

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

**“LA AUDITORÍA INTERNA, EN LA EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y  
CONTROLES INTERNOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL  
LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN EL MANEJO DE EFECTIVO,  
EN UNA EMPRESA TRANSPORTADORA DE VALORES”**



**TESIS**

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE  
LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**MARÍA ALEJANDRA DOMÍNGUEZ JÁUREGUI**

**PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADA**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2015**

**MIEMBROS DE LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto:	P.C Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto:	P.C Walter Obdulio Chigüichón Boror

**EXONERADA DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Exonerada de Examen de Áreas Prácticas Básicas de acuerdo al punto SEXTO, inciso 6.4, Subinciso 6.4.3 del Acta 16-2013, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 5 de noviembre de 2013.

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

Presidente:	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado
Secretario:	Licda. Enma Yolanda Chacón Ordóñez
Examinador:	Lic. Oscar Noé López Cordón

Guatemala, 26 de febrero de 2015

Lic.  
José Rolando Secaida Morales  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

Lic. Secaida:

De conformidad con la providencia DIC. AUD. 132-2014 emitida por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designada como asesora de tesis de la alumna MARÍA ALEJANDRA DOMÍNGUEZ JÁUREGUI con número de carné 200813786, quien efectuó la investigación del punto de tesis titulado "LA AUDITORÍA INTERNA, EN LA EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INTERNOS PARA LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN EL MANEJO DE EFECTIVO, EN UNA EMPRESA TRANSPORTADORA DE VALORES", el cual deberá presentar para poder someterse al examen de graduación profesional, previo a optar al título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

El trabajo presentado por la alumna Domínguez Jáuregui reúne los requisitos profesionales exigidos por la Universidad de San Carlos y estimo que constituye un gran aporte tanto para los estudiantes como para catedráticos interesados en conocer el tema en mención.

Atentamente,



Licda. Irma Teresa Posadas Rosado  
Contador Público y Auditor  
Colegiado 2661

LICENCIADA  
Irma Teresa Posadas Rosado  
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA  
COLEGIADA CPA-2661  
GUATEMALA, C. A.



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

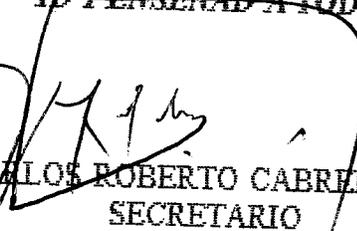
Ciudad Universitaria, Zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

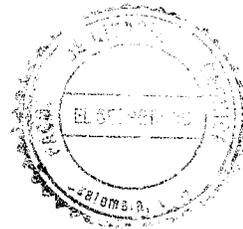
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
CUATRO DE AGOSTO DE DOS MIL QUINCE.**

Con base en el Punto cuarto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 18-2015 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 21 de julio de 2015, se conoció el Acta AUDITORIA 133-2015 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 18 de mayo de 2015 y el trabajo de Tesis denominado: "LA AUDITORÍA INTERNA, EN LA EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INTERNOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN EL MANEJO DE EFECTIVO, EN UNA EMPRESA TRANSPORTADORA DE VALORES", que para su graduación profesional presentó la estudiante **MARÍA ALEJANDRA DOMÍNGUEZ JÁUREGUI**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

~~"ID Y ENSEÑAD A TODOS"~~

  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



  
LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN  
DECANO



*Ingriel*

Smp.

## **ACTO QUE DEDICO**

- A DIOS:** Fuente de vida y sabiduría; reconozco que sin ti no sería nada posible, a Él todo el honor y toda la gloria.
- A MIS PADRES:** Por el apoyo incondicional, el amor y la paciencia, gracias por las enseñanzas y sus consejos; este triunfo es de ustedes. Lo logramos.
- A MIS HERMANOS:** Por el cariño y la comprensión que me han brindado siempre, los quiero.
- A MIS ABUELITOS:** Porque siempre hemos compartido los triunfos y alegrías, gracias por todo el cariño y apoyo.
- A MIS TÍOS:** Por estar siempre pendiente y brindarme el apoyo incondicional. Los quiero tíos Alejandro y Moy.
- A MIS AMIGOS:** Por su amistad y apoyo, porque a pesar de la distancia siempre estamos en comunicación, en especial a Lucy, Melina y Fernando.
- A MI ASESORA DE TESIS:** Licenciada Teresa Posadas, por su enseñanza incondicional, para el logro de mi desarrollo profesional.

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
INTRODUCCIÓN	i

### CAPÍTULO I

#### EMPRESA TRANSPORTADORA DE VALORES

1.1	Historia de las Empresas Transportadoras de Valores en Guatemala	01
1.1.1	G4S Guatemala-Wackenhut	01
1.1.2	Grupo Almo	02
1.1.3	Dunbar International	03
1.1.4	Protección de Valores, S.A -PROVAL-	04
1.2	Empresa transportadora y/o protectora de valores	05
1.3	Transporte de valores monetarios	05
1.3.1	Recolección y custodia de valores monetarios	05
1.3.2	Función principal de las transportadoras de valores	06
1.4	Conceptos y funcionalidades básicas de la recolección y custodia de valores monetarios	06
1.4.1	Custodia y administración de valores	06
1.4.2	Valores monetarios	07
1.4.3	Transacción	07
1.4.4	Cliente	07
1.4.5	Remesas	08
1.4.6	Recolección	08
1.4.7	Unidades Blindadas	08
1.4.8	Seguro en Unidades Blindadas	08
1.5	Tipo de servicios que proporciona	09
1.5.1	Resguardo de valores	09
1.5.2	Centro de Conteo	09
1.5.3	Traslado de efectivo	10

1.5.4	Traslado internacional	10
1.5.5	Cajeros automáticos (ATMS)	10
1.5.6	Buzones Anti atranco	10
1.5.7	Proveeduría	10
1.5.8	Preparación de planillas	10
1.5.9	Preparación de planillas de sencillo	11
1.6	Estructura organizacional de la empresa transportadora de valores	11
1.7	Clasificación y características de las operaciones	12
1.7.1	Seguridad y transporte	13
1.7.2	Logística	13
1.7.3	Bóveda	14
1.7.4	Centro de Conteo	14
1.7.5	Soporte Operativo	14
1.8	Normativa aplicable en las transportadoras de valores	15
1.8.1	Superintendencia de Administración Tributaria	15
1.8.2	Superintendencia de Bancos	15
1.8.3	Dirección General de Servicios de Seguridad Privada (DIGESSP) del Ministerio de Gobernación.	16
1.9	Contrato entre las partes	16
1.10	Ventaja de la empresa demandante del servicio	17
1.11	Desventajas de la empresa demandante del servicio	17
1.12	Riesgos de la recolección y custodia de valores monetarios	17
1.12.1	Riesgo operativo	17
1.12.2	Riesgo legal	19
1.12.3	Riesgo reputacional	19
1.12.4	Riesgo financiero	20
1.12.5	Riesgo de cumplimiento	20
1.13	Procedimientos y controles internos para el manejo de efectivo contenidos en el manual de cumplimiento	20
1.13.1	Procedimientos y controles internos	21

**CAPÍTULO II**  
**MARCO REGULATORIO APLICADO EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN**  
**DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS**

2.1	Lavado de dinero u otros activos	36
2.1.1	Transacción inusual	37
2.1.2	Transacción sospechosa	37
2.1.3	Financiamiento del terrorismo	38
2.2	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento Decreto No. 67-2001 y Acuerdo Gubernativo No. 118-2002	38
2.2.1	Intendencia de Verificación Especial -IVE-	38
2.2.2	Delito de Lavado de Dinero	39
2.2.3	Personas obligadas a la observancia de la ley contra el lavado de dinero u otros activos	40
2.2.4	Sanciones aplicables del delito de lavado de dinero u otros activos	42
2.3	Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su Reglamento Decreto No. 58-2005 y Acuerdo Gubernativo No. 86-2006	42
2.3.1	Sanción aplicable al delito de financiamiento del terrorismo	43
2.4	Oficial de cumplimiento	43
2.4.1	Atribuciones del oficial de cumplimiento	44
2.4.2	Perfil del oficial de cumplimiento	46
2.5	De los programas, procedimientos y controles internos	47
2.5.1	Programas de Auditoría	49
2.6	Reporte de Transacciones Inusuales y/o Sospechosas	49
2.6.1	Registro de transacciones inusuales	50
2.6.2	Comunicación de transacciones sospechosas	51
2.6.3	Informe trimestral de no detección de transacciones sospechosas	52
2.7	Manual de Cumplimiento a la Normativa contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	52

2.8	Plan de Capacitación	55
2.9	Señales de Alerta en Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	56

### **CAPÍTULO III**

#### **AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES**

3.1	Auditoría	59
3.1.1	Origen y desarrollo	59
3.1.2	Desarrollo histórico	60
3.1.3	Importancia y objetivo	60
3.1.4	Clasificación	61
3.1.5	Normas que regulan la actuación de quienes la ejecutan	62
3.1.6	Técnicas y procedimientos de auditoría	66
3.1.7	Pruebas claves en el proceso de la auditoría	66
3.2	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna -NIEPAI-	67
3.2.1	Alcance y funciones del director ejecutivo de auditoría	70
3.2.2	Responsabilidades del Director Ejecutivo de Auditoría	71
3.3	Auditoría Interna como elemento de control	71
3.3.1	Administración de Riesgos Corporativos	72
3.3.2	Diferencia de la auditoría interna con otros tipos de auditoría	74
3.3.3	Control interno	75
3.3.4	Política y procedimiento	75
3.3.5	Evaluación de procedimientos y controles	76
3.3.6	Presunción de riesgos	77
3.3.7	El informe del auditor interno	77

**CAPÍTULO IV**  
**LA AUDITORÍA INTERNA, EN LA EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y**  
**CONTROLES INTERNOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL**  
**LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN EL MANEJO DE EFECTIVO,**  
**EN UNA EMPRESA TRANSPORTADORA DE VALORES**

4.1.	Antecedentes	79
4.1.1	Origen y objeto de la unidad	79
4.1.2	Función o gestión principal	80
4.1.3	Organización	80
4.2	Nombramiento de Auditoría	83
4.3	Revisión de archivos	84
4.3.1	Revisión de archivo permanente	84
4.3.2	Revisión y actualización del archivo permanente específico	84
4.3.3	Revisión del archivo corriente	85
4.4	Áreas críticas	85
4.5	Objetivo general	85
4.5.1	Objetivos específicos	86
4.6	Alcance	86
4.7	Criterios	87
4.7.1	Revisión	87
4.7.2	Programa Anual de Auditoría	87
4.7.3	Informes	87
4.8	Programa de Auditoría	88
4.9	Ejecución de Auditoría - Evaluación de procedimientos y controles internos	95
4.10	Informe de Auditoría	120

Conclusiones	136
Recomendaciones	138
Referencias Bibliográficas	140

### ÍNDICE DE CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
1 Categorización de Riesgos	26

### ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
1 Estructura Organizacional de una Empresa Transportadora de Valores	12
2 Procedimientos y Controles Internos	21
3 Señales de alerta por área	34
4 Estructura Organizacional Treff, S.A	82

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo económico ha permitido el establecimiento de empresas dedicadas a la recolección y transporte de valores. En este sentido, las empresas ofrecen toda una gama de servicios, lo que ha permitido el establecimiento de un perfil de alianza estratégica en el concepto de relación cliente – proveedor.

“La Auditoría Interna en la Evaluación de Procedimientos y Controles Internos para la prevención y detección del Lavado de Dinero u Otros Activos en el manejo de efectivo, en una Empresa Transportadora de Valores es un tema de investigación que se realiza con el propósito de documentar e informar al lector los distintos procedimientos y controles que las empresas especialistas en logística de valores tienen establecidos, al brindar un servicio a los clientes e instituciones bancarias. A través del análisis de las actividades y operaciones relacionadas de la entidad, se identificarán y detallarán las deficiencias encontradas para plantear posibles soluciones, de tal manera que se pueda incrementar la eficiencia operativa.

La importancia del Director de auditoría a través del análisis de las actividades y operaciones relacionadas de la entidad, radica en la evaluación de riesgos y debilidades en los procesos a los que la entidad ejecuta diariamente. La auditoría interna tiene como fin primordial, identificar y detallar las deficiencias que dificultan prestar un servicio eficiente en la entidad, plantear soluciones a corto y mediano plazo, de tal manera que su control interno sea oportuno.

La clave para prevenir de manera efectiva el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo, es reconocer e identificar no sólo la situación de dónde y cómo ocurre la actividad ilícita, sino también las circunstancias que favorecen su desarrollo. Este tipo de delitos dan origen a riesgos de reputación,

operativos y legales, que exponen a una entidad financiera, comprometiendo su estabilidad y viabilidad económica.

En el capítulo I, se desarrollan aspectos y principios importantes de las empresas transportadoras de valores, así mismo se describen conceptos generales que ayudan a la comprensión del origen, alcance y objetivo de la misma.

El capítulo II, contiene el marco regulatorio aplicado en la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos; contiene todos los requisitos indispensables que una transportadora de valores debe de aplicar, los elementos de planificación y la evaluación de diversos procedimientos.

En el capítulo III, se describe el papel de la auditoría interna, en la evaluación de los controles implementados en las empresas transportadoras. De igual forma se detalla la importancia y técnicas de auditoría para ejecutar una evaluación basada en Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna (NIEPAI).

El capítulo IV, se presenta un caso práctico denominado “La Auditoría Interna, en la evaluación de procedimientos y controles internos en el manejo de efectivo para la prevención y detección del Lavado de Dinero u Otros Activos, en una empresa transportadora de valores”. Se describe los aspectos y procedimientos más relevantes que se puede implementar en la entidad para coadyuvar la disminución de riesgos en el manejo de efectivo.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones resultado de la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EMPRESA TRANSPORTADORA DE VALORES**

Derivado de la necesidad de la custodia de valores monetarios, surgen las entidades especializadas en el traslado de valores con la utilización de tecnología avanzada y el desarrollo permanente del recurso humano altamente calificado. Por ello, en este capítulo se desarrollarán los aspectos más importantes que permitirán conceptualizar el funcionamiento y el servicio que brindan estas entidades en logística de valores.

#### **1.1 Historia de las Empresas Transportadoras de Valores en Guatemala**

Data desde el inicio de dos entidades denominadas G4S Wackenhut de Guatemala en el año de 1980 y Grupo Almo desde los años 60's. Derivado del giro del negocio y la amplitud del mercado, las dos empresas son líderes en el servicio de logística de valores.

##### **1.1.1 G4S Guatemala-Wackenhut**

"G4S Guatemala, Wackenhut inició sus servicios de vigilancia con dos oficiales de seguridad. Actualmente contiene a más de 5,200 empleados. En el año 2000 experimenta su primera consolidación, al unirse a *Group Falck Company*, en ese momento se convierte en la segunda empresa a nivel mundial en la prestación de servicios de seguridad.

En el año 2005 Group Four Falck se consolida con la primera empresa a nivel mundial, *Securicorp* y se convierte en el mayor prestador de servicios integrales de seguridad; se forma una colosal corporación con presencia en cinco continentes. La empresa de manejo de valores Wackenhut en el año 2010 adquirió para Guatemala la franquicia de la estadounidense Dunbar, la compañía privada de transporte de valores y servicios más grande de ese país.

Al adoptar la franquicia y los estándares internacionales, la primera cambió denominándose Dunbar International. Wackenhut es conocido como el sinónimo de seguridad a nivel mundial, comercialmente la empresa se conoce como G4S.” (16)

### **1.1.2 Grupo Almo**

“Fue fundado en los años 60's por Cerwin Murillo y Cía. Limitada, empresa dedicada a la importación de productos electrónicos de seguridad. En los años 70's Cerwin Murillo y Cía. Limitada se transforma en *Alarmas de Guatemala*, inicia la historia del grupo en la industria de servicios siendo una de las primeras fuerzas de seguridad privada de Guatemala. Durante los años 80's el Grupo Empresarial Almo crece con la fundación de *Protección de Valores S.A. (Proval)* y *Cargo Expreso*, asimismo inicia la expansión a Centro América con apertura de operaciones en El Salvador y Honduras, con *Alarmas del Salvador, Proval de El Salvador, Proval de Honduras, Uniformados de Honduras*. Las oficinas de Almo son fundadas con el propósito de integrar todas las operaciones de forma corporativa.

En los años 90's, se consolidan las operaciones actuales, la empresa *El Eban* S.A. forma parte del grupo, además se funda *Metropol S.A.*, posteriormente se obtiene la representación autorizada de la operación de UPS y la concesión de operar el Correo Nacional de Guatemala bajo el nombre comercial de El Correo.

A partir del año 2000, la empresa se expandió hasta Panamá, Costa Rica y Nicaragua, con *GRESINSA, VSN, AVT, ALS*. Grupo Almo creó nuevos negocios como *PRONET, NEO SEGURIDAD, LINKER, TRANSVAL*, convirtiéndose en uno de los transportistas más grandes a nivel regional.” (17)

### **1.1.3 Dunbar International**

“Es la empresa de manejo de valores con más de 15 años de operar en el país. En el año de 1997 en la Ciudad de Guatemala, se fundó la empresa de transporte de valores Dunbar International, que respondería a las necesidades de clientes potenciales.

Dos años más tarde, la entidad contó con una importante participación del mercado guatemalteco y se apertura agencias en Quetzaltenango, Mazatenango y Escuintla, ampliando la cobertura nacional. Para el año 2001 Dunbar International inauguró nuevas instalaciones centrales, adecuadas a las necesidades de los clientes, con amplias áreas de maniobra y bóvedas más seguras de toda la región.

En el año 2003 marca el inicio de la consolidación regional de negocios. Ese año se apertura la operación en Honduras y durante todo el siguiente período, se desarrolló una transformación que permitió crecer en la región. Para el año 2008 se efectuó una transformación accionaria que permitió el control de las operaciones en Centro América y el acceso a los mercados de la región. Posteriormente, en el año 2010 se toman decisiones que impactan en la calidad de servicio a los clientes con lo cual se logró:

- Consolidación del proceso de planeación estratégica.
- Incorporación de talento humano.
- Inversión en tecnología de avanzada.
- Conclusión de una alianza estratégica con la más grande empresa privada de transporte y logística de valores en los Estados Unidos.

En la actualidad, además del transporte de dinero entre bancos del sistema, también se presta el servicio de compensación, atención y monitoreo de cajeros automáticos y traslado de efectivo al exterior.” (16)

#### **1.1.4 Protección de Valores, S.A -PROVAL-**

“Inició operaciones a finales de los setenta, fecha a partir de la cual se ha ido consolidando como líder en la industria, respondiendo de forma profesional y confiable a las diferentes exigencias del mercado. PROVAL es líder en su categoría a nivel centroamericano, con la flota de vehículos blindados más moderna, las mejores instalaciones y la mayor cobertura regional. La entidad ofrece soluciones integrales en la protección de valores, que se han ganado la confianza en las empresas del área.

En la actualidad posee ocho agencias departamentales ubicadas en sitios estratégicos (Petén, Huehuetenango, Quetzaltenango, Puerto Barrios, Mazatenango, Teculután, Escuintla y Cobán)”. (21)

“PROVAL pertenece al Grupo Almo, empresa con experiencia de más de 50 años en la administración de valores, seguridad, logística y paquetería. Es una corporación líder que brinda servicios innovadores, eficientes y de alta calidad. El compromiso, la confianza y la responsabilidad son valores que han marcado la trayectoria del Grupo Almo. Actualmente cuenta con más de 14,000 colaboradores y operaciones en Centroamérica, Panamá y Estados Unidos. La visión como entidad se manifiesta a través de invertir y gobernar en redes de servicios en los países donde actualmente se opera”. (17)

## **1.2 Empresa transportadora y/o protectora de valores**

Entidad que se dedica a la recolección, custodia y entrega de valores monetarios provenientes de una Institución Bancaria o cliente, de acuerdo a procedimientos establecidos en un contrato.

## **1.3 Transporte de valores monetarios**

El transporte de efectivo se utiliza con frecuencia en el sector bancario, debido a la periodicidad y diversidad de transacciones en efectivo que realizan las entidades bancarias de un lugar a otro, se requiere de un servicio especializado que brinde la más alta seguridad y efectividad en el traslado de valores monetarios.

El transporte de valores generalmente se efectúa desde un banco central, hasta las sucursales de las distintas instituciones bancarias o viceversa; cuando éstos lo requieran o cuando las oficinas acumulan excedentes con el fin de no mantener excesivas cantidades de efectivo en sus bóvedas. Se puede realizar el traslado de valores monetarios de una ciudad a otra, en grandes cifras de efectivo; dependiendo de las necesidades del cliente -institución bancaria-.

### **1.3.1 Recolección y custodia de valores monetarios**

La recolección de valores monetarios se describe como una actividad realizada por compañías especializadas, las cuales requieren idoneidad y responsabilidad para el transporte de valores monetarios. Dentro de la movilización que se realiza de un lugar a otro, se considera la seguridad.

La custodia física de los valores, es la actividad que se encarga de la protección del dinero, título, valores, joyas, metales preciosos, obras de arte y otras clases de valores.

### **1.3.2 Función principal de las transportadoras de valores**

El servicio está diseñado para el transporte de valores, desde un negocio hasta un banco específico a elección del cliente, en el cual se utiliza tecnología avanzada, procesos seguros y personal calificado. Básicamente consiste en transportar los depósitos diarios, con las más estrictas normas de seguridad y la más amplia cobertura de seguros. Para realizar este servicio se utiliza vehículos blindados con tripulación armada, transportando los valores en bolsas especiales.

Las bolsas especiales con la respectiva documentación son entregados al cliente; el cual deberá introducir los valores en la o las bolsas de transporte, y anotar los datos correspondientes (monto en Q, US\$ o €). Una vez realizado este proceso, el recolector de valores al momento de la visita, revisará el estado físico de la bolsa verificará que no tenga ninguna alteración y confirmará la información anotada en los documentos; de estar todo correctamente identificado y sin anomalías, procederá a firmar y sellar el libro de control de envíos, y a retirarse del negocio con la bolsa recibida.

## **1.4 Conceptos y funcionalidades básicas de la recolección y custodia de valores monetarios**

Dentro de los conceptos básicos del servicio de recolección y custodia de valores relacionados con la actividad de las transportadoras, se encuentran:

### **1.4.1 Custodia y administración de valores**

“El servicio de custodia y administración de valores sólo puede ser realizado por entidades autorizadas. Por este servicio cobrará comisiones. La entidad que realiza la custodia y administración de valores está obligada a tener al día los valores monetarios del cliente, facilitarle el ejercicio de los derechos derivados de la tenencia de la cartera o informarle de las operaciones que requieran de sus instrucciones”. (13)

#### 1.4.2 Valores monetarios

“Aquellos valores que se expresan de forma económica en forma de *cuanto* de una condición deseable en efectivo o algún documento, que pudiera ser entregado a cambio de alguna otra condición deseada o alguna mercancía.” (23)

#### 1.4.3 Transacción

“Operación que se realiza entre dos o más partes y que supone el intercambio de bienes o servicios a cambio del capital correspondiente. Si bien el término se puede aplicar a muchas situaciones y ámbitos de la vida cotidiana, normalmente se utiliza para señalar operaciones de tipo económico que implican el uso de capital o dinero para pagar el costo del bien o servicio adquirido”.(14)

#### 1.4.4 Cliente

Persona individual o jurídica a la que se le factura por la realización de uno o más servicios. Se pueden clasificar de acuerdo a su origen en:

- a. **Clientes nacionales:** se considera cliente nacional todos aquellos constituidos legalmente como persona jurídica o individual en la República de Guatemala.
- b. **Clientes extranjeros:** todos aquellos constituidos legalmente como persona jurídica o individual fuera de la República de Guatemala.

Por la periodicidad del servicio que brinda se clasifican en:

- c. **Cliente regular:** se considera como cliente regular todo aquel que contrate los servicios de la institución por un período de 12 meses consecutivos.

- d. **Cliente esporádico:** todo aquel cliente que contrate los servicios de la institución por un periodo menor a 12 meses consecutivos.

#### **1.4.5 Remesas**

Servicios prestados a clientes bancarios por el traslado de sus valores, de un lugar a otro (agencias, banco central, casa de la moneda, tesorería). Se clasifica como remesa, el traslado de valores sin especificación de denominación de moneda desde una entidad bancaria o financiera regulada hacia un punto específico que el cliente designe en el contrato.

