

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Incumplimiento en la implementación de técnicas de seguridad en la
normativa contra el lavado de dinero y otros activos efecto Económico-
Financiero, en una cooperativa de ahorro, crédito y servicios varios**
(Tesis de Licenciatura)

Amalia Judith Pérez Álvarez

Jutiapa, mayo 2016

Incumplimiento en la implementación de técnicas de seguridad en la normativa contra el lavado de dinero y otros activos efecto Económico-Financiero, en una cooperativa de ahorro, crédito y servicios varios
(Tesis de Licenciatura)

Amalia Judith Pérez Álvarez

Lic. Álvaro Pérez Enríquez (**Tutor**)

M. Sc. Bani Antonieta Oliveros Mencos (**Revisora**)

Jutiapa, mayo 2016

Autoridades de Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vice rectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vice rector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón

Vice Decano

M.A. Carlos Augusto Juárez Alvarez

Coordinador de Sede



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.CPA.S01-PS.014.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 18 DE MARZO DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

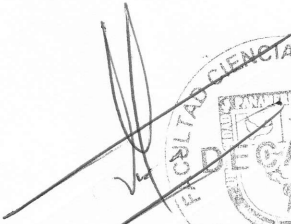
Tutor: Licenciado Álvaro Pérez Enríquez
Revisora: Licenciada Bani Antonieta Oliveros Mencos
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Incumplimiento en la implementación de técnicas de seguridad en la normativa contra el lavado de dinero y otros activos efecto Económico-Financiero, en una cooperativa de ahorro, crédito y servicios varios"

Presentada por: Amalia Judith Pérez Álvarez

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada


M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 07 de noviembre de 2015

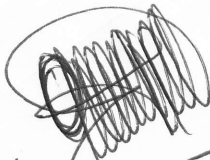
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Tesis, del tema: "Incumplimiento en la implementación de técnicas de seguridad en la normativa contra el lavado de dinero y otros activos efecto Económico-Financiero, en una cooperativa de ahorro, crédito y servicios varios.", realizado por Amalia Judith Pérez Álvarez carné No. 201505445, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de competencias Profesional en la Tesis con la nota de (81).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Álvaro Pérez Enríquez
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 16489

Licenciado Alvaro Pérez Enríquez
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado Activo No. 16489

Jutiapa, 06 de diciembre de 2015

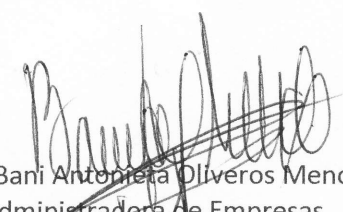
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de revisoría de la Tesis, del tema: Incumplimiento en la implementación de técnicas de seguridad en la normativa contra el lavado de dinero y otros activos efecto Económico-Financiero, en una cooperativa de ahorro, crédito y servicios varios realizado por Amalia Judith Pérez Álvarez carné No. 201505445, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de Competencias Profesionales.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



MSc. Bani Antonieta Oliveros Mencos
Administradora de Empresas
Colegiado No. 9280

DEDICADO

A DIOS Y A LA VIRGEN MARÍA:

Por su infinita bondad, misericordia para conmigo y mi familia, por guiarme siempre en todo momento.

A MI MAMÁ:

Le doy gracias por la vida por su constante apoyo y porque siempre está a mi lado cuando más la necesito.

A MIS HERMANAS:

Por acompañarme en mi camino y por sus enseñanzas.

A MIS SOBRINOS:

Porque son una fuente de inspiración para seguir adelante.

A MIS ABUELITOS:

Porque con ellos crecí y disfrute mi niñez y aun los sigo disfrutando.

A MIS TIOS (AS)

Porque siempre me echaron porras para lograr terminar mi carrera.

A MIS PRIMOS (AS)

Porque sé que soy un ejemplo a seguir.

A MIS AMIGOS(AS)

Por estar siempre allí cuando tropezaba y me ayudaron a levantar, los quiero mucho por su apoyo incondicional, por las tristezas y alegrías, gracias por creer en mí.

A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO:

Gracias por su amistad y compañerismo en el salón de clase y en todo momento.

A MIS CATEDRATICOS:

Gracias por compartir sus conocimientos.

A LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA:

Por haberme dado la oportunidad de concluir mi carrera.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco Conceptual	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Visión	2
1.1.2 Misión	2
1.1.3 Duración y Responsabilidad	2
1.1.4 Régimen Económico	3
1.1.5 Aspecto Legal	5
1.1.6 FODA	7
1.2 Planteamiento del Problema	8
1.3 Pregunta de Investigación	8
1.4 Justificación del problema de investigación	8
1.5 Objetivos de la Investigación	9
1.5.1 Objetivo General	9
1.1.2 Objetivos Específicos	9
1.6 Alcances y Límites de la Investigación	10
1.6.1 Alcances	10
1.6.2 Límites	10
Capítulo 2	11
Marco Teórico	11
2.1 Definición del lavado de dinero	11
2.1.1 Etapas del lavado de dinero	12
2.2 Penas aplicables al delito de lavado de dinero	13
2.2.1 Persona Individual	13
2.2.2 Persona Jurídica	13
2.3 Transacciones Inusuales y/o sospechosas	14
2.3.1 Transacción Inusual o Atípica	14

2.3.2 Transacción Sospechosa	14
2.3.3 Intendencia de Verificación Especial –IVE-	14
2.3.4 Funciones Intendencia de Verificación Especial	15
2.3.5 Grupo de acción financiera del Caribe (GAFIC)	16
2.3.6 Grupo de acción financiera Latinoamérica (GAFILAT)	16
2.4 Efectos Económicos	16
2.4.1 objetivo del sistema de prevención	17
2.4.2 Técnicas o metodologías para el lavado de dinero	17
2.4.3 Personas obligadas bajo el régimen especial	19
2.4.4 Según la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala	19
2.5 Incidencia Administrativa	20
2.5.1 Vigilancia por parte del consejo de Administración y de la alta Administración	20
2.5.2 Oficial de Cumplimiento	21
2.5.3 Política conozca al asociado	21
2.5.4 Monitoreo	21
2.5.5 Política Conoce a tu empleado	22
2.5.6 Programas de Auditoría	22
Capítulo 3	24
Marco Metodológico	24
3.1 tipo de investigación	24
3.2 Sujetos de Investigación	24
3.3 Instrumentos de Recopilación de datos	25
3.4 Diseño de la Investigación	26
3.4.1 Programa de Actividades	26
3.4.2 Cronograma de Actividades	28
Capítulo 4	31
Resultados de la Investigación	31
4.1 Muestreo	31
4.2 Presentación de resultados de la investigación	31

4.2.1 Análisis FODA	31
4.3 Discusión de Resultados	42
Capítulo 5	47
Propuesta de solución o mejora a la problemática	47
5.1 Introducción	47
5.2 Antecedentes	48
5.3 Justificación	48
5.4 Objetivos	49
5.5 Propuesta	49
Conclusiones	53
Referencias	54
Anexos	56

Lista de Figuras

Figura 1 Estructura organizacional	4
Figura 2 FODA de la cooperativa prevención de Lavado de Dinero	7

Lista de Cuadros

Cuadro 1 Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas por el lavado de dinero	31
Cuadro 2 Procedimientos de auditoría interna	32
Cuadro 3 Procedimientos del oficial de cumplimiento	33
Cuadro 4 Conocimiento de conceptos de un receptor pagador	34
Cuadro 5 Conceptos del departamento de contabilidad	35
Cuadro 6 Salarios y costos de la unidad de prevención	37
Cuadro 7 Cronograma trimestral de capacitación para el año 2,016, 2,017	50
Cuadro 8 Costos por refacción y material utilizado en capacitaciones	51

Lista de Cédulas

Cédula 1 Hallazgos y sugerencias realizados en base a FODA de la Institución	38
Cédula 2 Hallazgo y sugerencia al oficial de Cumplimiento	39
Cédula 3 Comparación entre multas y formularios	40
Cédula 4 Reporte Mensual de recepción de efectivo en Moneda Extranjera	41
Cédula 5 Revisión de formularios	42

Lista de Anexos

Anexo 1 Cuestionario dirigido a Gerente General

Anexo 2 Cuestionario dirigido a Gerente Financiero y Auditor Interno

Anexo 3 Cuestionario dirigido a Auditor Interno y Oficial de Cumplimiento

Anexo 4 Cuestionario dirigido al Departamento de Caja y Departamento Contabilidad

Anexo 5 Solicitud de autorización a Empresa

Resumen

En la actualidad las cooperativas son personas obligadas según la intendencia de verificación especial y es por eso que se han tomado medidas para hacer efectivo el control de lavado de dinero u otros activos y financiamiento al terrorismo. La tesis se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios R.L., con el objeto de darle respuesta al problema planteado incumplimiento en la implementación de técnicas de seguridad en la normativa contra el lavado de dinero u otros activos efecto Económico-Financiero, en la entidad en mención.

Por otra parte el desarrollo del trabajo permitirá a la cooperativa conocer cómo se encuentra funcionando el control interno, principalmente en el cumplimiento e incumplimiento de leyes y normativas referentes al tema, para corregir oportunamente los controles internos para prevenir que los servicios y productos, sean utilizados para ocultar el origen del dinero ganancia de actividades ilícitas, esa situación podría ocasionar problemas de reputación, multas y hasta el cierre de operaciones de la cooperativa.

Como un ejemplo que se dio en una exhaustiva investigación realizada por la Fiscalía de Sección contra el Lavado de Dinero del Ministerio Público, permitió que la justicia llegara a 300 cooperativistas, tras desarticular una estructura que lavó dinero producto de los ahorros de los cuentahabientes. Las pesquisas develaron que la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Monolito, defalcó a los cooperativistas entre los años 2008 y 2011, El Ministerio Público desarticuló entre 2013 y 2014, la estructura que se habría llevado Q62 millones en ahorros de las víctimas.

La Cooperativa ubicada en Los Amates, Izabal, ofrecía tasas de interés de hasta el 15 por ciento mensual, lo que atrajo a muchas personas que llegaron a depositar el dinero con la intención de ganar muchos intereses. El defalcó se descubrió en el 2011, mediante la denuncia que presentó la Inspección General de Cooperativas –INGECOP-. En la acusación el Ministerio Público identificó que los movimientos de defalcó se realizaron entre el 2008 y el 2011.

Las indagaciones de la Fiscalía apuntan a que el Gerente General, Miguel Enríquez Ruiz (prófugo desde el 2011), involucró a algunos de los familiares en la acción ilícita. Él hizo depósitos en las cuentas personales y luego retiró las cantidades de dinero depositadas por los ahorrantes. El 19 de marzo de 2015, se inició el juicio en el Juzgado de Instancia Penal de Puerto Barrios, Izabal, contra 11 personas, por los delitos de lavado de dinero y conspiración para el lavado de dinero y otros activos. Las aprehensiones las coordinó el Ministerio Público entre el 2013 y 2014.

Tomando en cuenta el resultado del análisis realizado con los colaboradores de la Cooperativa se determinó que no están capacitados para afrontar en un 100% este tema dentro de la institución, se necesita de controles y sobre todo la prevención que se logra a base de capacitación e inducción, monitoreo y técnicas utilizadas para tener el conocimiento y la aplicación debida de la ley para poder considerarla.

En la propuesta se hace énfasis sobre la capacitación y entrenamiento de los colaboradores por medio de pruebas de control interno realizadas con el fin de verificar la aplicación de conocimiento que tienen sobre el tema, se debe monitorear y el debido seguimiento de transacciones que salieren del giro normal de una asociado, para no tener que afrontar sanciones, o el cierre de la institución.

