

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



**“Análisis explicativo del sistema IVE para la prevención del lavado de dinero en la sección de créditos de la Empresa Banahorro, del municipio de Jalapa, departamento de Jalapa”**  
(Tesis de Licenciatura)

Mery Icelda Lucero Morales

Jalapa, septiembre de 2016

**“Análisis explicativo del sistema IVE para la prevención del lavado de dinero  
en la sección de créditos de la Empresa Banahorro, del municipio de Jalapa,  
departamento de Jalapa”**  
(Tesis de Licenciatura)

Mery Icelda Lucero Morales

Licda. Emmy Fuentes Solis (Tutor)  
Licda. Dora Urrutia de Morales (Revisor)

Jalapa, septiembre de 2016

## **Autoridades De Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades Facultad De Ciencias Económicas**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Vicedecano

**Saira Idania Tobar Aguilar**

Coordinadora

REF.:C.C.E.E.L.CPA.-PS.103-2016  
SEDE JALAPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 20 DE JULIO DEL 2016  
ORDEN DE IMPRESIÓN

**Tutor:** Licenciada Emmy Karina Fuentes Solis  
**Revisora:** Licenciada Dora Leonor Urrutia de Morales  
**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Tesis titulada:** "Análisis explicativo del sistema IVE para la prevención del lavado de dinero en la sección de créditos de la Empresa Banahorro, del municipio de Jalapa, departamento de Jalapa"

**Presentada por:** Mery Icelda Lucero Morales

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

**En el grado de:** Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría

Colegiado: 6697

efuentes@upana.edu.gt

Teléfono: 3000-9757

Guatemala, 20 de abril del 2016

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de la Tesis con el tema **“Análisis Explicativo del Sistema IVE para la Prevención del Lavado de Dinero en la Sección de Créditos de la Empresa Banahorro, del Municipio de Jalapa, Departamento de Jalapa”**, realizada por **Mery Icelda Lucero Morales** estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para continuar con los procesos correspondientes, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de noventa (90) puntos de 100.

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



**Licda. Emmy Karina Fuentes Solis**

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 03 de junio de 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

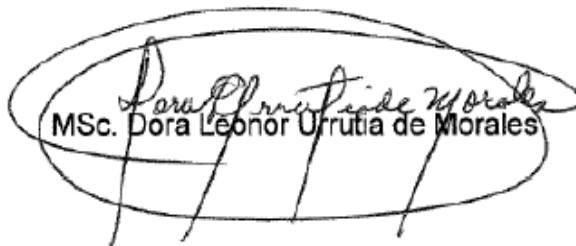
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **“Análisis explicativo del sistema IVE para la prevención del lavado de dinero en la sección de créditos de la Empresa Banahorro, del municipio de Jalapa, departamento de Jalapa”**, Realizado por: **Mery Icelda Lucero Morales**, carné No.1121625, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

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

  
MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

## **Dedicatoria**

### **A Dios y la Virgencita:**

Por guiar mi vida y confortarme en los momentos más difícil que he tenido, por ser mi luz y mi camino. Por haberme brindado sabiduría para culminar mi carrera y por todas su bendiciones.

### **A mis padres:**

Floresmila Morales y David Lucero, por esperar lo mejor de mí, en especial a mi madre por estar a mi lado en momentos más difíciles que he tenido, por su apoyo incondicional y su amor.

### **A mis hermanos (as):**

Silvia, Rafael, Mary, Vilma, Yuner, José, Lety, por su cariño y apoyo incondicional, por ser un pilar importante en los triunfos y fracasos, por sus palabras de ánimo, fueron vital para impulsa mi deseo de seguir adelante.

### **A mi esposo:**

Rudy Fernando Valdéz Argueta por siempre estar a mi lado en las buenas y en las malas; por su comprensión, paciencia y amor, dándome ánimos de fuerza y valor para seguir a delante.

### **A mi abuela:**

Por sus palabras y apoyo.

### **A mis cuñados (as):**

Por sus palabras de ánimo, y por creer siempre en mí.

**A mis amigos:** Por su apoyo y por cada palabra de ánimo.

**A la universidad:** Por permitirme culminar mi carrera

**A mis compañeros:** Por su apoyo incondicional.

**Un agradecimiento especial para todas aquellas que de una u otra forma  
contribuyeron a este triunfo.**



## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Marco Conceptual</b>	
1.1 Antecedentes del problema	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Justificación del problema	3
1.4 Objetivos de la investigación	4
1.4.1 Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.6 Límites del problema	5
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Marco Teórico</b>	
2.1 Lavado de dinero	6
2.2 Definición de los delitos de financiamiento del terrorismo	7
2.3 Creación y funcionamiento de la intendencia de verificación especial	9
2.4 Sistemas de verificación IVE	10
2.6 Superintendencia de Bancos	11
2.8 Junta Monetaria	12
2.9 Administración de riesgo de crédito	12
2.9.1 Política de riesgos	14
2.9.2 Proceso crediticio	16
2.9.3 Riesgo de crédito	17

2.9.4 Ley de Bancos y Grupos Financieros	17
--	----

### **Capítulo 3**

#### **Marco Metodológico**

3.1 Tipo de investigación	24
3.2 Sujetos de la investigación	24
3.2.1 Investigación de campo	25
3.2.2 Investigación documental	25
3.3. Instrumentos de recolección de datos	25
3.3.1 Observación directa	26
3.3.2 Entrevista	26
3.3.3. Investigación Bibliográfica	26

### **Capítulo 4**

#### **Ejecución y resultados de la investigación**

4.1 Generalidades de la investigación	27
4.2 Muestreo	27
Tabla No. 1 Identificación de alerta	28
Cuadro No. 1	29
Transacciones sospechosas reportadas a la intendencia de verificación especial	29
4.2.1 Determinación de la prevención del delito a través de la muestra	29
4.2.1.1 Conocimiento del cliente	30
Base legal para determinar cliente y usuario	30
Conocimiento del cliente entorno al lavado de dinero	31
4.2.1.2 Conocimiento del empleado	31
Conocimiento del empleado en relación al lavado de dinero y otros activos	32

Falta de capacitación de personal en Banahorro	32
Desconocimiento en el llenado del –IVE-	33
4.3 Presentación de resultados	33
4.3.1 Análisis contable del cliente	33
4.3.1.1 análisis en el manejo de crédito	34
4.3.1.2 Manejo de cuentas bancaria	34
Cuadro No. 2	34
Manejo de depósito monetario periodo del 01 de noviembre al 31 de enero del 2016	34
4.3.1.3 Rentabilidad y productividad	35
Cuadro No. 3	35
Extracto de estado de cuenta monetaria, para solicitud de créditos	35
Mes: noviembre de 2015	35
4.3.1.4 Manejo de efectivo e inversiones para el otorgamiento de créditos	36
Cuadro No. 4	37
Comportamiento en el manejo de efectivo e inversiones	37
<b>Capítulo 5</b>	
<b>Propuestas de solución</b>	
5.1 Capacitación a los colaboradores de Banahorro	39
5.1.1 Objetivos de capacitación	39
Cuadro No 5	41
Programa de capacitación	41
5.1.2 Ventajas de la ejecución de la propuesta	43
Cuadro No. 6	44
Propuesta de inversión	44

<b>Conclusiones</b>	45
<b>Recomendaciones</b>	46
<b>Referencias</b>	47
<b>Anexos</b>	50

## **Resumen**

En síntesis la importancia de investigar acerca del delito de dinero, es un factor fundamental debido a que el delito de lavado de dinero, es uno de los pocos delitos que desencadena una serie de dificultades económicas en el país, el hecho de investigar que metodologías son utilizadas, es para comprender las acciones que llevan a cabo los entes encargados de la investigación para la recolección de medios de prueba, para ser ligados a procesos penales en el país.

La empresa Banahorro se dedica a la prestación de servicios bancarios, dentro de los cuales se puede mencionar el otorgamiento de créditos de consumo, los cuales están enfocados a todos aquellos clientes que poseen un ingreso fijo, entre ellos se pueden mencionar a las personas que trabajan para el estado, a empresas descentralizadas y privadas. Su fin primordial es atender a sus clientes de una forma íntegra, honesta, amable, y transparente, el cual está enfocado en el servicio al cliente; el otorgamiento de crédito es su fuerte debido a que maneja una cartera activa muy competitiva, así mismo se puede mencionar su cartera pasiva la cual a nivel bancario maneja las mejores tasas del mercado.

Es primordial tener presente el riesgo que acoge a cualquier entidad bancaria y en Banahorro no es la excepción; para esto se ha decidido fortalecer el conocimiento acerca del lavado de dinero que en la actualidad afecta a la economía en Guatemala.

Como medidas de prevención se toma en cuenta la capacitación sobre lavado de dinero para todos sus colaboradores; con esto se logra enriquecer el conocimiento de todos para poder mitigar el riesgo.

Sin embargo se hace necesario hacer un análisis, para establecer el uso y manejo del IVE, en relación al procedimiento de protocolo, que los empleados de Empresa Banahorro utilizan para indagar y conocer las inconsistencias que pueden afectar a la Empresa en relación al lavado de dinero.

## **Introducción**

El Sistema Financiero Nacional ha evolucionado en los últimos 10 años debido a los cambios sociales, políticos y sobre todo económicos que lo han puesto a la vanguardia en la tecnología y asistencia financiera

Su desarrollo y evolución ha requerido también su estandarización y control en respuesta a los riesgos que se corre en el manejo y control de la información financiera de cientos de miles de usuarios, que recurren a solicitar financiamiento o bien colocar sus recursos en espera de ser redituados, representa el manejo diario de millones de quetzales, constituyen el motor que mueve la economía nacional.

La Intendencia de Verificación Especial, es un tipo de unidad que a nivel internacional 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.

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

# Capítulo 1

## Marco Conceptual

Para indagar en torno al tema “Análisis Explicativo del Sistema IVE para la prevención del lavado de dinero en la Sección de Créditos de la Empresa Banahorro, del municipio de Jalapa, departamento de Jalapa” se hace necesario describir los elementos fundamentales que intervienen en el proceso de la investigación desarrollado de la siguiente manera:

### 1.1 Antecedentes del problema

Banahorro inició operaciones el 6 de enero de 1966, con parte de capital del estado de Guatemala y un alto porcentaje descontado de su salario a todos los trabajadores guatemaltecos activos de esa época. El fin principal era y sigue siendo apoyar a todos los trabajadores guatemaltecos y convertirse en la mejor solución financiera para ellos.

Banahorro se dedica a otorgar préstamos a todas las personas que trabajen para el estado de Guatemala y empresas privadas establecidas que se encuentren en común acuerdo con dicho banco, dentro de sus operaciones se encuentran las siguientes:

Operaciones activas:

Otorga créditos fiduciarios, prendarios, hipotecarios.