#### **1.4.6 Recolección**

Procedimiento de retiro, traslado y depósito de valores diseñados especialmente para el comercio y la industria en la región. El transporte de valores utiliza alta tecnología, recurso humano calificado y capacitado, sustentado en procesos de máxima seguridad.

#### **1.4.7 Unidades Blindadas**

Vehículos especializados para el traslado de valores. El termino blindaje, refiere a barreras físicas de protección, utilizadas en sistemas de transporte o combate para reducir o evitar el daño causado por armas de fuego. El blindaje en el transporte de valores es de importancia ya que estas unidades se encuentran expuestas al riesgo de asaltos.

#### **1.4.8 Seguro en Unidades Blindadas**

Las transportadoras de valores, por el giro de negocio al que se dedican deben de contar de forma obligatoria con una cobertura de seguro en las distintas áreas operativas; dicho seguro debe de renovarse anualmente. Es de importancia verificar mensualmente la cobertura del seguro de acuerdo a los

montos resguardados y trasladados en el proceso operativo. Dentro de las áreas más primordiales que deben de asegurarse, se encuentran:

- **Áreas Físicas:** Bóveda y Centro de Conteo, áreas que resguardan y procesan valores.
- **Transporte:** Unidades Blindadas que trasladan valores de un punto a otro, las cuales se encuentran expuestas a ataques durante la operación.
- **Recurso Humano:** El personal operativo debe estar asegurado en su totalidad debido a que están expuestos a cualquier asalto o bien accidente en la operación.

## **1.5 Tipo de servicios que proporciona**

Las empresas dedicadas al transporte de valores monetarios tienen en su mayoría servicios como:

### **1.5.1 Resguardo de valores**

Utilización de bóvedas para el resguardo y custodia de valores monetarios, a través de una sólida infraestructura de seguridad y la mejor cobertura de seguro que ofrece un servicio eficiente.

### **1.5.2 Centro de Conteo**

Procedimiento en el cual, se utilizan salas de conteo de efectivo y bóvedas de la más avanzada tecnología que permiten garantizar el servicio en los procesos de verificación de depósitos, recuento y clasificación de efectivo.

### **1.5.3 Traslado de efectivo**

Servicio que garantiza el traslado de efectivo de oficinas centrales de un banco hacia las agencias en todo el territorio guatemalteco, así como el traslado hacia el Banco Central.

### **1.5.4 Traslado internacional**

Coordinación de traslado de efectivo o valores a otro país, a solicitud de entidades bancarias o clientes directos.

### **1.5.5 Cajeros automáticos (ATMS)**

Servicio de monitoreo y logística en el abastecimiento y desabastecimiento de efectivo de los cajeros automáticos. Los ATM (Automatic Teller Machine), son máquinas expendedoras de efectivo usadas para realizar transacciones bancarias.

### **1.5.6 Buzones Anti atranco**

Sistema de cajas de seguridad de doble llave, instalado en sitios estratégicos de acuerdo al diagnóstico realizado por el departamento de seguridad. Acceso a los buzones, únicamente con presencia de representante de la transportadora que presta el servicio y un representante del cliente.

### **1.5.7 Proveeduría**

Venta de insumos (bolsas, marchamos, entre otros) que deben utilizar los clientes para el traslado de sus valores.

### **1.5.8 Preparación de planillas**

Servicio que se brinda al cliente, por la preparación de montos en moneda y billetes en las distintas denominaciones establecidas por el cliente. El servicio básicamente es por:

- Pago de nómina a empleados en sobres pre-clasificados o efectivo, realizado por personal altamente calificado.

#### **1.5.9 Preparación de planillas de sencillo**

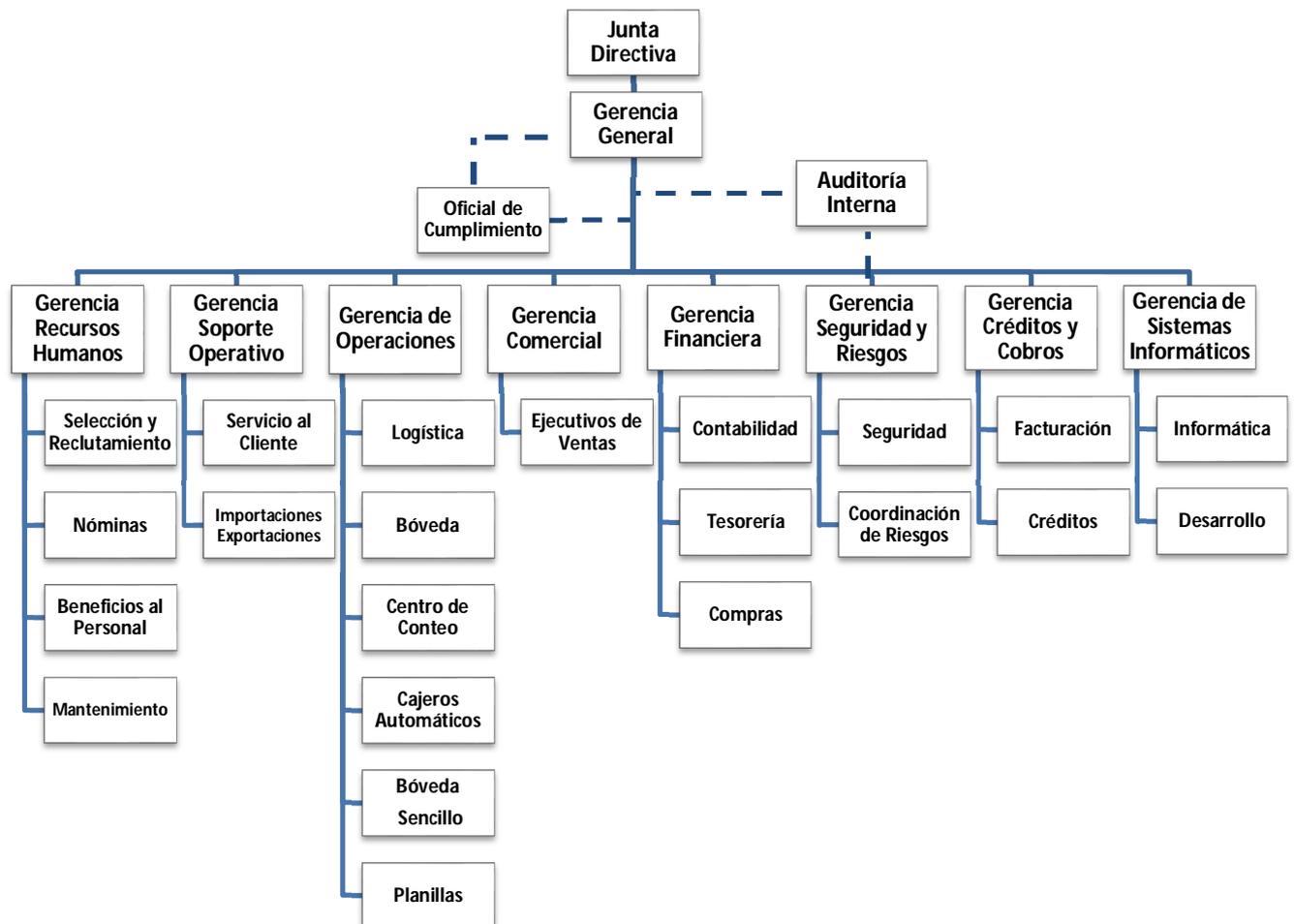
Servicio que se brinda al cliente por la preparación y traslado de moneda y billetes en distintas denominaciones para proveer en efectivo a los clientes. El monto de la planilla de sencillo no debe de sobrepasar un límite establecido por cada entidad, de lo contrario se clasificaría como planilla.

#### **1.6 Estructura organizacional de la empresa transportadora de valores**

Dentro de una transportadora de valores se pueden mencionar las siguientes áreas que conforman la estructura organizacional:

- Junta Directiva
- Gerencia General
- Auditoría Interna
- Gerencia de Recursos Humanos
- Gerencia de Soporte Operativo
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia Comercial
- Gerencia Seguridad y Riesgos
- Gerencia Financiera
- Gerencia de Créditos y Cobros
- Gerencia de Informática y Sistemas

**Gráfica 1**  
**Estructura Organizacional de una Empresa Transportadora de Valores**



**Fuente:** Elaboración propia, con base a organigrama de una empresa transportadora de valores, año 2014

### 1.7 Clasificación y características de las operaciones

Para el traslado de efectivo y/o valores de un lugar específico a otro, se requiere del apoyo de distintos departamentos dentro de los más importantes se puede mencionar los siguientes:

- Seguridad y transporte
- Logística
- Bóveda
- Centro de Conteo
- Soporte de Operativo

### **1.7.1 Seguridad y transporte**

“La seguridad en las empresas de transporte de valores, se encuentra bajo constante amenaza externa e interna debido a la naturaleza de su trabajo. Es imprescindible para las empresas transportadoras de valores formar y controlar a su factor humano adecuadamente. La mayor parte de las pérdidas y los robos suceden con ayuda o información proporcionada desde el interior. Una carencia en la disciplina de selección y en la supervisión de un empleado puede dañar la reputación y el negocio de la empresa”. (12)

Dentro de la seguridad se puede mencionar la utilización de personal altamente capacitado para la custodia de los valores, en cualquier circunstancia de riesgo que se presente. En el traslado de los valores monetarios es indispensable la utilización de vehículos blindados equipados con la más alta tecnología en protección, debido a que las unidades blindadas se encuentran en constante movimiento en el territorio nacional y departamental, se requiere de un monitoreo constante por parte del departamento de seguridad y logística.

### **1.7.2 Logística**

Tiene como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Se encarga de la gestión de los medios necesarios para alcanzar este objetivo (medios de transporte e informática) y moviliza tanto los recursos humanos como los financieros que sean necesarios.

“El departamento de logística es el encargado de cumplir dos objetivos:

- Optimizar la custodia y traslado de valores a través de una red de transporte especializado.
- Coordinar una secuencia de recursos para la planificación de rutas, que permite la entrega de los valores en tiempos mínimos y máximos al cliente en una forma segura y optimizada.” (24)

### **1.7.3 Bóveda**

Instalación física adecuada para el resguardo de valores monetarios, esta contiene un mecanismo de seguridad y vigilancia permanente. En la bóveda se registra y almacena de forma provisional o permanente los valores provenientes de una ruta de recolección.

### **1.7.4 Centro de Conteo**

Departamento encargado de contar y clasificar el efectivo proveniente de bancos y/o clientes de un banco específico. El efectivo se procesa en salas con personas altamente capacitadas bajo estrictas medidas de seguridad.

### **1.7.5 Soporte Operativo**

“Gestión que realiza cada persona que trabaja en el departamento vía telefónica y/o vía electrónica; que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Por lo tanto, las funciones del departamento de Soporte Operativo son muy similares al del servicio al cliente, dentro de las cuales se pueden mencionar las más importantes:

- Crear y mantener la relación con cada cliente.

- Coordinar los equipos internos y externos que participan en la elaboración y prestación del servicio de transporte de valores.
- Generar nuevos negocios.
- Atención a reclamos o preguntas del cliente en cuanto a cambios en el servicio.
- Entre otras.” (25)

### **1.8 Normativa aplicable en las transportadoras de valores**

Las transportadoras como entidades comerciales están afectas a distintas leyes. Dentro de las entidades que regulan las operaciones de las transportadoras se encuentran:

#### **1.8.3 Superintendencia de Administración Tributaria**

Como entidad comercial las transportadoras se encuentran reguladas con leyes tributarias:

- Ley de Actualización Tributaria. Dto. 10-2012
- Ley del Impuesto al Valor Agregado. Dto. 27-92 y su Reforma. Dto. 16-2013
- Reglamento a la ley del Impuesto al Valor Agregado. Acuerdo Gubernativo 05-2013
- Código Tributario. Dto. 06-91
- Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos. Dto. 70-94

#### **1.8.4 Superintendencia de Bancos**

Como entidad sujeta a inspección y vigilancia en las operaciones que realicen, se encuentra regulada con la siguiente normativa:

- Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Dto. 67-2001

- Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Acuerdo Gubernativo 118-2002 y su Reforma 443-2013
- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Dto. 58-2005
- Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Acuerdo Gubernativo 86-2006
- Ley de Extinción de Dominio. Dto. 55-2010
- Reglamento de la Ley de Extinción de Dominio. Acuerdo Gubernativo 255-2011

### **1.8.3 Dirección General de Servicios de Seguridad Privada (DIGESSP) del Ministerio de Gobernación.**

“Por ser una entidad que presta servicio de seguridad en valores y posee personal que se dedica a la custodia de valores debe de estar certificada de acuerdo”: (2)

- Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada. Dto. 52-2010.
- Reglamento de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada. Acuerdo Gubernativo 417-2013

### **1.9 Contrato entre las partes**

La elaboración del contrato entre la entidad que presta el servicio y la entidad que la recibe es compleja, debido a que se debe establecer claramente las responsabilidades de ambas partes en cualquier aspecto, no sólo del nivel de servicio actual sino también del nivel de servicio futuro.

Uno de los aspectos más importantes del contrato es la definición de su resolución (finalización), el establecimiento de salidas programadas antes de cumplirse el plazo acordado, así como los períodos de preaviso en caso de reversión del servicio.

El alcance del contrato es a la medida, es decir, podrá ser tan amplio como lo deseen las partes contratantes. Debe ser flexible para que la Administración pueda cambiar los requisitos del servicio y el cliente pueda adaptarse a los mismos.

#### **1.10 Ventaja de la empresa demandante del servicio**

La transportadora de valores monetarios permite al cliente, a través del acceso a nuevas tecnologías, centrarse en la realización de actividades de traslado de mayor valor para la organización. Permite a esta alcanzar un mayor nivel de competitividad sin realizar inversiones en equipamiento tecnológico o en formación del personal informático y operacional propio.

#### **1.11 Desventajas de la empresa demandante del servicio**

Es una decisión estratégica para la organización, puesto que cede parcialmente parte de sus activos monetarios a una entidad para la clasificación y traslado de los valores monetarios de un lugar específico a otro.

#### **1.12 Riesgos de la recolección y custodia de valores monetarios**

“El riesgo es la vulnerabilidad y probabilidad de un posible perjuicio o daño para las unidades o personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo. Por tanto, el riesgo se refiere a la posibilidad de daño bajo determinadas circunstancias”. (4)

Dentro de los principales riesgos a los que están vulnerables las entidades transportadoras de valores monetarios, se encuentran los siguientes:

##### **1.12.1 Riesgo operativo**

“Se entiende como la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la

infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos". (4)

De acuerdo al Comité de Regulación Bancaria de Basilea II: Se define el riesgo operativo como: *el riesgo de pérdidas que resultan de procesos internos inadecuados o fallidos, de personas, de sistemas o de eventos externos, incluyendo el riesgo legal.*

Dentro de las actividades consideradas como riesgo operativo se encuentran:

**a. Fraude interno**

Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la entidad.

**b. Fraude externo**

Actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.

**c. Riesgo ante clientes**

Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos. Coordinación inadecuada en logística que impida la entrega oportuna de los valores.

**d. Daños a activos físicos**

Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad. Instalaciones sin el debido mantenimiento, maquinaria utilizada sin el adecuado cuidado del personal operativo.

**e. Fallas tecnológicas**

Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas. Software obsoleto e inadecuado a las necesidades emergentes de las operaciones realizadas en el área, lo cual impide la eficiencia en los procesos operacionales.

**f. Ejecución y administración de procesos**

Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos. Inadecuada inducción al personal de nuevo ingreso, provocando fallas e inconsistencias en los reportes y procedimientos efectuados en las áreas operativas.

**1.12.2 Riesgo legal**

“Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales.

El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones”. (4)

**1.12.3 Riesgo reputacional**

“Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.”(4)

Algunas de las actividades que pueden representar riesgo reputacional a la entidad:

- El Inicio de relaciones comerciales con clientes que no tengan los requisitos indispensables solicitados en el perfil de cliente a contratar.
- La inadecuada investigación de los futuros clientes, antes de iniciar relaciones comerciales puede contraer riesgos en el prestigio de la institución.

#### **1.12.4 Riesgo financiero**

Riesgo por medio del cual se presenta falta de liquidez, inadecuado uso de los recursos financieros, registros contables no efectuados que afectan a la entidad en el momento que se tengan faltantes o un siniestro eventual en las unidades móviles.

#### **1.12.5 Riesgo de cumplimiento**

“Riesgo por medio del cual se da el incumplimiento de normas y procedimientos internos, regulaciones financieras que generan sanciones legales (multas) a la entidad”.(10)

### **1.13 Procedimientos y controles internos para el manejo de efectivo contenidos en el manual de cumplimiento**

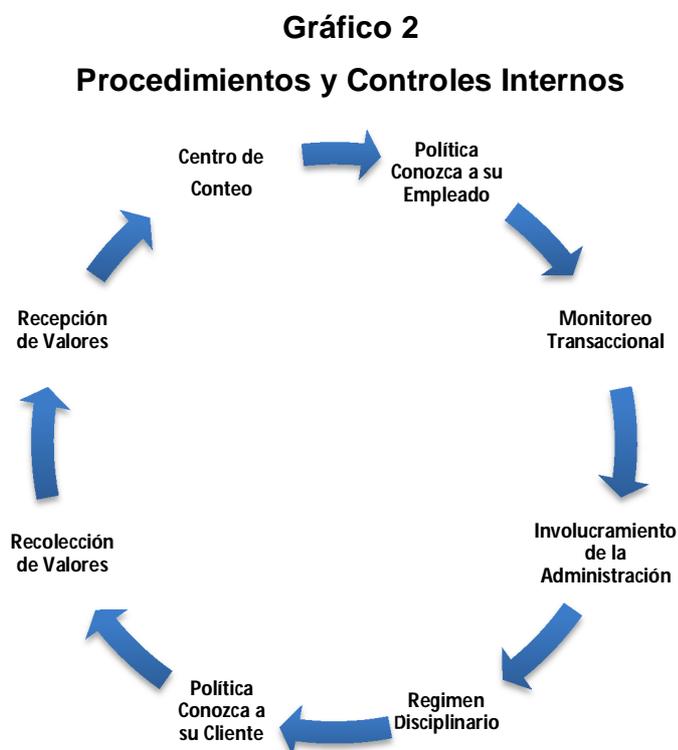
“El auditor debe adquirir un conocimiento suficiente de la función de auditoría interna de manera que pueda planearla y ejecutarla. Esto incluye el conocimiento del diseño de los controles relevantes y determinar si han sido puestos en práctica por la compañía. Este conocimiento sirve para:

- Identificar los tipos de posibles errores.
- Examinar los factores que influyen en el riesgo de error material.
- Diseñar pruebas de controles, cuando se apliquen.
- Diseñar pruebas sustantivas.”(10)

Dentro de los procedimientos y controles internos que una transportadora de valores aplica en el manejo de efectivo se encuentran:

### 1.13.1 Procedimientos y controles internos

Los cuales coadyuvan en la disminución de riesgos en las distintas operaciones que realiza la entidad, dentro de los que se encuentran los más importantes:



**Fuente:** Elaboración propia, con base en el Manual de Cumplimiento de una Empresa Transportadora de Valores 2013.

#### a. Involucramiento de la administración

Las acciones propuestas por el Oficial de Cumplimiento, el programa y las responsabilidades de cada área para prevenir y detectar el lavado de dinero u otros activos, se da a conocer directamente al Consejo de Administración.

**b. Régimen disciplinario**

El incumplimiento de los procedimientos establecidos, será motivo de revisión bajo las siguientes premisas:

- **Si se omite información relevante de alguna transacción**

La información omitida deberá ser reunida de forma inmediata por el responsable del área y/o departamento. Se hará una evaluación para determinar la gravedad del caso y aplicar las medidas disciplinarias correspondientes. Se dejará informe dentro de los expedientes de los responsables y se conservará toda la documentación de soporte. De acuerdo a la gravedad del caso las sanciones serán: llamada de atención verbal, llamada de atención por escrito, suspensión sin goce de salario o despido.

- **Sospechas de empleados en actividades ilícitas relacionadas al lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo**

El oficial de cumplimiento reunirá pruebas y documentos necesarios para reportar a la Intendencia de Verificación Especial -IVE- la operación sospechosa después de la investigación realizada por el oficial.

La empresa procede al despido de la persona involucrada en la sospecha, notificando a la -IVE- y posteriormente se seguirá en apoyo constante con las autoridades competentes brindando la información necesaria.

**c. Política conozca a su cliente**

La misma pretende identificar al cliente, verificar el perfil transaccional que debe guardar relación con el giro de sus operaciones, generar señales de alerta de identificación de operaciones inusuales y así mismo realizar actualizaciones anuales de información.

Existen normas para conocer a los futuros clientes, entre las que se encuentran:

- Al inicio de una relación comercial, se deberá de llenar y firmar el formulario correspondiente, y adjuntar la documentación legal de soporte.
- Realizar monitoreo de las operaciones de los clientes para identificar movimientos inusuales.
- Los funcionarios y empleados deberán dar cumplimiento a los programas, normas y procedimientos implementados, para conocer al cliente.
- Llevar un registro de las transacciones realizadas por los clientes, consideradas como inusuales.
- No se podrán realizar transacciones con clientes que no proporcionen la información y documentación requeridas.

Se considera una relación comercial prohibida, cuando la misma se solicite por una persona jurídica o individual que se encuentre registrada en las listas de verificación de información a nivel internacional, contenidas en el Manual de Cumplimiento. Así mismo se prohíbe la relación comercial cuando el cliente no cumpla con los requisitos solicitados en la política conozca a su cliente.

La información y documentación de los clientes debe ser actualizada cuando se modifique la política conozca a su cliente, cuando la misma se considera insuficiente, cuando se detecte una señal de alerta y anualmente con el objetivo de contar con información reciente.

- **Validación en listas externas**

Se debe verificar los representantes y la razón social de las empresas que inicien relación comercial, en las listas contenidas en el Manual de Cumplimiento siendo algunas de ellas:

- ✓ Lista OFAC (Office of Foreign Assets Control – Oficina de Control de Activos Extranjeros)

<http://apps.finra.org/rulesregulation/ofac/1/Default.aspx>

- ✓ Lista de Terroristas ONU (Organización de las Naciones Unidas)

[http://www.un.org/sc/committees/1267/aq\\_sanctions\\_list.shtml](http://www.un.org/sc/committees/1267/aq_sanctions_list.shtml)

- ✓ Listado de Terroristas UE (Unión Europea)

[http://eeas.europa.eu/cfsp/sanctions/consol-list\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/cfsp/sanctions/consol-list_en.htm)

Se adjuntará el formato de validación en cada expediente del cliente, el cual contendrá nombre, firma y fecha de la persona quién validó contra las listas.

- **Relación comercial**

Al iniciar una relación comercial con la empresa se deben de cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Correo o carta solicitando el servicio
- ✓ Fotocopia de Patentes de Comercio y Sociedad
- ✓ Fotocopia de DPI o Pasaporte del dueño o Rep. Legal de la sociedad
- ✓ Fotocopia del nombramiento del Rep. Legal
- ✓ Contrato de Servicio firmado por el Rep. Legal o la persona jurídica
- ✓ Copia del RTU emitido por la SAT
- ✓ Llenar el Formulario IVE

- ✓ Copia de recibo de pago de servicios básicos (agua, luz o teléfono) que corresponda al domicilio fiscal u oficinas centrales.

- **Controles Internos**

Los clientes son clasificados de acuerdo a los factores de riesgos definidos en función de la información cuantitativa y cualitativa obtenida de las distintas fases de la relación comercial. Se lleva un control de las determinadas actividades comerciales e industriales que por sus características de efectivo transportado, son más propensas a ser utilizadas para el lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo dentro de los controles se pueden mencionar:

- ✓ Organizaciones sin fines de lucro (ONGs, iglesias, asociaciones y fundaciones)
- ✓ Loterías, rifas, bingos y similares
- ✓ Sociedades o negocios establecidos en el extranjero
- ✓ Personas expuestas políticamente (PEPs)
- ✓ Dependencias del Estado y municipalidades
- ✓ Comercio de objetos de arte y antigüedades
- ✓ Ventas de joyas, piedras y metales preciosos
- ✓ Compra y venta de vehículos automotores

En el inicio de la relación comercial el ejecutivo deberá determinar el monto promedio a transportar el departamento, municipio o zonas de alto riesgo en las cuales la entidad solicitará el servicio.