Introducción

El presente trabajo trata de dar a conocer cuál es el incumplimiento en la implementación de técnicas de seguridad en la normativa contra el lavado de dinero y otros activos efecto Económico-Financiero, en una cooperativa de ahorro, crédito y servicios varios, la Ley Contra el Lavado de Dinero, el Reglamento contra el lavado de dinero y demás disposiciones emitidas, han tenido en las cooperativas de ahorro y crédito, en función de las mismas imponen una serie de obligaciones que se describen en este trabajo, por ser personas obligadas ante la Súper Intendencia de Bancos, se encarga del cumplimiento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos para que el blanqueo de capitales, en el incumplimiento de la ley no se dé.

Existen personas que por haber obtenido ganancias derivadas de negocios ilícitos, no sólo necesitan ocultar el origen de esas ganancias sino que se buscan introducirlas dentro de los sistemas financieros con el fin de simular que se trata de nuevos capitales obtenidos de forma legal, siendo conocida esta actividad como lavado de dinero u otros activos, cualquier actividad económica puede ser utilizada para el blanqueo de capitales, que es utilizado por personas corruptas y narcotraficantes.

El objetivo de la tesis es determinar el incumplimiento y aplicación de la normativa contra el lavado de dinero y otros activos en las cooperativas de ahorro y crédito y demás disposiciones relacionadas con el lavado de dinero como el financiamiento al terrorismo. Evaluar los aspectos generales del funcionario gerencial designado por la persona obligada, que tiene la responsabilidad de vigilar el incumplimiento de programas y procedimientos internos, estimar la incidencia financiera o el costo económico que conlleva el incumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero y otros activos. Y probar por medio de un cuestionario de control interno la implementación y aplicación de un adecuado sistema de prevención de lavado de activos dentro de la entidad.

Las cooperativas como entidades obligadas deben tener a cargo a un oficial de cumplimiento titular y suplente para que sea quien verifique todas las transacciones inusuales y sospechosas dentro de la institución que pudieran darse y afectar grandemente en el aspecto económico-financiero y el auditor interno que apoyará con la revisión de políticas y normas implementadas, para evitar gastos innecesarios a la institución o riesgo de reputación a nivel nacional como internacional.

En el capítulo dos se definió como desde la colocación que es una de las etapas en la que los lavadores de dinero colocan grandes cantidades de dinero que obtienen de las actividades ilícitas, para transformar el capital ilegal en cuentas corrientes de ahorro, plazos fijos para dar apariencia de dinero legal. La ocultación o estratificación proceso que utilizan los lavadores de dinero que tratan de ocultar el verdadero origen del dinero obtenido en forma ilícita, se puede decir que la estratificación se caracteriza como una succión de transferencias bancarias para alejar al máximo la fuente ilegal de la cuenta bancaria. La Integración o inversión el dinero vuelve a integrarse a la economía de un país con la apariencia de origen legal.

Las sanciones que se cobran a personas obligadas que caen en delito de lavado de dinero, la responsabilidad penal de los propietarios, directores, gerentes funcionarios y empleados esta la multa de US\$10,000.00 a US\$625,000.00 dólares de los EEUU; y si reincide se cancelará la personalidad jurídica, empresa o institución; el comiso o destrucción de los bienes o dinero objeto del delito o de los instrumentos utilizados para la comisión, pago de costas y gastos judiciales y la publicación en el diario oficial de la sentencia.

En el capítulo tres se detalla el desarrollo de la investigación, fueron utilizadas las fuentes primarias del método de la entrevista, observación y auxiliarse por medio de cuestionarios, trasladados a los empleados de la institución, departamento de cumplimiento y también al departamento de Auditoría Interna, quienes son los involucrados en forma directa en el desarrollo de la revisión y evaluación del cumplimiento de la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, fueron consultadas fuentes secundarias, como: libros, regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos, leyes, reglamentos y manuales contra el lavado de

dinero y financiamiento del terrorismo y estándares internacionales relacionados con el tema propuesto.

En el capítulo cuatro se encontraron resultados de la investigación por medio de encuestas realizadas al personal de la cooperativa, donde se demostró cómo se determina el incumplimiento o la no aplicación de la normativa contra el lavado de dinero y otros activos en las cooperativas de ahorro, crédito y servicios varios de las disposiciones relacionadas con el lavado de dinero. Se evaluó la incidencia financiera o el costo económico que implica a la hora de un incumplimiento con la normativa prudencial.

En el Capítulo cinco se planteó una propuesta de solución o mejora para que la institución la tome en cuenta, como programar capacitaciones trimestrales a los colaboradores, como la implementación de técnicas de seguridad como persona obligada debe estar monitoreando las transacciones que pudieron haber salido del giro normal.

Capítulo 1

Marco Conceptual

1.1 Antecedentes

En los años 70 surgió un grupo de entusiastas con el fin de luchar por el desarrollo económico y social, muchas obras surgieron en ese entonces, una de ellas fue cooperativa de ahorro, crédito y servicios varios R.L., el grupo fue formado por hermanas misioneras del corazón inmaculado de María, en el mes de mayo de 1973, el grupo buscó apoyo con la Cooperativa Flor del Café Santa Elena Barillas, con la que empezó a trabajar y adquirió experiencia y conocimientos de cooperativismo, recibieron algunos cursos por parte del Instituto Nacional de Cooperativas (INACOOPE) y posteriormente por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACOAC).

Actualmente cuenta con un equipo de trabajo que logró sacar adelante a la cooperativa que hoy por hoy forma parte de las cooperativas grandes del país, y es miembro del grupo de cooperativas de MICOOPE, las cuales se unieron para dar vida a los sueños de miles de guatemaltecos. La Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Varios R.L, tiene como objetivo principal fomentar el ahorro entre los asociados para que éstos sean colocados en créditos y ofrecer servicios de excelente calidad con tasas de interés razonable. La misma se encuentra afiliada al sistema MICOOPE y cuenta con oficinas centrales, siete agencias y cuatro puntos de servicios distribuidos en los departamentos de Santa Rosa, Jutiapa, Jalapa y Guatemala.

Con fecha 16 de agosto de 1975, mediante acta constitutiva se organizó la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Varios R.L., bajo el amparo de las leyes que son aplicables, el domicilio de la cooperativa se fija en el departamento de Santa Rosa, tiene la sede en el municipio de Nueva Santa Rosa, previa resolución del consejo de administración podrá establecer agencias dentro del territorio de la República de Guatemala. La entidad tiene como objetivo fundamental procurar el mejoramiento social y económico de los asociados, por la realización de proyectos y servicios financieros.

Para lograr el objetivo fundamental la cooperativa realiza las siguientes actividades:

- a) Fomentar el hábito del ahorro entre los asociados.
- b) Crear programas y servicios de crédito.
- c) Crear programas y otros servicios financieros que le sean permitidos por las leyes tanto para los asociados, como para otras instituciones.
- d) Fomentar la Educación Cooperativa.

1.1.1 Visión

Ser los mejores con creatividad e innovación y pasión en el servicio mediante una cobertura apropiada en la amplia oferta de productos y servicios financieros competitivos que satisfagan las necesidades de todos los asociados del sistema cooperativo.

1.1.2 Misión

Mejoramos la calidad de vida de nuestros asociados por medio del impulso al desarrollo socioeconómico de productos accesibles y de alta calidad.

1.1.3 Duración y Responsabilidad

La duración de la Cooperativa es indefinida y sólo podrá disolverse en cuanto concurren las circunstancias a que se refiere la ley de la materia.

La responsabilidad de la Cooperativa es limitada y los asociados responden únicamente con el total de las aportaciones. En una cooperativa las personas son el centro, se busca el bien de los socios el bien común, cada persona asociada tiene voz y voto, una cooperativa está en la economía social solidaria que toma en cuenta a las personas y pueblos con el saber, la cultura las formas económicas y el respeto al medio ambiente.

1.1.4 Régimen Económico

Los medios económicos que la Cooperativa administra están constituidos por:

1. Los depósitos de los asociados y otras instituciones.
2. Las aportaciones pagadas por los asociados.
3. Las reservas de Capital.
4. Los préstamos que se contraten.
5. Fomentar la Educación Cooperativa.
6. Crear programas de Servicio de Crédito.

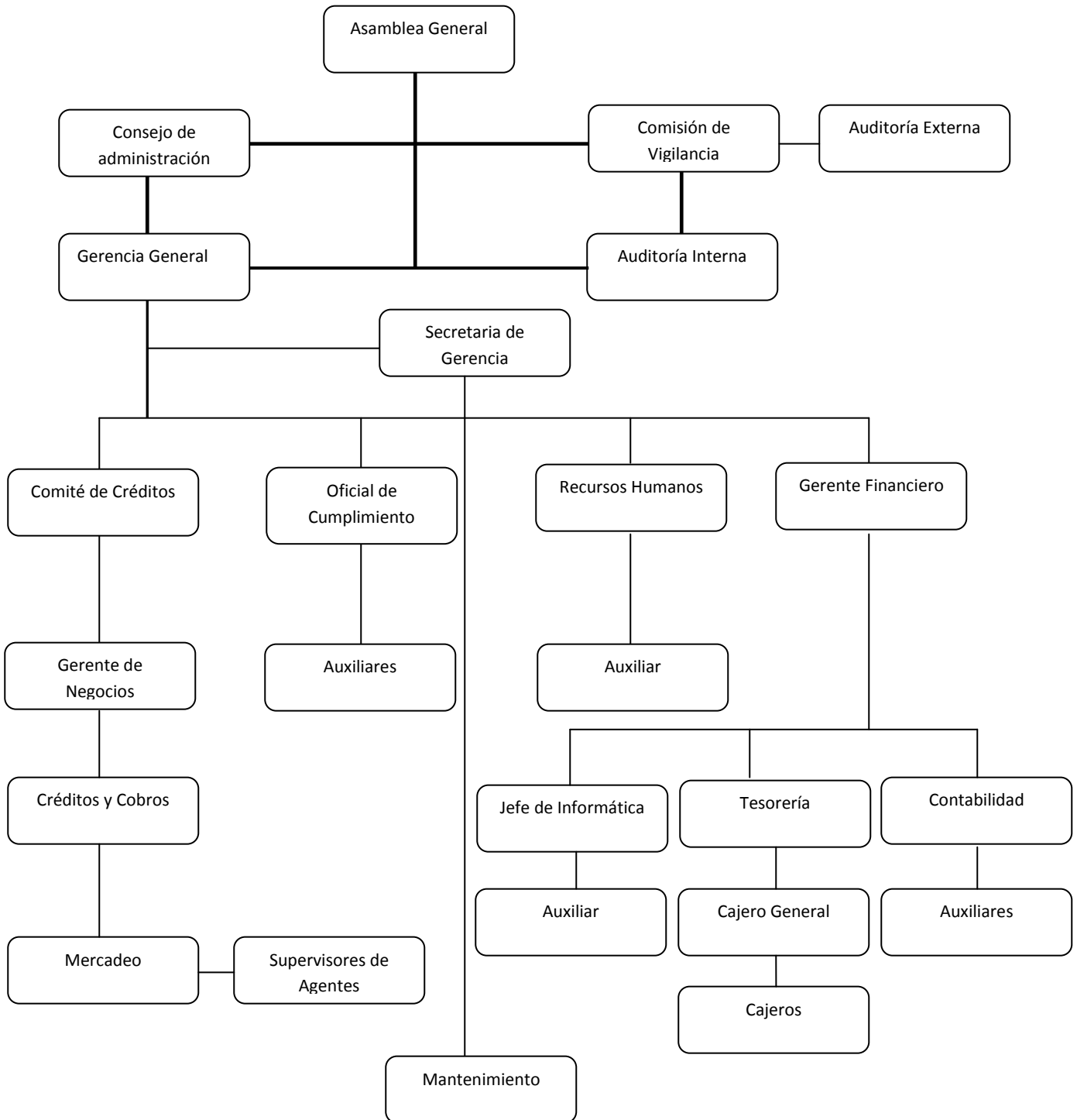
El capital Social es variable y está integrado por aportaciones de valor nominal y devengarán la tasa de interés que acuerde el consejo de administración.