Operaciones pasivas:

Recibe depósitos monetarios, a plazo y de ahorro.

Servicios:

Compra y venta de moneda extranjera (efectivo y documentos), y realiza y recibe transferencia de fondos.

En el caso de compra y venta de moneda extranjera, presta este servicio toda vez el cliente posea cuenta bancaria, en igual forma procede con las transferencias de fondos.

Sus activos no superan los mil millones de quetzales y la mayor parte de su capital proviene de recursos de empleados guatemaltecos trabajadores del estado.

En el municipio de Jalapa, departamento de Jalapa, se encuentra ubicada la empresa Banahorro, en el cual se elaboró una investigación sobre la intervención del sistema IVE en la prevención de lavado de dinero en la sección de créditos, es necesario implementar mecanismos para mitigar el riesgo, El crédito de consumo es un préstamo que puede conceder una institución financieras, con el fin de permitir comprar algunos bienes o de disponer de una cantidad de dinero. Pueden suscribirse en una agencia bancaria o en algún lugar de ventas. Algunos organismos proponen también la suscripción en línea para un crédito de consumo.

En el departamento de Jalapa se encuentra ubicada la empresa Banahorro, en donde se elaboró una investigación sobre el sistema de la Intendencia de Verificación Especial; durante el período que se investigó se detectó que cuentan con un sistema de verificación especial, pero no con la correcta aplicación de las políticas en la prevención de lavado de dinero, la falta de criterio o la unificación de información.

Existen diferentes factores que determinan la prevención de lavado de dinero en los créditos de consumo, en la actualidad ha evolucionado y ha sido difícil combatir este problema; esto se debe a una mala aplicación y falta de consciencia de los miembros de las instituciones bancarias por no aplicar de forma correcta dichos procedimientos.

Lo anterior, se encuentra regido por leyes específicas de la Junta Monetaria, supervisado y regulado por la Superintendencia de Bancos, ambos entes que revisten la importancia para el país. Su historia data de la época de la Reforma Liberal con la creación del Banco Agrícola Hipotecario en 1,872, destinado a fomentar el sector agrícola y que luego fuera convertido en el Banco Nacional de Guatemala para luego desaparecer en 1,876. Muy lejano quedo este primer



intento que fue sucedido por otros más en 1,924-26, cuando fue creado el Banco Central de Guatemala, ente privado con participación estatal, que se encargó de la emisión, giro y descuento.

## 1.2 Planteamiento del problema

Toda empresa con fines lucrativos y en mayor medida para las instituciones financieras, el concepto de riesgo va unido al alcance de beneficio, dentro de sus acciones inherentes está la relativa a la asunción de riesgos mediante las operaciones de crédito, por esta razón se habla del binomio rentabilidad riesgo como algo inseparable en la gestión de las entidades financieras. Las decisiones sobre la concesión de créditos deben adoptarse dentro de la política general de la entidad que ha de estar encaminada a lograr el equilibrio entre rentabilidad, liquidez y seguridad y para mantener este equilibrio se hace necesario indagar entorno a los siguientes planteamientos:

¿Cuáles son los mecanismos que utilizan los empleados de Banahorro, para detectar anomalías en el proceder de los clientes en relación al lavado de dinero?

Desde un punto de vista, auditable y contable se hace necesario identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar el riesgo de crédito, propone ser un resumen de la estructura básica con que se debe contar para administrar efectiva y eficiente los riesgos de crédito asociados y las oportunidades, de tal forma de potenciar sus capacidades y crear valor patrimonial. Además, de delimitar las principales funciones de los entes encargados que minimicen los riesgos, así como la labor de control y supervisión sistemática, que debe existir para el monitoreo adecuado, esto servirá para Banahorro a combatir el lavado de dinero.

## 1.3 Justificación del problema

Evaluar el lavado de dinero en créditos de consumo es primordial, debido a que en la actualidad juega un papel importante; existen diferentes casos en los cuales las personas con el fin de legalizar el dinero proveniente de actos ilícitos busca entre otros casos colocarlo en el sistema

bancario de diferentes maneras, uno de estos casos se da en créditos de consumo, en donde actúan para manipular a diferentes personas, esto con el fin de colocarlo de una manera transparente y convertirlo en dinero lícito.

Es significativo tomar en cuenta que este tipo de producto implica un riesgo para la institución directa o indirecta; en consecuencia, los últimos años el lavado de dinero ha evolucionado y las medidas de prevención no han sido las correctas para prevenir y reprimir en su totalidad este delito.

El sistema financiero esta propenso a este tipo de delito, se pretende tomar medidas de información que ayuden. Para la empresa Banahorro es importante contar con estrategias que puedan mitigar el riesgo en créditos, debido a que está inherente a este tipo de problema.

## 1.4 Objetivos de la investigación

Para aclarar cómo se va hacer la investigación y tener parámetros que conduzcan de forma efectiva el proceder de la investigación se describen los siguientes objetivos:

### 1.4.1 Objetivo general

Investigar como interviene el sistema IVE, para la prevención de lavado en la sección de créditos de la empresa Banahorro, por medio de entrevistas y descubrimientos efectivos de casos que requieran atención en la detección de lavado de dinero en la empresa Banahorro, ubicado en el municipio de Jalapa, departamento de Jalapa, se fortalecerán los procesos de prevención de lavado de dinero y atenuar con ello el riesgo.

#### 1.4.2. Objetivos específicos

Identificar y determinar de forma clara las deficiencias que tiene el sistema IVE de la empresa en el sistema de créditos según la documentación pertinente.

Corregir de forma oportuna cada proceso del área que se someterá a análisis, para dar respuestas viables que orienten de forma práctica y sencilla el trabajo que debe hacerse en relación a la identificación de casos.

Capacitar al personal sobre cada proceso de prevención de forma general, para ampliar el conocimiento del trabajador.

#### 1.5 Alcances del problema

La investigación pretende obtener los mecanismos necesarios que ayuden a la detección de lavado de dinero en créditos de consumo. Esto involucra a todo el personal de la agencia Banahorro del municipio y departamento de Jalapa, con el fin de evitar el riesgo.

Generar propuestas que contribuyan a la prevención del lavado de dinero, con el fin de resguardar la integridad de la empresa y sus activos.

#### 1.6 Límites del problema

No contar con los recursos necesarios para la investigación, tomar en cuenta que el apoyo de la administración de la empresa es primordial para la elaboración de un plan estratégico que permita tomar medidas con las cuales se puede prevenir y reprimir el lavado de dinero en créditos de consumo.

La falta de información afectará y dificultará la investigación del problema, debido a que no se obtendrán los resultados deseados.

## Capítulo 2

### Marco Teórico

#### 2.1 Lavado de dinero

Para Noma Bautista 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. La cual se lleva a cabo mediante la realización de varias operaciones encaminadas a encubrir cualquier rastro de origen delictivo de los recursos. (Bautista, 2016). En ese sentido, y desde el punto de vista legal 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, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito.
- b) Adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito.
- c) Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero o derechos relativos a tales bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito.

Tomar en cuenta la descripción de la experta y los recursos ley en Guatemala el lavado de dinero, es una operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos de actividades ilícitas parezcan como fruto de actividades lícitas y circulen sin ningún problema en el sistema financiero, tal como lo indica J. Ponce en su tesis “El delito del lavado de dinero y otros activos en relación al proceso penal en Guatemala. (Ponce, 2007)

Según la Superintendencia de Bancos, el lavado de dinero no es más que darle transparencia lícita al dinero proveniente de actividades ilícitas; esto afecta a la sociedad, debido a que es proveniente de actividades como sobornos y trata de blancas.

El lavado de dinero afecta la economía de un país, debido al impacto que ocasiona a las instituciones y en sí a la población. Esto es un fenómeno que va en gran evolución a diario, el cual dificulta cada vez más el control de este ilícito porque las técnicas que utilizan los usuarios son diversas.

## 2.2 Definición de los delitos de financiamiento del terrorismo

El artículo 391 del Código Penal, establece que comete el delito de terrorismo quien con la finalidad de alterar el orden constitucional, el orden público del Estado o coaccionar a una persona jurídica de Derecho Público, nacional o internacional, ejecutare acto de violencia, atentare contra la vida o integridad humana, propiedad o infraestructura, o quien con la misma finalidad ejecutare actos encaminados a provocar incendio o a causar estragos o desastres ferroviarios, marítimos, fluviales o aéreos. (Ley Contra Lavado de Dinero y Otros Activos, Decreto Número 67-2001)

El artículo 4 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, establece que comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionare, proveyere, recolectare, transfiriere, entregare, adquiriere, poseyere, administrare, negociare o

gestionare dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo.” (Echeverría, 2009) A. Echeverría establece que el terrorismo básicamente se comete este delito quien realice alguno de los actos definidos como financiamiento del terrorismo en cualquiera de los convenios internacionales aprobados y ratificados por Guatemala, además se hace necesario indicar los siguientes artículos de la ley contra lavado de dinero y otros activos que están asociados al terrorismo financiero.

Artículo 1. Objeto de la ley. La presente ley tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas a que se refiera el artículo 18 de esta ley y las autoridades competentes.

Artículo 2. Del delito de lavado dinero u otros activos. 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, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;
- b) Adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;
- c) Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero o de derechos relativos a tales bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión este obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito.

Artículo 3. Extradición. Los delitos contemplados en la presente ley darán lugar a la extradición activa o pasiva, de conformidad con la legislación vigente.

Artículo 4. Personas individuales. El responsable del delito de lavado de dinero u otros activos será sancionado con prisión inmutable de seis a veinte años, más una multa igual al valor de los bienes, instrumentos o productos objeto del delito; el comiso, pérdida o destrucción de los objetos provenientes de la comisión del delito o de los instrumentos utilizados para su comisión; el pago de costas y gastos procesales; y la publicación de la sentencia en, por lo menos, dos de los medios de comunicación social escritos de mayor circulación en el país. Si el delito fuere cometido por persona extranjera se le impondrá, además de las penas a que se hubiere hecho acreedora, la pena de expulsión del territorio nacional, que se ejecutará inmediatamente que haya cumplido aquellas.

Artículo 18. De las personas obligadas. Para los efectos de la presente ley se consideran personas obligadas, las siguientes:

- 1) Las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.
- 2) Las personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores.
- 3) Las entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito. (Ley Contra Lavado de Dinero y Otros Activos, Decreto Número 67-2001).