- **Categoría de riesgo**

Los clientes de acuerdo a los montos transportados se clasifican en bajo, medio y alto, el cual se representa:

**Cuadro 1**  
**Categorización de Riesgos**

<b>Riesgo</b>	<b>Tipo de Negocio</b>
Alto	Instituciones dedicadas a la compra y venta de joyas y metales preciosos
Medio	Casinos, Bingos, loterías. Instituciones sin fines de Lucro.
Bajo	Entidades financieras reguladas por la SIB

**Fuente:** Elaboración propia, con base Manual de prevención de lavado de dinero u otros activos de una empresa transportadora de valores, año 2012.

#### **d. Recolección de Valores**

Comprende la coordinación de las unidades móviles para el traslado de efectivo de un punto a otro; dentro de los procedimientos y controles se encuentran:

- **Procedimientos**

La recolección de valores inicia con la solicitud escrita (correo electrónico) del cliente. Posteriormente, el departamento de logística realiza la distribución de rutas por sectores. Los documentos que utilizan para coordinar la recolección se detallan en un formato impreso, los cuales contienen los sectores específicos que se visitarán en el turno o día.

El coordinador entrega el formato impreso al receptor (persona encargada de recolectar los valores de distintos clientes). El receptor y los custodios asignados se ubican en la unidad móvil, la cual se encontrará en ruta hasta que retorne a la entidad.

Durante la recolección, el receptor deberá constatar antes de recibir la bolsa con valores, que el formato adjunto a la bolsa detalle el origen de la bolsa, código del cliente y monto transportado. Posteriormente, verificará que la misma no se encuentre alterada o mal sellada, de ser así se notifica a Logística que no se recolectará la bolsa, se le notifica al cliente que proceda a reembolsar la original para luego recolectarla.

En una recolección de valores intervienen distintos departamentos entre los que se encuentran seguridad y soporte operativo. Seguridad es el encargado de administrar y asignar el personal que custodiará la unidad móvil y a la persona encargada de trasladar el efectivo desde el espacio físico del cliente hasta la unidad móvil.

Soporte Operativo es el departamento encargado de recibir la información de las solicitudes de traslado o bien dudas e inconvenientes con la recolección.

- **Controles internos**

Dentro de los cuales los más importantes se describen los siguientes:

- ✓ **Solicitudes:** las requisiciones de traslado de efectivo únicamente se pueden realizar vía correo electrónico, el mismo debe de provenir de las personas autorizadas por el propio cliente. La transportadora de valores identificará el correo de acuerdo al catálogo de personas autorizadas. Las solicitudes deben de ser avaladas por el departamento de Soporte Operativo.
- ✓ **Catálogo:** trimestralmente la transportadora de valores, hace entrega de un catálogo en el cual detalla el código del gafete, fotografía y número de DPI de las personas autorizadas y que laboran dentro de la entidad a fin de reducir el riesgo de usurpación de identidades y que ocurran hurtos de valores. Se hace mención que si existe una baja de personal esta se notifica a través de un memorando autorizado por Recursos Humanos y Gerencia de Operaciones. El departamento de Soporte Operativo es el encargado de notificar al cliente de las altas, bajas o modificaciones del catálogo.

- ✓ **Monitoreo GPS (Global Positioning System):** la unidad móvil blindada se encuentra monitoreada a través del dispositivo GPS, el cual indicará los sectores en donde se ubica la unidad. Existe específicamente un tiempo aproximado de 15 minutos para cada parada (recolección) no se deben de exceder de los 20 minutos y deberán reportar cualquier inconveniente (pinchazo, choque, unidad con fallos, asalto, entre otras) vía radio.
  
- ✓ **Montos Transportados:** las unidades móviles tienen autorizado recolectar cierta cantidad de valores de acuerdo a las rutas asignadas, como medida de prevención una unidad no debe sobrepasar el monto máximo específico del sector, esto se refleja en los formatos impresos los cuales son organizados por Logística y posteriormente validados por Gerencia de Operaciones, de sobrepasar el monto máximo a recolectar se penalizará a la tripulación y al auxiliar de logística descontando un porcentaje mínimo del monto en exceso.
  
- ✓ **Comunicación:** el mismo debe de ser constante por lo tanto, dentro de las unidades móviles se graban todas las conversaciones; el departamento de seguridad revisa posteriormente las grabaciones de la ruta.

**e. Recepción de Valores en Bóveda**

Bóveda es el espacio físico en donde se custodian los valores, después de haber sido recolectados.

- **Procedimientos**

Posteriormente, de la recolección la unidad móvil ingresa nuevamente a las instalaciones ubicándose en el área de descarga, aquí se encuentran las personas encargadas de digitalizar y registrar los datos contenidos en las bolsas de valores recolectadas. Es aquí donde los valores ingresan al sistema de la institución, se resguardan y /o trasladan al centro de conteo.

En la recepción de bóveda para prevenir anomalías en las bolsas de valores, las personas ubicadas en el área de descarga deben revisar que las bolsas no contengan ningún tipo de alteración o violación que pueda originar faltantes. Por lo tanto de encontrar una anomalía de acuerdo a las medidas específicas se procederá a realizar un memorando indicando el tipo de anomalía y se procede a notificar a Soporte Operativo para que se lo comunique al cliente, así en caso de existir faltantes, el cliente tenga conocimiento del origen de los mismos.

Después de la recepción de las bolsas en el área de descarga, las personas de bóveda proceden a clasificar las mismas de acuerdo al cliente y notifican al centro de conteo para dar ingreso y permita su respectivo procesamiento.

- **Controles internos**

Dentro de los principales controles se encuentran:

- ✓ **Registro de scanner:** se verifica que el monto ingresado al sistema, corresponde con el monto indicado en el documento de identificación de bolsa, posteriormente se clasifica de acuerdo al cliente.
- ✓ **Formato de Ingreso:** documentos que detallan la cantidad de bolsas y la ruta de donde provienen.

- ✓ **Formato de alteración:** documento en donde detalla el número de bolsa, código y nombre del cliente, monto transportado y fecha (según boleta de identificación de bolsa), código del cliente que entregó y de la persona que recibió en bóveda.

**f. Centro de Conteo**

Área específica que se dedica al conteo y clasificación de efectivo y/o valores monetarios.

- **Procedimientos**

Las bolsas con valores monetarios ingresan al centro de conteo, por medio de un documento que detalla el número de bolsas, cliente y montos de cada una. Posteriormente se procede a su apertura bajo enfoques de cámaras y con procesos de control de calidad, para evitar inconvenientes en caso existan faltantes en las bolsas.

De existir faltantes o inconvenientes se procede a elaborar formatos de alteración, los cuales se envían a los clientes indicando si se procede a procesar el valor contenido en la bolsa o se reembolsa y envía la evidencia.

El efectivo o valores procesados y clasificados se reflejan en los saldos de turno, en donde se detallan los valores custodiados y bajo responsabilidad de la transportadora, estos saldos se envían al banco o cliente para su confirmación. De existir diferencia o dudas se proceden a revisar videos con el fin de determinar la diferencia.

Los valores son resguardados en bóveda, esperando a que exista solicitud del banco o cliente autorizada y referida por soporte operativo, para que se preparen remesas o planillas. El procedimiento de preparación se realiza bajo

cámaras, llenando formatos de entrega, rebajando montos de los saldos y enviando posteriormente la confirmación de los mismos.

- **Controles internos**

Dentro de los principales controles se pueden mencionar:

- ✓ **Enfoque de cámaras:** la apertura y clasificación de los valores monetarios se realiza bajo enfoque de cámaras, dichas grabaciones son monitoreadas en tiempo real por un grupo de seguridad, encargado de verificar que la imagen no se vea distorsionada y pueda ser utilizada como evidencia en caso de existir faltantes.
- ✓ **Requisiciones:** en el centro de conteo no se prepara una planilla, sencillo o bien remesas, si no se encuentra por escrito (correo electrónico autorizado) la solicitud del cliente.
- ✓ **Saldos:** los montos que se encuentran bajo custodia de la transportadora se cuenta al iniciar el día y al finalizar el día.
- ✓ **Máquinas lectoras:** se utilizan máquinas especializadas con lente detector de billetes falsos, en el caso que se determina un billete se notifica al cliente o banco a través de un formato y el escáner del billete. Se puede adjuntar el video a solicitud del cliente.

**g. Política conozca a su empleado**

La misma pretende verificar la información de las personas que desean laborar en la institución en los procesos de selección como de contratación del personal, se valida la información relacionada con los postulantes.

Para efectos de control, todos los colaboradores de la institución deberán contar con un expediente en el cual se debe de incluir;

- Solicitud de empleo
- Hoja de Vida / CV
- Declaración Patrimonial
- Copia N.I.T / RTU
- Constancia de Estudios
- DPI
- Antecedentes Penales y Policiacos
- Documentos relacionados con referencias laborales y personales
- Informe de investigación (prueba poligráfica y estudio socioeconómico)

#### **h. Monitoreo de conducta**

La conducta de los colaboradores debe ser monitoreada a través de los puestos de confianza (gerentes, jefes y supervisores) quienes al observar cambios en el patrón de conducta y que podrían estar relacionados con un ilícito, se deberán de notificar al gerente general u órgano de dirección superior. Dentro de las conductas relacionadas se pueden mencionar:

- Estilos de vida o posibilidades financieras que no corresponden al nivel salarial devengado.
- Seguimiento e interés en determinados clientes y operaciones.
- Frecuencia permanente en la oficina después de horario habitual sin adecuada justificación.

La documentación e información de los empleados deberá ser actualizada cuando se modifique la política, cuando ésta se encuentre desactualizada pasado un año, al detectar una señal de alerta de lavado de dinero.

Adicionalmente se debe de adjuntar en los expedientes las llamadas de atención, promociones, menciones, entre otras.

#### **i. Monitoreo transaccional**

Para llevar un monitoreo de las transacciones que efectúan los clientes y en cumplimiento a lo regulado por la normativa vigente en temas de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, la transportadora considerará el monitoreo diario respecto a los montos involucrados en los servicios realizados al cliente.

- **Señales de alerta**

Aquellos comportamientos que podrían concluir en detectar una transacción inusual en un cliente o bien situaciones atípicas que presenten los traslados de valores monetarios y operaciones que puedan encubrir patrones de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Dependiendo del origen de las señales de alerta estas se podrían clasificar en:

- **Subjetivas:** señales detectadas en la operación por el personal que se encuentra en constante comunicación con los clientes.
- **Objetivas:** aquellas señales detectadas por medio de la utilización de productos o bienes de la institución (incremento injustificado del patrimonio).

Dentro de las señales más significativas se pueden mencionar:

- ✓ Operaciones que difieren del perfil del cliente.
- ✓ Clientes con cambios en la dirección fiscal periódicamente sin previa notificación.

- ✓ Cliente que se abstienen de proporcionar información tendiente a validar transacciones de acuerdo a la política conozca a su cliente.

De acuerdo a las señales de alerta por área se pueden mencionar:

**Gráfica 3**  
**Señales de alerta por área**



**Fuente:** Elaboración propia, basado en la estructura de operaciones de una transportadora.

- ✓ **Área Bóveda:** ingresos de bolsas con montos que exceden el perfil del cliente, ingreso de bolsas que describan un contenido, pero que contengan otro tipo de objetos o valores, resguardo provisional o permanente de bolsas con valores injustificados.

- ✓ **Área Comercial:** traslados de valores que no sean de un banco a punto o de punto a un banco, cliente que desea que los depósitos se acrediten a una cuenta con distinto nombre al que contiene el contrato de servicio.
  
- ✓ **Área de Logística:** desvíos de rutas establecidas, sin autorización del coordinador o supervisor de seguridad, solicitud de servicios canalizados en otra área que no sea soporte de negocios, coordinación de servicios sin la documentación requerida.
  
- ✓ **Área de Conteo:** solicitudes de preparación para el traslado de valores vía telefónica, ingreso de bolsas no provenientes de un banco o cliente del mismo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REGULATORIO APLICADO EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS**

La lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, es una de las prioridades financieras más importantes de las entidades Bancarias y empresas comerciales, dado que globalmente han sido testigo de los efectos que tienen estos delitos con la integridad y funcionamiento del sistema financiero. Derivado del servicio que prestan las empresas transportadoras de valores monetarios, surge la necesidad del constante monitoreo a las entidades que se dedican a la movilización de efectivo; por lo tanto en este capítulo se detalla la aplicación de la normativa vigente en la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos y el financiamiento al terrorismo de las empresas transportadoras de valores.

#### **2.1 Lavado de dinero u otros activos**

El traslado o administración de bienes y activos que por conocimiento de su cargo, ocupación o profesión, pueden tener un origen delictivo, ingresándolos al sistema financiero para dar la apariencia de legítimos. Dentro de la actividad del lavado de dinero se identifican cuatro etapas las cuales se clasifican en:

- a. “Obtención:** etapa en donde se adquiere el efectivo a través de cualquier delito. También conocida como la iniciación del Lavado de Dinero.
  
- b. Colocación:** proceso mediante el cual se introducen, dentro del sistema financiero, grandes cantidades de dinero, especialmente efectivo proveniente de actividades ilícitas.

- c. **Estratificación:** etapa donde se realiza el encubrimiento de la verdadera fuente de los fondos ilícitos, que independientemente del método utilizado; se tiene como propósito separar los fondos de su origen.
  
- d. **Integración:** se define como la incorporación de fondos a la economía regular; sin embargo, la colocación de fondos no se refiere necesariamente en un país diferente en donde se cometieron los ilícitos”.(5)

### **2.1.1 Transacción inusual**

Refiere aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características que no guardan relación con el perfil del cliente; los montos transportados son distintos a los que se transportan usualmente.

Una transacción inusual, se identifica cuando el cliente transporta montos distintos a los frecuentes, sin embargo; al verificar la documentación se observa que en determinadas fechas (festividades) por el giro del negocio incrementa el monto transportado. Por ello el Oficial de Cumplimiento lo documenta y archiva para el monitoreo constante de la entidad.

### **2.1.2 Transacción sospechosa**

Transacción inusual debidamente evaluada y soportada con documentos por la persona obligada (oficial de cumplimiento), que por no tener fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal. Se deberá reportar a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial. – IVE-

Una transacción sospechosa frecuente se presenta en cuentas en que se reciben muchas transferencias pequeñas de dinero o depósitos de cheques, e inmediatamente se transfieren casi todos los fondos a otra ciudad o país, cual la actividad no es consistente con el historial o negocio del cliente.

### **2.1.3 Financiamiento del terrorismo**

Son todas aquellas acciones que la “persona por sí misma o por interpósita persona, proporcione, provea, recolecte, transfiera, entregue, adquiera, administre dinero o cualquier bien, con la intención de que los mismos se utilicen para el terrorismo”. (3)

## **2.2 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento Decreto No. 67-2001 y Acuerdo Gubernativo No. 118-2002**

“Tiene como finalidad 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 la ley y las autoridades competentes.” (1)

### **2.2.1 Intendencia de Verificación Especial -IVE-**

“Intendencia creada dentro de la Superintendencia de Bancos, encargada de velar por el objeto y cumplimiento de la Ley y su Reglamento, con las funciones y atribuciones que establece:

- a.** Requerir y/o recibir de las personas obligadas toda la información relacionada con las transacciones financieras, comerciales o de negocios que puedan tener vinculación con el delito de lavado de dinero u otros activos.

- b.** Analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos.
- c.** Elaborar y mantener los registros y estadísticas necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- d.** Intercambiar con entidades homólogas de otros países información para el análisis de casos relacionados con el lavado de dinero u otros activos, previa suscripción con dichas entidades de memoranda de entendimiento u otros acuerdos de cooperación.
- e.** En caso de indicio de la comisión de un delito presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, señalar y aportar los medios probatorios que sean de su conocimiento u obren en su poder.
- f.** Imponer a las personas obligadas las multas administrativas en dinero que corresponda por las omisiones en el cumplimiento de las obligaciones que les impone la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos”. (1)

### **2.2.2 Delito de Lavado de Dinero**

El lavado de dinero se puede definir como las 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. De acuerdo al artículo 2 de la ley, cometen el delito de lavado de dinero quienes:

- 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 de derechos relativos a tales bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito”. (1)

### **2.2.3 Personas obligadas a la observancia de la ley contra el lavado de dinero u otros activos**

“Son personas obligadas de acuerdo a la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos en su artículo 18:

- 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 la jurisdicción del mismo.
- e.** Las personas individuales o jurídicas que realicen cualesquiera 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”. (1)

Debido a la necesidad de incluir como personas obligadas a determinadas personas individuales o jurídicas que desarrollan actividades no financieras que, por la naturaleza de sus operaciones, las hace susceptibles de que sus servicios y productos que puedan ser utilizados de manera indebida en actividades de lavado de dinero u otros activos, se incluyen a las empresas transportadoras de valores, que de acuerdo al giro comercial de negocio, realizan transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales.

#### **2.2.4 Sanciones aplicables del delito de lavado de dinero u otros activos**

“Las personas obligadas de acuerdo al artículo 18 de la ley; serán sancionadas por la autoridad administrativa competente con multa de diez mil dólares (US\$10,000.00) a cincuenta mil dólares (US\$50,000.00) de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional, atendiendo a la gravedad del hecho; además de tener que cumplir con la obligación omitida que hubiere dado lugar a la sanción en el plazo fijado por la autoridad competente, y sin perjuicio de las responsabilidades penales en que hubiere incurrido”. (3)

##### **a. Persona Individual**

“El responsable por el delito será sancionado con prisión incommutable de 6 a 20 años. Así mismo con una multa igual al valor del dinero o bienes objeto del delito.

##### **b. Persona Jurídica**

Además de la responsabilidad penal de sus propietarios, directores, gerentes, administradores, funcionarios, empleados o representantes legales, se le sancionará con multa de US\$10,000.00 a US\$625,000.00. En caso de reincidencia se ordenará la cancelación de su personalidad jurídica en forma definitiva”. (1)

#### **2.3 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su Reglamento Decreto No. 58-2005 y Acuerdo Gubernativo No. 86-2006**

“Ley que regula 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, 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.” (3)

### **2.3.1 Sanción aplicable al delito de financiamiento del terrorismo**

“Al culpable de este delito se le impondrá prisión inconvertible de seis (6) a veinticinco (25) años, más una multa de diez mil dólares (US\$10,000.00) a seiscientos veinticinco mil dólares (US\$625,000.00) de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional.

Para que el delito de financiamiento al terrorismo se tenga por consumado, no será necesario que se lleven a cabo los actos de terrorismo, pero sí que la intención de cometer dichos actos se manifieste por signos materiales exteriores. Tampoco será necesario que sobre los actos de terrorismo se haya iniciado investigación, proceso penal o haya recaído sentencia condenatoria”. (7)

### **2.4 Oficial de cumplimiento**

“Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los cronogramas y procedimientos internos así como la observancia de las obligaciones que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.” (7)

“El nombramiento del oficial de cumplimiento se debe realizar, en un plazo de dos (2) meses, contado a partir de la vigencia del reglamento o de la notificación de la Superintendencia de Bancos a la entidad, para confirmar la designación de los funcionarios nombrados; o bien, para nombrar nuevos funcionarios que cuenten con el conocimiento y experiencia para cumplir con las funciones establecidas en la Ley y su Reglamento.

El nombramiento o confirmación de los oficiales de cumplimiento deberá ser comunicado a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de

Verificación Especial, dentro del plazo de diez (10) días posteriores a que se haya efectuado. A dicha comunicación se debe adjuntar el currículum vitae del funcionario designado o confirmado. Asimismo, cada vez que sea reemplazado un oficial de cumplimiento, dicho cambio se debe comunicar a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia. Presentar el currículum vitae del funcionario gerencial que lo sustituya, dentro del plazo señalado". (7)

Se puede definir al oficial de cumplimiento, de acuerdo a las funciones que desempeña dentro de las empresas transportadoras en:

- Persona encargada de reportar al Consejo de Administración, la cual tiene el apoyo necesario para obtener el recurso humano, financiero y tecnológico, con el propósito de que pueda realizar eficaz y eficientemente su labor de prevención y detección de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

#### **2.4.1 Atribuciones del oficial de cumplimiento**

"El oficial de cumplimiento deberá proponer a la persona obligada los programas, normas, procedimientos y controles internos que se deberán adoptar, desarrollar y ejecutar, para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

De acuerdo a la normativa vigente, el oficial de cumplimiento deberá desempeñar las siguientes atribuciones más importantes:

- Proponer a la persona obligada los programas, normas, procedimientos y controles internos que se deberán adoptar, desarrollar y ejecutar, para evitar el uso indebido de los servicios en actividades de lavado de dinero u otros activos.

- Hacer de conocimiento al personal las disposiciones legales y reglamentarias, así como los procedimientos internos existentes en materia de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos.
- Coordinar la implementación de los programas, normas y procedimientos y controles internos que la ley establece y velar porque los mismos se cumplan.
- Preparar y documentar la información que deba remitirse a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia; particularmente los reportes de las transacciones sospechosas que se detecten en la entidad.
- Mantener constante actualización técnica y legal sobre el tema de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos. Deberá establecer canales de comunicación y cooperación con las personas.
- Organizar capacitaciones para el personal en los aspectos relacionados con la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, debiendo remitir a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, un reporte semestral de dicha capacitación.
- Documentar los esfuerzos realizados por la institución, en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos.
- Presentar informes trimestrales al órgano de administración de la persona obligada sobre la eficacia de los mecanismos de control interno ejecutados en su institución, relacionados con el programa de cumplimiento". (7)

## 2.4.2 Perfil del oficial de cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento deberá reunir habilidades y conocimientos esenciales para desempeñar el cargo. El perfil requerirá distintas características de acuerdo a las necesidades y giro del negocio de las empresas.

En el caso de las empresas transportadoras de valores monetarios, el perfil de puesto puede llenar los siguientes requisitos, los cuales son sujetos a cambios de acuerdo a las necesidades de la entidad:

- a. **Académicos:** dentro de los requisitos académicos se encuentran:
  - **Escolaridad:** deberá tener estudios universitarios de Contaduría Pública y Auditoría, Abogado y Notario o Carrera afín.
  - **Idiomas:** español y algún otro idioma.
  - **Otros conocimientos:** conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y para Prevenir y Reprimir al Financiamiento del Terrorismo.
  
- b. **Experiencia laboral:** deberá cumplir ciertos requisitos indispensables.
  - **Años de experiencia:** deberá contener de dos a tres años de experiencia en evaluación e implementación de programas de cumplimiento, y el seguimiento a los aspectos regulados en la Ley sobre temas de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo.
  - **Tipo de puesto:** Coordinador contra el Lavado de Dinero, Oficial de Cumplimiento suplente, Auditor externo de cumplimiento a la normativa tendiente a regular los temas relacionados en Materia de Prevención y Cumplimiento sobre Lavado de Dinero u Otros Activos y al Financiamiento del Terrorismo.

Según normativa vigente el Oficial de Cumplimiento deberá tener:

- a. **“Exclusividad de funciones:** el oficial de cumplimiento debe dedicarse tiempo completo a la función de oficial, sus funciones serán incompatibles con el ejercicio de cualquier otro cargo dentro de la entidad. La designación del oficial deber ser aprobada por la Junta Directiva, el Consejo de Administración o el órgano de dirección superior, según sea el caso, de la persona obligada de que se trate. Deberá hacerse del conocimiento de la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial; en un formulario diseñado para tal efecto. Se debe adjuntar la documentación que defina dicho formulario.
- b. **Suplente:** se deberán designar a la persona que sustituirá al oficial de cumplimiento en caso de ausencia temporal, esta persona deberá reunir los requisitos del perfil. La designación del oficial suplente se informará a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.
- c. **Facultades:** el Oficial de Cumplimiento debe gozar de la suficiente autoridad, jerarquía y acceso a toda la información de la entidad para el buen ejercicio del cargo”. (8)

## 2.5 De los programas, procedimientos y controles internos

“Las empresas transportadoras de valores deben adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de los servicios y productos que presta la entidad en actividades de lavado de dinero u otros activos. Estos programas deben incluir, como mínimo:

- a.** Procedimientos que aseguren un alto nivel de integridad del personal y de conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados.
- b.** Capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de esta ley. La capacitación también deberá abarcar el conocimiento de técnicas que permitan a los empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero u otros activos y las maneras de proceder en tales casos.
- c.** Establecimiento de un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas.
- d.** La formulación y puesta en marcha de medidas específicas para conocer e identificar a los clientes. Asimismo las personas obligadas deberán designar funcionarios gerenciales encargados de vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos, así como el cumplimiento de las obligaciones que la presente ley impone, incluidos el mantenimiento y envío de registros adecuados y la comunicación de transacciones sospechosas e inusuales. Estos funcionarios servirán de enlace con las autoridades competentes. La Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial deberá velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas”. (1)

“Las personas obligadas deben enviar a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, a más tardar tres (3) meses después de la vigencia del Reglamento, los programas, normas, procedimientos y controles internos

aplicables, debidamente aprobados por la Junta Directiva, Consejo de Administración o su órgano de dirección superior.