La constitución de la cooperativa fue decidida por asamblea general de asociados, en la que se aprobaron los estatutos, se suscribieron las aportaciones y se eligieron los miembros de los órganos de dirección y control de las mismas.

Los asociados deben tener pagado al menos un 25% del capital suscrito en el caso de las cooperativas tradicionales, el acta de la asamblea de constitución contiene el estatuto que está firmado por los asociados fundadores y generales de ley, el valor respectivo de las aportaciones.

El mínimo de asociados en la cooperativa es de veinte y actualmente cuenta con una membresía de sesenta mil asociados activos.

Figura 1
Estructura organizacional



Fuente: elaboración propia

1.1.5 Aspecto Legal

La federación de Cooperativas y las Cooperativas afiliadas existen y funcionan bajo el amparo del Decreto No.82-78 Ley General de Cooperativas y reglamento. Las cooperativas se encuentran exentas del Impuesto al Valor Agregado según Resolución de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT No. R-2006-03-01-000264, en base al artículo 7, numeral 1, literal a) del Decreto No. 27-92 del congreso de la República de Guatemala y reformas vigentes.

Las rentas de cooperativas legalmente constituidas en el país, provenientes de las transacciones con los asociados y con otras cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas se encuentran exentas, las rentas provenientes de operaciones con terceros si se encuentran gravadas, estas instituciones se encuentran inscritas bajo el Régimen Opcional Simplificado sobre ingresos de Actividades Lucrativas.

Actúa como agente retenedor de las rentas gravadas tal como lo indica el artículo 48 Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria, retener en concepto de ISR el 5% sobre facturas recibidas que correspondan a retención definitiva mayores a Q2,500.00, deberán ser reportadas ante la Superintendencia de Administración Tributaria los primeros diez días del mes siguiente, en concepto de IVA retenido según Decreto Número 20-2006, artículo 6, 15 primeros días para presentar declaración. Se encuentra afiliada a la Ley del Impuesto de Solidaridad (ISO), (Decreto 73-2008, del Congreso de la República de Guatemala.)

Este impuesto tiene como finalidad gravar a las personas individuales y jurídicas, que dispongan de patrimonio propio y realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al 4% de los ingresos brutos. El tipo impositivo es del uno por ciento 1%, sobre la cuarta parte del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos, la que sea mayor de estas.

- Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial Para Protocolos (Decreto No.37-92 del Congreso de la República de Guatemala, Acuerdo gubernativo 737-92 y reforma 15-2009)

Este impuesto tiene como finalidad gravar a los actos y contratos civiles y mercantiles, documentos públicos y privados, comprobantes de pago emitidos por las aseguradoras y afianzadoras de las personas individuales y jurídicas y realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional. El tipo impositivo es del uno por ciento 1%, sobre los actos y contratos afectos, debe ser presentado y pagado dentro de los primeros 15 días del mes de enero de cada año.

La cooperativa se encuentra supervisada por la Inspección General de Cooperativas INGECOP. Supervisados por la Superintendencia de Bancos (Intendencia de Verificación Especial en todo lo concerniente al cumplimiento de la Ley de lavado de dinero y otros activos) y de la Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.

Dentro del portafolio de productos y servicios que ofrece la cooperativa están:

Cuentas de ahorro corriente	Cuenta de ahorro infanto-juvenil
Cuenta de aportaciones	Cuenta de ahorro familiar
Cuenta exclusiva	Cuenta de ahorro mi promesa
Cuenta de ahorro a plazo fijo	Préstamos en agricultura, vivienda, comercio, consumo entre otros.
Tarjetas de crédito y débito	Cuenta Monetaria
Pago de remesas familiares	Transacciones en moneda extranjera
Pago de cuenta planilla	Pago de colegiaturas, agua, luz y teléfono.
Servicio de cajero automático	Agentes MICOOPE

Fuente: protocolo de productos y servicios de la cooperativa

1.1.6 FODA

Situación actual de la institución donde las fortalezas y debilidades son internas propias de la organización y de ser posible actuar sobre esas situaciones. Las oportunidades y amenazas son externas de la institución porque resulta difícil de poderlas modificar.

Figura 2

FODA de la Cooperativa Prevención de Lavado de Dinero

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Capacidades especiales con que cuenta la cooperativa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de informes ante la IVE. 2. Monitoreo de parte del Oficial de cumplimiento y auditoría Interna. 3. Aprobación de parte de la Superintendencia de Bancos. 4. Respeto, dedicación y atención al asociado. 	<p>Factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de un programa de capacitación. 2. Incumplimiento en la normativa aplicable. 3. Incumplimiento ante la IVE. 4. No reportar transacciones inusuales no dar el debido seguimiento que corresponde.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Factores que resultan positivos explotables que permiten obtener ventajas competitivas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliación de mercado por medio de Agentes móviles, puntos de servicio y agencias. 2. Supervisión de la IVE como persona obligada. 3. Apoyo de parte del sistema federado FENACOAC. 	<p>Proviene del entorno y pueden llegar a atentar contra la permanencia de la cooperativa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia desleal en productos financieros. 2. Aumento de remesas familiares que están fuera del perfil de los socios. 3. Pago de sanciones o multas por incumplimiento ante la IVE.

Fuente: gerencia financiera de la cooperativa

1.2 Planteamiento del Problema

En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito son personas obligadas de acuerdo con la ley guatemalteca contra el lavado de dinero y otros activos, debido a los controles implementados en las instituciones financieras, en especial los bancos, existe la posibilidad que los lavadores de dinero trasladen hacia las cooperativas de ahorro y crédito fondos provenientes de actividades ilícitas para lograr efectuar transacciones que les permitan legalizar las ganancias obtenidas, si las cooperativas de ahorro y crédito no han logrado establecer un sistema eficiente de control y prevención contra dicha actividad afrontaran problemas que dañen la imagen de la empresa, de causar problemas económicos.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Qué problemas económicos y financieros podría afrontar una cooperativa del sistema federado de ahorro y crédito, por el incumplimiento en la implementación de técnicas de seguridad en la normativa contra el lavado de dinero u otros activos?

1.4 Justificación del problema de investigación

Las Cooperativas se iniciaron por la influencia de misioneros extranjeros para dar apoyo a personas de comunidades en desarrollo, las cooperativas afiliadas a FENACOAC se enfocan al otorgamiento de pequeños créditos individuales a los asociados y brindar servicios de cuentas de ahorro, también poseen una firma propia aseguradora, realizan transferencia de fondos y pago de remesas.

Los servicios y productos que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Responsabilidad Limitada, en la República de Guatemala son:

Cuentas de ahorro corriente, de ahorro exclusivo, promesa, de aportaciones, de ahorro infanto-juvenil, a plazo fijo, en dólares, transferencias de fondos, cambio de moneda extranjera,

préstamos fiduciarios, préstamos hipotecarios, préstamos electrodomésticos, cobro de luz, agua y teléfono, pago de remesas familiares, tarjetas de crédito y operaciones intersistema en todo el país.

La Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos, Financiamiento al Terrorismo y reglamentos emitidos por el Banco de Guatemala, ha obligado a todas las cooperativas a llevar controles detallados en las transacciones de todos los asociados y a enviar informes mensuales a la Superintendencia de Bancos de todas las operaciones que sobrepasen los \$10,000.00 o equivalente en quetzales, todo esto para evitar que el dinero proveniente de transacciones ilícitas formen parte de los activos, y con esto evitar que la institución tenga que pagar una sanción económica que le afecte financieramente o hasta el cierre de la misma por el incumplimiento a dicha norma.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Determinar el incumplimiento y aplicación de la normativa contra el lavado de dinero y otros activos en las cooperativas de ahorro, crédito y demás disposiciones relacionadas con el lavado de dinero.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar los aspectos generales del funcionario gerencial designado por la persona obligada, que tiene la responsabilidad de vigilar el incumplimiento de programas y procedimientos internos.
2. Estimar la incidencia financiera (costo económico) que conlleva el incumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero y otros activos.

3. Probar por medio de un cuestionario de control interno la implementación y aplicación de un adecuado sistema de prevención de lavado de activos.

1.6 Alcances y Límites de la Investigación

1.6.1 Alcances

Para definir el alcance de la investigación en una cooperativa de ahorro, crédito y servicios varios que consta de 10 departamentos se tomó una muestra de 5 departamentos siendo estos: caja, Oficina de Cumplimiento, Auditoría Interna, Gerencia Financiera y Contabilidad.

1.6.2 Límites

Se contó con algunas limitaciones por razones de privacidad no se puede proporcionar algunos documentos como la patente de comercio y el acta de nombramiento de representante legal, porque solo se cuenta con la información obtenida en cuestionarios.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Definición del Lavado de Dinero

Según la Superintendencia de Bancos, el lavado de dinero es el conjunto de operaciones realizadas por una persona individual o jurídica con el objetivo de ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. Se lleva a cabo mediante la realización de varias operaciones encaminadas a encubrir cualquier rastro de origen delictivo de los recursos. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/faq/lavado>

En el artículo 2 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, establece que comete el delito de lavado de dinero u otros activos quien por sí, o por interpósita persona:

- a) Invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, que por razón del 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, o que por razón del cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;
- c) Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero o derechos relativos a tales bienes o dinero, o que por razón del cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/faq/lavado>

2.1.1 Etapas de lavado de dinero

El proceso de lavado de dinero se divide en tres etapas:

a. Colocación

En esta etapa los lavadores de dinero colocan grandes cantidades de dinero que obtienen derivado de las actividades ilícitas, con el fin de convertirlos en instrumentos financieros tales como cheques de caja, giros, disponibilidades en cuentas de depósitos o inversiones en otros instrumentos financieros. Una breve descripción de colocación, consiste en una transformación monetaria del capital ilegal de cuentas corrientes, cuentas de ahorro, certificados de depósito, que ingresan al sistema financiero para luego convertirse en dinero legal. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/faq/lavado>

b. Ocultación o estratificación

Es el proceso que utilizan los lavadores de dinero tratan de ocultar el verdadero origen del dinero obtenido en forma ilícita, mediante la creación de diversas operaciones financieras, con el fin de eliminar el rastro del dinero o que sea real muy difícil seguirlo. En este proceso también puede darse una mezcla de fondos ilícitos con fondos lícitos con el fin que dicha mezcla haga complejo el seguimiento del camino que tomó el dinero. También se puede decir que la estratificación se caracteriza como una succión de transferencias bancarias para alejar al máximo la fuente ilegal de la cuenta bancaria. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/faq/lavado>

c. Integración o inversión

En esta etapa el dinero vuelve a integrarse a la economía de un país con la apariencia de origen lícito, porque puede invertirse en bienes inmuebles, empresas productivas que al parecer no tienen nexos con el origen del dinero. Lo delicado es que muchas veces el dinero ya lavado puede servir para financiar la comisión de nuevos crímenes y la investigación de nuevas y complejas formas de ocultar el origen de los recursos. La integración puede surgir también en la transformación de pagarés y otros instrumentos financieros. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/faq/lavado>

2.2 Penas aplicables al Delito de Lavado de Dinero

2.2.1 Persona Individual

- Prisión inmutable de 6 a 20 años;
- Multa igual al valor del dinero o bienes objeto del delito;
- Comiso o destrucción de los bienes o dinero objeto del delito o de los instrumentos utilizados para la comisión;
- Pago de costas y gastos judiciales;
- Publicación de la sentencia; y,

Expulsión del territorio nacional, una vez cumplidas las penas impuestas, en el caso de personas extranjeras. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/faq/lavado>