Los artículos anteriores dan a conocer las diferentes obligaciones que posee el sistema financiero en si para mitigar el riesgo de lavado de dinero y otros activos. En la actualidad toda institución financiera corre el riesgo de lavado de dinero, no solo en créditos de consumo sino en sus demás productos.

### 2.3 Creación y Funcionamiento de la Intendencia de Verificación Especial

El origen del funcionamiento IVE. Se crea dentro de la Superintendencia de Bancos la Intendencia de Verificación Especial, que podrá denominarse solo como Intendencia o con las

siglas –IVE-, que será la encargada de velar por el objeto y cumplimiento de esta ley y su reglamento, con las funciones y atribuciones que en los mismos se establece. (Ley Contra Lavado de Dinero y Otros Activos, Decreto Número 67-2001), sin embargo este sistema ha tenido el acompañamiento de la ley para su funcionalidad y para que la aplicación sea contundente para R. García del Instituto Nacional de Ciencias Penales, resulta importantísimo crear sistemas regulatorios a través de formularios ejecutables y jurídicos apegados a la normatividad aplicable de a la ley, lo que hace que la convivencia entre particulares sea transparente y de la mejor forma posible. (Gibson, 2010) .

## 2.4 Sistemas de Verificación IVE

De conformidad con la Ley contra el lavado de dinero en su Artículo 38. Describe que La Intendencia de Verificación Especial -IVE- estará a cargo de un intendente y contará con el personal necesario para su operatividad. Sin embargo para S. Martínez se trata de identificar la acumulación o colocación de dinero de dudosa procedencia, Es la etapa inicial del proceso comprende la colocación de fondos de origen ilegal en el sistema financiero, por lo general a través de una institución financiera. (Juarez, 2014) Esto puede lograrse al depositar dinero en efectivo en una cuenta bancaria. Grandes cantidades de dinero se dividen en montos más pequeños y menos notorios y se depositan paulatinamente en diferentes oficinas de una sola institución financiera o en diversas instituciones financieras. En esta etapa puede darse el cambio de una moneda a otra, así como la conversión de billetes más pequeños en grandes valores monetarios. Además, los fondos ilegales pueden convertirse en instrumentos financieros, tales como giros postales o cheques, que son cambiados con fondos legítimos para no despertar sospechas. Asimismo, la colocación puede lograrse a través de las compras en efectivo de valores o algún contrato de seguro, entre otros.



## 2.5 Cliente bancario

De conformidad con el glosario de términos financieros se tipifica al cliente como: Persona natural o jurídica con la que una institución del sistema financiero establece, de manera directa o indirecta, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial; sin embargo para la revista Protección al cliente Bancario, lo identifica como el recurso más valioso al cual hay que proteger y asegurar para garantizar bienestar en el manejo de todas sus transacciones con el objeto de generar lealtad a los servicios que ofrece la agencia bancaria. (Vargas, 2016)

## 2.6 Superintendencia de Bancos

La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga. Para el ABC de la Educación Financiera la Superintendencia de Bancos es una entidad que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria, cuya misión es promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado. Ejerce la vigilancia e inspección de las entidades siguientes: Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, afianzadoras, aseguradoras, almacenadoras, casas de cambio, Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan. (Guatemala, 2016)

De acuerdo a lo consultado con las dos fuentes se determina que es una unidad técnica que supervisa el nivel financiero en general, es una entidad que se encarga de velar por el buen funcionamiento de las entidades bancarias, así como supervisar todas sus funciones y actividades.

## 2.8 Junta Monetaria

La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del Sistema Bancario Nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento de la banca privada nacional. Sin embargo para el ABC de la educación Financiera se establece que es el órgano encargado de determinar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y de velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga. (Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 133).

## 2.9 Administración de riesgo de crédito

Se constituye como un reglamento que tiene como objeto normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios. (Junta Monetaria, Resolución JM-93-2005)

Para los efectos del presente reglamento, se establecen las definiciones siguientes relacionadas a la administración de riesgo de crédito:

**Institución o instituciones:** se refiere a los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento.

**Activos crediticios:** son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable,

tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución.

Solicitantes: son las personas individuales o jurídicas que solicitan financiamiento o garantías a la institución; así como las personas individuales o jurídicas propuestas como fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros obligados de similar naturaleza.

Deudores: son las personas individuales o jurídicas que tienen financiamiento o garantías de la institución; así como las personas individuales o jurídicas que figuran como fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros obligados de similar naturaleza.

Endeudamiento directo: es el total de obligaciones, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, incluyendo las garantías obtenidas y los montos de créditos formalizados pendientes de recibir, provenientes, entre otros, de créditos en cuenta corriente y de entrega gradual, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, que una persona individual o jurídica ha contraído como titular con la institución.

Endeudamiento indirecto: es el total de obligaciones, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, que una persona individual o jurídica, sin ser titular del financiamiento, ha contraído con la institución en calidad de fiador, codeudor, garante, avalista u otro de similar naturaleza.

Endeudamiento total: es la suma del endeudamiento directo e indirecto de un deudor con la institución, para efecto de la evaluación del riesgo crediticio.

Créditos de consumo: son aquellos activos crediticios que en su conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales (Q3,000,000.00), si fuera en moneda nacional, o no sean mayores al equivalente de trescientos noventa mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$390,000.00), o su equivalente, si se trata de moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial.

Mora: es el atraso en el pago de una o más de las cuotas de capital, intereses, comisiones u otros recargos en las fechas pactadas, en cuyo caso se considerará en mora el saldo del activo crediticio. Para los activos crediticios que no tengan una fecha de vencimiento determinada, ésta se considerará a partir de la fecha en que se haya realizado la erogación de los fondos.

Capacidad de pago: es la capacidad económico-financiera de los deudores de generar flujos de fondos que provengan de sus actividades y que sean suficientes para atender oportunamente el pago de sus obligaciones. (Junta Monetaria, Resolución JM-93-2005)

### 2.9.1 Política de riesgos

Vilariño (2000) afirma

“Una política de riesgos debe partir de la estrategia, y esta intenta responder a preguntas sobre el futuro de la entidad a medio y largo plazo. Qué posición quiere tener a medio plazo (más de un ciclo económico), en los diferentes segmentos de clientes y productos (crédito al consumo, tarjetas, vivienda, financiación de pequeños comercios, financiación del ciclo comercial y productivo de PYMES, financiación de inversiones de empresas en funcionamiento, financiación de proyectos, financiación de grandes empresas, sector público, promoción inmobiliaria, comercio exterior, compras de empresas). También la estrategia debe señalar con claridad dónde no se quiere estar. El posicionamiento estratégico deberá realizarse además en términos de zonas geográficas, sectores económicos, segmentos de clientes, divisas, junto con el grado de concentración admisible y los recursos de capital necesarios.

Acompañando a lo anterior se deben hacer explícitos los objetivos a medio y largo plazo sobre la calidad de la cartera, rentabilidad esperada y tasas de crecimiento.

Una orientación estratégica no puede olvidar que también implica realizar ciertas renunciaciones, y que tan importante es definir dónde se quiere competir, como en qué sector, producto, mercado o segmento de clientes no se quiere estar, debido a desventajas en términos de recursos de capital, red bancaria, recursos humanos especializados, tecnología o nivel de riesgo admisible, individual o de grupos. Estas renunciaciones también pueden definirse mediante individuos, grupos de empresas, zonas geográficas o niveles de riesgo. La ausencia de definición y la aparición de tierras de nadie, es un factor de erosión de los márgenes, ineficiencias, tensión excesiva de los recursos y actúa como un factor de freno permanente de las opciones estratégicas elegidas.

La política de crédito escrita es la piedra angular para una práctica sana de concesión y administración de los préstamos. Una adecuada política de crédito proporciona estabilidad a pesar de los cambios en la dirección, una referencia para los gestores, claridad para minimizar la confusión en las directrices de crédito y criterios para evaluar nuevas oportunidades de negocio". (Pp. 3, 5).

Es importante que toda empresa o institución financiera cuente con una debida diligencia de prevención de lavado de dinero, debido a que están propensas a este tipo de inconveniente, es por ello que es importante contar con una política que prevea o mitigue el riesgo de lavado de dinero en créditos de consumo.

## 2.9.2 Proceso crediticio

Artículo 4. Identificación del mercado objetivo. El plan estratégico institucional y sus modificaciones deben identificar el mercado principal hacia el cual se orienten los activos crediticios de la institución. Una vez identificado el mercado objetivo se emitirán directrices relativas a los aspectos siguientes:

- a) Principales actividades económicas hacia las que se canalizarán los activos crediticios;
- b) Características de los segmentos de mercado a los que se desea orientar los activos crediticios;
- c) Condiciones generales bajo las que se pacten los activos crediticios; y,
- d) Excepciones que puedan hacerse a lo establecido en los incisos anteriores.

Artículo 5. Manual de crédito. Las políticas y los procedimientos para la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios deberán constar por escrito en un manual de crédito que será aprobado por el Consejo de Administración, o quien haga sus veces.

El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, velará por la actualización del manual de crédito y autorizará las modificaciones al mismo, las que serán comunicadas a la Superintendencia de Bancos, a más tardar diez (10) días hábiles después de su aprobación.

Las nuevas instituciones que se constituyan deberán remitir una copia del manual a que se refiere el presente artículo a la Superintendencia de Bancos antes del inicio de sus operaciones.” (Junta Monetaria, Resolución JM-93-2005).

### 2.9.3 Riesgo de crédito

Elizondo (2003) afirma

“Es conveniente antes de iniciar el análisis del riesgo del crédito, identificar en las operaciones del balance las fuentes de exposición de riesgo de crédito, al que se enfrenta una institución financiera

Si se observa el balance de una institución financiera, notaremos que la principal fuente de riesgo de crédito al que están expuestas las mismas, tiene su origen del lavado de los activos. Los activos de las instituciones financieras se encuentran divididos en activos financieros (bonos, acciones, papel bancario, papel privado), activos con naturaleza crediticia (principalmente préstamos comerciales, hipotecarios o al consumo)”. (p. 45, 46).

Todas las instituciones financieras corren el riesgo de lavado de dinero en créditos de consumo; la administración del riesgo es clave para el éxito de sus planes, objetivos, metas y resultados, debido a que trae consigo el impacto en los accionistas y clientes en general.

Una adecuada Administración de Riesgos debe actuar de manera proactiva en la identificación de aquellas oportunidades de negocio, donde el equilibrio entre riesgo y beneficio sea atractivo, fortaleciendo la solidez y rentabilidad de las instituciones.