En el caso de ampliaciones o modificaciones a los programas, normas, procedimientos y controles internos referidos, éstas deben hacerse del conocimiento de la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, dentro de un plazo no mayor a un (1) mes calendario después de su aprobación". (7)

### **2.5.1 Programas de Auditoría**

"Las transportadoras de valores que sean auditadas (auditoría interna), deberán incluir como parte de los procedimientos de ésta, los mecanismos tendientes a verificar y evaluar la efectividad y el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos.

Asimismo, cuando contraten auditoría externa, deberá estipularse en el contrato que suscriban que en el dictamen correspondiente, se emita opinión acerca del cumplimiento de la normativa contra el Lavado de Dinero u Otros Activos". (7)

### **2.6 Reporte de Transacciones Inusuales y/o Sospechosas**

"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)

Las transportadoras de valores deben proporcionar a la Intendencia de Verificación Especial la información que ésta les solicite en la forma y plazo establecidos en el reglamento, en relación a datos y documentación. Cuando los obligados a proporcionar la información no pudieran hacerlo dentro del plazo estipulado por la Intendencia de Verificación Especial, pueden solicitar una prórroga con la debida anticipación explicando los motivos que la justifiquen y ésta deberá resolverse antes de que concluya al plazo señalado originalmente.

“La solicitud de prórroga deberá realizarse por escrito, a más tardar, dos (2) días antes del vencimiento del plazo original otorgado. No podrá oponerse violación de confidencialidad de ninguna naturaleza, impuesta por ley o por contrato, de la información que las personas obligadas, deban proporcionar a las autoridades competentes en cumplimiento de esta ley o de las disposiciones que la reglamenten”. (7)

### **2.6.1 Registro de transacciones inusuales**

“A través del oficial de cumplimiento, las personas obligadas deberán examinar las transacciones inusuales para determinar si las mismas tienen carácter de sospechosas, y abrirán expedientes, que podrán constar en documentos, medios magnéticos, o cualquier otro dispositivo electrónico, asignándoles números que servirán de identificación para trámites posteriores.

En el expediente se conservará toda la documentación de soporte, independientemente de que se determine que la transacción no tiene la calidad de sospechosa y que no es necesario reportarla a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia”. (7)

## **2.6.2 Comunicación de transacciones sospechosas**

“Las personas obligadas deberán comunicar a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, las transacciones que detecten como sospechosas, aplicando el procedimiento que se describe a continuación:

- Los funcionarios o empleados que detecten una transacción inusual deberán hacerla del conocimiento del oficial de cumplimiento, utilizando los canales que internamente se establezcan;
- 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;
- Una vez transcurrido el plazo indicado en la literal anterior, el oficial de cumplimiento, anotará en el expediente respectivo, de manera resumida, sus observaciones y las del funcionario o empleado que detectó la operación;
- El oficial de cumplimiento, dentro de los diez (10) días siguientes a la anotación relacionada en la literal anterior, notificará la operación sospechosa a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, en los formularios que para el efecto ésta establezca, acompañando la documentación que en los mismos se indica.
- Agregar al expediente respectivo, copia del formulario de notificación.

Para efectos de detectar y prevenir la realización de transacciones sospechosas, cada persona obligada deberá definir señales de alerta, considerando entre ellas las que a través de la emisión de oficios circulares, la Superintendencia de Bancos haga de conocimiento, por los medios que estime pertinentes”. (7)

### **2.6.3 Informe trimestral de no detección de transacciones sospechosas**

Las transportadoras de valores 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 Intendencia, dentro del mes siguiente al vencimiento del trimestre al que corresponda.

## **2.7 Manual de Cumplimiento a la Normativa contra el Lavado de Dinero u Otros Activos**

Las entidades obligadas deberán elaborar un Manual de Cumplimiento con el objeto de servir como guía para prevenir, controlar, vigilar y sancionar el Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento al Terrorismo, a través de una adecuada administración de riesgos que incluya el análisis de toda transacción que se determine como inusual o sospechosa dentro del marco operativo de las instituciones dedicadas al transporte de valores monetarios.

El manual de cumplimiento debe describir las políticas y procedimientos idóneos para la prevención de actividades ilícitas vinculadas con delitos, mediante un programa permanente de registros, así como una política de conocimiento de los empleados para tener una base sólida en el nivel de integridad laboral y perfil económico.

El manual debe coadyuvar en el control y monitoreo operacional; dar a conocer a los empleados parámetros bajo los cuales la institución se rige. El manual de cumplimiento debe estar orientado y dirigido a todo el personal administrativo y

operativo de la institución (transportadora de valores); para conocimiento especial por parte de los altos ejecutivos, gerentes y empleados que tienen a su cargo la atención de forma directa con los clientes.

La estructura de un Manual de Cumplimiento a la Normativa Contra el Lavado de Dinero corresponderá a las distintas necesidades de las entidades, sin embargo, para las entidades dedicadas al transporte de valores monetarios puede presentarse de la siguiente forma:

- Programa de Cumplimiento
  - ✓ Generalidades
  - ✓ Objetivos
  - ✓ Alcance
  - ✓ Base Legal
  - ✓ Definiciones
  
- Modificaciones administrativas
  - ✓ Aceptación de nuevos socios
  - ✓ Modificación a datos generales
  - ✓ Aprobación del programa de cumplimiento
  - ✓ Régimen disciplinario
  - ✓ Seguimiento a recomendaciones por Oficial de Cumplimiento o Comité de Prevención y Cumplimiento
  
- Política conozca a su cliente
  - ✓ Inicio de relación comercial con clientes
  - ✓ Normativas y guías para conocer al cliente
  - ✓ Obtención y aceptación de información de los clientes
  - ✓ Validación de clientes

- ✓ Actualización de expedientes y registro de documentación de clientes
- ✓ Controles internos en identificación de factores de riesgo
- ✓ Productos y servicios ofrecidos por la persona obligada
  
- Política conozca a su empleado
  - ✓ Contratación
  - ✓ Validación de candidatos
  - ✓ Proceso de investigación del personal de nuevo ingreso
  - ✓ Monitoreo de la conducta de los empleados
  - ✓ Actualización de información
  
- Capacitación
  - ✓ Programa de capacitación semestral de acuerdo al nivel de escolaridad.
  - ✓ Generalidades del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo
  - ✓ Identificación y perfil de la persona que comete delito de Lavado de Dinero.
  
- Estructura organizativa de Unidad de Cumplimiento
  - ✓ Comité de prevención y cumplimiento
  - ✓ Oficial de cumplimiento y oficial de cumplimiento suplente
  - ✓ Perfil del oficial de cumplimiento
  - ✓ Generalidades
  - ✓ Funciones
  - ✓ Capacitaciones
  - ✓ Reportes y/o informes a la Administración
  
- Monitoreo
  - ✓ Señales de alerta por área

- ✓ Plan de contingencia
- Transacciones inusuales y/o sospechosas
  - ✓ Procedimiento para reportar una transacción inusual y/o sospechosa
  - ✓ Informe trimestral de no detección de transacciones inusuales y/o sospechosas.
  - ✓ Confidencialidad
- Auditoría Interna
  - ✓ Programas de evaluación
  - ✓ Evaluaciones del conocimiento de políticas conozca a su cliente y empleado
  - ✓ Evaluación del Oficial de Cumplimiento
  - ✓ Monitoreo
  - ✓ Transacciones inusuales y/o sospechosas

## **2.8 Plan de Capacitación**

El oficial de cumplimiento en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, debe programar capacitaciones dirigidas al personal gerencial, administrativo, ventas, operativo, transporte y seguridad; en todo lo relacionado al tema de Prevención contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo.

En el plan de capacitación se detalla el área y el tipo de formación que deberá recibir el personal, se toma en cuenta el nivel de escolaridad y tipo de actividad que realiza, con el objeto de que al momento de impartir el curso sea de fácil entendimiento para el personal a quien se dirige el mensaje de prevención y detección del Lavado de Dinero.

El oficial de cumplimiento, debe planificar un cronograma de entrenamientos, las cuales se llevarán a cabo durante todo el año. Sin embargo, deberá preparar un reporte de capacitaciones semestrales el cual enviará a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial, en un plazo no mayor a 30 días después del semestre calendario.

Los cursos (capacitación) se podrán realizar en forma presencial y/o interactiva los cuales serán de asistencia y/o realización obligatoria. Dentro de los controles de inducción quedará registro de asistencia, constancia de capacitación y evaluación del conocimiento adquirido.

El Oficial de Cumplimiento con la ayuda del departamento de Capacitaciones realizarán actualizaciones con temas de mayor relevancia (riesgos, modificación a la ley, avances, modelos de prevención y nuevas tecnologías de monitoreo contra el Lavado de dinero). Se proporciona capacitación sobre las medidas de prevención de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo a todo el personal de nuevo ingreso. Así como talleres programados de actualización y reforzamiento sobre las responsabilidades y obligaciones que se derivan de la ley.

## **2.9 Señales de Alerta en Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo**

Las señales de alerta se definen como aquellas operaciones y actividades que por su vulnerabilidad o bien derivado del comportamiento de un cliente, requieren de especial énfasis y monitoreo en realizar un estudio cuidadoso y detallado, con el objeto que se le asigne una calificación especial. Dentro de las señales de alerta se pueden mencionar:

- Depósitos de fondos que se hacen comúnmente en dinero en efectivo, pudiendo utilizar cheques u otros instrumentos monetarios.
- Compra de órdenes de pago, cheques u otros instrumentos negociables en gran cantidad utilizando dinero en efectivo.
- Cuentas que tienen un volumen de depósitos en cheques altos, órdenes de pago, transferencia y otros instrumentos negociables, que no guardan relación con el giro del negocio.
- Cuentas que detallan transacciones frecuentes con montos elevados (depósitos, retiros, compra de instrumentos negociables), que no guardan relación con el tipo de negocio.
- Un único depósito de dinero en efectivo compuesto de distintos billetes nacionales o extranjeros, de baja denominación.
- Cambio frecuente de billetes de baja denominación por billetes de alta denominación.
- Cuentas que reciben distintas transferencias pequeñas de dinero o depósitos de cheques y órdenes de pago, e inmediatamente se transfieren casi todos los fondos a otra ciudad o país, cuando la actividad no es habitual en el historial y giro del negocio del cliente.
- Depósitos efectuados durante un mismo día en una misma cuenta que superen los diez mil dólares (US\$10,000.00) o su equivalente en moneda nacional.

- Empresas que se abstienen de proporcionar información completa sobre el propósito del negocio, relaciones bancarias previas, ubicación o nombres de gerentes o funcionarios.

## **CAPÍTULO III**

### **AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES**

Tiene como objetivo primordial evaluar y obtener evidencia relacionada con actividades administrativas, para determinar el grado de correspondencia entre las afirmaciones y criterios establecidos para comunicar los resultados a los usuarios interesados.

Los trabajos que lleva a cabo auditoría interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, en organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, así como por personas de dentro o fuera de la organización. Por lo tanto, el profesional en Contaduría Pública y Auditoría debe regirse por diversas normas y reglamentos, por lo que se requiere de una actuación íntegra y transparente.

#### **3.1 Auditoría**

“Es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.

##### **3.1.1 Origen y desarrollo**

El origen etimológico de la palabra es el verbo latino "Audire", que significa "oír". Esta denominación proviene de su origen histórico, ya que los primeros auditores ejercían su función cuando juzgaban la verdad o falsedad de lo que les era sometido a su verificación principalmente al oír.” (6)

### **3.1.2 Desarrollo histórico**

La contaduría pública como auditoría o revisión de cuentas tiene algunos antecedentes muy remotos, como el caso descrito en un papiro de Zenón, de la dinastía de los Ptolomeo de Egipto. Según los antecedentes comúnmente aceptados por todos los técnicos de la contabilidad, George Watson fue el primer contador que ofreció al público sus servicios como auditor en el año 1645 en Escocia.

En el año 1799 había varias firmas de contadores públicos ejerciendo en Inglaterra, lo que más tarde dio lugar a la creación de varias asociaciones de la nueva profesión, la primera formada en Escocia en el año 1854. En 1880 se organizó la de contadores certificados de Inglaterra y Gales. En 1885 se fundó la de contadores incorporados y auditores de Inglaterra. En 1896 se fundó la Asociación de contadores públicos de Estados Unidos.

### **3.1.3 Importancia y objetivo**

Es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud.

- **Importancia**

La gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables.

- **Objetivo**

Es el examen imparcial con la finalidad de expresar una opinión profesional sobre la confiabilidad de los estados financieros, si estos presentan razonablemente la situación financiera de una empresa, así como los resultados de sus operaciones del período examinado.

### 3.1.4 Clasificación

Existen varios criterios para clasificar la auditoría, entre los cuales se tiene:

- **De acuerdo a la ubicación de la persona que realiza la auditoría**
  - ✓ Auditoría interna
  - ✓ Auditoría externa
  
- **De acuerdo al objetivo general que se persigue**
  - ✓ Auditoría financiera
  - ✓ Auditoría administrativa
  - ✓ Auditoría operacional
  - ✓ Auditoría ambiental
  - ✓ Auditoría informática
  - ✓ Auditoría forense
  - ✓ Auditoría contable
  - ✓ Auditoría riesgos
  
- **De acuerdo a la profundidad de la investigación o alcance de la auditoría**
  - ✓ Auditoría completa
  - ✓ Auditoría limitada
  - ✓ Auditoría detallada
  - ✓ Auditoría por pruebas selectivas
  
- **De acuerdo al ciclo de transacciones y cuentas relacionadas entre sí**
  - ✓ Auditoría al ciclo de tesorería
  - ✓ Auditoría al ciclo de ingresos
  - ✓ Auditoría al ciclo de egresos compra

- ✓ Auditoría al ciclo de egresos nómina
- ✓ Auditoría al ciclo de conversión
- ✓ Auditoría al ciclo de información financiera
  
- **De acuerdo a la fecha en que se efectúa la auditoría**
- ✓ Auditoría preliminar
- ✓ Auditoría final
- ✓ Auditoría continua

### **3.1.5 Normas que regulan la actuación de quienes la ejecutan**

Los profesionales en contaduría pública y auditoría se rigen por diversas normas y el código de ética, debido a la índole del ámbito financiero en el que se desarrolla se requiere de una actuación íntegra y transparente.

#### **a. Normas de ética profesional por los Colegios**

En Guatemala las instituciones encargadas de la emisión de los principios, lineamientos y normativa necesaria para la regulación de la actuación profesional del Contador Público y Auditor son el Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas y el Colegio de Contadores Públicos y Auditores.

Las normativas emitidas por estos Colegios constan de las siguientes secciones:

- Actuación en función del interés nacional
- Responsabilidad hacia la sociedad
- Responsabilidad hacia quien contrata los servicios
- Responsabilidad hacia la profesión

**b. Código de Ética de IFAC**

El Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores Públicos en sus siglas en inglés (IFAC), establece los principios fundamentales de la ética profesional. Su propósito es promover una cultura de ética en la profesión de la auditoría interna:

- Integridad;
- Objetividad;
- Competencia profesional y debido cuidado;
- Confidencialidad, y
- Comportamiento profesional.

En el Código de Ética de IFAC, ilustra cómo el marco conceptual debe ser aplicado en situaciones específicas. Proporciona ejemplos de salvaguardias que pueden ser apropiadas para abordar las amenazas al cumplimiento de los principios fundamentales, también proporciona ejemplos de situaciones en las que las salvaguardias no están disponibles para hacer frente a las amenazas. Los principios fundamentales se refuerzan, particularmente con:

- El liderazgo de la firma;
- Educación y formación;
- Supervisión y
- Un proceso para tratar los casos de incumplimiento.

**c. Normas Internacionales de Auditoría -NIA-**

Estas normas son emitidas por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IAPC), encargado de desarrollar y emitir a nombre del Consejo de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) normas y declaraciones de auditoría y servicios relacionados. Con fecha 20 de diciembre de 2007, el Colegio de

Contadores Públicos y Auditores de Guatemala y el Instituto de Contadores Públicos y Auditores público en el diario de Centro América la adopción de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales y Atestiguamiento (IAASB) y bajo la responsabilidad de la Federación Internacional de Contadores Públicos (IFAC), como normas a observar en Guatemala.

**d. Guías de auditoría interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores**

Son lineamientos establecidos por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, las cuales hacen referencia a los criterios que se deben tomar en cuenta respecto al área contable.

“La auditoría interna es un recurso gerencial; dicho recurso debe ser igualado con un crecimiento equivalente en el profesionalismo y capacidad, es por ello que se hace necesario consolidar y comunicar los conocimientos y experiencias que se han dado en el campo de la auditoría interna para beneficio de la profesión en Guatemala. Las guías también establecen la responsabilidad que tiene el departamento de auditoría interna, dentro de la organización, así como la metodología, que no es más que la sistematización de todos los pasos de una revisión, de manera que permita la formulación de conclusiones validas en el menor tiempo posible.

Por último habla del informe, que es el producto que se dará a conocer del trabajo elaborado durante un período de tiempo establecido; por lo que se debe hacer especial énfasis en los segmentos que las componen.

- Guía de Auditoría No. 1 Conceptos básicos
- Guía de Auditoría No. 2 Guías para la práctica profesional de la auditoría interna
- Guía de Auditoría No. 3 Metodología de la auditoría interna
- Guía de Auditoría No. 4 Función de compras
- Guía de Auditoría No. 5 Inventarios
- Guía de Auditoría No. 6 Ventas y otros ingresos
- Guía de Auditoría No. 7 Créditos y cuentas por cobrar
- Guía de Auditoría No. 8 Tesorería
- Guía de Auditoría No. 9 Cuentas por pagar
- Guía de Auditoría No. 10 Nominas y planillas
- Guía de Auditoría No. 11 Propiedad, planta y equipo
- Guía de Auditoría No. 12 Depreciaciones
- Guía de Auditoría No. 13 Préstamos bancarios
- Guía de Auditoría No. 14 Administración del departamento de auditoría interna
- Guía de Auditoría No. 15 Informe de auditoría interna “(10)

**e. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna**

Son lineamientos establecidos por el Instituto de Auditores Internos, las cuales hacen referencia a los criterios que se deben tomar en cuenta en el ejercicio de la auditoría interna.

El propósito de las normas es definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna. Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría de valor agregado. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna y fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

### 3.1.6 Técnicas y procedimientos de auditoría

Para la ejecución de cualquier trabajo de auditoría practicada en forma interna o externa, son numerosos los elementos que debe tomar en cuenta el profesional encargado de esa actividad, tales como:

- **Técnicas de auditoría**

Son recursos particulares de investigación que el auditor utiliza en la realización de su trabajo para obtener información relevante, que otros le han suministrado o él mismo ha obtenido.

- **Procedimientos de auditoría**

Conjunto de técnicas de investigación aplicadas a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativos a los estados financieros examinados.

### 3.1.7 Pruebas claves en el proceso de la auditoría

Pruebas que se efectúan con el objetivo de analizar y determinar si los controles internos y procedimientos son los adecuados. Entre estas se pueden mencionar:

- **Pruebas de controles (de cumplimiento):** se efectúan para determinar si los controles internos establecidos son los correctos para mitigar el riesgo de errores e irregularidades. Dentro de esas pruebas están: controles de autorización, de procesamiento de transacciones, de verificación y salvaguarda física.
- **Pruebas sustantivas:** son aquellas que sirven para detectar errores materiales en saldos de cuentas y en transacciones. Dentro de ellas están: procedimientos analíticos y pruebas de detalle.

- **Pruebas de doble propósito:** aquellas que comprueban la exactitud de los saldos y durante su ejecución también verifica que las técnicas de control operan con efectividad. Ejemplo de estas: prueba de conciliaciones bancarias y la observación física del inventario.

### **3.2 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna -NIEPAI-**

“Declaraciones de requisitos básicos para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones. La estructura de las Normas está formada por las Normas sobre Atributos, las Normas sobre Desempeño y las Normas de Implantación”. (22)

- “Las Normas sobre Atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna”. (11) Dentro de las cuales se encuentran:
  - ✓ 1000 Propósito, Autoridad y responsabilidad
  - ✓ 1010 Reconocimiento de la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas en el estatuto de auditoría interna
  - ✓ 1100 Independencia y objetividad
  - ✓ 1110 Independencia dentro de la organización
  - ✓ 1111 Interacción directa con el Consejo
  - ✓ 1120 Objetividad individual
  - ✓ 1130 Impedimentos a la independencia u objetividad
  - ✓ 1200 Aptitud y cuidado profesional
  - ✓ 1210 Aptitud
  - ✓ 1220 Cuidado profesional
  - ✓ 1230 Desarrollo profesional continuo

- ✓ 1300 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad
- ✓ 1310 Requisitos del programa de aseguramiento y mejora de la calidad
- ✓ 1311 Evaluaciones internas
- ✓ 1312 Evaluaciones externas
- ✓ 1320 Informe sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad
- ✓ 1321 Utilización de “Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”
- ✓ 1322 Declaración de incumplimiento
  
- “Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Las Normas sobre Atributos y sobre Desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna”. (11) Las cuales son:
  - ✓ 2000 Administración de la actividad de auditoría interna
  - ✓ 2010 Planificación
  - ✓ 2020 Administración de recursos
  - ✓ 2040 Políticas y procedimientos
  - ✓ 2050 Coordinación
  - ✓ 2060 Informe a la alta dirección y al consejo
  - ✓ 2070 Proveedor de servicios externos y responsabilidad de la organización sobre auditoría interna
  - ✓ 2100 Naturaleza del trabajo
  - ✓ 2110 Gobierno
  - ✓ 2120 Contribución a la mejora de los procesos de gestión de riesgos
  - ✓ 2130 Control
  - ✓ 2200 Planificación del trabajo

- ✓ 2201 Consideraciones sobre planificación
  - ✓ 2210 Objetivos del trabajo
  - ✓ 2220 Alcance del trabajo
  - ✓ 2230 Asignación de recursos para el trabajo
  - ✓ 2240 Programa de trabajo
  - ✓ 2300 Desempeño del trabajo
  - ✓ 2310 Identificación de la información
  - ✓ 2320 Análisis y evaluación
  - ✓ 2330 Documentación de la información
  - ✓ 2340 Supervisión del trabajo
  - ✓ 2400 Comunicación de resultados
  - ✓ 2410 Criterios para la comunicación
  - ✓ 2420 Calidad de la comunicación
  - ✓ 2421 Errores y omisiones
  - ✓ 2430 Uso de “Realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”
  - ✓ 2431 Declaración de incumplimiento de las normas
  - ✓ 2440 Difusión de resultados
  - ✓ 2450 Opiniones globales
  - ✓ 2500 Seguimiento del progreso
  - ✓ 2600 Comunicación de la aceptación de los riesgos
- 
- “Las Normas de Implantación amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y consultoría”. (22)

### **3.2.1 Alcance y funciones del director ejecutivo de auditoría**

En la actualidad el director ejecutivo de auditoría, procede a la revisión de los controles internos implantados en las empresas para evaluar los distintos objetivos que el concepto de control interno persigue.

“El alcance de la auditoría interna depende del tamaño, estructura de la entidad y de los requerimientos de su administración. Debe cubrir el examen, evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno de la organización, de igual manera la calidad de ejecución en el desempeño de las responsabilidades asignadas.

El alcance de la auditoría interna incluye:

- Revisión de la veracidad e integridad de la información financiera y operativa, y los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y reportar esa información.
- Examinar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, ordenamientos legales y contratos.
- Evaluar la economía y eficiencia con que los recursos están siendo utilizados.
- Inspeccionar las operaciones o programas para asegurarse de que los resultados son consistentes con los objetivos y metas establecidas, y si esas operaciones o programas están siendo llevados a cabo según lo planeado.”(10)

Entre las funciones más importantes de la auditoría interna se encuentran:

- La demostración de fiabilidad e integridad de los informes.
- La revisión de la integridad y fiabilidad de la información financiera, operativa, y los medios utilizados para identificar, medir, dosificar, y divulgar dicha información.