2.2.2 Persona Jurídica

- Responsabilidad penal de el propietario, directores, gerentes, administradores, funcionarios, empleados o representantes legales:
- Multa de US\$10,000.00 a US\$625,000.00 dólares de los EEUU;
- En caso de reincidencia se ordenará la cancelación de la personalidad jurídica en forma definitiva;
- Comiso o destrucción de los bienes o dinero objeto del delito o de los instrumentos utilizados para la comisión;
- Pago de costas, gastos procesales o judiciales; y publicación de la sentencia. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/faq/lavado>

2.3 Transacciones Inusuales y/o Sospechosas

2.3.1 Transacción Inusual o Atípica

Es aquella operación, realizada por una persona individual o jurídica, que se aparta del perfil o presenta una inconsistencia en el giro ordinario de la actividad económica, cuya cuantía, frecuencia, monto o características particulares, se salen de toda lógica, de acuerdo a la política conoce a tu asociado. (Programa de Cumplimiento Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios, 2,011)

2.3.2 Transacción Sospechosa

Son aquellas transacciones inusuales, concluidas o no, complejas, insólitas, significativas, no significativas pero periódicas, que después de ser examinadas, analizadas y documentadas, se determina que no tienen un fundamento económico o legal evidente, porque se presume que las mismas podrían derivarse de la comisión de un delito. (Programa de cumplimiento cooperativa de ahorro crédito y servicios varios, 2,014)

De conformidad con la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, indica que: artículo 16. Reporte de Transacciones Sospechosas -RTS-. Las personas obligadas deberán reportar con prontitud y debida diligencia a la Superintendencia de Bancos, por la Intendencia de Verificación Especial, toda transacción que no tenga al parecer una finalidad lícita, o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo. (Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, 2,005)

2.3.3 Intendencia de Verificación Especial -IVE-

La Intendencia de Verificación Especial, es un tipo de unidad internacional que se le conoce como Unidad de Análisis Financiero (UAF) de carácter administrativo, se rige según las

disposiciones legales de la República de Guatemala vigentes, contra el delito de lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el delito de financiamiento del terrorismo.

2.3.4 Funciones de la Intendencia de Verificación Especial

De conformidad con el artículo 33 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y 20 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo son funciones de la IVE, las siguientes:

1. 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.
2. Analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos.
3. 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.
4. 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 del conocimiento u obren en poder.
5. Proveer al Ministerio Público cualquier asistencia requerida en el análisis de información que posea la misma, y coadyuvar con la investigación de los actos y delitos relacionados con el delito de lavado de dinero u otros activos.
6. Imponer a las personas obligadas las multas administrativas en dinero que corresponda por las omisiones en el cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley, y otras que se deriven de la presente ley o de otras disposiciones legales y convenios

internacionales aprobados por el Estado de Guatemala. (Ley contra el lavado de dinero u activos, 2,001)

2.3.5 Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC)

El Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC) es un cuerpo regional del GAFI que en la actualidad cuenta con 28 miembros. Se creó como resultado de las reuniones celebradas en Aruba en mayo de 1990 y en Jamaica en noviembre de 1992. Los acuerdos contemplan implementar medidas comunes para enfrentar el problema de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. El objetivo principal de este grupo es lograr que se pongan en práctica las recomendaciones del GAFI, para la prevención y el control del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en los países miembros. Guatemala fue aceptada como miembro pleno del GAFIC el 17 de octubre de 2002. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/faq/lavado>

2.3.6 Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)

El Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), es una organización intergubernamental de base regional que agrupa a los países de América del Sur, para combatir el Lavado de Dinero y la Financiación del Terrorismo, el compromiso de mejora continua de las políticas nacionales contra ambos temas y la profundización en los distintos mecanismos de cooperación entre los países miembros. Se creó el 8 de diciembre de 2000 está conformada por los gobiernos de 16 países; Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Honduras, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay. Guatemala fue aceptado como miembro pleno de GAFILAT el 18 de julio de 2013. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/faq/lavado>

2.4 Efectos Económicos

El lavado de dinero afecta la economía formal y el empleo, debido a que al filtrarse dinero sucio en los sectores económicos de un país se generan condiciones de desigualdad en la competencia

frente al industrial o el comerciante honrado, a las empresas de fachada no les interesa generar utilidades sino blanquear el dinero sucio, lo cual puede causar la quiebra y el cierre de empresas legales debido a que no pueden competir con precios por debajo del costo de producción de los productos y servicios he aquí la competencia desleal.

2.4.1 Objetivo del Sistema de Prevención

Salvaguardar los intereses institucionales, con el propósito de evitar los riesgos de caer en sanciones que perjudiquen las finanzas de la Cooperativa de ahorro crédito y servicios varios, que al ser del conocimiento público afecten la imagen institucional, la reputación, la de los directivos, funcionarios y colaboradores. Cumplir con las normas legales derivadas de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de los respectivos Reglamentos, como la aplicación de estándares internacionales.

- Colaborar con la Intendencia de Verificación Especial - IVE de la Superintendencia de Bancos, en la promoción de la lucha contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, del envío de información.
- Proporcionar un conjunto de políticas y procedimiento a los miembros del Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia, Gerencia General y colaboradores de Cooperativa, para la adopción y aplicación del sistema de prevención en materia de Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento al Terrorismo. (Programa de cumplimiento cooperativa de ahorro crédito servicios varios)

2.4.2 Técnicas o metodologías utilizadas para el lavado de dinero

Una técnica de lavado de dinero es un procedimiento individual o paso en el lavado de productos ilegales, similar a una transacción comercial individual legítima. Algunas de las técnicas comunes de lavado de dinero incluyen las siguientes:

- a. En la estructuración uno o varios individuos pitufos hacen múltiples transacciones con fondos ilegales por cierto período de tiempo, en la misma institución o en varias instituciones financieras. Las grandes sumas de dinero en efectivo, que son el resultado de actividades criminales, son estructuradas o divididas en cantidades inferiores al límite a partir del cual las transacciones son registradas. Los fondos pueden ser depositados, transferencias telegráficas, o usados para adquirir otros instrumentos monetarios.
- b. Complicidad de un funcionario u organización: individual, o de común acuerdo, los empleados de las instituciones financieras o comerciales facilitan el lavado de dinero al aceptar a sabiendas grandes depósitos en efectivo, sin llenar el Registro de Transacciones en Efectivo. Esta técnica permite al lavador evitar la detección asociándose con la primera línea de defensa contra el lavado de dinero, o sea, el empleado de una institución financiera.
- c. Mezclar, en esta técnica el lavador de dinero combina los productos ilícitos con fondos legítimos de una empresa y después presenta la cantidad total como renta de la actividad legítima de tal empresa. La mezcla tiene la ventaja de proveer una casi inmediata explicación para un volumen alto de efectivo, presentado como producto del negocio legítimo.
- d. Compañía de Fachada las compañías de fachada son entidades que están legítimas, organizadas y participan, o hacen ver que participen en una actividad comercial legítima. Esta actividad comercial sirve primero como máscara para el lavado de fondos ilegítimos. Puede ser una empresa legítima que mezcla los fondos ilícitos con las propias rentas. Puede ser también una compañía que actúa como testaferro, formada para la operación del lavado de dinero. Puede estar ubicada en una oficina, o a veces puede tener un único frente comercial, toda la renta producida por el negocio real proviene de una actividad criminal.

2.4.3 Personas Obligadas bajo el Régimen Especial

El artículo 18 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, indica que se crea un régimen de personas que por la naturaleza de las actividades, estarán obligadas a proporcionar a la Superintendencia de Bancos, por la Intendencia de Verificación Especial, las informaciones y reportes, cuando ésta se los requiera, para el cumplimiento de las funciones. Permitirán a la IVE, el libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información para la verificación o ampliación de las informaciones proporcionadas por ellas mismas, o cuando esto sea necesario para el análisis de casos relacionados con el financiamiento de terrorismo.

- a) Actividades de promoción inmobiliaria o compraventa de inmuebles;
- b) Actividades de compraventa de vehículos automotores;
- c) Actividades relacionadas con el comercio de joyas, piedras y metales preciosos;
- d) Actividades relacionadas con el comercio de objetos de arte y antigüedades;
- e) Notarios, Contadores Públicos y Auditores; Contadores; y
- f) Cualquier otra actividad que por la naturaleza de las operaciones pueda ser utilizada para el financiamiento del terrorismo, para lo cual, el Presidente de la República podrá hacer extensivo el régimen especial establecido por el presente artículo a cualquier otro tipo de actividades. (Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, 2,005)

2.4.4 Según la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala

Indica en Artículo 21, Registros. Las personas obligadas deberán llevar un registro especial en los formularios que para el efecto diseñará la Intendencia de Verificación Especial de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro

normal o aparente de los negocios, sean éstas clientes ocasionales o habituales; y de las operaciones que con ellas se realicen, particularidad en lo que se refiere a la apertura de nuevas cuentas, la realización de transacciones fiduciarias, arrendamiento de cajas de seguridad o la ejecución de transacciones en efectivo que superen el monto establecido en el artículo 24 de la referida ley.

2.5 Incidencia administrativa

Tomado de referencia las exigencias que regulan los estándares internacionales en la prevención y detección de operaciones de lavado de dinero, la aplicación de éstas tiene incidencia en la administración de las cooperativas de ahorro y crédito, según el programa de cumplimiento los procedimientos que deben diseñar e implementar deberán contener como mínimo los siguientes elementos:

2.5.1 Vigilancia por parte del Consejo de Administración y de la Alta Administración

El consejo de administración de la cooperativa de ahorro y crédito tiene la responsabilidad social y legal de desempeñar un importante papel frente al lavado de dinero mediante el compromiso ético y profesional de los asociados, directores, funcionarios y empleados con respecto a la prevención y detección de operaciones de lavado de dinero. Es por ello que las cooperativas de ahorro y crédito deberán diseñar e implementar mecanismos de control y de prevención de actividades ilícitas. Del mismo modo deberán garantizar que la dirección de la entidad establezca procesos para la evaluación y monitoreo de dicho riesgo. (Programa de cumplimiento cooperativa de ahorro creditoy servicios varios, 2011)

2.5.2 Oficial de Cumplimiento

El consejo de administración y el gerente general serán responsables de designar a funcionarios de nivel gerencial uno denominado oficial de cumplimiento titular y otro suplente, quienes serán los responsables de vigilar el cumplimiento del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo. Según el reglamento de la ley de lavado de dinero u otros activos establece en el artículo 22 atribuciones del oficial de cumplimiento en la literal h) “Presentar informes trimestrales al órgano de administración de la persona obligada sobre la eficacia de los mecanismos de control interno ejecutados en la institución, relacionados con el programa de cumplimiento” (Reglamento de la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, 2002)

2.5.3 Política Conozca al Asociado

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán adoptar e implementar políticas que se relacionen con el conocimiento del cliente, ésta es la herramienta efectiva con la que pueden minimizar la infiltración de criminales y del dinero sucio para convertirlo en dinero limpio. Dicha política proveerá a la institución la información básica esencial para detectar operaciones inusuales o sospechosas de manera oportuna y adecuada. Los elementos que deberán incluir las cooperativas de ahorro y crédito en el diseño de programas de políticas conozca al cliente deberán comenzar con la administración del riesgo y procedimientos de control, los cuales deberán contener como mínimo:

- La política de aceptación de clientes.
- Identificación de clientes.
- Monitoreo continuo de cuentas de alto riesgo.