### 2.9.4 Ley de Bancos y Grupos Financieros

“Artículo 1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros. (Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002)

Artículo 2. Denominación. Para efectos de la presente Ley, la denominación “banco” comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo. (Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002)

Artículo 3. Intermediación financiera bancaria. Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos. (Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002)

Artículo 4. Excepciones. Las entidades que reciban depósitos o aportaciones de sus asociados y de terceros, tales como las cooperativas, las sociedades mutualistas, las asociaciones comunitarias de desarrollo, empresas comunitarias asociativas, organizaciones no gubernamentales y organizaciones privadas de desarrollo, entre otras, y que sean normadas por una ley especial, quedan exceptuadas de las disposiciones de esta Ley. En todo caso, tales entidades estarán obligadas a presentar las informaciones periódicas u ocasionales que les requiera la Superintendencia de Bancos. (Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002)

Artículo 5. Régimen legal. Los bancos, las sociedades financieras, los bancos de ahorro y préstamo para la vivienda familiar, los grupos financieros, y las empresas que conforman a estos últimos, y las oficinas de representación de bancos extranjeros se regirán, en su orden, por sus leyes específicas, por la presente Ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y, en lo que fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y la Ley de Supervisión Financiera. En las materias no previstas en estas leyes, se sujetarán a la legislación general de la República en lo que les fuere aplicable. (Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002)

Los actos administrativos y resoluciones que dicten, tanto la Junta Monetaria como la Superintendencia de Bancos en aplicación de las leyes y reglamentos aquí indicados, observando



el debido proceso, serán de acción ejecutiva y aplicación inmediata. (Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002)

Artículo 6. Constitución. Los bancos privados nacionales deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, con arreglo a la legislación general de la República y observar lo establecido en la presente Ley.

Los bancos extranjeros podrán:

- a) Establecer sucursales en la República; y,
- b) Registrar oficinas de representación únicamente para la promoción de negocios y el otorgamiento de financiamiento en el territorio nacional.

Para el efecto, el banco extranjero interesado deberá nombrar a un representante legal para operar la oficina de representación que establezca en el país. Dicho representante legal deberá inscribirse en el registro que establezca la Superintendencia de Bancos y emitirle a ésta la información periódica u ocasional que le requiera, relativa a los negocios que tal oficina realice en el territorio nacional.

La Junta Monetaria reglamentará los requisitos, trámites y procedimientos para el registro de oficinas de representación de bancos extranjeros. (Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002).

Huerta de Soto (1998) afirma

“El desarrollo de la teoría económica en relación con el dinero, la banca y los ciclos económicos se ha producido de forma relativamente reciente en la historia del pensamiento económico. Los conocimientos económicos que vamos a exponer han surgido, por tanto, con un gran retraso temporal respecto de los hechos económicos que han querido explicar (desarrollo de la banca con reserva fraccionaria y aparición

recurrente de ciclos económicos de auge y recesión) y de su correspondiente plasmación jurídica. Y es que los estudios en torno a los principios jurídicos, el análisis de las lagunas y contradicciones apreciadas en los mismos, la búsqueda y depuración de sus vicios lógicos, etc., se han verificado históricamente con mucha más antigüedad y pueden remontarse incluso, como ya hemos visto en los capítulos anteriores, hasta la doctrina jurídica clásica romana. En todo caso, y siguiendo la teoría evolutiva de las instituciones (jurídicas, lingüísticas y económicas), según la cual éstas surgen a lo largo de un dilatado proceso histórico e incorporan un enorme volumen de información, conocimientos y experiencias, no es de extrañar que las conclusiones que vamos a extraer de nuestro análisis económico del contrato de depósito bancario de dinero, tal y como se desarrolla hoy en día, encajen y respalden en gran medida los contenidos provisionales que de manera más intuitiva ya pudieron extraerse desde el punto de vista estrictamente jurídico en los capítulos anteriores”. (Pp. 135, 136).

El lavado de dinero en créditos de consumo en una institución bancaria es más común, debido a que por el tipo de productos es más vulnerable; por ello en los últimos años las instituciones financieras solicitan al cliente información relevante que ayude a conocer un poco más al cliente, así como verificar la procedencia del dinero a depositar, y para esto solicitan que el depósito o pago de crédito se haga con cheque de caja, esto con el fin de mitigar el riesgo.

#### ABC de Educación Financiera

“Los bancos son instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero (captar) y quienes lo necesitan (prestar), a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad.

Dentro de las principales operaciones y servicios de los bancos se mencionan las siguientes:

a) Operaciones pasivas:

Recibir depósitos monetarios, a plazo y de ahorro, crear y negociar bonos y/o pagarés, previa, autorización de la Junta Monetaria, crear y negociar obligaciones convertibles y subordinadas.

Realizar operaciones de reporto como reportado.

b) Operaciones activas: otorgar créditos y realizar descuento de documentos, otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito y conceder anticipos para exportación emitir y operar tarjeta de crédito, realizar arrendamiento financiero y factoraje, invertir en títulos valores, adquirir y conservar la propiedad de bienes, realizar operaciones de reporto como reportador.

c) Operaciones de confianza: cobrar y pagar por cuenta ajena, recibir depósitos con opción de inversiones financieras, comprar y vender títulos valores por cuenta ajena.

d) Pasivos contingentes: otorgar garantías y fianzas, prestar avales, emitir o confirmar cartas de crédito.

e) Servicios: actuar como fiduciario, comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos:

Apertura de cartas de crédito  
Efectuar operaciones de cobranza  
Realizar transferencia de fondos  
Arrendar cajillas de seguridad

Los bancos también ofrecen el servicio de banca electrónica, el cual consiste en un sistema que permite a los usuarios realizar, desde cualquier computadora conectada a internet, operaciones bancarias como transferencias de fondos, pago de facturas y solicitud de préstamos. Cada banco tiene su propio sistema para ofrecer este servicio.

Al concentrar el dinero de los ahorrantes, la banca genera la posibilidad de canalizarlo por diferentes vías que otorgan diversos grados de rendimiento: una parte es para los clientes y otra para la ganancia del banco. Una función más de la banca es facilitar el flujo de dinero a través de medios de pago como son las tarjetas de crédito y débito, los cheques, las transferencias electrónicas.

Todas las actividades de la banca están reguladas por leyes financieras y son supervisadas por la Superintendencia de Bancos”. (Pp. 11,12).

Los bancos son instituciones financieras que ofrecen a las personas facilidades; fomentan el ahorro. Ofrece una gama de productos a la necesidad del cliente.

Artículo 41. Operaciones y servicios. Los bancos autorizados conforme esta Ley podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

- a) Operaciones pasivas: recibir depósitos monetarios; recibir depósitos a plazo; recibir depósitos de ahorro, crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria; obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste; obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros; crear y negociar obligaciones convertibles; crear y negociar obligaciones subordinadas; y, realizar operaciones de reporto como reportado, operaciones activas: otorgar créditos; realizar descuento de documentos; otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito; conceder anticipos para exportación; emitir y operar tarjeta de crédito; realizar arrendamiento financiero; realizar factoraje; invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria; adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior; constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y realizar operaciones de reporto como reportador.
- b) Operaciones de confianza: cobrar y pagar por cuenta ajena; recibir depósitos con opción de inversiones financieras; comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y, Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.
- c) Pasivos contingentes: otorgar garantías; prestar avales; fianzas; y, emitir o confirmar cartas de crédito.
- d) Servicios: actuar como fiduciario; comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos; apertura de cartas de crédito; efectuar operaciones de cobranza; realizar transferencia de fondos; y, arrendar cajillas de seguridad.

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

En toda investigación la recolección de datos permite tanto a quien desarrolla la propuesta como al lector obtener información de manera real y objetiva, por tal razón es necesaria la implementación de herramientas realistas y medibles para una ejecución adecuada al implementar cambios en los procesos que han sido estudiados.

#### **3.1 Tipo de investigación**

Durante y después del análisis explicativo del sistema IVE en la prevención de lavado de dinero en la sección de créditos de consumo, es necesario tomar en cuenta las distintas técnicas y métodos para el análisis e interpretación de la variable cualitativa, dan como referencia las deficiencias y de esta manera se puede fortalecer con elementos positivos el buen funcionamiento de una empresa.

#### **3.2 Sujetos de la investigación**

Una vez planteado el tema e identificado el problema, para verificar el aporte de la gestión administrativa con énfasis en el mejoramiento de los procesos del control en la prevención de lavado de dinero, se debe utilizar técnicas y métodos de investigación apropiados como: encuesta; es necesario diseñar cuestionarios que sean fáciles de comprender apoyados en preguntas cerradas y/o de selección múltiple, de esta manera poder identificar las causas y efectos del problema planteado.

Colaboradores del banco: la empresa Banahorro, cuenta con 12 empleados en el área de créditos de la agencia ubicada en el departamento de Jalapa, de los cuales se toma una muestra.

Estudiante universitario: para fines de investigación se actuó independiente en el desarrollo de la investigación como único recurso humano para la investigación sin embargo se efectuó un acompañamiento desde el criterio.

Clientes: al azar se abordaron clientes de la agencia bancaria para conocer sus puntos de vista en relación al tema de lavado de dinero, con el fin de tener un criterio externo en relación al tema.

### 3.2.1 Investigación de campo

Se realizó un análisis sistemático de la región y de la empresa, para poder comprender sus debilidades y obtener un mejor resultado de la investigación.

### 3.2.2 Investigación documental

Se visitó la empresa con anterioridad, esto con el fin de obtener información verídica para establecer objetivos y así poder indagar a profundidad y lograr el mejoramiento del sistema IVE en la prevención de lavado de dinero en la sección de créditos.

Por ser un estudio de caso y como la población es pequeño, no se realizará un muestreo, sino un censo.

## 3.3. Instrumentos de recolección de datos

Es un recurso que se utiliza para la extracción de información, sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados.

Las técnicas que se utilizaron se detallan a continuación:

### 3.3.1 Observación directa

Por medio de esta técnica el investigador verifica las diferentes actividades, dando la experiencia necesaria al comprobar de forma práctica cada una de las tareas a investigar. Además de evidenciar las deficiencias encontradas por medio de la experiencia al realizarlas.

### 3.3.2 Entrevista

A los empleados se les elaboró una serie de 11 preguntas, mismas que respondieron con base al criterio personal y experiencia en el puesto de trabajo, esta entrevista es de mucho apoyo debido a que ayuda a determinar el nivel de conocimiento de cada colaborador.

### 3.3.3. Investigación Bibliográfica

Constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación, además constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, ésta proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes.



## **Capítulo 4**

### **Ejecución y resultados de la investigación**

#### **4.1 Generalidades de la investigación**

El presente capítulo se hace una descripción desde el punto de vista auditable, en relación al manejo del formulario de intendencia de verificación especial (IVE), con los colaboradores de la empresa Banahorro, con el fin de conocer el uso correcto que se le da al formulario para considerar los productos de crédito financiero y la relación con los clientes, en cuanto al otorgamiento de créditos particulares.