### **3.2.2 Responsabilidades del Director Ejecutivo de Auditoría**

Es responsable de establecer y evaluar la efectividad de los controles internos, para obtener confiabilidad sobre la información financiera.

- Debe verificar el uso económico y eficiente de los recursos ya sean estos materiales o personales, para promover la eficiencia operativa de la entidad al identificar situaciones tales como: sub-utilización de las instalaciones, trabajo no productivo, procedimientos que no justifican su costo o insuficiencia de personal.
- Conocer los objetivos, políticas, planes y procedimientos determinados por la administración para evaluarlos y verificar su cumplimiento.

### **3.3 Auditoría Interna como elemento de control**

“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.” (18)

### 3.3.1 Administración de Riesgos Corporativos

“La administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su dirección y personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa. Diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptable y proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos de la entidad.”(10)

Los componentes de la Administración de Riesgos Corporativos – MODELO COSO ERM (II) esta representado por:

- **Objetivos**  
Dentro de los cuales se categorizan en:
  - ✓ **Estratégicos:** Se refieren a lo que se aspira alcanzar. Ejemplo: Misión y Visión.
  - ✓ **Operativos:** Refieren a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyen objetivos de rendimiento, rentabilidad y salvaguarda de recursos frente a pérdidas.
  - ✓ **De reporte:** La confiabilidad a los reportes tanto internos como externos que involucren información financiera y no financiera.
  - ✓ **De cumplimiento:** Relativo al cumplimiento de normativas y regulaciones relevantes aplicables.
- **Elementos o Componentes**  
Clasificados en 8:

- ✓ **Ambiente Interno:** Incide en la concientización del personal respecto del riesgo y el control; el modo en que los objetivos son establecidos, evalúan los riesgos y actúan sobre ellos.
- ✓ **Establecimiento de objetivos:** Condición previa para la identificación de eventos, la evaluación de riesgos y su respuesta. Sin objetivos no se puede identificar y evaluar los riesgos que impiden la consecución de metas.
- ✓ **Identificación de eventos (riesgos):** Un evento es el incidente derivado de fuentes internas o externas que afecta la consecución de objetivos; por factores externos (económicos, medioambientales, políticos y sociales) o factores internos (infraestructura, procesos, personal, tecnología).
- ✓ **Evaluación del riesgo:** permite a la entidad considerar la amplitud con que los eventos impactan en la consecución de objetivos. El riesgo inherente, el cual se enfrenta en ausencia de acciones de la Dirección; el riesgo residual, el cual permanece después de que la Dirección desarrolla respuesta al riesgo.
- ✓ **Respuesta a los riesgos:** después de identificado el riesgo la Dirección decide; evitarlo (salirse de las actividades que lo generan), reducirlo (acciones para disminuir el origen), compartirlo (distribución del riesgo con un seguro) y aceptarlo (no se emprende ninguna acción).
- ✓ **Actividades de control:** políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que ya no se van a generar los riesgos a gran escala.

- ✓ **Información y comunicación:** la comunicación debe ser adecuada con las partes externas (clientes, proveedores y accionistas) y internas (personal de la entidad). Se debe de comunicar en tiempo y forma oportuna que permita al personal cumplir con sus responsabilidades.
  
- ✓ **Monitoreo:** la administración de riesgos corporativos de una entidad cambia con el tiempo. Las respuestas a los riesgos que fueron efectivas, pueden llegar a ser irrelevantes, por lo tanto se tiene que mantener una constante revisión.

### **3.3.2 Diferencia de la auditoría interna con otros tipos de auditoría**

Existen diversos tipos de auditoría los cuales contienen similitudes significativas, pero de igual forma existen diferencias notables tanto en esencia como en forma, todo ello depende de los objetivos que persiga y/o del trabajo específico que requiera cada área en especial acorde a sus necesidades.

#### **a. Auditoría interna y auditoría externa**

Radica en que en el caso de la auditoría interna, existe un vínculo laboral entre el auditor y la entidad empresarial, mientras que en la auditoría externa, los profesionales no trabajan en relación de dependencia, están destinadas a terceras personas ajenas a la empresa.

#### **b. Auditoría de gestión, operativa-integral y auditoría interna**

La auditoría de gestión, se dirige a evaluar los resultados del trabajo en orden al cumplimiento de las metas y objetivos de una organización, al lograr una correcta utilización de los recursos materiales, humanos y financieros.

La auditoría operativa o integral, evalúa toda la gestión de un ente, mide la eficiencia en todos sus aspectos y en todos sus niveles (incluso en la Dirección Superior), no solo establece los defectos sino que propone mejoras.

Por lo tanto, la auditoría interna se diferencia de las anteriores en la evaluación de las tareas que desarrolla cada área, la determinación de si se cumplen las normativas internas establecidas en la entidad y las instrucciones giradas por el órgano administrativo o la dirección superior; así como la normativa internacional aplicable al giro del negocio de la empresa.

### **3.3.3 Control interno**

“Es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de la operatoria.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. (19)

Proceso efectuado por la Administración y el resto del personal, con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable respecto de la eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera así como el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

### **3.3.4 Política y procedimiento**

Para poder establecer un control interno, se deben analizar las políticas y procedimientos establecidos y así poder evaluar el grado de eficiencia y funcionalidad de los mismos. Por tanto, se puede definir lo siguiente:

- **Política:** se define como la directriz emitida por la Administración, sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la implantación del control.
- **Procedimiento:** “la serie de pasos consecutivos y predefinidos que se utilizan para ejecutar y alcanzar un objetivo específico de manera eficaz.” (15)

### 3.3.5 Evaluación de procedimientos y controles

“La función del control interno desde el punto de vista del auditor, es proporcionar la seguridad de que los errores e irregularidades serán descubiertos con rapidez, asegurando la integridad de la información financiera.

Esta función de control interno implica los siguientes pasos:

- Análisis de posibilidades de errores e irregularidades:
- En el sistema de procesamiento de la información,
- En cada área de operaciones de contabilidad y del procesamiento de información.
- Evaluación de los controles que existen sobre esas posibilidades.
- Evaluación de puntos débiles para determinar su efecto en:
  - ✓ Los procedimientos de auditoría que se aplicarán,
  - ✓ Las sugerencias que se harán al cliente.” (20)

Las políticas y procedimientos ayudan a asegurar que se realicen las instrucciones de la Administración, de tal forma que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la compañía.

### **3.3.6 Presunción de riesgos**

Se conoce como la disminución en la eficiencia y rentabilidad, derivado de la falta de controles en el análisis del proceso de efectivo y distribución de carga de trabajo en los distintos turnos. Así mismo es el riesgo de errores o irregularidades originado por la inexistencia de controles y registros en los sistemas informáticos.

### **3.3.7 El informe del auditor interno**

Constituye la etapa final del proceso de auditoría, en el mismo se reúne el resultado de todos los hallazgos detectados y el soporte documental para sustentar por escrito las deficiencias sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados, señalan las debilidades de control interno, si las ha habido, y formula recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctoras adecuadas.

**CAPÍTULO IV**  
**LA AUDITORÍA INTERNA, EN LA EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y**  
**CONTROLES INTERNOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL**  
**LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN EL MANEJO DE EFECTIVO,**  
**EN UNA EMPRESA TRANSPORTADORA DE VALORES**

El presente capítulo está orientado a evaluar la eficiencia de los procedimientos y controles internos existentes en el manejo de efectivo para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos en la entidad. Se considerará el manual de cumplimiento, herramienta indispensable para brindar valor agregado a las empresas dedicadas a logística de valores; el cual permite verificar la contribución de las distintas áreas de operaciones en el cumplimiento de los procedimientos y controles internos que coadyuvan en la disminución de riesgos en el manejo del efectivo.

La evaluación se realizará con base a Guías de Auditoría Interna y Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna. El análisis de los procedimientos y controles internos que utiliza la entidad en el manejo de efectivo, se realizará desde el enfoque de la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos y al financiamiento del terrorismo. El capítulo se encuentra estructurado de la siguiente manera:



---

**EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INTERNOS EN EL  
MANEJO DE EFECTIVO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL  
LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS  
SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2014  
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA TREFF, S.A**

---

#### **4.1. Antecedentes**

La empresa Treff, S.A constituida en 1965 en el domicilio de la 6ª Calle 5-90 zona 9, de la ciudad Guatemala, surge como servicio complementario del sector financiero que permite a los bancos y clientes de los mismos trasladar efectivo y objetos de valor, así como el transferir los riesgos inherentes, mediante mecanismos especializados que involucran a personas, dispositivos tecnológicos y procedimientos específicos debidamente coordinados entre sí, con la finalidad de disminuir la probabilidad de siniestros durante la realización del servicio. Actualmente es una empresa líder en logística que cuenta con más de 53.900 empleados, 9.300 camiones especializados y presencia en toda Norteamérica, Centroamérica y Suramérica.

##### **4.1.1 Origen y objeto de la unidad**

Por medio del Acta de Constitución número 001 se aprobó la estructura organizacional de Treff S.A, siendo la siguiente: Gerencia General, Gerencia Comercial, Gerencia Financiera, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Operaciones en la cual se ubica a las unidades operativas de Centro de Conteo, Bóveda General, Bóveda de Sencillo y Coordinación como dependencias. Así mismo se encuentra las Gerencias de Soporte Operativo, Seguridad y Riesgos, Monitoreo y Mantenimiento. El objeto de la empresa es de carácter operativo-administrativo, ya que fue creada para recolectar, procesar, administrar y resguardar eficientemente los valores monetarios y registros que reflejan los ingresos y egresos de las instituciones a las cuales presta servicios.



#### **4.1.2 Función o gestión principal**

El manual de cumplimiento y los procedimientos administrativos-operativos de las Gerencias describe que la entidad como transportadora de valores prestará los servicios de recepción de documentación previamente autorizada de ingresos y egresos de valores, velará por la observancia y la eficiencia de los procesos operativos, así como el monitoreo constante de los traslados de valores de un lugar determinado a otro con honestidad, diligencia y servicio al cliente que caracteriza a la entidad.

Por medio de ratificación de oficio IVE número 2958-2010 de fecha 12 de mayo de 2014 se reitera las obligaciones generales que se tiene como persona obligada, de acuerdo a lo estableció en el capítulo IV del Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Acuerdo Gubernativo número 118-2002, en el cual se manifiesta que se debe proporcionar a la IVE los datos generales de la institución, así mismo la obligación de notificar cualquier cambio en los mismos; establecer un programa de cumplimiento que regule las políticas, los procedimientos y controles internos en el manejo de efectivo, implementados para prevenir el lavado de activos y financiamiento al terrorismo; establecer políticas que permitan a la institución conocer a sus colaboradores y clientes; crear un programa de capacitación en temas de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; monitorear las transacciones operativas y notificación a la IVE de toda aquella situación que tras una investigación no se puede establecer un fundamento legal o económico; contar con un oficial de cumplimiento que sirva de enlace entre la IVE y la institución.

#### **4.1.3 Organización**

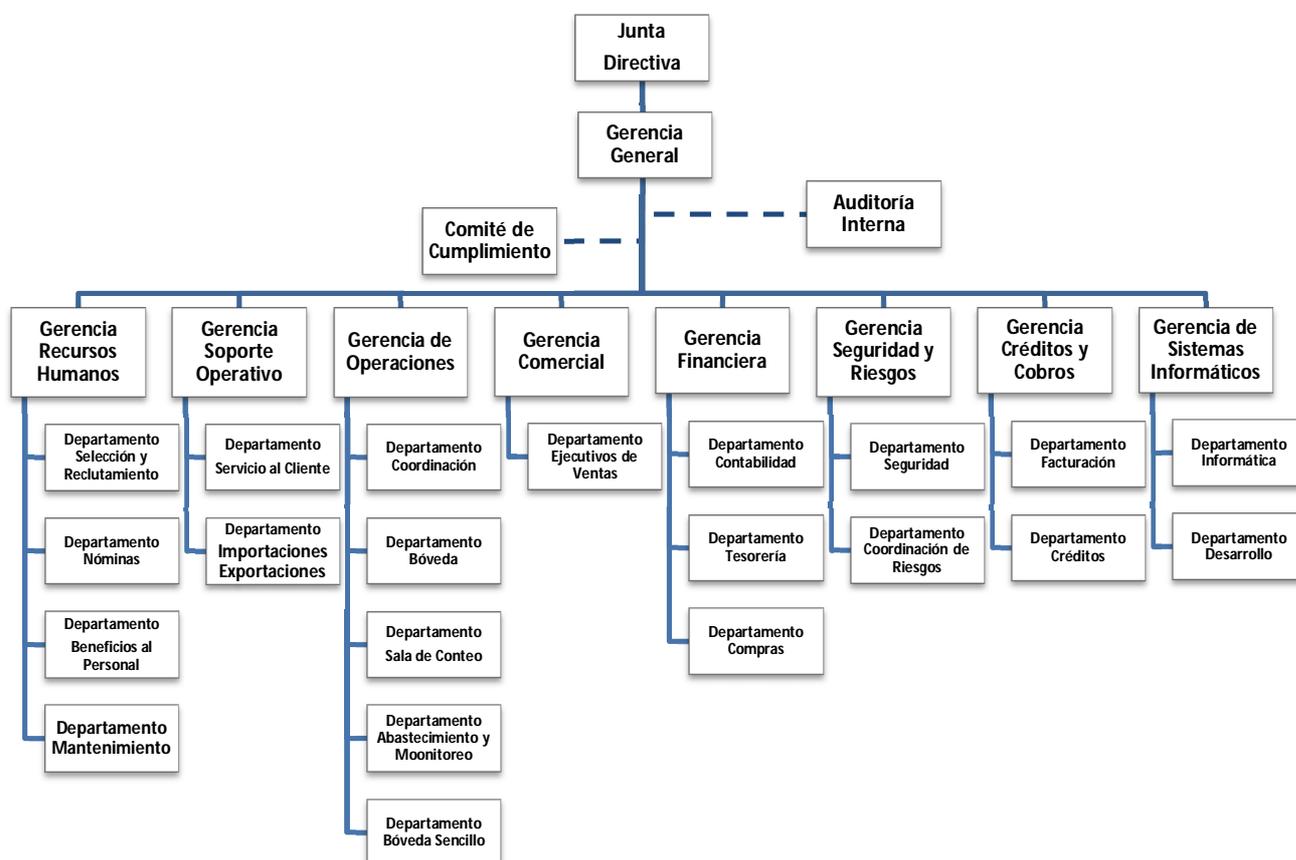
El personal de la empresa Treff, S.A se encuentra agrupado en las Gerencias y Departamentos siguientes:



1. Junta Directiva
2. Gerencia General
3. Comité de Cumplimiento
4. Auditoría Interna
5. Gerencia Recursos Humanos
6. Departamento Selección y Reclutamiento
7. Departamento de Nóminas
8. Departamento de Beneficios al Personal
9. Departamento de Mantenimiento
10. Gerencia de Soporte Operativo
11. Departamento Servicio al Cliente
12. Departamento Importaciones / Exportaciones
13. Gerencia de Operaciones
14. Departamento de Coordinación
15. Departamento de Bóveda General
16. Departamento de Bóveda de Sencillo
17. Departamento de Sala de Conteo
18. Departamento de Abastecimiento y Monitoreo
19. Gerencia Comercial
20. Departamento Ejecutivos de Ventas
21. Gerencia Financiera
22. Departamento de Contabilidad
23. Departamento de Tesorería
24. Departamento de Compras
25. Gerencia Seguridad y Riesgos
26. Departamento de Seguridad
27. Departamento de Coordinación de Riesgos
28. Gerencia de Créditos y Cobros
29. Departamento de Facturación

- 30. Departamento de Créditos
- 31. Gerencia Informática y de Sistemas
- 32. Departamento de Informática
- 33. Departamento de Desarrollo

**Gráfica 4**  
**Estructura Organizacional**



**Fuente:** Elaboración propia, empresa transportadora Treff, S.A. año 2014

**4.2 NOMBRAMIENTO AUDI-10-2014**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
<b>Para:</b>	Diego Argueta	Auditoría Interna y Gestión de Riesgos
<b>De:</b>	Pablo Andrés Ortiz Castillo	Gerente General
	Manuel Fernando López	Gerente Operaciones
	Hidalgo Flores	Jefe de Seguridad

**ASUNTO:** Evaluación de procedimientos y controles internos en el manejo de efectivo para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos

**FECHA:** Guatemala, 01 Septiembre del 2014

Con base a la información recibida del plan de auditoría interna, se les solicita realizar un programa específico de evaluación del control interno del año en curso, actividad que deberá estar basada en el análisis y verificación de procedimientos actuales contenidas en el Manual de Cumplimiento y políticas en el manejo de efectivo, así como la identificación de debilidades y aspectos de mejora.

El trabajo de evaluación se desarrollará en el cuarto trimestre del año 2014, por lo que esperamos a más tardar el 31 de Diciembre del año 2014, los resultados del análisis y el informe correspondiente.

**Atentamente,**

Pablo Andrés Ortiz  
Gerente General  
Treff, S.A



---

**PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INTERNOS EN EL MANEJO DE EFECTIVO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2014**  
**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA TREFF, S.A**

---

#### **4.3 Revisión de archivos**

El ordenamiento de los papeles de trabajo deberá ser lógico y ágil, con el objeto de que su localización resulte fácil para cualquier persona. El sistema de archivar papeles de trabajo es distinto; sin embargo, se verificará lo siguiente:

##### **4.3.1 Revisión de archivo permanente**

La documentación a revisar en el archivo permanente será la siguiente:

- a. El Decreto No.67-2001, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo No.118-2002 y sus reformas.
- b. El Decreto No.58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo No.86-2006.

##### **4.3.2 Revisión y actualización del archivo permanente específico**

Se revisará el archivo específico, determinándose las normas aplicables en la revisión de procedimientos y controles de la entidad Treff, S.A.

- a. El Manual de Cumplimiento de actividades operativas que desarrolla en la entidad, aprobado por Comité de Prevención y Cumplimiento.



- b. Procedimientos y controles internos establecidos para el manejo de efectivo.

#### **4.3.3 Revisión del archivo corriente**

Se verificará el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el Informe de Auditoría realizada por la Intendencia de Verificación Especial -IVE- 900-2014 “Evaluación del cumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo de los meses de marzo y abril 2014” y revisión de papeles de trabajo que se consideren necesario examinar de la auditoría descrita.

#### **4.4 Áreas críticas**

Constituyen principalmente los procedimientos operativos aplicados en el manejo de efectivo, se considera el desarrollo de los mismos, la posibilidad de incumplimiento de las disposiciones legales, normativas o la no observancia de medidas de control interno establecidas.

#### **4.5 Objetivo general**

Verificar el cumplimiento de los aspectos legales, administrativos y de control implementados por la administración, así como la eficiencia del manual en cada una de las áreas involucradas en la recolección y custodia de valores monetarios; para determinar las áreas que requieren mayor gestión de riesgos en la prevención y detección del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.



#### 4.5.1 Objetivos específicos

- Comunicación de disposiciones legales y reglamentarias al personal de la entidad, así como de procedimientos internos existentes en materia de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos.
- Verificar la existencia y aplicación adecuada de manuales, procedimientos y controles internos administrativos y operativos.
- Monitorear las actividades operativas más importantes, aplicar técnicas y procedimientos en cuanto a la evaluación del control interno y detección de señales de alerta de lavado de dinero u otros activos y el cumplimiento de las políticas y procesos establecidos.
- El adecuado uso de los recursos relacionados con la gestión, en función de las necesidades reales de la empresa.

#### 4.6 Alcance

La evaluación contribuirá a la gestión de riesgos en el área operativa de la entidad. Está orientada a brindar una adecuada coordinación, comunicación y colaboración por parte de los empleados que ejecutan los procedimientos para el manejo de efectivo. La verificación de los controles internos establecidos, permitirá identificar medidas preventivas y correctivas ante los riesgos de lavado de dinero y financiamiento que enfrenta la empresa en la recolección y custodia de valores monetarios que desarrollan diariamente. Para efectos de la revisión se considerará lo establecido en los procedimientos y en manual de cumplimiento contra el lavado de activos, a través de:

- Evaluar el control interno por medio de cuestionarios o cédulas narrativas.



- El trabajo de campo se realizará durante el período del 02/09/2014 al 30/12/2014.

#### **4.7 Criterios**

Para el presente trabajo, se observará la materialidad y concepto de las operaciones, así como las condiciones especiales que se observen en las mismas.

##### **4.7.1 Revisión**

Evaluación del 100% de los procedimientos y controles internos relacionados con la logística y el procesamiento de efectivo, lo cual representa el 50% de las actividades que ejecuta la Gerencia de Operaciones. Así como el 100% del manual de cumplimiento.

##### **4.7.2 Programa Anual de Auditoría**

Define las distintas actividades a realizar, para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y controles internos establecidos por la entidad, en el manejo de efectivo para la prevención y detección del Lavado de Dinero u Otros Activos.

##### **4.7.3 Informes**

Se elaborará un informe con base al trabajo realizado y resultados obtenidos, el cual se ejecutará con base a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI).