2.5.4 Monitoreo

Puesto que los sistemas de monitoreo deberán ser capaces de establecer un parámetro de manejo de fondos por cliente y de detectar aquellos que se salen de esos límites. Para el caso de estos

últimos la cooperativa de ahorro y crédito, deberá evaluar la concordancia de las transacciones con el perfil del cliente elaborado con base en la información y documentación suministrada por él. Este control puede desarrollarse mediante las siguientes estrategias que permiten evaluar la operación y el comportamiento histórico del cliente:

- a) Revisión periódica del movimiento de las cuentas con base en listados diarios, semanales y mensuales.
- b) Visitas al domicilio del cliente.
- c) Conocimiento de los sectores económicos en los que el cliente desarrolla la actividad.

El departamento de Sistemas de la Cooperativa, deberá brindar al Oficial de Cumplimiento todo el apoyo técnico necesario que este le solicite, para que el sistema de monitoreo funcione adecuado. (Programa de cumplimiento cooperativa de ahorro crédito y servicios varios, 2,011)

2.5.5 Política conozca al empleado

El factor humano es el elemento primordial de toda política de prevención, el conocimiento de los empleados conduce a prevenir, detectar y reprimir conductas corruptas que tiendan a facilitar o propiciar el uso de las cooperativas de ahorro y crédito como herramientas para el lavado de capitales de procedencia ilícita, es por eso que las cooperativas de ahorro y crédito como parte de los controles internos, deberán elaborar procedimientos por escrito (políticas) para la selección y contratación del personal, como documentar los mismos en registros o expedientes de cada empleado.

2.5.6 Programas de Auditoría

La estructura del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito es esencial en el proceso de evaluación del cumplimiento de la normativa, programas y procedimientos para prevención y detección de operaciones de lavado de dinero. Como un control eficaz del proceso de evaluación,

el cual incluye un examen independiente, es por eso que el consejo de administración de las cooperativas de ahorro y crédito tiene la responsabilidad de establecer un sistema de evaluación del riesgo de lavado de dinero, para lo cual deberá implantar un método de seguimiento de la observancia de las políticas internas. Para lo cual deberá verificar de manera periódica si el sistema de control interno es adecuado para garantizar el cumplimiento de la normativa.

Seguimiento de las recomendaciones y observaciones: la auditoría interna debe darle seguimiento oportuno a las recomendaciones u observaciones efectuadas por la misma relacionados con el sistema de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de Cooperativa. El establecimiento e implementación de controles internos diseñados para asegurar el cumplimiento de la normativa, entre éstas se mencionan:

- a) Obligación de registrarse como persona obligada;
- b) Envío del reporte de transacciones en efectivo superiores a US\$10,000.00 o equivalente en moneda nacional;
- c) Reportes de capacitación;
- d) Reportes de transacción sospechosa, etc. (Ley contra el lavado de dinero u activos, 2001)

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

- a) Método descriptivo: es el que trata de obtener información acerca de un proceso, para describir las implicaciones. Fundamentalmente está dirigida a dar una visión del ambiente de control, cómo opera y cuáles son las características;
- b) Método deductivo: es el que inicia de conceptos generales hacia los particulares; como lo es el lavado de dinero un tema importante para una institución financiera y sobre todo el efecto económico financiero que conlleva.
- c) Investigación documental: se utilizaron básicamente fuentes escritas para el análisis, como los cuestionarios realizados a empleados de la cooperativa e información proporcionada por el Oficial de Cumplimiento de la Cooperativa, para mejor comprensión y desarrollo a efecto de trasladar aquellos aspectos esenciales en el presente informe.

3.2 Sujetos de Investigación

Los sujetos que participaron en la investigación son dieciséis colaboradores:

En el área de cumplimiento participaron dos colaboradores: el titular de Cumplimiento y un titular y un suplente. En Auditoría Interna se obtuvo información de dos colaboradores: el Auditor Interno y un Auxiliar, el Gerente financiero; en del área de Contabilidad participaron seis personas: el Contador General y cinco auxiliares. Finalmente del área de Caja también participaron cinco colaboradores: un cajero y cuatro receptores.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Para la recolección de datos se diseñaron los siguientes instrumentos:

Cuestionario estructurado número uno: este cuenta con un total de 20 preguntas abiertas y cerradas, fue realizado al Gerente General por medio de una entrevista persona a persona, cuyo objetivo fue recabar información sobre los antecedentes de la empresa objeto de estudio (Anexo 1).

Cuestionario estructurado número dos: integrado con 15 preguntas abiertas y cerradas, el cual fue aplicado al Gerente Financiero y Auditor Interno mediante la técnica de entrevista persona a persona, cuyo objetivo fue recabar información sobre la situación actual en que opera la empresa (Anexo 2).

Cuestionario estructurado número tres: este cuenta con un total de 10 preguntas abiertas y cerradas, fue realizado al Oficial de Cumplimiento Titular y Suplente, por medio de cuestionario en hoja papel bond de forma personal con el objetivo de recabar información de la fuente cercana (Anexo 3).

Cuestionario estructurado número cuatro: este cuestionario cuenta con un total de 10 preguntas abiertas y cerradas, fue realizado al Cajero General y Receptores Pagadores, al Contador General, Auxiliares de Contabilidad y Auxiliar de Auditoría, por medio de cuestionario en hoja papel bond de forma personal con el objetivo de recabar información de varias personas (Anexo 4).

3.4 Diseño de la Investigación

3.4.1 Programa de actividades

- Inició curso de proyecto de investigación se presentó solicitud por parte de la Universidad a la Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios R.L. para dar inicio con la investigación.
- Se realizó el primer acercamiento con el gerente financiero y auditor interno para empezar el proyecto de investigación tema a tratar por medio de una entrevista.
- Se realizó entrevista al gerente general de la institución.
- Se entregó el cuestionario número uno al revisor de tesis el cual se utilizó para los antecedentes de la Cooperativa.
- Se realizó breve entrevista a personal de cooperativa para la realización del cuestionario número dos.
- Se realizaron correcciones a los cuestionarios número uno y número dos.
- Se realizó la entrega de evaluación integral de la institución para empezar anteproyecto.
- Se realizaron los instrumentos escritos ya revisados anexo uno y anexo dos.
- Se elaboró el capítulo número uno con los antecedentes de la institución.
- Se entregó de la respuesta de aceptación para realizar la investigación de parte del jefe inmediato de la cooperativa.
- Se presentó al tutor sobre el tema para afinar detalles.
- Entrega del capítulo número dos al tutor para revisión el cual se utilizó para conocer el sistema contable de la cooperativa.
- Entrega del capítulo número tres al tutor para revisión sobre auditoría de la cooperativa.

- Entrega de borrador de anteproyecto al tutor.
- Correcciones realizadas de los respectivos capítulos.
- Realización de trabajo de campo para confirmar información.
- Se entregó el cuestionario número tres y número cuatro al tutor para revisión.
- Correcciones al capítulo número tres y cuatro.
- Revisión de trabajo de campo.
- Revisión en plataforma de la investigación.
- Entrega al tutor de las referencias bibliográficas.
- Entrega del capítulo número cinco.
- Correcciones al capítulo número cinco.
- Entrega de análisis de resultados obtenidos.
- Entrega final del anteproyecto corregido y revisado.
- Se realizó el trabajo de campo para la investigación sobre el cuestionario número tres.
- Se presentó propuesta para el cumplimiento de la normativa vigente, con el propósito de evitar costos innecesarios a la institución.
- Se realizaron revisiones y correcciones a la investigación.
- Presentación de borrador del informe.
- Correcciones al borrador de informe.
- Presentación del informe final.

3.4.2 Cronograma de Actividades

Año 2015																			
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo					
No	Actividades realizadas	23	24	25	27	4	6	14	15	6	11	22	23	24	28	2	5	7	9
1	Solicitud a la empresa para realizar la práctica.																		
2	Entrevista con el Representante legal.																		
3	Entrevista al Gerente Financiero de la cooperativa.																		
4	Entrevista al auditor interno de la cooperativa.																		
5	Entrega de Cuestionario 1																		
6	Encuesta a personal de cooperativa.																		
7	Realización de correcciones.																		
8	Elaboración anexo 1 y 2.																		
9	Entrega de evaluación integral.																		
10	Elaboración capítulo 1.																		
11	Respuesta de autorización de la empresa.																		
12	Reunión con tutor para presentación.																		
13	Entrega del capítulo 2.																		
14	Entrega capítulo 3 al tutor.																		
15	Correcciones realizadas al capítulo 2.																		

Año 2015																			
		Febrero				Marzo				Abril					Mayo				
No	Actividades realizadas	23	24	25	27	4	6	14	15	6	11	22	23	24	28	2	5	7	9
16	Correcciones realizadas al capítulo 3.																		
17	Entrega de borrador de anteproyecto al tutor.																		
18	Entrega de anteproyecto revisado y corregido al tutor.																		
19	Tesis 1 trabajo de campo																		
20	Revisión de Trabajo de Campo																		

Año 2015

		Junio			Julio		Agosto		Septiembre		Octubre	
N o	Actividades realizadas	25	26	28	10	25	20	26	9	14	20	31
21	Presentación de resultados del trabajo de campo Capítulo 3											
22	Corrección Referencias Bibliográficas											
23	Corrección Proyecto de Investigación											
24	Revisión en Plataforma al proyecto de investigación											
25	Corrección instrumento 3 y 4											
26	Análisis de Resultados											
27	Realización de Cédulas de Análisis											
28	Envío de Propuesta Capítulo 5											
29	Correcciones Capítulo 5											
30	Correcciones al borrador del informe.											
31	Presentación borrador Informe al tutor.											

Capítulo 4

Resultados de la Investigación

4.1 Muestreo

Por no ser línea de investigación no aplica el muestreo, pero los sujetos de estudio fueron elegidos previamente.

4.2 Presentación de Resultados de la investigación.

4.2.1 Análisis FODA

Situación actual de la institución donde las fortalezas y debilidades son internas propias de la organización y de ser posible actuar sobre esas situaciones. Las oportunidades y amenazas son externas de la institución porque resulta difícil de poderlas modificar.

Cuadro 1

Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas por el Lavado de Dinero

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Capacidades especiales con que cuenta la cooperativa. 1. Presentación de informes ante la IVE. 2. Monitoreo de parte del Oficial de Cumplimiento y Auditoría Interna. 3. Aprobación de parte de la Superintendencia de Bancos. 4. Respeto, dedicación y atención al asociado.	Factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia 1. Carencia de un programa de capacitación. 2. Incumplimiento en la normativa aplicable. 3. Incumplimiento ante la IVE. 4. No reportar transacciones inusuales no dar el debido seguimiento que corresponde.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Factores que resultan positivos explotables que permiten obtener ventajas competitivas. 1. Ampliación de mercado por medio de Agentes móviles, puntos de servicio y agencias. 2. Supervisión de la IVE como persona obligada. 3. Apoyo de parte del sistema federado FENACOAC.	Proviene del entorno y pueden llegar a atentar contra la permanencia de la cooperativa. 1. Competencia desleal en productos financieros. 2. Aumento de remesas familiares que están fuera del perfil de los socios. 3. Pago de sanciones o multas por incumplimiento ante la IVE.