Implica, diversas funciones que debe englobar la totalidad del llenado de dicho documento para cumplir con los requerimientos de ley de la superintendencia de Bancos de Guatemala.

Bajo este principio de función de los colaboradores, está el identificar, mediante el llenado de formulario las posibles áreas de riesgo, es necesario un adecuado conocimiento del llenado, además de hacer un estudio minucioso para eliminar los riesgos, los cuales son tareas importantes para recoger la información necesaria que garantice la confiabilidad del otorgamiento de crédito en relación con la empresa Banahorro y el cliente.

#### **4.2 Muestreo**

De conformidad con la identificación de transacciones sospechosas durante el periodo comprendido del uno de noviembre del 2015 a enero del 2016 el personal de Banahorro, recibió un total de diez reportes de transacciones sospechosas de las cuales tres se recibieron en el mes de noviembre; ocho en el mes de diciembre del 2015 y cuatro en el mes de enero del 2016 para un total de quince casos. De la totalidad de reporte enviados el 72% corresponden a operaciones

efectuadas en moneda nacional y el restante 28% en moneda extranjera (dólares de los Estados Unidos).

Es importante destacar que de conformidad con las frecuencias de monitoreo del total de transacciones seleccionadas al azar para la investigación del presente estudio se determinó que el riesgo es constantes, sin embargo es necesario observar el resultado de este procedimientos, sobre todo para determinar el riesgo, al cual se expone la empresa en su equivalente al análisis de un trimestre.

Tabla No. 1 Identificación de alerta

Quetzales o su equivalente en dólares	Descripción de alerta	Operaciones recibida de noviembre a enero del 2016 (300)	Porcentaje de riesgo de exposición
1 a 25,000.00	Normal	40	13.30%
25,001.00 a 100,000.00	Observación interna	30	10%
100,001.00 a 500,000.00	Análisis	20	6.60%
500,001.00 a 1,000,000.00	Sospechoso	15	5%

Fuente: sistema de monitorio Banahorro

Es importante destacar que dentro del 5% de los casos sospechosos, allí mismo van incluidos dentro de todo el manejo de servicios del Banco los casos sospechosos de crédito.

Y para tener un mejor panorama de la desegregación de los datos por producto, se describe el siguiente cuadro, de conformidad con la muestra obtenida durante este trimestre de noviembre 2015 a enero del 2016 se distribuyen de la siguiente manera.

Cuadro No. 1

Transacciones sospechosas reportadas a la intendencia de verificación especial

SERVICIOS	IVE-BA-01 (PERSONA O EMPRESA INDIVIDUAL)	IVE-BA-02 (PERSONA JURÍDICA)	REPORTES	PORCENTAJE
DEPÓSITOS MONETARIOS	2	1	3	20%
DEPÓSITOS DE AHORRO	1	1	2	13%
CRÉDITOS	7	2	9	60%%
SEGUROS	0	1	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia con base a datos del Banahorro.

La incidencia de transacciones sospechosas afecta el nivel crediticio de la dependencia Banahorro, además de poner en riesgo la integridad del manejo de clientes ante la Superintendencia de Bancos. Para obtener los resultados de las muestras seleccionadas se generaron una serie de inconsistencias sobretodo en el llenado del formulario IVE, los cuales se describen a continuación.

#### 4.2.1 Determinación de la prevención del delito a través de la muestra

Como Contador Público y Auditor, se hace necesario desarrollar la responsabilidad permanente de estar actualizado en todos los aspectos relacionados con su profesión, hace que dicho profesional pueda sostener constante su calidad como tal. Su preparación académica le permite enrolarse en campos como: contabilidad, finanzas, auditoría, administración, legislación fiscal, otros., conocimientos que pone en práctica en el desempeño de su profesión. Además de La ley Contra El Lavado de Dinero u Otros Activos basados en lo antes descrito se procedió a observar las cualidades técnicas de los 12 colaboradores encargados de la atención a los usuarios en la agencia Banahorro, durante este proceso sobresalieron diversos aspectos.

#### 4.2.1.1 Conocimiento del cliente

El conocimiento del cliente se hace difícil, cuando los colaboradores tienen múltiples actividades que hacer, al mismo tiempo provoca pasar desapercibido algunos datos que le sirven a las instituciones bancarias para determinar anomalías en el proceso de ingreso de información del cliente, cuando no se presta la debida atención se pueden cometer errores frente al lavado de activos.

Al entrevistar a los colaboradores se determinó que aún no saben detectar las categorías de clientes y usuarios. Debido a que el cliente es la persona natural o jurídica con la cual se tiene una relación contractual de carácter financiero la cual puede ser en forma ocasional o permanente. Sin embargo se determinó que los colaboradores pasan muchas veces desapercibida la oportunidad que tienen con ellos para ofrecer los servicios de crédito, garantizar con ello mayor seguridad en el llenado de documentación para informe de la Superintendencia de Bancos, debido a que los clientes manejan antecedentes en la base de datos, hace más fácil el acceso a investigar sobre su nivel crediticio, además da seguridad por la rotación de efectivo que maneja con el banco.

La diferenciación entre cliente y usuario tiene como propósito establecer controles más estrictos para los clientes, debido a que éstos tienen una relación significativa con las entidades bancarias, pero con controles suficientes para los usuarios. Sin embargo muchos de los colaboradores por buscar nuevos clientes cae en el error de ofrecer servicio de crédito a usuarios provocando con ello el riesgo de ingresar una documentación que si no se tiene el cuidado adecuado estos pueden alterar la información con errores que pueden llegar a desarrollar actividades sospechosas de lavado de dinero.

#### Base legal para determinar cliente y usuario

Para la Intendencia de Verificación Especial –IVE-, el conocimiento del cliente es la piedra angular de todo sistema de prevención de lavado de dinero u otros activos. Porque es una política estricta que le permite a la entidad identificar al cliente, definir su perfil por medio de otros aspectos, en donde reside, a que actividad se dedica, la magnitud y características básicas de sus

transacciones, su patrimonio estimado, otros. El inciso (d) del artículo 19 de la ley Contra El Lavado de Dinero u Otros Activos, establece que las personas obligadas deberán formular y poner en marcha medidas específicas para conocer e identificar a los clientes. Cuando establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro normal o aparente de sus negocios con un cliente sea éste habitual o no, deberán llevar un registro diseñado por la Intendencia de Verificación Especial –IVE-, en especial, cuando se trate de la apertura de cuentas, la realización de transacciones fiduciarias, arrendamientos de cajas de seguridad o la ejecución de transacciones que superen los diez mil dólares de los Estados Unidos en efectivo o su equivalente en moneda nacional.

#### Conocimiento del cliente entorno al lavado de dinero

De los clientes entrevistados y encuestados a la hora de preguntar ¿cree que el nivel bancario existe un buen control sobre la prevención y detección de lavado de dinero? Sólo el 10% manifestó que si y el 90% manifestó que el banco desconoce sobre la prevención y detección del lavado de dinero y otros activos, es una situación alarmante, porque parece ser que el cliente está más enterado del tema sobre lavado de dinero, que el personal de Banahorro, implica una amenaza fuerte, en relación al riesgo que se corre a diario en relación al procedimiento malicioso que puede utilizar el cliente para sacar ventaja de los bancos en el proceder al lavado de dinero.

#### 4.2.1.2 Conocimiento del empleado

Durante el proceso de selección del personal, se hace necesario determinar la conducta del colaborador a la hora de analizar y evaluar al cliente, este debe ser un requisito indispensable para garantizar la seguridad de la evaluación de cliente y usuarios, sin embargo esto se da en los colaboradores basado en la experiencia y se orientan por ejecutar, normas y procedimientos que les permitan conocer los antecedentes personales, laborales de los colaboradores sin embargo a falta de capacitaciones efectivas en relación al lavado de dinero se expone de manera inconsciente el recurso humano ante el cliente y usuario.

## Conocimiento del empleado en relación al lavado de dinero y otros activos

De conformidad con la encuesta se determinó, que los empleados del área de servicio Banahorro, demostró que el 71% de los empleados desconocen la ley contra el lavado de dinero y otros activos, dicha situación da como resultado, que no se cumple con los aspectos contenidos en la ley, asimismo el 29%, si cuentan con conocimientos básicos relacionados con la ley que regula este tipo de actividades, dentro de la estructura de la empresa Banahorro se cuenta con personal que debe capacitar en relación al cumplimiento de la ley antes indicada, que además es enlace directo con la Superintendencia de Bancos, a través de la intendencia de Verificación Especial – IVE-, sin embargo no siempre se coordina capacitaciones con intervalos frecuentes, deja en riesgo el desconocimiento general de la ley, para con los empleados, es por ello que hace falta con urgencia estandarizar conocimientos al respecto con todos los empleados, además la rotación de personal nuevo al servicio Banahorro, genera dificultades para conocer a fondo casos de lavado por parte de los empleados, razón por la cual se suma a las dificultades que hay para detectar con facilidad los casos que no son tan frecuentes pero es una amenaza latente para Banahorro.

## Falta de capacitación de personal en Banahorro

Las respuesta dadas por los empleados de Banahorro reporto que el 70% de los empleados no fueron capacitados para detectar lavado de dinero específico en créditos, en tanto que el 30% de los empleados respondieron que si recibieron capacitación básica, en cuanto a este aspecto, sin embargo manifestaron que son tantos los casos relacionados con la diversidad de productos que maneja el banco que es difícil detectar la manera en que operar los clientes para evadir la –IVE- sin embargo a pesar de las estrategias de cliente, han podido detectar algunos, de los cual han hecho los procedimientos que corresponden, además es importante destacar que la persona a cargo de la capacitación a este respecto tiene que atender toda una región y el tiempo nunca es suficiente para hacerlo con detenimiento en cada sucursal de Banahorro. De seguir así afectará el proceder de los casos.

Desconocimiento en el llenado del –IVE-

De conformidad con la entrevista y encuesta desarrollada con los auxiliares de crédito, indico el 40% que desconocen como es el correcto llenado, mientras que el 60% indicó que si cuentan con conocimientos básicos relacionado con los procedimientos de llenado –IVE-

Sin embargo en consideración a lo anterior, se determinó que al no contar con los conocimientos necesarios, en cuanto a procedimientos de controles escritos del formulario –IVE- no puede llevarse con eficiencia un efectivo control respecto al lavado de dinero y otros activos, con el fin de prevenir y detectar operaciones inusuales vinculadas al lavado de dinero en la recepción de Banahorro, tanto antes de otorgar un crédito, durante y después de otorgado el crédito.