**PROGRAMA DE AUDITORÍA EN LA EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INTERNOS EN EL MANEJO DE EFECTIVO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2014**  
**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA TREFF, S.A**

Preparado por: Alejandra Domínguez  
 Revisado por: Teresa Posadas

Fecha: 02/09/2014  
 Fecha: 03/09/2014

<p><b>Evaluación de procedimientos, controles internos en el manejo de efectivo para prevenir y detectar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo</b></p>	<p><b>Programa de Trabajo</b> <b>17</b></p>
--	---

**Dependencias:**

Departamento de Prevención y Cumplimiento,  
Operaciones, Logística y Procesamiento

**Fecha de Referencia:**  
Septiembre-Diciembre 2014

Procedimiento	Hecho por:	Ref.
<p><b>I. DEFINICIONES:</b></p> <p><b>LAVADO DE DINERO</b>            Consiste en el proceso de ocultamiento de fondos de origen ilegal en moneda nacional o extranjera y los subsiguientes actos de simulación respecto de su origen, para hacerlos parecer como legítimos.</p> <p><b>OFICIAL DE CUMPLIMIENTO</b>            Es el Funcionario Gerencial encargado de adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de los servicios y productos, de la persona obligada en actividades de lavado de dinero.</p> <p>Entre las actividades que debe realizar están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las</li> <li>• Establecimiento de mecanismo de auditoría para verificar y evaluar</li> <li>• Monitoreo de obligaciones.</li> <li>• La formulación y puesta en marcha de medidas específicas para Informes a la Intendencia de Verificación Especial -IVE-.</li> </ul>		



Preparado por: Alejandra Domínguez  
 Revisado por: Teresa Posadas

Fecha: 02/09/2014  
 Fecha: 03/09/2014

<b>Evaluación de procedimientos, controles internos en el manejo de efectivo para prevenir y detectar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo</b>	<b>Programa de Trabajo</b> <b>217</b>
---	--

**Dependencias:** Departamento de Prevención y Cumplimiento, Operaciones, Logística y Procesamiento      **Fecha de Referencia:** Septiembre-Diciembre 2014

Procedimiento	Hecho por:	Ref.
<p><b>II. <u>PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO</u></b></p> <p>Es el conjunto de acciones y procedimientos de verificación fijado por la alta Gerencia y el Oficial de Cumplimiento, o bien, de control para evaluar la suficiencia, adecuación, aplicación y eficacia de la operación interna dentro de las exigencias legales, de auditoría o de políticas internas diseñadas por la dirección de la entidad.</p> <p><b>III. <u>PRESUNCIÓN DE RIESGOS</u></b></p> <p>Los procedimientos aplicados, así como a lo establecido en el manual no contenga los controles necesarios para mitigar el riesgo del Lavado de Dinero u Otros Activos. El Oficial de Cumplimiento no esté gestionando su trabajo de acuerdo a la normativa contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.</p> <p><b>IV. <u>ALCANCE</u></b></p> <p>El alcance del trabajo abarcará los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento general del perfil de Oficial de Cumplimiento, así como de sus principales funciones dentro de la entidad.</li> <li>• Comprensión y examen de los programas, normas, procedimientos</li> <li>• Evaluación del adecuado manejo de efectivo en la entidad así como la aplicabilidad del Manual de Cumplimiento.</li> </ul> <p>El período de evaluación comprenderá de septiembre a diciembre 2014.</p>		





Preparado por: Alejandra Domínguez  
 Revisado por: Teresa Posadas

Fecha: 02/09/2014  
 Fecha: 03/09/2014

<b>Evaluación de procedimientos y controles internos en el manejo de efectivo para prevenir y detectar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo</b>	<b>Programa de Trabajo</b> <b>4/7</b>
--	--

**Dependencias:** Departamento de Prevención y Cumplimiento, Operaciones, Logística y Procesamiento      **Fecha de Referencia:** Septiembre-Diciembre 2014

Procedimiento	Hecho por:	Ref.
<b>2 Aspectos Generales del Oficial de Cumplimiento</b>		
Conocer los aspectos generales del funcionario gerencial designado por la persona obligada, que tiene la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos, así como el	M.A.D.J	<b>A - 1</b>
Indicar el nombre del Oficial de Cumplimiento, analizar la posición de	M.A.D.J	<b>B - 4</b>
Solicitar nombramiento y perfil de puesto del Oficial de Cumplimiento. Verificar que el mismo se dedique exclusivamente a sus atribuciones.	M.A.D.J	<b>B - 2</b>
<b>3 Experiencia Laboral</b>		
Conocer el currículum del Oficial de Cumplimiento para determinar si posee la suficiente experiencia, para emplear la necesaria autoridad y actuar conforme a las circunstancias sucitadas.	M.A.D.J	<b>A - 1</b>
Revelar que no hayan existido reemplazos del Oficial de Cumplimiento.	M.A.D.J	<b>B - 3</b>
Establecer si se designó al Oficial de Cumplimiento, en el plazo establecido (10 días a partir de que se inscribió en la IVE, la entidad o incorporación de actividades).	M.A.D.J	<b>B - 2 / B - 3</b>
<b>4 Programas, Normas, Procedimientos y Controles Internos</b>		
Comprobar que las áreas operativas cuenten con procedimientos, normas y controles internos para evitar el uso inadecuado de los	M.A.D.J	<b>Manuales Verificados</b>
Verificar si existe algún tipo de régimen sancionatorio interno, para quienes incumplan con los programas, normas y procedimientos para la prevención y detección del Lavado de Dinero u Otros Activos.	M.A.D.J	<b>Manuales Verificados</b>



Preparado por: Alejandra Domínguez  
 Revisado por: Teresa Posadas

Fecha: 02/09/2014  
 Fecha: 03/09/2014

<b>Evaluación de procedimientos y controles internos en el manejo de efectivo para prevenir y detectar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo</b>	<b>Programa de Trabajo</b> <b>57</b>
--	---

**Dependencias:** Departamento de Prevención y Cumplimiento, Operaciones, Logística y Procesamiento      **Fecha de Referencia:** Septiembre-Diciembre 2014

	Procedimiento	Hecho por:	Ref.
5	<p><b>Comunicación de disposiciones legales y reglamentarias, así como de procedimientos internos existentes en materia de prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos</b></p> <p>Verificar que la Persona Obligada a través del Oficial de Cumplimiento, tome las medidas apropiadas para hacer del conocimiento de todo el personal sobre las disposiciones legales y reglamentarias y procedimientos internos establecidos para prevenir el Lavado de Dinero.</p> <p>Ratificar, que el Oficial de Cumplimiento, antes de reportar a la IVE,</p> <p>Identificar si existe algún tipo de reporte de actividades, que emita el Oficial de Cumplimiento, en el que indique el progreso de cumplimiento de las regulaciones, determinando si el Oficial reporta directamente al Consejo de Administración o máxima dirección de la empresa.</p>	<p>M.A.D.J</p> <p>M.A.D.J</p> <p>M.A.D.J</p>	<p><b>E</b></p> <p><b>B - 4</b></p> <p><b>B - 1 / B - 2</b></p>
6	<p><b>Preparación, documentación y envío de reportes de transacciones sospechosas a la Superintendencia de Bancos a través de la IVE</b></p> <p>Comprobar que el Oficial de Cumplimiento prepare y documente la información, que deba remitirse a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial IVE, con relación a los datos y documentación a que se refiere la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos; particularmente los reportes de las transacciones sospechosas que se detectan en la entidad.</p> <p>Revisar que la documentación de todas las operaciones que se calificaron como sospechosas, se hayan reportado en el plazo de 10 días desde que se elaboró el registro.</p> <p>Verificar las constancias o recibo de envío de las transacciones reportadas como sospechosas.</p>	<p>M.A.D.J</p> <p>M.A.D.J</p> <p>M.A.D.J</p>	<p><b>F</b></p> <p><b>F / F - 1</b></p> <p><b>F / F - 1</b></p>



Preparado por: Alejandra Domínguez  
 Revisado por: Teresa Posadas

Fecha: 02/09/2014  
 Fecha: 03/09/2014

<b>Evaluación de procedimientos y controles internos en el manejo de efectivo para prevenir y detectar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo</b>	<b>Programa de Trabajo</b> <b>6/7</b>
--	--

**Dependencias:** Departamento de Prevención y Cumplimiento, Operaciones, Logística y Procesamiento **Fecha de Referencia:** Septiembre-Diciembre 2014

	Procedimiento	Hecho por:	Ref.
<b>7</b>	<b>Actualización Técnica y Legal sobre el manejo de efectivo para la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo</b>  Verificar que la empresa capacite permanentemente al personal, así como al Oficial de Cumplimiento, quien como parte del staff y encargado de cumplimiento de la ley, debe entrenarse como mínimo  Evaluar si el Manual describe la capacitación a colaboradores y si es actualizado constantemente.  Examinar si en las capacitaciones se provee técnicas para detectar operaciones vinculadas al Lavado de Dinero u Otros Activos.	M.A.D.J	<b>E / E - 1</b>
		M.A.D.J	<b>Manual verificado</b>
		M.A.D.J	<b>E - 1</b>
<b>8</b>	<b>Capacitación en Materia de Lavado de Activos</b>  Confirmar que el Oficial de Cumplimiento, provea capacitación al personal, en aspectos relacionados con la prevención y detección del Lavado de Dinero u Otros Activos.  Confirmar si se lleva un control de las capacitaciones impartidas al personal. Verificar si se encuentra actualizado.  Evaluar al personal sobre el conocimiento de aspectos básicos de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.	M.A.D.J	<b>Aspectos a Mejorar</b>
		M.A.D.J	<b>Aspectos a Mejorar</b>
		M.A.D.J	<b>E - 1</b>
<b>9</b>	<b>Informes Trimestrales al Órgano de Administración del Banco</b>  Revisar que el Oficial de Cumplimiento presente informes trimestrales al órgano de administración de la entidad, sobre la eficacia de los mecanismos de control interno ejecutado en la empresa, relacionados con el programa de cumplimiento (Manual).	M.A.D.J	<b>B - 2</b>



Preparado por: Alejandra Domínguez  
 Revisado por: Teresa Posadas

Fecha: 02/09/2014  
 Fecha: 03/09/2014

<b>Evaluación de procedimientos y controles internos en el manejo de efectivo para prevenir y detectar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo</b>	<b>Programa de Trabajo</b> <b>77</b>
--	---

**Dependencias:** Departamento de Prevención y Cumplimiento, Operaciones, Logística y Procesamiento      **Fecha de Referencia:** Septiembre-Diciembre 2014

	Procedimiento	Hecho por:	Ref.
	Verificar el reporte de transacciones inusuales o sospechosas presentado a la IVE.	M.A.D.J	<b>F</b>
	Revisión de los Informes presentados a la Administración y analizar su contenido.	M.A.D.J	<b>Informe Verificado</b>
<b>10</b>	<b>Evaluación General del Sistema de Prevención de Lavado de Activos</b>		
	Conocer a través la implementación y aplicación de un adecuado Sistema de Prevención de Lavado de Activos.	M.A.D.J	<b>D / D-1 / D - 2</b>
	Verificación de validación de documentación de clientes claves de acuerdo a procedimientos de la entidad para prevenir y detectar el Lavado de Dinero u Otros activos.	M.A.D.J	<b>C / C -1 / C -2</b>
	Observar la existencia de algún funcionario específico, que sirva de contacto con la IVE o si toda comunicación la realiza directamente el Oficial de Cumplimiento.	M.A.D.J	<b>B - 3</b>

**Aprobación:** Licda. Teresa Posadas

**Fecha:** Septiembre 03 del 2014



---

**EJECUCIÓN DE AUDITORÍA EN LA EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INTERNOS EN EL MANEJO DE EFECTIVO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2014**

**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA TREFF, S.A**

---

**4.9 Evaluación de procedimientos y controles internos**

Los procedimientos y controles internos para el manejo de efectivo y las políticas contenidas en el manual están basados dentro del marco legal del Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República emitido el 11 de diciembre de 2001 “Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos”, Reglamento de la Ley, Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República emitido el 26 de septiembre de 2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Reglamento de la Ley, Acuerdo Gubernativo Número 86-2006. La finalidad esencial consiste en prevenir, controlar y sancionar el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, estableciendo normas, procedimientos y controles internos idóneos para lograr los objetivos de la ley.

De acuerdo al artículo 18 del Decreto No.67-2001 Ley contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, todas las transportadoras de valores en Guatemala son personas obligadas ante la Intendencia de Verificación Especial -IVE- de la Superintendencia de Bancos de Guatemala. La notificación de esta obligación fue dada a la institución según oficio IVE 1030-2010 con fecha 27 de julio de 2010 y se ratificó en el oficio 908-2013 con fecha 23 de abril 2014.

**a. Objetivos**

Con base a lo establecido en el capítulo IV del Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 las obligaciones generales que la entidad tiene como persona obligada son:

- Proporcionar a la IVE los datos generales de la institución, así mismo la notificación de cualquier cambio de los mismos.
- Establecer un programa de cumplimiento que regule las políticas implementadas para prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Instituir políticas que permitan a la institución conocer a sus clientes y empleados.
- Creación de un programa de capacitación en temas del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.
- Institución del Oficial de Cumplimiento que sirva de enlace entre la IVE y la entidad.
- Monitoreo de las transacciones operativas y notificación a la IVE de toda aquella situación que después de una investigación, no se puede establecer fundamento económico o legal.

**b. Involucramiento de la Administración**

Los procedimientos y controles internos para el manejo del efectivo deben de ser de conocimiento de todos los colaboradores de igual forma si existiera inclusión de nuevos socios, accionistas y/o propietarios. Respecto al manual de cumplimiento la entidad está obligada a presentar informes constantemente ante la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial -IVE- y al Consejo de Administración de la entidad.



---

El manual describe las responsabilidades y el funcionamiento de todos los colaboradores de la organización, quienes conjuntamente deberán colaborar para la prevención y detección del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Dentro de la organización se creó un comité integrado por las distintas gerencias de la institución para colaborar con el Oficial de Cumplimiento en la aplicación interna del programa de cumplimiento.



Preparado por: Alejandra Domínguez  
 Revisado por: Teresa Posadas

Fecha: 02/09/2014  
 Fecha: 03/09/2014

<b>Evaluación de procedimientos, controles internos en el manejo de efectivo para prevenir y detectar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo</b>	<b>ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO</b>
---	-------------------------------------

**Dependencias:** Departamento de Prevención y Cumplimiento, Operaciones, Logística y Procesamiento

**Fecha de Referencia:** Septiembre-Diciembre 2014

Papel de Trabajo	Hecho por:	Ref.
Evaluación del Programa Anual	M.A.D.J	A
Evaluación del perfil y atribuciones del Oficial de Cumplimiento	M.A.D.J	A-1
C.P.C de Certificación Acta de aprobación del Manual de Cumplimiento	M.A.D.J	B
C.P.C de Certificación Acta de creación del Comité de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento	M.A.D.J	B - 1
C.P.C de Certificación Acta de aprobación Reporte Trimestral	M.A.D.J	B - 2
Oficial de Cumplimiento	M.A.D.J	B - 3
Integración del Comité	M.A.D.J	B - 4
Verificación de actualización de expedientes clientes	M.A.D.J	C 1/2
Actualización de expedientes de clientes	M.A.D.J	C 2/2
Validación de clientes en listas externas	M.A.D.J	C - 1
Check - list de validación de clientes en listas externas	M.A.D.J	C - 2
Verificación de actualización de expedientes de empleados	M.A.D.J	D 1/3
Revisión de expedientes de empleados	M.A.D.J	D 2/3 y 3/3
Validación de empleados en listas externas	M.A.D.J	D - 1
Check - list de validación de empleados en listas externas	M.A.D.J	D - 2
Evaluación de conocimiento, Ley en materia de Lavado de Dinero	M.A.D.J	E
Resultado en conocimiento de Ley contra el Lavado de Dinero	M.A.D.J	E - 1 1/2 y 2/2
Evaluación del Monitoreo Transaccional	M.A.D.J	F
Resultado de Evaluación del Monitoreo Transaccional	M.A.D.J	F - 1
Aspectos a Mejorar	M.A.D.J	G



**P/T A**

**EVALUACIÓN PROGRAMA ANUAL  
A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	04/09/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	05/09/2014

**NARRATIVA DE PROCEDIMIENTO**

De acuerdo a la revisión de los documentos físicos y archivos digitales, proporcionados por el Oficial de Cumplimiento, se determinó que dentro de los procedimientos y controles internos para el manejo de efectivo implementados en la entidad incluye procesos que previenen y detectan el Lavado de Dinero u Otros Activos en el Manual de Cumplimiento y en los procedimientos escritos del área de Operaciones. Los procedimientos de las áreas evaluadas.

- Gerencia de Operaciones
- Centro de Conteo
- Logística
- Bóveda General
- Bóveda de Sencillo
- Abastecimiento y Monitoreo



**EVALUACIÓN DEL PERFIL Y ATRIBUCIONES  
DEL OFICIAL DEL CUMPLIMIENTO  
A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	04/09/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	05/09/2014

**OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

<b>Requisitos Académicos</b>	<b>PERFIL</b>	<b>ATRIBUCIONES</b>
Escolaridad	Estudios Universitarios, CPA, Abogado y Notario o Carrera a fin.	Desarrollar programas, procedimientos y controles internos que se ejecutarán para evitar el uso indebido de los servicios en actividades de lavado de dinero. <span style="float: right;">✓</span>
Idiomas	Español	
Otros Conocimientos Requeridos	Conocimiento de la Ley para Prevenir el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo en Guatemala.	
Habilidades Requeridas	Ordenado, planificar y constante, con carácter para dirigir y liderar proyectos de mejora (don de mando), observador, minucioso, interpretativo, persistente para hacer que se cumplan los requerimientos legales.	
<b>Experiencia</b>		Organizar capacitaciones para el personal en los aspectos relacionados con la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos. <span style="float: right;">↓</span>
Años de Experiencia Mínima	De 2 a 3 años de experiencia en evaluación e implementación de programas de cumplimiento, así como el debido seguimiento a los aspectos regulados en la Ley sobre temas de Lavados de Dinero u Otros Activos y Financiamiento al Terrorismo.	

✓ Verificación de documentación física.



<b>P/T</b>	<b>B</b>
<b>C.P.C</b>	Fecha: 04/09/2014

### CERTIFICACIÓN

La Infrascrita Secretaria del Consejo de Administración de la empresa Treff, Sociedad Anónima CERTIFICA: Haber tenido a la vista el punto TERCERO del acta de sesión del Consejo de Administración número trescientos quince, celebrada a los veintiún días del mes de agosto del años dos mil catorce, el cual literalmente dice:

**“TERCERO:**

El Gerente General y Representante Legal de la entidad Treff, Sociedad Anónima, señor Pablo Andrés Ortiz Castillo, sometió a consideración y aprobación de los miembros del Consejo de Administración, el manual de cumplimiento que tiene como propósito servir como guía para prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado e dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo, en este sentido se establece que el cumplimiento de las normas y políticas incluidas en el manual son de carácter obligatorio y de seria y formal consideración dentro del marco operativo de Treff, Sociedad Anónima.

Habiendo sido ampliamente discutido el asunto a consideración, los miembros del Consejo de Administración de la entidad Treff, Sociedad Anónima mediante voto unánime RESOLVIERON: **I)** Aprobar el manual de cumplimiento que tiene como propósito servir como guía para prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo, en este sentido se establece que el cumplimiento de las normas y políticas incluidas en el manual sean de carácter obligatorio y de seria y formal consideración dentro del marco operativo de Treff, Sociedad Anónima. **II)** Como consecuencia de lo resuelto se faculta al Oficial de Cumplimiento nombrado, EDGAR LEONEL SANTIZO RAMOS y/o suplente RÁUL HERRERA FLORES para que informe y envíe el conocimiento y aprobación del mismo así como el manual de cumplimiento a la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos.”

Para los usos legales, que la entidad Treff, Sociedad Anónima, requiera se extiende la presente certificación a los veintiún días del mes de agosto del año dos mil catorce.

**Lic. Claudia María Almengor Chávez**  
**Secretaria**  
**Consejo de Administración**



<b>P/T</b>	<b>B - 1</b>
<b>C.P.C</b>	<b>Fecha:</b> 04/09/2014

**CERTIFICACIÓN**

La Infrascrita Secretaria del Consejo de Administración de la empresa Treff, Sociedad Anónima CERTIFICA: Haber tenido a la vista el punto SÉPTIMO del acta de sesión del Consejo de Administración número trescientos quince, celebrada a los veintiún días del mes de agosto del años dos mil catorce, el cual literalmente dice:

**“SÉPTIMO:**

El Gerente General y Representante Legal de la entidad Treff, Sociedad Anónima, señor Pablo Andrés Ortiz Castillo, sometió a consideración y aprobación de los miembros del Consejo de Administración, la creación del Comité de Prevención y Cumplimiento, el cual integrará a los encargados de promover, facilitar y velar por la observancia y cumplimiento de la legislación vigente y la normativa interna en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y el código de ética, así como darles a conocer los lineamientos generales en los que se describen las funciones de los integrantes de dicho comité. Asimismo, se presenta el reglamento que regirá el funcionamiento del Comité de Prevención y Cumplimiento.

Habiendo sido ampliamente discutido el asunto a consideración, los miembros del Consejo de Administración de la entidad Treff, Sociedad Anónima mediante voto unánime RESOLVIERON: **I)** Aprobar la creación del Comité de Prevención y Cumplimiento, el cual integrará a los encargados de promover, facilitar y velar por la observancia y cumplimiento de la legislación vigente y la normativa interna en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y el código de ética, así como darles a conocer los lineamientos generales en los que se describen las funciones de los integrantes de dicho comité. Asimismo, se presenta el reglamento que regirá el funcionamiento del Comité de Prevención y Cumplimiento. **II)** Como consecuencia de lo resuelto se faculta al Oficial de Cumplimiento nombrado, EDGAR LEONEL SANTIZO RAMOS y/o suplente RÁUL HERRERA FLORES a velar por los estatutos del Comité y se faculta al Gerente General para que informe y envíe el conocimiento y aprobación del mismo así como el manual de cumplimiento a la Intendencia de Verificación Especial; será el encargado de velar por la integración de dicho Comité”.

Para los usos legales, que la entidad Treff, Sociedad Anónima, requiera se extiende la presente certificación a los veintiún días del mes de agosto del año dos mil catorce.

**Lic. Claudia María Almengor Chávez**  
**Secretaria**  
**Consejo de Administración**

**C.P.C.** Copia proporcionada por el Cliente.



<b>P/T</b>	<b>B - 2</b>
<b>C.P.C</b>	Fecha: 05/09/2014

**CERTIFICACIÓN**

La Infrascrita Secretaria del Consejo de Administración de la empresa Treff, Sociedad Anónima CERTIFICA: Haber tenido a la vista el punto SEGUNDO del acta de sesión del Consejo de Administración número trescientos quince, celebrada a los veintiún días del mes de agosto del años dos mil catorce, el cual literalmente dice:

**“SEGUNDO:**

El Oficial de Cumplimiento EDGAR LEONEL SANTIZO RAMOS y el Oficial de Cumplimiento Suplente, RAÚL HERRERA FLORES, sometieron a conocimiento de los miembros del Consejo de Administración de la entidad Treff, Sociedad Anónima, el reporte trimestral en el que se detallan los resultados y actividades llevadas a cabo por la Unidad de Cumplimiento durante el tercer trimestre de 2014.

Luego de haber sido sometidos al conocimiento del Consejo de Administración, fueron aprobados todos los resultados y actividades realizadas por la Unidas de Cumplimiento durante el tercer trimestre de 2014.”

Para los usos legales, que la entidad Treff, Sociedad Anónima, requiera se extiende la presente certificación a los veintiún días del mes de agosto del año dos mil catorce.

**Lic. Claudia María Almengor Chávez**  
**Secretaria**  
**Consejo de Administración**

**C.P.C.** Copia proporcionada por el Cliente.



**OFICIAL DE CUMPLIMIENTO  
A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	06/09/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	10/09/2014

**Nombramientos**

Descripción	Nombre	NOMBRAMIENTO NUEVO OFICIAL			SIN EFECTO NOMBRAMIENTO	
		Formulario IVE-OC-22	Declaración Jurada IVE-OC22 con Legalización Notarial	Certificación de Acta del Consejo de Administración	Nombre	Carta de Info. Baja de Oficial de Cumplimiento
Oficial de Cumplimiento	Edgar Leonel Santizo Ramos	24/09/2014	24/08/2014	24/08/2014	Manuel Chávez	24/08/2014
Oficial de Cumplimiento Suplente	Raul Herrera Flores	24/08/2014	24/08/2014	24/08/2014	Gilberto Gómez	24/08/2014

**Solicitud de Autorización de Clave de Acceso al Portal Personas Obligadas**

Fecha Solicitud	Código	Nombre Persona Obligada	Info. Oficial Cumplimiento Titular	Cargo	Info. Oficial Cumplimiento Suplente	Cargo	Fecha Recepción en SIB
Feb-11	MC1	Treff, S.A	Sebastian Ingreso	Asistente RR.HH	Manuel Chávez	Auxiliar Logística	27/08/2012

Los Accesos y Claves los posee únicamente el Oficial, cuando se tiene un nuevo Oficial, la persona que tomará el cargo es el responsable de cambiar la contraseña que únicamente tendrá conocimiento su persona. El código de identificación de usuario es el mismo. (Entrevista con Oficial de Cumplimiento Edgar Leonel Santizo Ramos -09/09/2014-).