5. Fuente: gerencia financiera de la cooperativa

Cuadro 2

Procedimientos de Auditoría Interna

Sujeto de Investigación	Preguntas	Si	No	Respuesta
Auditor Interno	1. ¿En auditoría interna se cuenta con un programa de trabajo específico en control interno para evaluar la efectividad del cumplimiento de la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo?	X		Actualmente se realizan programas para la evaluación de Cumplimiento.
	2. ¿El departamento de auditoría interna evalúa el desempeño del oficial de cumplimiento de la cooperativa?	X		Se realizan evaluaciones de desempeño.
	3. ¿El departamento de auditoria interna evalúa que la oficina de cumplimiento examine oportunamente las transacciones inusuales para determinar si las mismas son consideradas sospechosas?	X		

Cuadro 3

Procedimientos del Oficial de Cumplimiento

Sujeto de Investigación	Preguntas	Si	No	Respuesta
Oficial de Cumplimiento	4. ¿Cuenta el Oficial de Cumplimiento con un programa de prevención de lavado de dinero y otros activos?	X		
	5. ¿Se han presentado casos de Lavado de Dinero en su cooperativa?		X	se realiza monitoreo sobre transacciones inusuales
	6. ¿Cuenta con un programa de capacitación?		X	Las capacitaciones se realizan de forma no programada.
	7. ¿Existe un adecuado sistema para monitorear las remesas que se salen del perfil de un asociado?	X		
	8. ¿Se encuentra la cooperativa inscrita en la Intendencia de Verificación Especial, como persona obligada?	X		
	9. ¿Se tiene un registro de las transacciones inusuales de los clientes, que después de ser investigadas y analizadas no llegan a ser consideradas como sospechosas?	X		se monitorean por seguridad
	10. ¿Cuál es el Objetivo fundamental de la I.V.E.?			Analizar la información sobre las transacciones de entidades financieras y no financieras.

Cuadro 4

Conocimiento de Conceptos de un Receptor Pagador

Sujeto de Investigación	Preguntas	Si	No	Respuesta
Cajero	1. ¿Qué es la Intendencia de Verificación Especial (IVE)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es una intendencia de la superintendencia de Bancos
	2. ¿Qué es Lavado de Dinero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Conjunto de operaciones realizadas en donde oculta el origen ilícito de bienes o recursos de actividades delictivas.
	3. ¿Qué es Financiamiento al Terrorismo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es el acto de intimidación que causa lesión grave o muerte
	4. Defina que son operaciones Inusuales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Son las transacciones que no tienen relación con la actividad económica de una persona.
	5. Defina que son operaciones sospechosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Transacciones inusuales que no se encuentran justificadas.

Cuadro 5

Conceptos del departamento de Contabilidad

Sujeto de Investigación	Preguntas	Si	No	Respuesta
Contador	6. Detalle las sanciones a Personas Individuales por faltar a la Ley de Lavado de Dinero			Prisión de seis a veinte años, Multa igual al valor de los bienes objeto del delito. Pago de gastos procesales, publicación de la sentencia en dos de los medios de comunicación escritos de mayor circulación en el país. En el caso de personas extranjeras las indicadas anteriormente y la pena de expulsión del territorio nacional.
	7. Detalle las sanciones a Personas Jurídicas por faltar a la Ley de Lavado de Dinero.			Responsabilidad penal de sus propietarios, directores, gerentes, administradores, empleados, etc. Multa de diez mil a seiscientos veinticinco mil dólares o su equivalente en moneda nacional. El pago de gastos procesales, En caso de reincidencia la cancelación de su personalidad jurídica en forma definitiva. Publicación en dos de los medios de comunicación escritos de mayor circulación en el país. El comiso o destrucción de los objetos provenientes de la comisión del delito.
	8. ¿A qué se dedica la Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB)?			Promover la estabilidad financiera y confianza en el sistema financiero supervisada.
	9. ¿Cuáles son las etapas del proceso de Lavado de Dinero?			Colocación, Ocultación, Integración
	10. ¿Cree que pueden existir procedimientos sencillos para explicar a los usuarios de las cooperativas la aplicación de la ley?		X	

El análisis obtenido en la presente investigación de campo se mostró de acuerdo al orden planteado, para el efecto se diseñaron instrumentos que fueron dirigidos al personal de la cooperativa de ahorro y crédito con el objetivo de:

1. Determinar el incumplimiento y aplicación de la normativa contra el lavado de dinero y otros activos en las cooperativas de ahorro y crédito y demás disposiciones relacionadas con el lavado de dinero.
2. Evaluar los aspectos generales del funcionario gerencial designado por la persona obligada, que tiene la responsabilidad de vigilar el incumplimiento de programas y procedimientos internos.
3. Estimar la incidencia financiera (costo económico) que conlleva el incumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero y otros activos.
4. Probar por medio de un cuestionario de control interno la implementación y aplicación de un adecuado sistema de prevención de lavado de activos.

Cuadro 6

Salarios y Costos de la Unidad de Prevención (Expresado en Quetzales)

Sueldos y Prestaciones	Oficial de Cumplimiento		Auxiliar		Total
	Mensual	Anual	Mensual	Anual	
Sueldo Mensual	6,000.00	72,000.00	4,000.00	48,000.00	120,000.00
Bonificación de Ley	250.00	3,000.00	250.00	3,000.00	6,000.00
Bono14	-	6,000.00	-	4,000.00	10,000.00
Aguinaldo	-	6,000.00	-	4,000.00	10,000.00
Total Sueldo Anual		87,000.00		59,000.00	146,000.00
Total Sueldos Anuales Unidad de Prevención					146,000.00
Capacitaciones					10,000.00
Controles					20,000.00
Costo de la inversión de la implementación de la normativa contra el lavado de					176,000.00

Fuente: elaboración propia

Cédula 1

Hallazgos y sugerencias realizados en base a FODA de la Institución

Al realizar la entrevista se pudo notar que el gerente general tiene bien enfocada la visión y la misión de la cooperativa, por ser una institución prestadora de servicios con creatividad, innovación y pasión a todos los asociados por medio de la cobertura amplia, mejorar la calidad de vida de un asociado colocando productos accesibles y de alta calidad a nivel nacional. Se menciona sobre el gran crecimiento que ha tenido la institución gracias al conocimiento, estrategias y experiencia de 20 años al servicio dentro de la cooperativa se ha logrado lo que hoy se ve reflejado.

Hallazgos

- Carencia de un programa de capacitación anual
- Incumplimiento de la normativa prudencial
- Control en la implementación de formularios nuevos
- Incumplimiento en la aplicación de la normativa contra el lavado de dinero y otros activos.
- No reportar transacciones inusuales, no dar el debido seguimiento que corresponde.

Sugerencias

- Implementar un programa anual con fechas propuestas de capacitaciones actualizadas.
- Dar conocer la normativa prudencial a todos los empleados para que estén enterados y esto va hacer posible por medio de capacitaciones.
- Actualizar a los empleados de los distintos formularios que se llenan de parte de la intendencia de verificación especial.
- Apoyar a los empleados brindándoles los conocimientos sobre el tema de lavado de dinero para que estén alertas de lo que significa.
- Al momento de reportar cualquier transacción inusual estar debidamente al tanto de lo que sucede con esa operación y darle el debido seguimiento.

Fuente: elaboración propia

Cédula 2

Hallazgo y sugerencia al oficial de Cumplimiento

Al realizar la entrevista se pudo notar que el Oficial de Cumplimiento si esta en enfocado en el trabajo pero le falta poner en práctica los conocimientos sobre este interesante tema a todo el personal, se menciona sobre el gran crecimiento que ha tenido la institución en personal de nuevo ingreso a los que se necesita capacitar sobre la implementación de la normativa.

Hallazgo

Al no contar con un programa anual de capacitación se mantiene al personal en un estado de desconocimiento de normas y leyes aplicables dentro de la institución.

Sugerencia

La capacitación tiene como propósito ampliar conocimientos y reafirmar habilidades, aspectos que generan un valor intangible para la organización. Y el proceso comienza con la aplicación del diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), seguido de la calendarización anual y finaliza con la implementación del programa. La capacitación es parte importante de la perspectiva de formación y crecimiento motivo por el que este proceso se considera crítico por no existir un programa determinado con fechas propuestas al año.

Fuente: oficial de Cumplimiento

Cédula 3

Comparación entre Multas y Formularios

Formularios Implementados por la Intendencia de Verificación Especial

IVE-IR-01	Para inicio de relación con el futuro asociado tipo Individual
IVE-IR-02	Para inicio de relación con el futuro asociado tipo Jurídico
IVE-CO-03	Aplica para las transacciones mayores a \$10,000.00
IVE-CO-05	Reporte de Transacciones de \$10,000.00 en adelante
IVE-R-01	Aplica para la información de personas obligadas
IVE-TF-21	Envío de información sobre transferencias de fondos a la IVE
IVE-DV-17	Reporte Mensual de Recepción de efectivo en moneda extranjera.
IVE-FT-20	Información General del Oficial de Cumplimiento

Multas Aplicadas por la Intendencia de Verificación Especial Personas Individuales

- Prisión inmutable de seis a veinte años (6 a 20)
- Multa igual al valor de los bienes, instrumentos o productos objeto del delito.
- Pago de gastos procesales
- Publicación de la sentencia, por lo menos en dos de los medios de comunicación social escritos de mayor circulación en el país.
- En el caso de personas extranjeras las indicadas anteriormente y la pena de expulsión del territorio nacional.

Personas Jurídicas

- Responsabilidad penal de los propietarios, directores, gerentes, administradores, funcionarios, empleados, etc.
- Multa de diez mil a seiscientos veinticinco dólares (US\$.10,000.00 a US\$.625,000.00) o equivalente en moneda nacional.
- El pago de gastos procesales
- En caso de reincidencia de lavado de dinero u otros activos la cancelación de la personalidad jurídica en forma definitiva.
- Publicación de la sentencia, por lo menos en dos de los medios de comunicación social escritos de mayor circulación en el país.
- El comiso o destrucción de los objetos provenientes de la comisión del delito.

Fuente: oficial de Cumplimiento

Cédula 4

Reporte Mensual de Recepción de Efectivo en Moneda Extranjera

Este instructivo establece lineamientos para el envío de información a la Superintendencia de Bancos, por la Intendencia de Verificación Especial, sobre transacciones que impliquen la recepción de efectivo en moneda extranjera. Empresas especializadas en servicios financieros en forma mensual.

Posición	Contenido	Observaciones
1,2	DV	Indica el tipo de información que contiene el archivo DV= Divisas en Efectivo.
3,4	Últimos dos dígitos del año que se está reportando.	10=2010
5,6	Dígitos que indican el mes al cual corresponden las transacciones que se están reportando.	01=Enero 02=Febrero ... 11=Noviembre 12=Diciembre
7,8	Código de Tipo de Entidad que está reportando.	Bancos (BA), Sociedades Financieras (FI), Entidades Fuera de Plaza (OS), Empresas especializadas en servicios financieros que sean parte de grupos financieros (AR= Arrendadoras, TJ= Tarjetas de Crédito, FT= Factoraje y Otros que especifique la Junta Monetaria) y Casas de Cambio (CC).
9	Punto.	Punto que delimita el nombre del archivo de la extensión.
10,11,12	Extensión del archivo: código de la entidad que reporta.	Deben colocar los tres dígitos del código.

Fuente: superintendencia de bancos

Cédula 5

Cédula de Revisión de Formularios

Formularios Implementados por la Intendencia de Verificación Especial	
IVE-IR-01	Se revisan los formularios que son de inicio de relación porque es la primera impresión de una persona para poder detectar de donde obtiene los ingresos para realizar los depósitos, transferencias y otras transacciones
IVE-IR-02	Se revisan los formularios que son de inicio de relación aquí se va a diagnosticar como esta esa empresa o entidad. Y que ingresos obtiene, de donde los obtiene.
IVE-CO-03	Este reporte se llena a solicitud de la intendencia de Verificación especial por las Transacciones de \$10,000.00 en adelante para que queden registrados e identificados.
La revisión de parte de Auditoría interna se realiza de forma trimestral de cada una de las cuentas para poder tener la certeza de estar llenando correctamente los formularios.	

Fuente: auditoría interna

4.3 Discusión de resultados

Tomando como base los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo, se presenta la discusión en donde se confronta el marco teórico con los hallazgos encontrados en cuanto al incumplimiento en la implementación de técnicas de seguridad en la normativa contra el lavado de dinero y otros activos efecto Económico-Financiero, en una cooperativa de ahorro, crédito y servicios varios.