### 4.3 Presentación de resultados

Después de haber realizado la entrevista a los colaboradores la empresa Banahorro en el departamento de créditos, determinaron diversos aspectos relacionados con el análisis e información del cliente para la prevención de delito de lavado de dinero de la siguiente manera.

#### 4.3.1 Análisis contable del cliente

La información que proporcionen los clientes ya sean éstos personas individuales o jurídicas debe ser verídica. Las instituciones bancarias utiliza esa información para entender los negocios del cliente y verificar si esta es coherente con las operaciones que realiza.

La información contable que suministra un cliente que realiza operaciones activas con la institución permite extractar datos útiles para analizar sus operaciones frente a la posibilidad de realizar transacciones de lavado de dinero.

Entre los elementos de juicio que aporta la contabilidad para este propósito de uso y manejo de formulario IVE se indican los siguientes:

#### 4.3.1.1 análisis en el manejo de crédito

Durante el trimestre que se realizó el estudio, se pudo detectar un caso el cual incluía a siete clientes estos eran manejados por una empresa, se enviaba a las siete personas a solicitar crédito de Q.10, 000.00, para dos años, sin embargo estos eran cancelados a los seis meses y solicitaban un nuevo crédito de la misma cantidad, cancelaban la tasa flat que es la más alta, con este proceder el IVE, no podía controlar de forma directa el procedimiento, por otra parte están los asesores de crédito quienes conocen el caso y hacen caso omiso porque les queda una buena ganancia debido al buen manejo que tienen con el pago puntual de sus clientes, es decir que a este proceder se suman una serie de elementos que buscan constantemente evadir la IVE, sin embargo se convierte en un delito que debe detectarse a tiempo para no afectar los intereses de Banahorro.

#### 4.3.1.2 Manejo de cuentas bancaria

Para fines de análisis en otorgamiento de créditos, se toman en cuenta algunos antecedentes previos con relación al manejo de cuentas, en función de la documentación del cliente se identificaron algunos datos y se procedió a conocer cuentas bancarias de algunos clientes entre ellas sobresalió el siguiente caso el cual manifestó anomalías en el manejo de cuentas:

Cuadro No. 2

Manejo de depósito monetario periodo del 01 de noviembre al 31 de enero del 2016

Mes	No. Transacciones	Valor Q.	Razón
nov-15	7	Q 63,234.12	Depósitos por debajo de los Q.10,000.00
dic-15	12	Q 108,401.34	Depósitos por debajo de los Q.10,000.00
ene-16	6	Q 54,200.67	Depósitos por debajo de los Q.10,000.00
Total	25	Q 225,836.13	Se mantuvo por debajo de los Q.10,000.00

Fuente: elaboración propia con base al Kardex de saldos de cuentahabiente Banahorro.



Con relación al análisis de este recurso contable de un cuentahabiente se pudo detectar lo siguiente:

- La totalidad de depósitos se efectuaron en efectivo, y fueron realizados por varias personas, se constató en las firmas que aparecen consignadas en las boletas.
- Se efectuaron varios depósitos en un día por abajo del monto de diez mil dólares o su equivalente en moneda nacional, hace suponer que con este mecanismo se evitó la elaboración del formulario IVE-BA-03 Reporte de Transacciones en efectivo superiores a US\$ 10,000.00 o su equivalente en moneda nacional.

#### 4.3.1.3 Rentabilidad y productividad

Con relación a estos elementos es indispensable destacar que en las cuentas registradas como empresas se detectan anomalías en relación al manejo de los fondos como se describe en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 3

Extracto de estado de cuenta monetaria, para solicitud de créditos

Mes: noviembre de 2015

Día del mes	Transacción	Debito	Crédito	Saldo
11	Dep		Q 8,000.00	Q 92,782.00
11	Ch	Q 50,000.00		Q 42,782.00
11	Dep		Q 23,730.00	Q 66,512.00
11	Ch	Q 50,000.00		Q 16,512.00
<b>Total</b>		Q 100,000.00	Q 23,730.00	Q 218,588.00

Fuente: elaboración propia con la muestra de un cuenta habiente Banahorro

- En cuanto a los cheques pagados, durante el período evaluado, se observó una considerable emisión de documentos girados a nombre de personas individuales los cuales fueron pagados en efectivo en la agencia.

- No existían cheques girados a nombre de empresas comerciales que evidencien que los mismos fueron utilizados como medio de pago a proveedores.
- Durante el período evaluado se observó que la cantidad de cheques pagados es a personas individuales, no corresponde a proveedores, esto demuestra que la cuenta es utilizada para transferir el dinero a otro destino.

#### 4.3.1.4 Manejo de efectivo e inversiones para el otorgamiento de créditos

Mediante el análisis de perfil del cliente se, logra proyectar las operaciones que realizarán los clientes de una institución bancaria, establece parámetros para conocer su nivel de ingresos y que las transacciones que realiza sean acordes a su actividad económica, en el presente caso se realizó una comparación entre el nivel de ingresos y egresos de la cuenta de depósitos monetarios No. A-55-0001-1 para determinar si concuerdan con los proyectados al momento de abrir la cuenta.

Información de perfil de cliente: no. cuenta de depósitos monetarios número: A-55-0001-1. Fecha de apertura de la cuenta: 01/11/2015. Nombre del solicitante: José Pablo López Zacarías. Fecha de nacimiento del solicitante 21 de julio de 1,956 no. cédula de vecindad: M-13 10,345 Profesión u oficio: agricultor actividad económica: comerciante. Nombre del establecimiento: Comercial San José. Objeto del Negocio: Compra de artículos de consumo diario. Otras fuentes de Ingreso: compra venta de vehículos y terrenos Ingresos mensuales aproximados: Q. 25,000.00. Egresos mensuales aproximados: Q. 15,000.00 rango de servicios bancarios a utilizar:

Servicio Rangos

Depósitos en efectivo De 0.01 a 40,000.00

Retiros en efectivo De 0.01 a 40,000.00

Clasificación de Cliente: Categoría “A”

El criterio de clasificación se realiza con base a la información proporcionada por el cliente en el formulario IVE-BA-01. Con base en la información del perfil del cliente y el rango mensual de depósitos y retiros en efectivo, se realiza la comparación entre el rango de operaciones reales y las consignadas en la información de la cuenta.

Cuadro No. 4

Comportamiento en el manejo de efectivo e inversiones

Productos y servicios	Rango proyectado hasta	Promedio real periodo evaluado	variación	% =variación x100%/rango proyectado
Depósitos en efectivo	Q 40,000.00	Q 212,885.00	Q 172,885.00	432.20%
Retiros en efectivo	Q 40,000.00	Q 219,125.00	Q 179,125.00	447.80%

Fuente: elaboración propia con datos de cuenta habiente Banahorro

Se puede observar que el promedio real de transacciones realizadas en la cuenta supera en más de cien por ciento el rango proyectado mensual declarado al inicio de la relación con la institución, así mismo, no se ha recibido por parte del cliente una justificación escrita sobre el aumento considerable de depósitos en efectivo durante el período evaluado.

Derivado del análisis de las transacciones efectuadas en la cuenta de depósitos monetarios No. A-55-0001-1 a nombre del señor José Pablo López Zacarías, se concluye que las operaciones efectuadas durante el período comprendido del uno de noviembre al 31 de diciembre del año 2015, se consideran sospechosas debido a que estas se realizan frecuentemente en efectivo y por valores que superan el rango mensual declarado que es de cuarenta mil quetzales.

(Q. 40,000.00), cuyos depósitos son hechos por personas naturales y no guardan relación con la naturaleza del negocio de cliente en función de los siguientes.

- No se recibió notificación escrita por parte del cliente que justifique el incremento considerable y constante del movimiento de la cuenta.

- Por lo expuesto, procede notificar a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial –IVE-.

## **Capítulo 5**

### **Propuestas de solución**

#### **5.1 Capacitación a los colaboradores de Banahorro**

Conforme a inciso b) del artículo 19 de la ley contra el lavado de dinero u otros activos, las instituciones bancarias deben de implementar un programa de capacitación permanente, el cual debe ser dirigido a todo el personal de la institución, es decir a funcionarios y empleados, principal a aquellos que estén en directo relacionados con los servicios que ofrece la institución y que puedan ser utilizados para el lavado de activos.

Como parte de las atribuciones, el colaborador es el encargado de organizar la capacitación y hacer del conocimiento del personal todas las disposiciones legales y reglamentarias, así como los procedimientos y controles internos con que cuenta la institución para la prevención y detección del lavado de activos. En tal sentido el Contador Público y Auditor como Oficial de Cumplimiento, deberá desarrollar un programa de capacitación que contenga como mínimo lo siguiente:

##### **5.1.1 Objetivos de Capacitación**

- Capacitar al personal de la institución sobre el tema de lavado de activos por medio de un programa que de acompañamiento a los procedimientos que ejecuta el personal para verificar que los conocimientos promovidos se ejecuten con efectividad.
- Conocer la normativa legal y técnica, así como la reglamentación interna adoptada en la institución para la prevención y detección del lavado de activos, conforme a la actualización y ejemplificación de casos.

- Mantener actualizado al personal sobre el tema de prevención y detección de lavado de dinero por medio de evaluaciones de desempeño que permitan determinar que todo está con normalidad en el proceder de análisis de clientes.

Cuadro No 5

**Programa de Capacitación**

Actividad	Horarios	Responsables	Lugar	PERÍODO DE TIEMPO					
				JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
				2016	2016	S	2016	2016	2016
Capacitación Generalidades del Lavado de Dinero u Otros Activos	2 HORAS	Colaboradores	SALON DE REUNIONES BANAHORRO JALAPA						
		Depto. Capacitación BANAHORRO							
Taller para Identificación de usuario en cuanto a obligaciones y responsabilidades derivadas de del Decreto. No. 67-2001 del Congreso de la República.	1 HORA	Colaboradores	SALON DE REUNIONES BANAHORRO JALAPA						
		Depto. Capacitación BANAHORRO							
Taller para identificación cliente Identificación y seguimiento de operaciones inusuales. Política “Conozca a su Cliente”	1HORA	Colaboradores	SALON DE REUNIONES BANAHORRO JALAPA						
		Depto. Capacitación BANAHORRO							
Seminario sobre el análisis de casos y reporte de operaciones sospechosas	1 HORA	Colaboradores	SALON DE REUNIONES BANAHORRO JALAPA						
		Depto. Capacitación BANAHORRO							
Acompañamiento y mejoramiento para evidenciar procedimientos de trabajo.	3 DIAS	Colaboradores	DURANTE LA EJECUCION DE HORARIO DE TRABAJO						
		Depto. Capacitación BANAHORRO							
Desarrollo de personal en el análisis de casos	5 DIAS	Colaboradores	DURANTE LA EJECUCION DE HORARIO DE TRABAJO						
		Depto. Capacitación BANAHORRO							

El cronograma de capacitación está orientado a la prevención y detección de lavado de activos puede impartirse de las siguientes formas: seminarios, conferencias, talleres y charlas impartidas por personal de la institución y/o personajes con experiencia sobre los temas a tratar. Además de compartir documentos e información relativa a la prevención de lavado de activos. (folletos, presentaciones, reportajes, otros.).