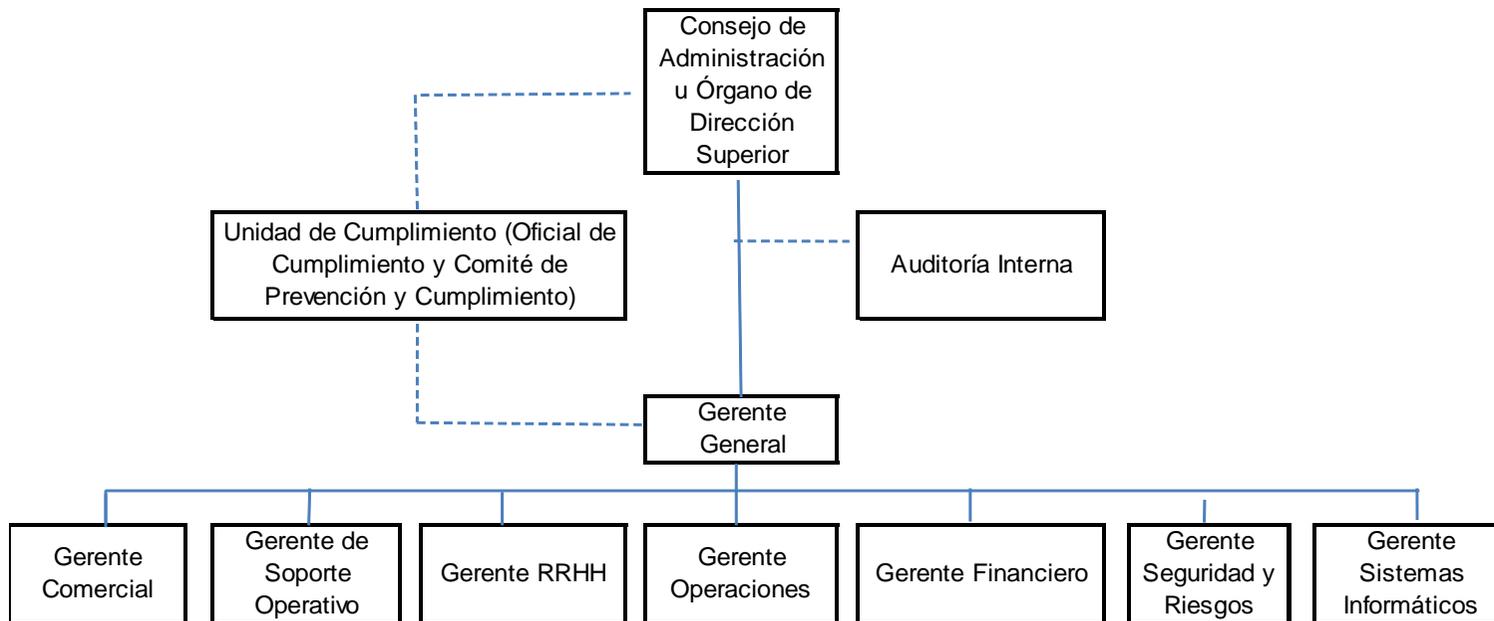


**P/T B - 4**

## INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO A DICIEMBRE 2014

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	11/09/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	12/09/2014

### Integración de Comité de Prevención y Cumplimiento



Fuente: Informe Treff, S.A, Octubre 2014



Treff, S.A

**CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE ACTUALIZACIÓN  
DE EXPEDIENTES DE CLIENTES  
A DICIEMBRE 2014**

**P/T C 1/2**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	12/09/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	23/09/2014

Cliente	Contrat	Patente Comerc	Patente Socied	Representante Legal	Id. Rep. Legal	Formulario IVE	Recibo Servicios Básicos	RTU
Adoc de Guatemala	X	X	X	X	X	X	X	X
BAM	X	X	X	X	X	X	X	X
Banco G&T Continental	X	X	X	X	X	X		X
Pizza Hut	X	X	X	X	X			X
Pay Less Source	X	X	X	X	X	X		X
Monotil, S.A	X	X	X	X	X	X	X	X
Suministro de Guatemala			X	X	X	X	X	X
Bantrab	X		X	X	X		X	X
Avon	X	X	X	X	X	X		X
Farmacia Galeno			X	X	X	X		X
Ferretería Ferrix		X	X	X	X	X	X	X
Compu- Accesorios	X	X	X				X	X
Repuestos Mendez		X	X	X	X		X	X
Grupo Hospitalario Medax & Café		X	X			X	X	X
	X	X	X	X	X	X		X
<b>Total Con Documentación</b>	<b>150</b>	<b>250</b>	<b>275</b>	<b>245</b>	<b>235</b>	<b>200</b>	<b>120</b>	<b>290</b>
<b>Total Sin Documentación</b>	<b>150</b>	<b>50</b>	<b>25</b>	<b>55</b>	<b>65</b>	<b>100</b>	<b>180</b>	<b>10</b>
<b>Total Expedientes</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

**Referencia**

- ⊖ Archivo Filtrado muestra visible de 15 expedientes.
- ∑ Sumatoria Vertical
- X Documentación Completa
- Δ Revisión del 100% de Expedientes, archivo filtrado muestra visible del 5%



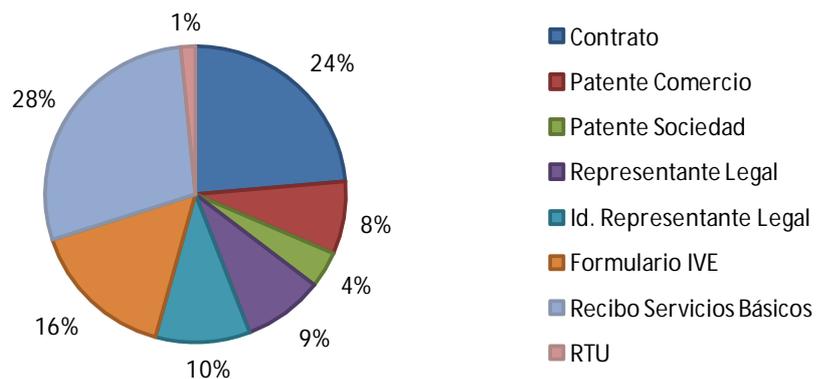
**ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES  
DE CLIENTES  
A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	26/09/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	27/09/2014

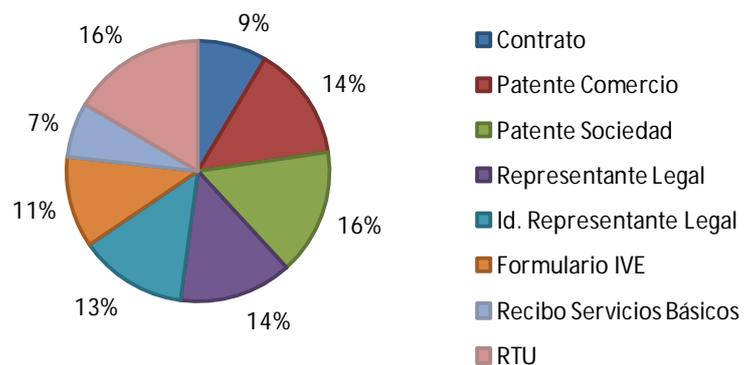
**NARRATIVA DE PROCEDIMIENTO**

Dentro de la revisión del 100% de los expedientes de clientes activos de la entidad, se constató un check-list el cual detalla la información que debe contener cada expediente, sin embargo al verificar ésta no se encuentra actualizada, no se tiene certeza de la última fecha y persona que realizó la actualización de los documentos de cada expediente.

**EXPEDIENTES SIN DOCUMENTACIÓN**



**EXPEDIENTES CON DOCUMENTACIÓN**





**VALIDACIÓN EN LISTAS EXTERNAS  
A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	24/09/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	26/09/2014

**NARRATIVA DE PROCEDIMIENTO**

De acuerdo a la revisión de los documentos físicos y archivos digitales, proporcionados por el Oficial de Cumplimiento, se determinó que dentro de los procedimientos y controles internos para el manejo de efectivo se tiene que realizar el proceso de verificación de clientes y representantes legales en listas internacionales. Sin embargo, a la fecha de revisión no se ha ejecutado dicha validación, encontrando únicamente las listas y el formato a utilizar para el procedimiento.

- Lista OFAC  
<http://apps.finra.org/rulesregulation/ofac/1/Default.aspx>
- Lista de Terroristas (ONU)  
[http://www.un.org/sc/committees/1267/aq\\_sanctions\\_list.shtml](http://www.un.org/sc/committees/1267/aq_sanctions_list.shtml)
- Listado de Terroristas (UE)  
[http://eeas.europa.eu/cfsp/sanctions/consol-list\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/cfsp/sanctions/consol-list_en.htm)



<b>P/T</b>	<b>C - 2</b>
<b>C.P.C</b>	Fecha: 25/09/2014

### CHECK LIST DE VALIDACIÓN

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_

NIT \_\_\_\_\_

Nombre de la Lista	Aprobación	
	SÍ	NO
Lista (OFAC)		
Lista de Terroristas (ONU)		
Listado de Terroristas (UE)		

Información Verificada por:

<b>Apellido Paterno:</b>	<b>Apellido Materno:</b>	<b>Nombres:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>

**NOTA: El formulario se debe de archivar en el expediente del cliente.**

**C.P.C.** Copia proporcionada por el Cliente.



**CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES  
EMPLEADOS  
A DICIEMBRE 2014**

**P/T D 1/3**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	28/09/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	13/10/2014

Nombre Empleado	Recibo Servicios Básicos	Formulario IVE	NIT/ RTU	Constancia Estudios	Copia DPI	Antecedentes Penales	Antecedentes Policiacos	Referencia Laboral	Prueba Poligráfica	Estudio Socioeconómico
Ana Lucía Barro Villatoro	X	X	X	X	X	X	X	X		
Sebastian Lopez	X	X	X	X	X	X	X	X		
Arcenio Oli, Batres Mendez	X	X		X	X	X	X	X		
Yasmín Salguero Ramírez	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Estafía Monzón Pérez	X	X	X	X	X	X	X			
Dustin Chitay Toc	X	X	X	X	X	X	X			
Constansa Maribel, Gómez Mazo	X	X	X	X	X	X	X	X		
Rául Herrera Alvarenga	X		X	X	X	X	X	X		
Eick Esteban Albores Fuentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mishell Gabet Sazo	X		X	X	X	X	X	X		
Marielos Callejas Fuentes	X	X	X	X	X	X	X			
Luis Fernando Fernandez Puac	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ramiro de León Castillo	X	X	X	X	X	X	X	X		
Patricia Sánchez Quiñonez	X	X	X	X	X	X	X			
Sergic Rául Villeda	X	X	X	X	X			X		
<b>Total Con Documentación</b>	<b>550</b>	<b>445</b>	<b>450</b>	<b>505</b>	<b>485</b>	<b>413</b>	<b>420</b>	<b>400</b>	<b>240</b>	<b>55</b>
<b>Total Sin Documentación</b>	<b>50</b>	<b>155</b>	<b>150</b>	<b>95</b>	<b>115</b>	<b>187</b>	<b>180</b>	<b>200</b>	<b>360</b>	<b>545</b>
<b>Total Expedientes</b>	<b>600</b>	<b>600</b>	<b>600</b>	<b>600</b>	<b>600</b>	<b>600</b>	<b>600</b>	<b>600</b>	<b>600</b>	<b>600</b>

**Referencia**

- ⊖ Archivo Filtrado muestra visible de 15 expedientes.
- ⚠ Revisión del 85% de Expedientes. Archivo filtrado muestra visible del 2.5%
- v Sumatoria Vertical
- X Documentación completa

**P/T D 2/3**
**REVISIÓN EXPEDIENTES EMPLEADOS  
A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	16/10/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	17/10/2014

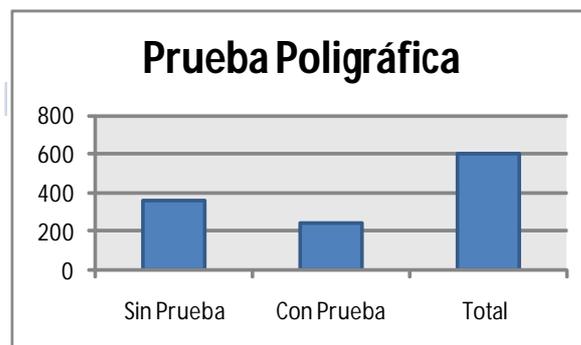
### NARRATIVA DE PROCEDIMIENTO

Dentro de la revisión de una muestra que representa el 85% del total de expedientes de empleados que laboran en la entidad, se observó que la información no se encuentra en su totalidad; por el giro del negocio cabe mencionar lo siguiente:

#### Pruebas Poligráficas

Al concluir el proceso de diagnóstico se comprobó que el 40% del personal contaba en sus expedientes con las constancias de pruebas poligráficas realizadas al ingresar a la institución, como parte del procedimiento de reclutamiento, sin embargo, se observó que el 60% no contaba con dichas constancias, indicando el Gerente de Recursos Humanos que la institución que proveía el servicio archivaba el documento y notificaba vía telefónica el resultado, no obstante, la entidad cerró operaciones reciclando toda la papelería, dejando a la entidad sin alguna constancia.

Documentación	Empleados	
Sin Prueba	360	60%
Con Prueba	240	40%
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>



**P/T D 3/3**
**REVISIÓN EXPEDIENTES EMPLEADOS  
A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	18/10/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	19/10/2014

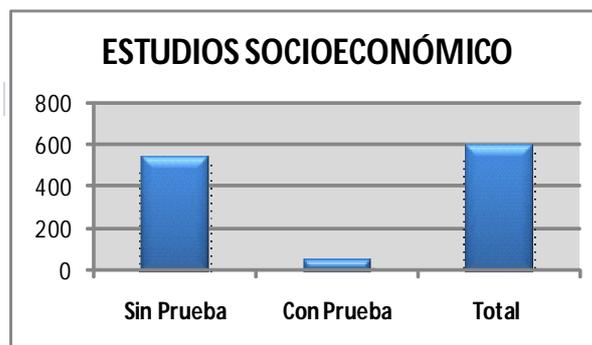
### NARRATIVA DE PROCEDIMIENTO

Dentro de la revisión de una muestra que representa el 85% del total de expedientes de empleados que laboran en la entidad, se observó que la información no se encuentra en su totalidad, debido al giro del negocio cabe mencionar lo siguiente:

#### Estudios Socioeconómicos

Al concluir el proceso de diagnóstico se comprobó que el 9% del personal contaba en sus expedientes con las constancias de estudios socioeconómicos realizados antes de ingresar a la institución, como parte del procedimiento de reclutamiento, sin embargo, se observó que el 90% no contaba con dichas constancias, indicando el Gerente de Recursos Humanos que debido a que la institución que ejecutaba la investigación y brindaba el servicio archivaba el documento y notificaba vía telefónica el resultado, cerró operaciones reciclando toda la papelería, por lo que la entidad no cuenta con constancia.

Documentación	Empleados	
Sin Prueba	545	91%
Con Prueba	55	9%
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>



**P/T D - 1****VALIDACIÓN EMPLEADOS EN LISTAS EXTERNAS  
A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	14/10/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	16/10/2014

**NARRATIVA DE PROCEDIMIENTO**

De acuerdo a la revisión de los documentos físicos y archivos digitales, proporcionados por el Oficial de cumplimiento, se determinó que dentro de los procedimientos y controles internos para el ingreso del personal a la entidad y por el giro del negocio se tiene que realizar el proceso de verificación de empleados en listas internacionales. Sin embargo, a la fecha de revisión no se ha ejecutado dicha validación, encontrando únicamente las listas y el formato a utilizar para el procedimiento.

- Lista OFAC

<http://apps.finra.org/rulesregulation/ofac/1/Default.aspx>

- Lista de Terroristas (ONU)

[http://www.un.org/sc/committees/1267/aq\\_sanctions\\_list.shtml](http://www.un.org/sc/committees/1267/aq_sanctions_list.shtml)

- Listado de Terroristas (UE)

[http://eeas.europa.eu/cfsp/sanctions/consol-list\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/cfsp/sanctions/consol-list_en.htm)



<b>P/T</b>	<b>D - 2</b>
<b>C.P.C</b>	Fecha: 15/10/2014

### CHECK LIST DE VALIDACIÓN

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_

NIT : \_\_\_\_\_

Nombre de la Lista	Aprobación	
	SÍ	NO
Lista (OFAC)		
Lista de Terroristas (ONU)		
Listado de Terroristas (UE)		

Información Verificada por:

<b>Apellido Paterno:</b>	<b>Apellido Materno:</b>	<b>Nombres:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>

**NOTA: El formulario se debe de archivar en el expediente del cliente.**

**C.P.C.** Copia proporcionada por el Cliente.



<b>P/T</b>	<b>E</b>
<b>C.P.C</b>	Fecha: 28/10/2014

**EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO CONTRA EL LAVADO DE DINERO U  
OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO**

A continuación se le presentan 5 preguntas, favor responda de manera concreta.

1. ¿Para usted qué es Lavado de Dinero?
2. ¿Qué es el Oficial de Cumplimiento?
3. ¿Para usted qué es Terrorismo?
4. ¿Qué es transacción inusual y sospechosa?
5. ¿Sabe qué hacer cuando identifica una transacción sospechosa?

Ejemplo



**RESULTADO EN CONOCIMIENTO EN MATERIA DE LEY**

**P/T E - 1 1/2**

**A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	21/10/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	28/10/2014

Cliente	Área	P1	P2	P3	P4	P5	Total	%
Macario Timoteo Fuentes Guerra	Operaciones	0	1	1	1	0	60	60
Rául Salvatierra López	Operaciones	1	1	1	1	1	100	100
Sergio Quiñonez Medina	IT	1	0	1	1	0	60	60
Fernando Castro	RR.HH	1	0	0.5	1	0	50	50
Gerardo Deniss Cuté	RR.HH	1	0	1	1	0	60	60
Amarilis Anleu	Operaciones	1	0.5	0.5	1	0	60	60
Edgar Contreras Cifuentes	Operaciones	1	1	0.5	1	1	90	90
Deborah Salguero Morales	Ventas y Admón.	1	1	0.5	1	1	90	90
Evelyn Vásquez Monroy	Ventas y Admón.	1	1	1	1	1	100	100
Esturban Mancilla Fernández	Operaciones	1	1	1	1	1	100	100
Luisa Medina Yancos	Operaciones	1	0.5	1	1	0	70	70
Cesar Culajay Miralles	IT	1	0	1	0	1	60	60
Josue Andres Flores Santizo	IT	1	0	0	0	1	40	40
Sebastian Chiloy Puac	Operaciones	1	0	0.5	1	0	50	50
Trinidad Reyes Morán	Ventas y Admón.	1	1	1	1	1	100	100
<b>Sí respondieron</b>		<b>14</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>73</b>	<b>73</b>
<b>No respondieron</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>		
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>		

**Referencia**  
 ω  
 v  
**P1, P2, P3, P4 y P5**  
**NOTA:**

Archivo Filtrado muestra visible de 15 evaluaciones.      Δ Promedio de notas  
 Sumatoria Vertical  
 Número de Pregunta de la evaluación de conocimiento Ref. **P/T E**  
 Ponderación 1 punto respuesta correcta, 0.5 respuesta acertada, 0 respuesta incorrecta



**RESULTADO DE CONOCIMIENTO EN MATERIA DE LEY**

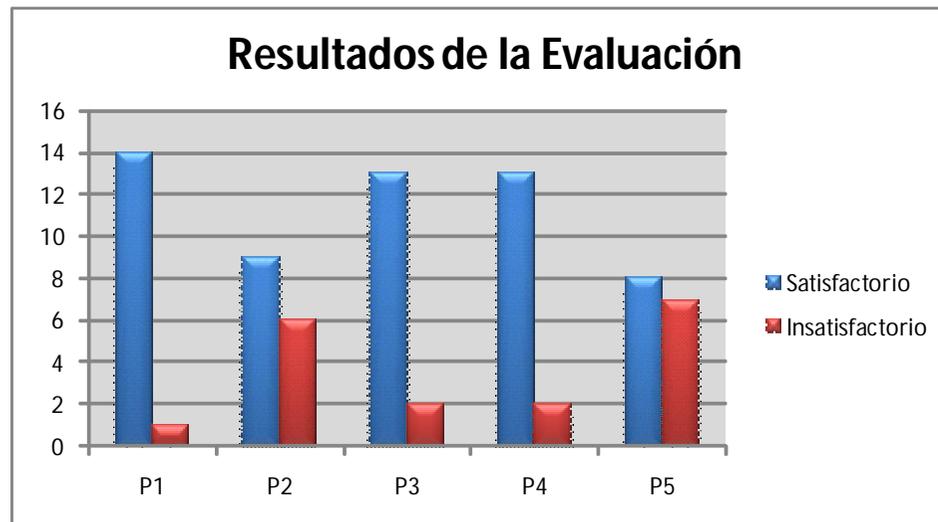
**P/T E - 1 2/2**

**A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	21/10/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	28/10/2014

**TABLA**

<b>Evaluación</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>
Satisfactorio	14	9	13	13	8
Insatisfactorio	1	6	2	2	7



**Fuente:** Elaboración propia con base a evaluación de conocimiento.

**Conclusión:**

De la muestra de 15 evaluaciones realizadas a los empleados, se constató que el 40% equivalente a 6 empleados desconocen quien es el Oficial de Cumplimiento Referencia: **P/T E - 1 1/2**, así mismo el 47% o el equivalente a 7 empleados desconocen como proceder para identificar una transacción sospechosa.



**EVALUACIÓN DEL MONITOREO TRANSACCIONAL  
A DICIEMBRE 2014**

**P/T F**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	07/11/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	17/12/2014

Ω Presentado con atraso

Nombre Persona Obligada	Código	Formulario	Período Reportado	Estatus	Fecha y Hora Registro	5 Días Hábiles	Usuario Registro	Código de Aceptación	Registro No.	Registro Documentos	Monto Total US\$
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	Ene-14	Aceptado	08/02/2014 08:33	07/02/2014	MC009	86600	W-10787	0	-
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	Feb-14	Aceptado	12/03/2014 08:38	07/03/2014	MC009	83898	W-12400	0	-
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	Mar-14	Aceptado Fuera de Plazo	25/04/2014 10:38	05/04/2014	MC009	85934	W-14539	0	-
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	Abr-14	Aceptado Fuera de Plazo	18/07/2014 08:25	07/05/2014	MC009	86600	W-18921	0	-
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	May-14	Aceptado	05/06/2014 10:01	07/06/2014	MC009	838998	W-16261	0	-
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	Jun-14	Aceptado	05/07/2014 17:48	05/07/2014	MC009	85009	W-18255	0	-
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	Jul-14	Aceptado Ω	21/08/2014 17:00	07/08/2014	MC009	88245	W-20544	0	-
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	Ago-14	Aceptado	09/09/2014 15:45	06/09/2014	MC009	78346	W-21388	0	-
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	Sep-14	Aceptado	09/10/2014 16:08	07/10/2014	MC009	79999	W-23650	0	-
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	Oct-14	Aceptado	12/11/2014 08:44	07/11/2014	MC009	82158	W-25849	0	-



**P/T F - 1**

**RESULTADOS MONITOREO TRANSACCIONAL  
A DICIEMBRE 2014**

Preparado por:	Alejandra Domínguez	Fecha:	07/11/2014
Revisado por:	Teresa Posadas	Fecha:	18/12/2014

**NARRATIVA DE PROCEDIMIENTO**

De acuerdo a la revisión de los documentos físicos y archivos digitales, proporcionados por el Oficial de cumplimiento, se determinó que dentro de los procedimientos y controles internos para la presentación de reporte mensual de movilización de valores se ha presentado en el tiempo establecido. Sin embargo, a la fecha de revisión del mes de Julio 2014 ésta se presentó en fecha posterior, se verificó con el Oficial de Cumplimiento indicando que se tuvieron inconvenientes con el Sistema. .



Preparado por: Alejandra Domínguez  
 Revisado por: Teresa Posadas

Fecha: 17/12/2014  
 Fecha: 18/12/2014

<b>Evaluación de procedimientos, controles internos en el manejo de efectivo para prevenir y detectar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo</b>	<b>ASPECTOS A MEJORAR</b> <b>G</b>
---	---------------------------------------

**Dependencias:** Departamento de Prevención y Cumplimiento, Operaciones, Logística y Procesamiento      **Fecha de Referencia:** Septiembre-Diciembre 2014

ASPECTOS A MEJORAR	
1	No se especifica el nombre de las personas que conforman el comité de prevención y detección de lavado de dinero.
2	En la revisión de expedientes no se tiene la información actualizada, se verificó que los expedientes no cuentan con toda la papelería indispensable para el inicio de una relación comercial.
3	Se verificó que al iniciar relación comercial con nuevos clientes, estos no se validan en listas de terroristas. Por lo que se tiene conocimiento generalizado de los clientes a quienes les prestan servicio.
4	Inadecuado monitoreo transaccional de los clientes, como consecuencia de la falta de un perfil de transacciones específico para categorizar a los clientes de acuerdo a la frecuencia que se presta el servicio.
5	Desactualización de los expedientes de los clientes, falta de papelería importante, la cual ayuda a establecer el perfil del cliente.
6	Falta de documentos indispensables en los expedientes de empleados.
7	No se verifica al personal en listas externas de terrorismo asumiendo riesgos de fraude.
8	Ausencia de constancias de pruebas poligráficas y estudios socioeconomicos en los expedientes de los empleados, lo cual genera incertidumbre de relacion con actividades ilícitas.
9	En la evaluación de conocimiento en materia de lavado de dinero, se verificó que el personal desconoce quién es el Oficial de Cumplimiento.
10	Método de capacitación impartido en la entidad, no adecuado a las necesidades de los empleados.
11	Presentación de un reporte fuera de fecha establecida por la Intendencia de Verificación Especial.

**Treff, S.A****Departamento de Auditoría Interna**

---

**4.10 Informe de Auditoría****Guatemala, 30 de Diciembre de 2014****Al Consejo de Administración de  
Treff, Sociedad Anónima**

De conformidad con lo establecido en el Plan de Auditoría Interna, presentamos el resumen de la gestión para el cuarto trimestre culminado el 30 de diciembre de 2014, así como la opinión sobre la eficacia del sistema de control interno y de gestión del riesgo del Manual de Cumplimiento para la Prevención y Detección del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo de Treff, S.A, correspondiente al mismo período.

