias, por lo que es necesario tomar las medidas correspondientes respecto a los hallazgos identificados a efecto de fortalecer los procesos y controles existentes.

Atentamente,

Lic. René Damián Ratzán  
Gerente de Auditoría Interna

C.c. Gerente General /  
Oficial de Cumplimiento

## CONCLUSIONES

1. El lavado de dinero es un proceso y método utilizado por los delincuentes, que consiste en introducir el dinero en efectivo en empresas financieras y/o sector financiero, proveniente de actividades ilícitas con el objeto de ocultar el origen y dar una apariencia legal, así como, para continuar obteniendo más riquezas y ganancias.
2. Derivado del crecimiento del crimen organizado, el tráfico de drogas, la corrupción, secuestros, extorsiones y demás actividades ilícitas, el sistema financiero del país, que incluye las empresas de tarjetas de crédito, enfrenta un alto riesgo para ser utilizado por los delincuentes para legitimar el dinero de procedencia ilegal, debido a que es éste el que se encarga de custodiar, transportar, transferir y adquirir el efectivo.
3. La tarjeta de crédito ha sido un producto financiero bastante común en el medio guatemalteco, la cual es considerada como medio de pago y de crédito para la adquisición de un bien y/o servicio a nivel nacional e internacional, lo que permite ser vulnerable al lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
4. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito, están sujetas al cumplimiento de las normativas que establece la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, así como la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, por consiguiente, representa un riesgo legal para dichas entidades, debido a que por incumplimiento existen sanciones administrativas, responsabilidades penales y en casos de reincidencia, la cancelación de su personería jurídica en forma definitiva.

5. El uso de los servicios y/o productos de una entidad emisora de tarjetas de crédito para realizar transacciones con fondos provenientes de actividades ilegales, las expone a una mala imagen institucional por la pérdida de confianza de los tarjetahabientes.
6. La debida diligencia en el conocimiento del cliente y/o la aplicación adecuada de la política conozca a su cliente y empleado, capacitación constante, programas de monitoreo eficiente y eficaz, así como, la participación y el interés del gobierno corporativo de las emisoras de tarjetas de crédito, constituyen la base fundamental para minimizar el riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
7. La participación de la auditoría interna en la evaluación de riesgos en el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo es de importancia, debido que es un componente vital en el proceso administrativo de evaluación del control interno así como del cumplimiento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

## RECOMENDACIONES

1. Que las empresas emisoras de tarjetas de crédito, cumplan de forma adecuada y oportuna, las normas, procedimientos y controles que establecen la normativa de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, para evitar cualquier sanción y/o procesos penales que pueden afectar a la organización.
2. Que el gobierno corporativo de las empresas emisoras de tarjetas de crédito evalúe el impacto financiero y de reputación institucional que le representa a la entidad el uso inadecuado de sus servicios y/o productos en materia de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, con el objeto de apoyar e invertir en un sistema de prevención eficiente y eficaz.
3. Que las empresas de tarjetas de crédito promuevan, para todos los empleados campañas, seminarios y/o talleres sobre la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, para capacitarlos y actualizarlos de forma adecuada en relación a esta temática, así como dar a conocer las responsabilidades y obligaciones legales al respecto, con la finalidad de concientizar y comprometer al cumplimiento de sus funciones.
4. Que las autoridades administrativas de las empresas de tarjetas de crédito, revisen y evalúen la “Política de Conozca a su Cliente y a su Empleado”, de acuerdo a los procedimientos y controles aplicados a la debida diligencia, con el objeto de identificar áreas de oportunidades que pueden ser aprovechadas y debilidades que puedan ser superadas, considerando que tales políticas constituyen el corazón de un sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
5. Que las empresas de tarjetas de crédito, consideren la asesoría y evaluación previa de la Auditoría Interna de las estrategias de negocio de la organización y/o medios de captación de nuevos clientes, con el objeto de conseguir una cartera confiable.