Según el artículo 22 del Reglamento de la Ley de Lavado de Dinero u otros activos, acudir al oficial de cumplimiento quien será el responsable de vigilar el cumplimiento del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento al terrorismo, deberá presentar los informes mensuales de IVE CO-05 operaciones mayores a \$.10,000.00 en efectivo, TF-21 transferencia de fondos mayores o iguales a \$.2,000.00, compra de divisas mayores o iguales a

\$.3,000.00, informes trimestrales de las actividades que realizaron durante el trimestre al Consejo de Administración, informes semestrales a la IVE si dentro del semestre se realizaron o no operaciones sospechosas.

Está encargado de darle seguimiento a cualquier transacción sospechosa o inusual que sea reportada por los colaboradores por eso es importante ver que se cumplan y se apliquen las normativas vigentes dentro de la institución. Dentro de las obligaciones que tendrá un oficial de cumplimiento será el de minimizar el riesgo de las personas que realizan transacciones dentro de la institución y que esta utilizada para lavar dinero, esta función debe ser encomendada a un funcionario diligente y prudente nombrado por la junta directiva o la administración.

Se determinó que dentro de la cooperativa existen oficiales de cumplimiento designados para vigilar el incumplimiento de programas y procedimientos internos, pero estas funciones no son evaluadas por el consejo de administración. En el futuro es conveniente verificar que estas personas se comprometan con la institución y puedan desarrollar las labores designadas con eficacia, elaborar planes de capacitación para los colaboradores. Corresponderá al área de recursos humanos, realizar contrataciones de personal que cumpla con el perfil indicado para el puesto de oficial de cumplimiento, realizarle pruebas de polígrafo para poder confirmar datos necesarios para el puesto.

La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, establece en el artículo 2, que comete el delito de lavado de dinero y otros activos quien por sí o por interpósita persona:

- Que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, que se origine de la comisión de un delito;
- Adquiera posea administre, tenga o utilice bienes o dinero, o que por razón del cargo, empleo, oficio o profesión este obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;

- Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento, la propiedad de bienes o dinero, derechos relativos a tales bienes o dinero, o que por razón del cargo, empleo, oficio o profesión este obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito.

Porque es importante dar a conocer a todos los colaboradores de la cooperativa el delito o el costo económico financiero en el que podría incurrir, que por error no se tomen en cuenta las políticas, programas, leyes y procedimientos internos, del cual se deriva una multa que oscila entre los \$10,000.00 a \$625,000.00, o equivalente en quetzales, si la institución reincide en no cumplir con esta normativa se cancelará la personalidad jurídica en forma definitiva. Cabe mencionar que las penas aplicables para las personas individuales consiste en: prisión de 6 a 20 años, multa igual al valor del dinero o bienes objeto del delito.

Según la ley contra el lavado de dinero y otros activos sección II artículo 5, de los responsables y las penas “Serán imputables a las personas jurídicas, independientemente de la responsabilidad penal de los propietarios, directores, gerentes, administradores, funcionarios, empleados o representantes legales, los delitos previstos en esta ley, cuando se tratare de actos realizados por los órganos regulares siempre que se hallaren dentro del giro u objeto normal o aparente de los negocios”.

A los colaboradores se les otorgan los siguientes incentivos: salario mensual, bono 14, aguinaldo, ahorro obligatorio del 10% sobre el salario, ahorro promesa, bono vacacional Q.200.00, seguro de vida, seguro médico, seguro dental. Los costos económicos que se determinaron en el desarrollo de la presente investigación en que está incurriendo la cooperativa de ahorro y crédito en el rubro de salarios y prestaciones laborales en la unidad de prevención y cumplimiento, es por un monto de Q176,000.00.

Salarios mensuales y prestaciones de ley del personal de prevención contra el lavado de dinero u otros activos en Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios, en donde se muestra la poca contribución que se hace sobre la implementación de técnicas de seguridad y prevención, como

bien se sabe que si se invierte en controles el costo va a ser mínimo comparado con el cierre de la institución o las multas que deberán pagar por el incumplimiento de la ley.

Los costos que se podrían utilizar en el tema de capacitación sobre detección y controles serian mínimos. Según encuesta realizada al oficial de cumplimiento, se estableció que lleva un registro de transacciones mayores a \$10,000.00 y que se cumple con el envío oportuno de la información que la ley establece y debe enviarse a la intendencia de verificación especial.

Según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos tiene como objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas y las autoridades competentes.

En la investigación se determinó que toda persona obligada debe estar informada en lo que se refiere a este tema y por lo tanto en capacitación constante para el mejor y mayor conocimiento para evitar situaciones que manchen la institución. Probar por medio de cuestionario de control interno la implementación y aplicación de un adecuado sistema de prevención de lavado de activos.

Realizar pruebas de cumplimiento a los colaboradores con relación a Ley de lavado de dinero u otros activos, para determinar el grado de conocimiento de la misma, lo que permitirá un mejor control en las operaciones financieras que se realicen en la cooperativa. En términos generales se logró determinar que los cargos que se desempeñan en la cooperativa son: atención al público, cajas receptoras, créditos y cobros, contabilidad, cumplimiento, auditoría, sistemas, gerencia financiera, gerencia general.

Cada uno de estos departamentos debe estar debidamente informado sobre el tema de cómo prevenir el lavado de dinero para que vean las alertas que se pueden presentar. Las personas que visitan la cooperativa son personas asociadas y no asociadas porque pueden realizar transacciones

intersistema (depósitos, retiros, pago de tarjeta de crédito y débito), pago de luz, teléfono, recargas electrónicas.

Los riesgos son latentes y siempre van a estar presentes en una institución financiera porque se tomará en cuenta para estar prevenido, en el momento en que el personal de nuevo ingreso realice las actividades designadas ponga en práctica los conocimientos adquiridos en la inducción, lo que evitará caer en incumplimiento de la norma.

Capítulo 5

Propuesta de solución o mejora a la problemática

5.1 Introducción

En el presente capítulo se pretende obtener mejoras en el departamento de cumplimiento de una cooperativa para minimizar los errores que podrían darse como consecuencia de desconocimiento de la normativa contra el lavado de dinero u otros activos, que tendrá como efecto económico y financiero en una Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios.

Programar capacitaciones constantes para el enriquecer el conocimiento de los empleados que servirán para que conozcan el contenido de la ley contra el lavado de dinero u otros activos, y cuáles son las consecuencias el no aplicar dicha normativa y no solo van a perjudicar a la institución si no estabilidad laboral y la confianza de los asociados.

En la propuesta se establece como mejorar el tema implementación de técnicas de seguridad por medio de capacitaciones a bajo costo para que sean de forma constante y no genere demasiado gasto a la institución que va a ser menor al de una sanción por parte de organismos legales.

Porque la incidencia que ha tenido en las cooperativas de ahorro y crédito ha sido de carácter administrativo y financiero, por no contar con un programa de prevención podría verse afectada con sanciones pecuniarias y penales, lo cual podría afectar negativamente a la cooperativa.

También se da a conocer el involucramiento de la administración en el cumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero y otros activos, aspectos mínimos formales que debe poseer el oficial de cumplimiento de una cooperativa como las obligaciones.

5.2 Antecedentes

Toda cooperativa a nivel nacional cuenta con un departamento de cumplimiento que se encarga de mantener a todo el personal informado sobre los temas de la intendencia de verificación especial para tener el conocimiento sobre que es el lavado de dinero, quienes lo practican y de qué forma podría afectar a la institución, los oficiales de cumplimiento se enfrentan a problemas cuando un asociado no tiene como demostrar con documentos alguna venta de un producto artesanal y eso sucede cuando los auditores de la Intendencia de Verificación Especial no conocen como trabaja una cooperativa.

La cooperativa cuenta con políticas que deben de utilizar dándolas a conocer a los empleados de la institución darles cumplimiento y seguimiento para la mejora de los procesos. Los auditores internos y los oficiales de cumplimiento juegan un papel muy importante en toda empresa y en este caso en una cooperativa, son ellos los encargados de verificar el correcto manejo de políticas institucionales.

5.3 Justificación

Las cooperativas de ahorro y crédito son personas obligadas por la intendencia de verificación especial porque se evaluó sobre el tema del lavado de dinero u otros Activos para que se entienda como detectar transacciones inusuales o sospechosas que podrían surgir y no detectarse. El fin que se desea alcanzar es que la cooperativa no incurra en un hecho de lavado de dinero y otros activos, por medio de la implementación de técnicas de seguridad, detección y prevención para que la cooperativa siga funcionando y así mantener siempre dándole vida a los sueños de muchos asociados.

Las alertas deben ser tomadas en cuenta por todos los colaboradores cuando existen altos depósitos y retiros en efectivo de forma inmediata en las cuentas de ahorro, depósitos en grandes montos los cuales son retirados en cheque, como créditos que no son cancelados para cubrir la garantía y se haga efectiva, prestamos que son cancelados en forma anticipada.

5.4 Objetivos

- Determinar el incumplimiento y aplicación de la normativa contra el lavado de dinero y otros activos en las cooperativas de ahorro, crédito y demás disposiciones relacionadas con el lavado de dinero.
- Determinar las debilidades existentes.
- Mejorar los controles internos.
- Estandarizar programas de prevención.
- Dar seguimiento a todos los casos posibles de sospecha o inusuales.
- Establecer que las políticas y programas sean conocidas por todos los colaboradores.
- Realizar pruebas de conocimiento sobre leyes vigentes, políticas, programas internos.

5.5 Propuesta

A continuación se presenta la siguiente propuesta que incluye las siguientes actividades para mejorar las capacitaciones al personal en la Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios.

- Se desarrollarán capacitaciones a todo el personal de la cooperativa en las áreas de Caja, atención al público, créditos y cobros, auditoría interna, contabilidad, Gerencia financiera, Gerencia General.
- Se realizarán capacitaciones de forma trimestral que serán cuatro al año si no hay nada nuevo sobre el tema será para reforzar y ver cómo va evolucionando los conocimientos, el total de personas en la agencia es de 65 personas, se practicarán pruebas al final de la capacitación sobre el tema expuesto.
- Hay que tomar en cuenta que se desarrollaran en las instalaciones de la agencia en el salón de sesiones porque los costos no incluyen arrendamiento de salón, solamente compra de refacciones para el personal que este en la inducción, capacitación o reforzamiento en cuanto a temas de la Intendencia de Verificación Especial, impartidas por el Oficial de cumplimiento titular y suplente, donde se dará apoyo de parte de auditoría interna.

- Las capacitaciones sobre técnicas de seguridad, se harán por la mañana antes de abrir la agencia las cuales serán impartidas durante una hora mínimo y dos máximo, con cada una de las áreas o departamentos.
- Los temas a tratar serán de Políticas, Manuales, Procedimientos, Leyes vigentes, reforzamiento interno y motivación en el clima laboral. Los recursos que se necesitan son una pizarra, un marcador, una cañonera y una computadora para proyectar la presentación.
- Las capacitaciones al personal serán autorizadas por el gerente general a solicitud del oficial de cumplimiento.
- Primer Módulo será el área de Caja y Atención al Asociado.
- Segundo Módulo será el área de Créditos, cobros y Mercadeo.
- Tercer Módulo será el área de contabilidad y auditoría.

Cuadro 7

Cronograma Trimestral de capacitación año 2016 -2017

Trimestre	Mes	Fechas		
		Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3
Enero – Marzo	Abril	4	5	6
Abril – Junio	Julio	4	5	6
Julio – Septiembre	Octubre	3	4	5
Octubre – Diciembre	Enero	9	10	11

Fuente: elaboración propia

Los gastos incurridos sobre refacciones o desayunos será de Q14.00 cada uno, con un total de 65 empleados, el material utilizado será de dos copias para cada empleado que contendrá una prueba de conocimientos aprendidos y la otra para preguntas posibles, durante la capacitación se utilizará una cañonera, computadora portátil, y pizarrón. Si se contará con la presencia de una persona

externa a la cooperativa se le pagaría viáticos por hospedaje, desayuno, almuerzo o cena dependiendo la distancia de donde se dirija.