En cuanto a la ejecución o calendarización, es importante que el programa de capacitación se realice conforme a la calendarización aprobada y autorizada por el máximo órgano de administración de la institución. Así mismo, las entidades bancarias deberán enviar a la Intendencia de Verificación Especial, un reporte semestral sobre la capacitación efectuada, dentro del mes inmediato siguiente de finalizado cada semestre. Con el fin de promover la importancia de darle seguimiento al tema de lavado de dinero además de cumplir con los requisitos de ley para dicho procedimiento de trabajo bancario.

Además, se debe implementar un mecanismo disciplinario para llamarle la atención al personal por incumplimiento de la legislación y el programa de cumplimiento adoptado por la entidad. Dicho régimen sancionatorio debe ser autorizado y aprobado por el órgano de dirección superior.

En cuanto al procedimiento de análisis del perfil del cliente debe ser parte importante de los procedimientos adoptados a las instituciones bancarias, para prevenir que sus servicios sean utilizados para el lavado de activos, deben diseñar un sistema de perfiles que les permita describir en forma simple las características de cada uno de sus clientes. Estos perfiles deben ser relevantes al momento de confrontarlos frente a las operaciones realizadas por un cliente, éste proporciona parámetros para conocer de sus clientes: su nivel de ingresos, educación, preferencias, costumbres, hábitos financieros, transacciones acorde a su naturaleza, necesidades, otros.; todo ello contribuye a detectar operaciones inusuales o sospechosas que amerite una investigación y ser reportada a la Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia.



### 5.1.2 Ventajas de la ejecución de la propuesta

- Permite conocer a los clientes en todos sus aspectos como identificación, actividad económica a la que se dedica, referencias comerciales y personales, otros.
- Permite evaluar de mejor forma el riesgo que cada cliente representa para la institución.
- Disminuye el nivel de potenciales fraudes por parte de clientes que proporcionan datos falsos.
- Identifica clientes con antecedentes negativos que podrían ser perjudiciales para la institución.
- Permite establecer un perfil financiero, es decir, proyectar operaciones usuales o esperadas.
- Facilita la detección de operaciones inusuales y/o sospechosas.
- Permite obtener información documental sobre: información general del cliente (en la actualidad se utilizan los formularios de inicio de relaciones según sea el caso IVE-BA-01 para personas individuales y el IVE-BA-02 para personas jurídicas.)
- Documentar los procedimientos y/o mecanismos implementados por la entidad para verificar la información proporcionada por el cliente.
- Copia de documentos que señalen el lugar y fecha de nacimiento del cliente y evidencia de su domicilio.
- En caso de personas jurídicas, documentos legales que acrediten la existencia de la empresa y su objetivo, así como nombre de sus directores, apoderados, otros.
- Nivel de ingresos y procedencia de los mismos. Ubicación del Cliente en el Mercado o Segmentación del mercado. La segmentación del mercado no es más que definir criterios relevantes mediante los cuales se pueden agrupar a los clientes y las operaciones que realizan con las instituciones bancarias, según la información recolectada al momento de iniciar su relación conforme los lineamientos de la política de conocimiento del cliente. Su objetivo principal es, clasificar a los clientes de acuerdo a sus características y poder analizar sus operaciones para definir si éstas ameritan o no ser reportadas a la Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia. Mediante la segmentación del mercado las instituciones bancarias pueden:

- Establecer grupos de clientes que tiene características comunes.
- Determinar cuando los clientes que realizan operaciones en un determinado segmento, no tienen justificación financiera para realizar operaciones en segmentos superiores.
- Si un cliente cambia a un segmento diferente, esto se debe a un cambio en su actividad económica.
- Ciertos cambios de segmento, por ejemplo, cuando disminuye el volumen de las operaciones (segmentos inferiores), no son inusuales.

El Contador Público y Auditor debe dar cumplimiento y definir la forma efectiva de segmentar a los clientes de la institución para establecer los controles necesarios para detectar operaciones inusuales y /o sospechosas. Ejemplo de Segmentación de Cuentas Pasivas. Segmentación de Cuentas Clasificación o Segmentación Productos Promedio Mensual, Cuentas de Depósito (monetarias y Ahorro) Hasta 25,000.00 C Cuentas de Depósito (monetarias, ahorro y plazo fijo) Hasta 100,000.00 B Cuentas de Depósito (monetarias, ahorro y plazo fijo) inversiones Hasta 500,000.00 A Todas las anteriores De 1,000.000.00 en adelante entre otros.

Cuadro No. 6  
Propuesta de inversión

<b>Recursos</b>	<b>cantidad</b>	<b>costos</b>	<b>Total</b>
Manuales de capacitación	12	Q 1,020.00	Q 1,020.00
Coffe break	12	Q 300.00	Q 300.00
Marcadores y materiales de oficina	1	Q 35.00	Q 35.00
En el transcurso del año 6 capacitaciones		Q 1,355.00	Q 8,130.00

Fuente: elaboración propia.

## Conclusiones

1. Por medio de la investigación realizada se percibió que el delito de lavado de dinero es un tema que comprende diversas debilidades que poseen las dependencias bancarias, ante los grupos delincuenciales que operan en el país en virtud a su experiencia, recursos y organización.
2. Los asesores o el personal de capacitación de Banahorro debe darle prioridad al manejo y uso del formulario IVE, porque este hecho provoca que las victimas indirectas comprenden toda la población, no solo de Jalapa sino de todo el país debido a que altera la economía y devalúa la moneda, genera una crisis económica en el país y pone en riesgo el sistema financiero nacional.
3. Se pudo notar que los colaboradores aun no emplean métodos técnicos para determinar usuarios y clientes para hacer el análisis relacionado con antecedentes de origen, que no saben cómo argumentar los casos y carecen de medios de prueba que expliquen la información que recolectan de los clientes y usuarios del banco.
4. Como recursos de investigación de un hecho de lavado de dinero, intervienen los entes, por ejemplo la Intendencia de Verificación Especial –IVE- y el Ministerio Público, la IVE plantea la denuncia respectiva y el Ministerio Público, tiene a su cargo la investigación y correspondiente persecución penal.
5. Solo la capacitación constante de los colaboradores durante todo el año de forma intercalada pero con la firme convicción de su importancia se lograra mejorar en el proceder del análisis de casos de parte de los colaboradores a cargo de este proceso tan importante para el bienestar de la empresa bancaria.

## **Recomendaciones**

1. Es necesario prevenir y combatir el lavado de dinero, identifica de forma adecuada transacciones sospechosas, por medio de análisis de casos, sobre todo el que hacer de los sistemas de auditoría contable, es fundamental para abordar de forma constante el trabajo de análisis de casos, para garantizar el bienestar en el manejo de créditos de Banahorro.
2. Es recomendable darle seguimiento al programa de capacitación de Banahorro propuesto debido a que es necesario que todos los colaboradores puedan usar de forma adecuada el uso del formulario IVE, para tener una mejor cobertura en la toma de decisiones a la hora de identificar casos sospechosos.
3. Para determinar la comprensión de las capacitaciones, es recomendable hacer uso de la evaluación de desempeño, con el fin de asegurar que lo enseñado en capacitación se está se aplica de manera técnica a la hora de definir la atención directa tanto para los usuarios y clientes de Banahorro.
4. Es necesario que pueda identificarse de manera adecuada los códigos de IVE propuestos por la Intendencia de Verificación Especial –IVE- para no cometer errores en el llenado; de tal manera que se debe determinara con seguridad y con argumentos sólidos para respaldar la denuncia respectiva, sin margen de error.
5. Es recomendable capacitar de manera regular, durante todo el año para lograr mejorar en el proceder del análisis de casos de parte de los colaboradores a cargo de este proceso tan importante para el bienestar y solvencia de Banahorro.

## Referencias

### Bibliográficas

1. Bautista, N. (2016). *Aspectos Dogmaticos y Procesales del Lavado de Dinero*. Guatemala: USAID Y Justicia y Gobernabilidad.
2. Constitución Política de la República de Guatemala. (Artículo 133). *Constitución Política de la República de Guatemala*.
3. Echeverria, A. A. (2009). *El terrorismo y su financiamiento*. Panama: Revista Banca y Lavado de Dinero.
4. Elizondo, Alan. (2003). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. México: Editorial LIMUSA S.A. de C.V.
5. Gibson, R. G. (2010). *Prevencion de Labado de dinero y financiamiento al terrorismo*. Mexico : Instituto Nacional de Ciencias Penales.
6. Guatemala, B. d. (2010). Bancos y su funcionamiento. 44.
7. Guatemala, S. I. (2016). ABC de educación financiera. 45.
8. Juarez, S. E. (2014). *Metodo Aplicado para investigar el delito de lavado en Guatemala*. Guatemala: Stragus.
9. Junta Monetaria. (Resolución JM-93-2005). *Junta Moentaria*.
10. Junta Monetaria. (Resolución JM-93-2005).
11. Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos. (s.f.). En D. N. 67-2001.
12. Ley Contra Lavado de Dinero y Otros Activos. (Decreto Número 67-2001). *Ley Contra Lavado de Dinero y Otros Activos*.

13. Ley de Bancos y Grupos Financieros. (Decreto Número 19-2002). *Ley de Bancos y Grupos Financieros*.
14. Ponce, J. A. (2007). “*EL DELITO DE LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
15. Vargas, I. F. (2016). Marco Legal de Protección al Cliente Bancario. 26.
16. Vilariño, A. (2000). *La Gestión del Riesgo de Crédito*. Socio-Director de MDV Consultores.