6. Que las empresas de tarjetas de crédito por medio de la Auditoría Interna, verifique que se elaboren matrices de riesgos, considerando los factores necesarios como: Clientes, Productos y/o Servicios, Canales de Distribución y la Ubicación Geográfica, así como establecer los segmentos y la identificación de los eventos de riesgos, para que exista una medición y determinación del nivel de riesgo inherente que exhibe la organización.
7. Que la auditoría interna por ser una función independiente dentro de la organización, se constituya en el medio de control, supervisión y asesoría para el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, para lo cual debe desarrollar técnicas y procedimientos que garanticen la efectividad de las políticas y controles existentes, así como para identificar, evaluar y minimizar los riesgos residuales de la Institución, aspectos que debe considerar, como mínimo dos veces al año, en su plan de trabajo anual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Congreso de la República de Guatemala. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001.
2. Congreso de la República de Guatemala. Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto 58-2005.
3. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Productos Financieros I.P.F., Decreto 26-95.
4. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002.
5. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas. Decreto 19-2002.
6. Congreso de la Republica de Guatemala. Código de Comercio de Guatemala y sus modificaciones. Decreto 2-70.
7. Dávalos Mejía, Carlos Felipe. Derecho Bancario y Contratos de Crédito. 2da. Edición, Harlasa, México, 1992.
8. De Lara Haro, Alfonso. Medición y control de riesgos financieros, 3era. Edición, Limusa Noriega Editores, México, D.F., 2007.
9. Federación Latinoamericana de Bancos FELABAN. La Lucha Mundial Contra El Lavado de Activos. [www.felaban.com/lavado](http://www.felaban.com/lavado)
10. Fonseca Borja, René. Auditoría Interna: un enfoque moderno de clasificación, ejecución y control. Artes Gráficas Acrópolis, Guatemala 2004.
11. Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín. Auditoría Administrativa. México. Editorial McGraw Hill Interamericana Editores, S. A. de C.V. Cuarta Edición. Año 2001.
12. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (Intecap). Diplomado sistemas de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Edición 01. Guatemala, mayo 2006.

13. Muguillo, Roberto A. Tarjeta de Crédito: Régimen Legal. Doctrina. Jurisprudencia. Editorial Astrea. Buenos Aires, 1991.
14. Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de campo. Guatemala. Quinta Edición. Año 2002.
15. Presidente de Guatemala, Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 del Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
16. Presidente de la República, Acuerdo Gubernativo Número 86-2006 de marzo 2006. Reglamento de la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
17. Schott, Paul Allan. Guía de referencia para el antilavado de Activos y la lucha contra el Financiamiento del Terrorismo. 2da. Edición y suplemento sobre la Recomendación Especial IX. Colombia, Banco Mundial 2007.
18. Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias SEPBLAC. Unidad de Inteligencia Financiera, España. [www.sepblac.es](http://www.sepblac.es) 40 recomendaciones y 9 especiales. Año 2004.
19. Superintendencia de Bancos, al 30 de Junio de 2009. Recopilación de Disposiciones y Normas aplicables a Entidades Financieras.
20. Superintendencia de Bancos. Lucha contra el Lavado de Activos. Guatemala. [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)
21. Superintendencia de Bancos. Información Financiera de las Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, a Junio 2011. Publicación Prensa Libre.
22. Superintendencia de Bancos. Guía Administración del Riesgo de Lavado de Dinero u Otros Activos y de Financiamiento del Terrorismo –LD/FT-.
23. The Institute of Internal Auditors. Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría. Florida. USA. Año 2010.
24. Unidad de Información Financiera. Sobre el Lavado de Dinero, Argentina. [www.uif.gov.ar](http://www.uif.gov.ar)

25. Whittington, O. Ray. / Kart Pany. Auditoría un Enfoque Integral. Colombia. Editorial McGraw Hill Interamericana Editores, S. A. de C.V. Doceava Edición. Año 2000.
26. Zamora Sánchez, Pedro. Marco Jurídico del Lavado de Dinero, 1ra. Edición, Oxford University Press, México D.F., febrero 2000.