Cuadro 8

Costos por Refacción y Material utilizado en Capacitaciones

Empleados por departamento	No.	Desayunos		Material
Caja	10	Q16.00	Q160.00	Q5.00
Atención al público	8	Q16.00	Q128.00	Q4.00
Créditos y Cobros	34	Q16.00	Q544.00	Q17.00
Contabilidad	7	Q16.00	Q112.00	Q3.50
Auditoria	2	Q16.00	Q32.00	Q1.00
Cumplimiento	2	Q16.00	Q32.00	Q1.00
Gerencia	1	Q16.00	Q16.00	Q0.50
Gerencia financiera	1	Q16.00	Q16.00	Q0.50
	65		Q1,040.00	Q32.50
Fuente: elaboración propia		Costo por Trimestre		Q1,072.50

Beneficios al Realizar capacitación sobre el tema de Prevención Lavado de Dinero

Los beneficios que conlleva la capacitación en una cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios son múltiples dentro de los cuales se podrán considerar:

- Genera mayor rentabilidad para la organización debido a que el personal esta mayormente preparado y capacitado, eleva la parte del conocimiento del puesto que se desempeña en todos los niveles de la institución;

- Mejora enormemente las actitudes que poseen todos los colaboradores, la fuerza del trabajo de los individuos tiene como resultado que poseen la moral muy alta, enfrentan cambios con mayor facilidad.
- El personal se transforma positivamente al identificarse con todas las metas, objetivos y políticas de la organización; se va estructurando una mejor y mayor imagen de la institución y de los empleados que sirven para ella.
- La capacitación contribuye a desarrollar habilidades adicionales para que los colaboradores visualicen su promoción interna; se generan además propuestas acertadas para la solución de problemas.
- Resultan ideas innovadoras para reducir costos, por el aprendizaje adquirido en ellas como lo es sobre el tema de prevención lavado de dinero un tema económico y de importancia para una institución.

Conclusiones

1. Se concluye que dentro de la institución no se llevan controles en un cien por ciento por la falta de aplicación de normativa prudencial y el poco conocimiento sobre la ley contra el lavado de dinero, no se cumple con la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de la misma, de los programas y procedimientos internos relativos a la Ley de Lavado de Dinero u otros activos.
2. Las capacitaciones sobre técnicas de prevención y seguridad, se harán de forma trimestral en horario fuera de labores por la mañana con un mínimo de una hora, con cada una de las áreas o departamentos, se desarrollarán en tres módulos para no tener problemas de espacio por el número de colaboradores.
3. La incidencia financiera por no llevar un control adecuado y no tener procedimientos establecidos para la prevención del lavado de dinero u otros activos, sería objeto de una sanción que oscila entre diez mil \$ 10,000.00, a seiscientos veinticinco mil dólares \$625,000.00, o equivalente en quetzales.
4. Es importante tomar en cuenta que los cuestionarios de control interno, sirven para identificar quien realmente está comprometido con la aplicación de la normativa, con revisión de forma trimestral, individual, para poder demostrar que los colaboradores ponen en práctica los conocimientos obtenidos en las capacitaciones.

Referencias

1. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. *Metodología de la Investigación*. (5ª.ed.). México: McGraw-Hill.
2. Congreso de la Republica de Guatemala *Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo decreto 58-2005*. Guatemala:
3. Congreso de la República de Guatemala *Ley contra el lavado de dinero u otros activos decreto 67-2001*. Guatemala:
4. Congreso de la República de Guatemala *Reglamento de la Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo Decreto 86-2006*.
5. Congreso de la República de Guatemala *Ley de Impuesto de Solidaridad Decreto 73-2008*. Guatemala: Ediciones ALENRO
6. Congreso de la República de Guatemala *Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Acuerdo Gubernativo No. 118-2002*.
7. Congreso de la República de Guatemala *Reglamento de La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Acuerdo Gubernativo No. 438-2002, Reforma el Acuerdo Gubernativo Número 118-2002*.
8. Congreso de la República de Guatemala *Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2,012*. Guatemala: Superintendencia de Administración Tributaria.
9. Congreso de la República de Guatemala y las reformas a la *Ley FAT II Decreto Número 20-2,006*. Guatemala: Superintendencia de Administración Tributaria.
10. Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios *Programa de cumplimiento*.

11. Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios *Política Conoce a tu empleado.*
12. Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios *Política Conoce a tu asociado.*
13. Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios *Manual de Auditoría Interna.*
14. Universidad Panamericana *Manual de Estilo.*
15. Universidad Panamericana *Guía de Tesis ACA.*
16. Universidad Panamericana *Normas APA.*
17. Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) 40 recomendaciones.
18. Grupo de Acción Financiera Internacional. 40 Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera. [en Red] recuperado de: www.fatf-gafi.org.
19. Superintendencia de Bancos de Guatemala. recuperado de: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/faq/lavado>.
20. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 82-78 Ley General de Cooperativas. recuperado de: www.sib.gob.gt/es/normativa.

Anexos

Anexo No. 1



Universidad Panamericana

Facultad Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario aplicado en entrevista, dirigido a Gerente General de Cooperativa de Ahorro

Crédito y Servicios Varios, R.L.

1. ¿Cuál es la historia que motivo a la creación de esta institución?
2. ¿Cuál es la actividad económica principal?
3. ¿Qué productos se ofrecen en la institución?
4. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa de operar?
5. ¿Cuál es la localización geográfica de la institución?
6. ¿Cuenta con instalaciones propia?
7. ¿Cuál es el objetivo principal de la institución?
8. ¿Con cuántas sucursales o agencias cuenta actualmente?
9. ¿Cuántas personas laboran actualmente?
10. ¿Qué puestos de trabajo se manejan dentro de la Institución?
11. ¿Cuentan con algún seguro los empleados?
12. ¿Qué disposiciones legales y reglamentarias son aplicadas dentro de la institución?
13. ¿Qué Políticas se manejan dentro de la institución?
14. ¿Cuál es la estructura organizacional?
15. ¿Cuentan con seguro social y gozan de los beneficios los Empleados?
16. ¿Cuenta con algún Manual Contable?

17. ¿Qué método de contabilización utiliza?
18. ¿Cuál es el régimen legal y normativo de la institución?
19. ¿Es un agente retenedor de ISR?
20. ¿Se realizan pagos mensuales del ISR?

Anexo No. 2



Universidad Panamericana

Facultad Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario aplicado en entrevista, dirigido a Gerente Financiero y Auditor Interno de

Cooperativa de ahorro crédito y servicios varios, R.L.

1. ¿Qué metodología utiliza para resguardo y traslado de información?
2. ¿Qué sistema contable utiliza para la cooperativa?
3. ¿Qué sistema utiliza para facturación electrónica o manual?
4. ¿Cuáles facturas son afectas o no afectas por la prestación de servicios?
5. ¿Cuenta con un departamento de Auditoría Interna?
6. ¿Qué tipos de auditoría le han practicado?
7. ¿Con que frecuencia son conciliadas las cuentas bancarias?
8. ¿Existe algún control de Cheques?
9. ¿Cuenta la institución con capital propio o con algún financiamiento?
10. ¿Cuenta la institución con algún seguro de respaldo contra siniestros?
11. ¿Cuenta con políticas de crédito?
12. ¿Cuenta con la realización de un presupuesto anual?
13. ¿Existe algún control adecuado de las cuentas por cobrar y por pagar?
14. ¿Cuenta con un departamento de cumplimiento?

Anexo No. 3

Universidad Panamericana

Facultad Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario aplicado en entrevista, dirigido a Auditor Interno y Oficial de Cumplimiento titular y suplente de Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios, R.L.

1. ¿En auditoría interna se cuenta con un programa de trabajo específico en control interno para evaluar la efectividad del cumplimiento de la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo?
2. ¿El departamento de auditoría interna evalúa el desempeño del oficial de cumplimiento de la cooperativa?
3. ¿El departamento de auditoría interna evalúa que la oficina de cumplimiento examine oportunamente las transacciones inusuales para determinar si las mismas son consideradas sospechosas?
4. ¿Cuenta el oficial de cumplimiento con un programa de prevención de lavado de dinero y otros activos?
5. ¿Se han presentado casos de Lavado de Dinero en su cooperativa?
6. ¿Cuenta con un programa de capacitación?
7. ¿Existe un adecuado sistema para monitorear las remesas que se salen del perfil de un asociado?
8. ¿Se encuentra la cooperativa inscrita en la Intendencia de Verificación Especial, como persona obligada?



9. ¿Se tiene un registro de las transacciones inusuales de los clientes, que después de ser investigadas y analizadas no llegan a ser consideradas como sospechosas?

10. ¿Cuál es el Objetivo fundamental de la I.V.E.?

Anexo No. 4

Universidad Panamericana

Facultad Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario aplicado en entrevista, dirigido al Departamento de Caja y

Departamento Contabilidad de Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios, R.L.

1. ¿Qué es la Intendencia de Verificación Especial (IVE)?
2. ¿Qué es Lavado de Dinero?
3. ¿Qué es Financiamiento al Terrorismo?
4. Defina que son operaciones Inusuales.
5. Defina que son operaciones sospechosas.
6. Detalle las sanciones a Personas Individuales por faltar a la Ley de Lavado de Dinero
7. Detalle las sanciones a Personas Jurídicas por faltar a la Ley de Lavado de Dinero.
8. ¿A qué se dedica la Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB)?
9. ¿Cuáles son las etapas del Lavado de Dinero?
10. ¿Cree que pueden existir procedimientos sencillos para explicar a los usuarios de las cooperativas la aplicación de la ley?



Anexo No. 5

Universidad Panamericana
Facultad Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



Nueva Santa Rosa, 06 de Abril de 2015.

M.A. Bani A. Oliveros Mencos,
Coordinadora, Sede de Jutiapa,
Jutiapa,
Presente,

Deseándole éxitos en sus labores cotidianas, me dirijo a distinguida universidad para **HACER CONSTAR QUE**: Autorizo a la alumna **Amalia Judith Pérez Alvarez**, con carné número **2015 05 445**, para realizar la investigación del proyecto de graduación en mi empresa, brindándole información y apoyo relacionado a esta, suplicando su confidencialidad en los datos relacionados a mi empresa.

Sin otro particular me suscribo ante usted.

Atentamente,



Vo Bo.
Yolanda Isabel Samayoa López
Contadora General

11-4-15
Recibido
Londy Mencos

www.cooperativa-tonantel.com.gt

AGENCIA CENTRAL Calle 7a. Zona 1, Santa Rosa	AGENCIA BARBERENA 2a. Calle 4-38 Zona 1, Barberena, Santa Rosa	AGENCIA MATAQUESCUNTELA 1a. Calle 2a Av. Zona 4, Mataquecuntes, Jutiapa	AGENCIA SAN JOSÉ PINULA 1a. Calle 1-48 Zona 2, San José Pinula, Guatemala	AGENCIA CHOCAMULLA 8a. Calle y 1a. Av. Zona 3, Barrio Santiago, Chocamulla, Santa Rosa	AGENCIA JUTIAPA Calle 15 de Septiembre 4-21 Zona 3, Jutiapa	AGENCIA SANTA CATARINA TITIA 4a. Av. 3-39 Zona 1, C.C. Villa del Ángel Santa Catarina Pita, Jutiapa	AGENCIA PROCERES 1a. Calle 1-45 Zona 1B, C.C. Las Praderas, 2do Nivel Local B-203, Guatemala
--	---	--	---	---	--	---	--

PBX: 7931-9797 • 7931-9595