## Egrafías

1. Superintendencia de Bancos

[http://www.sib.gob.gt/web/sib/lavado\\_activos/delitos?p\\_p\\_id=86&p\\_p\\_action=1&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=&p\\_p\\_col\\_pos=0&p\\_p\\_col\\_count=2&](http://www.sib.gob.gt/web/sib/lavado_activos/delitos?p_p_id=86&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=&p_p_col_pos=0&p_p_col_count=2&)  
(18/04/2016)

2. Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Numero 19-2002
3. Junta Monetaria, Resolución JM-93-2005
4. Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, Decreto Número 67-2001

## **ANEXOS**



## Encuesta



### Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

#### Universidad Panamericana

#### Entrevista a empleados de la entidad Bancaria Banahorro

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Puesto:** \_\_\_\_\_

Apreciable colaborador, ésta entrevista tiene por objeto hacer un análisis de su conocimiento de la prevención de lavado de dinero en créditos de consumo a la fecha, con el afán de formular objetivos claros y concisos para la toma de decisiones, por lo anterior se le agradece su participación a la presente contestando de maneja objetiva las siguientes interrogantes:

1. Para usted ¿Qué es lavado de dinero?

---

---

2. ¿Se pueden lavar activos en una sola operación?

---

---

3. ¿Qué haría usted para prevenir el lavado de dinero?

---

---

4. ¿Qué haría usted si en su empresa existiera el lavado de dinero?

---

---

5. ¿Cree que existe una manera efectiva para prevenir el lavado de dinero en su agencia bancaria?

---

---

6. ¿Quién puede ser sujeto activo del delito de lavado de dinero y otros activos?

---

---

7. ¿Qué es IVE para usted?

---

---

8. ¿Sabía usted que la IVE es un ente de la Súper Intendencia de Bancos?

---

---

9. ¿Cree que es importante que se den talleres para la prevención de lavado de dinero?

---

---

10. En la actualidad ¿Cree que a nivel bancario existe un buen control sobre la prevención y detección de lavado de dinero?

---

---

Desde ya agradezco su información en cada interrogante,

Mery Lucero

Licenciada

## Modelo de evaluación de desempeño

Marque con una X de conformidad con lo observado por el agente de entrenamiento en cualquiera de las 2 variantes de acuerdo a su criterio satisfactorio o necesario mejorar.

Nombre: _____		
<b>competencias a evaluar:</b>	<b>satisfactorio</b>	<b>Necesita mejorar</b>
<b>Eficiencia:</b>		
Presentación de los servicios en una forma profesional		
Determinar necesidades del cliente		
Resolución de problemas		
Manejo de las necesidades de los clientes		
Hacer preguntas y recopilar información		
<b>Eficacia:</b>		
Procesar órdenes		
Accesar a archivos de cuentas		
Accesar información en un sistema automatizado		
Procesar información		
<b>Servicio de calidad:</b>		
Mantener un trato cortés		
Ser atento con el cliente		
Hacer preguntas apropiadamente		
<b>Control de calidad:</b>		
Entregar mensajes clara y concisamente		
Saludar al contestar la llamada		
Manejo de información exacta		
Culminar la llamada con un cliente satisfecho		

\_\_\_\_\_  
Firma del supervisor


\_\_\_\_\_  
fecha

Comentarios:

Yo: \_\_\_\_\_ me comprometo a mejorar las áreas en las que aún no he desarrollado bien las competencias.

\_\_\_\_\_  
Firma del agente en entrenamiento

# Formularios IVE

FORMULARIO IVE-IR-01		Comercio e Industria de Chile
<b>FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES</b> - Persona o Empresa Individual -		
1. LOGO:		2. FECHA (dd/mm/aaaa)
<b>DATOS DE LA PERSONA SOLICITADA</b>		
3.1 Razón Social y Nombre Comercial	BANCO DE CHILE, S.A.	
3.2 Nombre de la central, sucursal o agente donde se solicita el producto o servicio	S.1.1 Código de agente o sucursal	
<b>DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE</b>		
4.1 Primer apellido	Segundo apellido	Apellido de casado
Primer nombre	Segundo nombre	Otros nombres
4.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa)	4.3 Nacionalidad	4.4 Dato nacionalidad
4.5 Lugar de nacimiento	4.6 Residencia (seleccionar una opción)	
4.6 Residencia (seleccionar una opción)	Residente Temporal Turista o visitante Día (especificar):	
4.7 Género	4.8 Estado Civil	4.9 Profesión u oficio
M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		
4.10 Tipo de identificación	4.10.1 Número	4.10.2 Lugar de emisión
	Departamento	Ciudad
4.11 Número de identificación tributaria (RUT)	4.12 Teléfono (línea fija)	4.13 Celular / Móvil
4.14 Correo electrónico / email	4.15 Dirección particular completa (No. de calle o avenida, No. de casa, coberta, andar, etc., oficina, etc.)	
País	Departamento	Ciudad
4.16 El solicitante actúa en nombre propio	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
4.16.1 Si la respuesta anterior es negativa, proporcionar información de la persona en nombre de quien actúa		
4.16.1.1 Nombre completo de la persona y/o razón social de la entidad		
Primer apellido	Segundo apellido	Apellido de casado
Primer nombre	Segundo nombre	Otros nombres
Razón Social/Razón Comercial	Género:	
	M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
4.16.1.2 Fecha de nacimiento, o nacimiento o constitución (dd/mm/aaaa)	4.16.1.3 País de Constitución/nacionalidad	4.16.1.4 Dato nacionalidad
4.16.1.5 Tipo de identificación	4.16.1.6 Número	4.16.1.7 Lugar de emisión
		País
4.16.1.8 Número de identificación tributaria (RUT) (Cuanto aplique)	4.16.1.9 Teléfono (línea fija)	4.16.1.10 Celular / Móvil
4.16.1.11 Dirección particular completa (No. de calle o avenida, No. de casa, coberta, andar, etc., oficina, etc.)	País	
4.16.1.12 Departamento	Ciudad	
4.17 El solicitante es Persona Extranjera Paliativamente (PEPT)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
PEPT: Quien desempeñe o haya desempeñado un cargo público extranjero en el extranjero o otro país, en cargo permanente en un organismo internacional, órganos de partidos políticos nacionales o de otro país.		
4.18 Tiene parentesco con una Persona Extranjera Paliativamente (PEPT)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
4.19 Si aceptado cancelar de una Persona Extranjera Paliativamente (PEPT)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
V si la respuesta es positiva, proporcionar información según lo indicado en el Anexo A.1 de Personas Extranjeras Paliativamente (PEPT).		
<b>REFERENCIAS DEL SOLICITANTE</b>		
5.1 Laborales (nombre de los dos últimos empleos)	Teléfono (línea fija)	Celular / Móvil
5.2 Personales (nombres de las personas que no sean familiares)	Teléfono (línea fija)	Celular / Móvil
<b>INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL SOLICITANTE</b>		
6.1 Fuentes de Ingresos	Porción de dependencia (I a numeral 6.2) <input type="checkbox"/> Ingreso propio (I a numeral 6.3) <input type="checkbox"/> Otros (I a numeral 6.4) <input type="checkbox"/>	
6.2 Nombre de la empresa o institución donde trabaja:	6.2.1 Teléfono	
	6.2.2 Pasaje que desempeña	
6.3 Dirección completa de la empresa o institución (No. de calle o avenida, No. de casa, coberta, sector, etc., oficina, etc.)		
País	Departamento	Ciudad
6.4 Actividad económica en que la empresa o institución se desarrolla (Industria, Comercio, Agricultura, Otros)		



**FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES**  
- Persona o Empresa Individual -

CONTENIDO		INFORMACIÓN ECONÓMICOFINANCIERA DEL SOLICITANTE		CONTENIDO	
5.2 Nombre del negocio del solicitante:					
5.2.1 Telefonos:			5.2.2 Número de identificación tributaria (NIT)		
5.2.3 Fecha de inicio de operaciones:			5.2.4 Tipo u objeto del negocio:		
5.2.5 Potencia del negocio:					
Uso:	Indicador	Indicador	Indicador	No. de Emp.	
5.2.6 Dirección completa del negocio (No. de calle o avenida, No. de casa, edificio, sector, lote, manzana, otros)					
Ciudad:	Departamento:	Municipio:		País:	
5.2.7 Actividad económica en que el negocio del solicitante se desarrolla: (Industria, Comercio, Agricultura, Otras)					
5.2.8 País de ciudadanía de los principales proveedores y clientes:					
Proveedores:			Clientes:		
5.3 Otras fuentes de ingreso adicionales (rentas, servicios profesionales, administración de empresas, acciones, respaldar)					
5.4 Ingresos mensuales aproximados del solicitante:					
Rango (estimación en US\$)		Indicar moneda	Rango (estimación en US\$)		Indicar moneda
0,00 - 1,000,00	<input type="checkbox"/>		0,00 - 1,000,00	<input type="checkbox"/>	
1,000,01 - 10,000,00	<input type="checkbox"/>		1,000,01 - 10,000,00	<input type="checkbox"/>	
10,000,01 - 20,000,00	<input type="checkbox"/>		10,000,01 - 20,000,00	<input type="checkbox"/>	
20,000,01 - 50,000,00	<input type="checkbox"/>		20,000,01 - 50,000,00	<input type="checkbox"/>	
50,000,01 - en adelante	<input type="checkbox"/>		50,000,01 - en adelante	<input type="checkbox"/>	

**6. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR AL FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES**

7.1 Cuando el equipo del formulario sea insuficiente, deberá indicar la información en hojas por separado, indicando el número al que corresponde.

7.2 Anexar al presente formulario la siguiente documentación:

7.2.1 Anexo AJ de productos y servicios.

7.2.2 Anexo AJ de otras fuentes, Anexo AJE de Personas Jurídicas Politicamente (PEP) y Anexo AJI de beneficiarios, cuando aplique.

7.2.3 Fotografía de los documentos de identificación de las firmas de la cuenta, producto o servicio.

7.2.4 En caso de ser extranjero, una fotocopia de su documento de identificación y del documento que acredite su condición registral, cuando aplique (pasaporte, tarjeta de residente, visa especial de viaje, etc.).

7.2.5 Fotografía de un medio, ya sea de agua, luz o teléfono o otro servicio similar, u otro documento similar, que registre la dirección de la vivienda apartada por el (o las) solicitante (s).

7.2.6 En caso de operar negocio propio o ajeno, fotocopia de patente de empresa y del formulario de inscripción en la SMIT o similar.

**8. OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE**

8.1 Me comprometo a informar de inmediato a la Persona Obligada cuando se produzca cambio en la información personal suministrada en este formulario y cuando se produzca un cambio significativo en el movimiento de fondos reportados. Para el efecto, por cambio significativo en el movimiento de fondos se entenderá cuando la cantidad reportada aumente o disminuya con respecto al valor indicado inicialmente en los numerales 5.3 y 5.4.

8.2 Autorizo a la Persona Obligada a verificar la información proporcionada en este formulario.

\_\_\_\_\_  
Firma del solicitante

\_\_\_\_\_  
Firma y código del empleado que accedió o suministró la información del formulario

\_\_\_\_\_  
Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información

\_\_\_\_\_  
Firma y código de quien autoriza la operación