La entidad, concibe la función de Auditoría Interna como una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta, evaluación y mejoramiento de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la organización, con la finalidad de agregar valor, mejorar las operaciones y apoyar a la entidad en la consecución de sus objetivos; por lo que su ámbito de actuación comprende todas y cada una de las actividades de la entidad, con independencia de su actividad funcional.

En el informe adjunto se detalla el plan de acción a seguir de acuerdo a los hallazgos identificados en nuestra auditoría. La misma se realizó de acuerdo con Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna (NIEPAI).

**Treff, S.A****Departamento de Auditoría Interna**

---

Con base a los resultados obtenidos en el Plan de Auditoría Interna y el avance alcanzado en el programa de seguimiento, evaluación y control de Auditoría Interna, consideramos que el sistema de control interno y de gestión del riesgo de la entidad permite razonablemente asegurar la eficacia de los procesos y controles que soportan las operaciones y el desarrollo de la información.

***Diego Argueta*****Diego Argueta****Auditoría Interna**



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA  
REVISIÓN DEL CUARTO TRIMESTRE AÑO 2014**

**Antecedentes**

Los resultados que se presentan, reflejan el trabajo de la unidad de cumplimiento con el fin de subsanar las deficiencias detectadas en auditorías realizadas con anterioridad y fortalecer el programa de cumplimiento de la normativa.

**PRESENTACIÓN DE ASPECTOS A MEJORAR DE AUDITORÍA  
Y ACCIONES A TOMAR**

**Aspectos a Mejorar 1**

No especificación de los Integrantes del Comité de Prevención, Detección y Cumplimiento

El manual de cumplimiento describe los lineamientos generales que regulan el funcionamiento del Comité de Prevención, Detección y Cumplimiento; sin embargo, no se especifican los nombres de los gerentes que conforman el comité desconociendo sus atribuciones.

**Causa**

La inexistencia de la descripción del personal que conforma el comité, origina falta de certeza en la ejecución, propósitos y objetivos de la empresa, disminuyendo el compromiso de las Gerencias encargadas.

**Treff, S.A****Departamento de Auditoría Interna**

---

**Efecto**

El desconocimiento de los intereses generales de la organización y sus políticas, a corto plazo ocasionan conflictos internos durante la ejecución, aprobación e implementación de los procesos operativos, puesto que estas serán las bases para alcanzar las metas propuestas.

**Acción a Tomar**

El Oficial de Cumplimiento será el responsable de convocar al personal que conforma el Comité y realizar el registro correspondiente de la integración de los miembros, así como describir las respectivas atribuciones que detallará el Manual de Cumplimiento.

**Comentario del Auditado (Oficial de Cumplimiento)**

Cuando se conformó el comité, se integró por la Gerente General, Gerente de Seguridad y Riesgos y Oficial de Cumplimiento. Sin embargo, en los meses de funcionamiento se integraron las demás gerencias y se distribuyeron las atribuciones, no quedando por escritas. Se actualizará y especificará las personas encargadas con sus respectivas responsabilidades.

**Aspecto a Mejorar 2****Falta de documentación en expedientes de Clientes**

Sobre la base de datos de 350 clientes activos, no se obtuvo documentación que reflejará evidencia suficiente de actualización y verificación adecuada de información de clientes:



# Treff, S.A

## Departamento de Auditoría Interna

A Diciembre 2014	Expedientes sin Documentación
Contrato	150
Patente Comercial	50
Patente Sociedad	25
Representación Legal	55
Identificación Representante Legal	65
Formulario IVE	300
Recibo Servicios Básicos	280
RTU	190

Fuente: Máster de Expediente Clientes a Diciembre 2014. Gerencia Comercial

### Causa

Incorrecta distribución de la documentación validada y aprobada, así como el inadecuado seguimiento en la solicitud y recepción de documentación indispensable para completar expedientes e iniciar una relación comercial.

### Efecto

La evidencia de desconocimiento y vulnerabilidad de la entidad al asumir el riesgo reputacional por posibles actividades ilícitas de clientes que no se poseen la documentación necesaria en los expedientes.

### Acción a Tomar

La Gerencia de Comercial deberá realizar el diagnóstico general de los expedientes, para obtener el estatus y proceder a la solicitud urgente de la documentación correspondiente a los clientes para su verificación.

### Comentario del Auditado (Gerente Comercial)

Existe riesgo de iniciar relación comercial a solicitud del cliente quedando pendiente la entrega de papelería, la cual era otorgada posteriormente. Se seguirán los procedimientos establecidos del área comercial.



**Aspecto a Mejorar 3**

No validación de clientes en listas externas

Dentro del perfil de cliente para el transporte de efectivo y/o valores, se encuentra la validación de la razón social y representantes legales de los clientes en las listas externas de alto riesgo, se constató que el mismo no se ha implementado.

**Causa**

Inadecuado seguimiento por parte de Soporte Operativo en la validación de clientes de alto riesgo.

**Efecto**

El no ejecutar el check list de verificación evidencia desconocimiento e incrementa el riesgo de reputación de la entidad al iniciar relación comercial con posibles clientes involucrados en actividades ilícitas.

**Acción a Tomar**

Se sugiere que la Gerencia de Ventas conjuntamente con la Gerencia de Operativo ejecuten el check list de validación, en donde quedará evidencia escrita de la búsqueda de las empresas y representantes de clientes actuales o futuros. En el proceso debe registrarse el nombre y firma de la persona a cargo de realizar dicha validación. Así mismo, incluir en el check list las siguientes listas:

- a. Listado de Terroristas (Canadá)
- b. Listado Briger



**Comentario del Auditado (Gerente Comercial)**

Se giro instrucciones a los ejecutivos de ventas para que conjuntamente con el personal de Soporte Operativo, se verifique todo el master de clientes en dichas listas, asi poder identificar la contratación de un cliente altamente riesgoso

**Aspecto a Mejorar 4**

Falta de perfil transaccional de los clientes

No se ha incluido dentro del Manual y procedimientos para la prevención y detección del lavado de activos, las actividades y procesos necesarios para establecer un perfil transaccional del cliente. No se tienen estadísticas que reflejen la tendencia de montos transportados de un cliente por un período determinado.

**Causa**

La falta de métodos que permitan identificar la correcta certificación del perfil del cliente, impide someter los procesos actuales a mejoras basadas en las exigencias del segmento del mercado que utiliza los servicios.

**Efecto**

Al no contar con un plan de acción que compruebe que la aplicación de los procesos actuales permite identificar los montos transportados de los clientes, incrementa la probabilidad de no innovar los servicios, así como no identificar transacciones inusuales aumentando el riesgo en los costos operativos y pérdida en clientes, impactando directamente en las finanzas de la empresa.

**Acción a Tomar**

El Oficial de Cumplimiento definirá y establecerá el perfil transaccional de los clientes de acuerdo a rangos de montos transportados establecidos en contratos.



# Treff, S.A

## Departamento de Auditoría Interna

---

### **Comentario del Auditado (Oficial de Cumplimiento)**

Se llevaba un control de los montos estimados de traslado de valores en forma manual, sin categorizar a los clientes de acuerdo a un perfil. Se implementará el control a través del sistema de control de ingreso de montos y se definirá los perfiles.

### **Aspecto a Mejorar 5**

#### Inadecuada periodicidad de actualización de información de clientes

Al realizar la verificación de los expedientes se constató que no se tiene información actualizada de los clientes, ni la certeza de la última fecha en que el cliente proporcionó dicha información.

#### **Causa**

No girar las instrucciones oportunamente al personal responsable para la actualización periódica y adecuado archivo de la documentación de los clientes.

#### **Efecto**

Evidencia de desconocimiento de cambios en la información relevante de los clientes, lo cual crea conflicto en la ejecución y monitoreo de las actividades entre las áreas operativas de la empresa.

#### **Acción a Tomar**

La Gerencia de Soporte de Operativo incluirá en cada expediente la sección que indique “*Actualización*” que detalle la fecha de actualización anual de papelería legal y el tiempo que la institución la deba conservar en el caso que se dé por finalizada la relación comercial con el cliente. A continuación se describe posible modelo de Listado de Actualización:



**Actualización Anual de Documentación**

Documentación	Fecha de Actualización	Verificado	
		SI	NO
Contrato			
Patente Comercial			
Patente Sociedad			
Representación Legal			
Identificación Representante Legal			
Formulario IVE			
Recibo Servicios Básicos			
RTU			

Fuente: Modelo propuesto sección de Actualización. Departamento Auditoría Interna.

**Comentario del Auditado (Gerente de Soporte Operativo)**

La documentación se actualizará en una revisión mensual cuando se genere el reporte de altas y bajas de los clientes.

**Aspecto a Mejorar 6**

Falta de documentación relevante en expedientes de empleados

Sobre la base de datos de 600 empleados activos, no se tiene documentación suficiente en los expedientes para verificar si el personal cumple los requisitos solicitados para el puesto que desempeña.

A Diciembre 2013	Expedientes sin Documentación
Recibo Servicios Básicos	50
IVE	155
NIT o RTU	150
Constancia Estudios	95
Copia DPI	115
Antecedentes Penales	187
Antecedentes Policiacos	180
Referencias Laborales	200
Prueba Poligráfica	360
Estudio Socioeconómico	545

Fuente: Máster de Expediente Colaboradores a Diciembre 2014. Recursos Humanos



**Causa**

Incorrecta distribución de la documentación validada y aprobada, así como el inadecuado seguimiento en la solicitud y recepción de documentación indispensable para completar expedientes e iniciar una relación laboral.

**Efecto**

La evidencia de desconocimiento y vulnerabilidad de la entidad al asumir el riesgo reputacional y costos adicionales en la operación, por contratación de personal involucrado en posibles actividades ilícitas que no se poseen la documentación necesaria en los expedientes.

**Acción a Tomar**

La Gerencia de Recursos Humanos realizará el diagnóstico general de los expedientes para obtener el estatus y proceder a la solicitud de la documentación correspondiente a los empleados.

**Comentario del Auditado (Oficial de Cumplimiento y Gerente RRHH)**

Se girará instrucciones para que el personal de recursos humanos en aproximadamente un mes verifique la documentación que no se encuentra en los expedientes. Posteriormente se verificará que el personal sea el adecuado de acuerdo al perfil del puesto,

**Aspecto a Mejorar 7**

No validación de empleados en lista externas

Dentro de los procedimientos a realizar para emplear al personal en la entidad es la comprobación de los nombres de los empleados en las listas externas de alto riesgo, se observo que el mismo no se ha ejecutado.



**Causa**

Inadecuado seguimiento por parte de Recursos Humanos en la validación de personal en listas de verificación de terroristas.

**Efecto**

El no ejecutar el check list de verificación evidencia desconocimiento e incrementa el riesgo de reputación de la entidad al iniciar relación laboral con posibles empleados involucrados en actividades ilícitas.

**Acción a Tomar**

El departamento de Reclutamiento y Selección de Personal debe implementar el uso del check-list, en el cual se observará la evidencia escrita de la búsqueda de los nombres de los empleados; en las listas internacionales. En el documento debe registrarse el nombre y firma de la persona a cargo de realizar dicho proceso.

**Comentario del Auditado (Gerente Recursos Humanos)**

Se girará instrucciones al departamento de Selección y Reclutamiento para que cumpla el procedimiento de verificación de todo el master de empleados en dichas listas, así poder identificar la contratación de un empleado que pueda representar un riesgo de ilícito en la entidad.

**Aspecto a Mejorar 8**

Ausencia de pruebas poligráficas y estudios socioeconómicos en expedientes

En la evaluación de los expedientes se constató que existen 360 empleados sin prueba poligráfica y 545 sin estudio socioeconómico a Diciembre 2014.

**Treff, S.A****Departamento de Auditoría Interna**

---

**Causa**

Inadecuado control de las listas de actualización de datos, lo que permite la omisión de documentación importante para la validación de confiabilidad de los empleados de nuevo ingreso.

**Efecto**

Exposición a riesgos de fraude y robo, inconsistencias en los procesos operativos al reclutar personal que no cumple los requisitos para poder laborar en la empresa.

**Acción a Tomar**

Recursos Humanos deberá recopilar la información, verificando la fecha de ingreso a la entidad, Como parte de la política selección y reclutamiento de personal se sugiere gestionar Memorando de aclaración y adjuntarlo en el expediente de cada empleado.

**Comentario del Auditado (Gerente Recursos Humanos)**

La entidad que realizaba dichas investigaciones cerró operaciones en el año 2012 reciclando la documentación y antes del 2012 las investigaciones no se archivaban en Treff, S.A. A partir de Enero 2015 se solicitará el envío de dichas pruebas vía correo electrónico para posteriormente su impresión y archivo. Se realizará el Memorando de aclaración.

**Aspecto a Mejorar 9****Desconocimiento del Oficial de Cumplimiento**

Sobre una muestra de 15 colaboradores de distintas áreas, se realizó prueba de conocimiento que contiene cinco (5) preguntas; para lo cual se obtuvo un promedio en la calificación de 71 puntos, siendo la pregunta con la numeral **2)** con mayor número de respuestas incorrectas:



**2. ¿Qué es oficial de Cumplimiento?**

**Causa**

Inadecuado programa de capacitación y de medios informativos para comunicar el nombre de la persona que posee las atribuciones del Oficial de Cumplimiento.

**Efecto**

Incertidumbre y desconocimiento entre los empleados a quien acudir en caso de identificar transacciones inusuales y/o sospechosas en la operación de la entidad.

**Acción a Tomar**

Recursos Humanos conjuntamente con el Oficial de Cumplimiento, deberán colocar en puntos estratégicos de la entidad, publicidad que realice énfasis en dar a conocer el nombre del Oficial de Cumplimiento.

**Comentario del Auditado (Gerente General)**

Se realizará una presentación en las pantallas de Televisores del área de Cafetería, Recursos Humanos y demás áreas; haciendo énfasis del significado del Lavado de Dinero y dando a conocer el Oficial de Cumplimiento.

**Aspecto a Mejorar 10**

Inadecuada metodología y forma de registro de capacitaciones

Existencia de un único registro, el cual consiste en una hoja de asistencia con nombre, puesto y firma del empleado, dicho control es elaborado a mano. Se determinó que el método de capacitación no es el adecuado al perfil del personal al cual se dirige.

**Treff, S.A****Departamento de Auditoría Interna**

---

**Causa**

La carencia de un plan estratégico que permita identificar cuáles son las políticas para capacitaciones, inciden en el inadecuado adiestramiento a empleados respecto a los objetivos e intereses de la empresa.

**Efecto**

El inadecuado mantenimiento de la mejora continúa respecto a los conocimientos y capacitaciones del personal implican gastos innecesarios, desorden, retrasos en la prestación de servicios respecto a las necesidades reales de la operación de la entidad.

**Acción a Tomar**

Recursos Humanos deberá elaborar e implementar un archivo electrónico que contenga descripción de las actividades, listas de asistencias con datos completos (nombre, código, firma). De igual forma que incluya la segmentación de personal en áreas: Gerenciales, Administrativas, Operativas y de Recursos Humanos.

**Comentario del Auditado (Gerente de Recursos Humanos)**

Anteriormente se evaluó la metodología de capacitación, sin embargo no se le dio seguimiento. Se implementarán nuevas metodologías de capacitación adecuadas a las distintas áreas para facilitar la comprensión del personal.

**Aspecto a Mejorar 11****Presentación inoportuna de reportes de transacciones inusuales y sospechosas**

Durante la verificación de los reportes demostrados a la Intendencia de Verificación Especial -IVE- se constató la presentación inoportuna de información en un formulario.



# Treff, S.A

## Departamento de Auditoría Interna

Nombre Persona Obligada	Código	Formulario	Período Reportado	Estatus	Fecha y Hora Registro
Treff, S.A	MC9	Reporte Mensual sobre Movilización de Valores (IVE-MV-16)	Jul-14	Aceptado	12/09/2014 08:24

### Causa

Inoportuno monitoreo de las transacciones inusuales y/o sospechosas, debido a fallas en el sistema de la entidad.

### Efecto

Incertidumbre por parte de la Gerencia en la inoportuna verificación de transacciones inusuales y/o sospechosas que repercuten en riesgos de fraude.

### Acción a Tomar

Soporte Operativo, deberá justificar a través de un documento, el motivo por el cual se presentó inoportunamente la información de movilización de valores (IVE-MV-16).

### Comentario del Auditado (Oficial de Cumplimiento)

Se elaborará una nota escrita que detalle el proceso de verificación de las transacciones inusuales o sospechosas al momento de fallar el sistema, se adjuntará para evitar incertidumbre del porque no se presenta oportunamente dicha información.

## CONCLUSIONES

1. La hipótesis planteada en la investigación fue comprobada, confirmándolo en el desarrollo de la evaluación de los procedimientos y controles internos establecidos en las distintas actividades en el manejo de efectivo, en el desarrollo se determinó la desactualización de procedimientos que previenen y detectan el lavado de dinero u otros activos, el monitoreo y análisis de transacciones difiere de los procedimientos escritos, estos últimos, contribuyen al desconocimiento del personal en el adecuado uso de los recursos relacionados a la gestión en la prevención y detección de riesgos con el manejo de efectivo.
2. Los riesgos de la inadecuada aplicación de controles internos, conlleva a que las entidades se actualicen tecnológicamente, así como la evaluación constante de procedimientos de control de calidad en la movilización de valores monetarios, las empresas transportadoras involucran todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos.
3. El monitoreo constante de valores monetarios de las entidades que se dedican a la movilización de efectivo, es una de las prioridades financieras más importantes que tienen las instituciones dedicadas a la supervisión de las transacciones que efectúan las entidades afectas a la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, dado que globalmente se han observado de los efectos que tienen estos delitos con la integridad y funcionamiento del sistema financiero.

4. La evaluación e identificación de las debilidades en la comunicación de procedimientos para la prevención y detección del Lavado de Dinero u Otros Activos, establecidos en la entidad, evaluados por la Auditoría Interna permite a la Gerencia General visualizar las deficiencias en actualización tecnológica.
  
5. La gestión del Contador Público y Auditor en la ejecución de una auditoría interna para la prevención de lavado de dinero u otros activos, se orienta en la planificación, evaluación del control de las operaciones y desarrollo de herramientas administrativas, que detallarán las debilidades y fortalezas en el cumplimiento de procedimientos, siendo los resultados base para la correcta toma de decisiones, e indicando el logro de la consecución de objetivos.

## RECOMENDACIONES

1. Incorporar la utilización de tecnología la cual permita a las distintas áreas de las transportadoras el uso de sistemas computarizados que detallen de manera específica cada procedimiento a seguir, de manera que en un período no mayor a 1 año, la entidad pueda realizar las distintas actividades, disminuyendo el riesgo de desconocimiento y errores en los procesos ejecutados.
2. El fortalecimiento continuo en la ejecución de procedimientos que presentan debilidades, el monitoreo constante a través de la tecnología en el uso de sensores de alarma en las unidades de transporte, monitoreo a través de cámaras, para que permitan el registro de las actividades que se realizan dentro y fuera de la entidad, adecuada verificación de clientes y colaboradores antes de iniciar una relación comercial y laboral, son herramientas que coadyuvan a fortalecer los controles existentes y reducir el lavado de dinero u otros activos.
3. La Participación activa del Oficial de Cumplimiento conjuntamente con la Auditoría Interna, en las distintas áreas operativas permitirá identificar el cumplimiento de procedimientos y examinar los factores que influyen en su inadecuada aplicación. El monitoreo periódico de los montos trasladados de valores mensualmente, coadyuvará en la evaluación de puntos débiles en la efectividad de los controles, así como las posibles irregularidades que representen el riesgo de lavado de dinero u otros activos.

4. Implementar a través de medios visuales y auditivos, las fortalezas de las áreas al personal, así como la metodología de identificación y reporte de inconsistencias que se presenten en la operación. Establecer en cada área auditada cuadros de seguimiento que permitan visualizar el grado de avance en la corrección de las deficiencias semanalmente; lo que permitirá que se tomen en cuenta cada una de las recomendaciones que aporta la auditoría como una herramienta de control de calidad.
  
5. Promover la participación activa del Contador Público y Auditor a la Dirección, gestionando como asesor financiero, el planificar, proponer y verificar nuevas herramientas administrativas, entre las nuevas propuestas deberán de incluir la actualización periódica de los procedimientos en el manejo de efectivo, conjuntamente con el departamento de Informática la implementación del pre-escaneo, a efecto que los resultados obtenidos en un período de 6 meses sirva de base para la correcta toma de decisiones y contribuya de forma dinámica a verificar, si la estrategia y objetivos de la entidad le permiten seguir siendo competitiva.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Congreso de la República de Guatemala. "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos". Decreto Número 67-2001.
2. Congreso de la República de Guatemala. "Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada". Decreto Número 52-2010.
3. Congreso de la República de Guatemala. "Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo". Decreto Número 58-2005.
4. Gomez, Norman Giraldo. Escuela de Ingeniería de la Organización Universidad Nacional de Colombia. "Introducción al Riesgo Operativo". Medellín. Agosto-Septiembre de 2009. 85 páginas
5. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. "Folleto Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo". Octubre 2014. 15 páginas.
6. Lattuca, Antonio; Mora, Cayetano y otros: "Manual de Auditoría". Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Tercera Edición. Junio de 2001. 50
7. Presidencia de la República de Guatemala. "Reglamento Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos". Acuerdo Gubernativo Número 118-2002.
8. Presidencia de la República de Guatemala. "Reglamento Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo". Acuerdo Gubernativo Número 86-2006.

9. Presidencia de la República de Guatemala. “Reglamento de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada”. Acuerdo Gubernativo Número 417-2013
10. Roldan de Morales, Esperanza: “Apuntes de Auditoría IV” Material de Apoyo. USAC. Junio 2010. 70 páginas.
11. The Institute of Internal Auditors. “Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”. Octubre 2012.

### **WEB-GRAFÍAS**

12. Bear Forensics. “Seguridad y Transporte”. Consultado el 12/02/2014. Recuperado en: <http://www.bearforensics.com/index.php/es/soluciones/seguridadtransportes-de-valores>
13. Comisión Nacional del Mercado de Valores CNMV. “Custodia y Administración de Valores”. Consultado el 26/10/2014. Recuperado en: <http://www.cnmv.es/PortallInversor/section.aspx?hid=136>
14. Definición ABC. “Transacción”. Consultado el 12/02/2014. Recuperado en: ABC: <http://www.definicionabc.com/economia/transaccion.php#ixzz2ulxZE9tA>
15. Definición de Procedimiento. “Procedimiento”. Consultado el 4/11/2014. Recuperado en: Definición de procedimiento - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/procedimiento/#ixzz2jpiBE0Xk>

16. Dunbar International. "Historia de Dunbar International". Consultado el 10/02/2014. Recuperado en: <http://www.dicenam.com.gt/acercade/nuestra-historia/>
17. Grupo Almo. "Historia de Almo". Consultado el 12/02/2014. Recuperado en: <http://www.grupoalmo.com/>
18. Instituto de Auditores Internos de Argentina. "Definición Auditoría Interna". Consultado el 5/11/2014. Recuperado en: <https://www.iaia.org.ar/?ID=definicionauditoriainterna>
19. Mercado Tendencias.com. "Los nuevos Conceptos Control Interno-COSO II". Consultado el 29/10/2014. Recuperado en: <http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-definicion-de-control-interno/>
20. Normateca "Evaluación Control Interno". Consultado el 4/11/2014. Recuperado en: [sibate-cundinamarca.gov.co/apc-aa.../evaluacion\\_control\\_interno.do](http://sibate-cundinamarca.gov.co/apc-aa.../evaluacion_control_interno.do)
21. Proval. "Historia de Protección de Valores, S.A". Consultado el 05/02/2014. Recuperado en: <http://www.grupoproval.com/?PAGE=1&COUNTRY=1>
22. The Institute of Internal Auditors "Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna (NIEPAI)". Consultado el: 28/10/2014. Recuperado en: [www.theiia.org](http://www.theiia.org)
23. Todos los Valores. "Valores Económicos". Consultado el 30/10/2014. Recuperado en: <http://www.valoresmorales.net/2012/08/valoreseconomicos/>

- 24.** Wikipedia. “Definición Logística”. Consultado el 05/02/2014. Recuperado en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>
  
- 25.** Wikipedia. “Definición Servicio de Atención al Cliente”. Consultado el 06/02/2014. Recuperado en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente)