

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**“Propuesta de mejora en los controles en el pago de Remesas Familiares
con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en Banco BR”**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED)

Vilma Eugenia Guerra Marroquín

Guatemala, junio 2015

**“Propuesta de mejora en los controles en el pago de Remesas Familiares
con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en Banco BR”**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED)

Vilma Eugenia Guerra Marroquín

Ing. Freddy Girón (**Asesor**)
M.Sc. Gabriela Corado (**Revisor**)

Guatemala, junio 2015

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. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón
Vice Decano

M. Sc. Ana Rosa Arroyo
Coordinadora

**Terna Examinadora que práctica el examen general
de la Práctica Empresarial Dirigida**

Lic. Federico Robles
Examinador

Lic. Elio Nuñez
Examinador

Lic. Francisco Prado
Examinador

Ing. Fredy R. Girón A.
Asesor

M. Sc. Gabriela Corado
Revisora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0025-2015-ACA-

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 12 DE MAYO DEL 2015

De acuerdo al dictamen rendido por ingeniero Freddy Girón, tutor y M.Sc. Ana Gabriela Corado Cumes, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto – PED- titulada “EVALUACIÓN DE CONTROLES EN EL PAGO DE REMESAS FAMILIARES CON RESPECTO AL RIESGO DE LAVADO DE DINERO EN BANCO BR”. Presentada por la estudiante Vilma Eugenia Guerra Marroquín, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 01699 de fecha 11 de abril del 2,015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



Lic. César Augusto Custodio Cobar

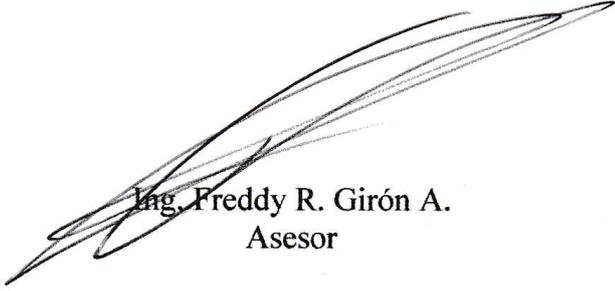
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Guatemala, 18 de noviembre de 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema **“Evaluación de controles en el pago de Remesas Familiares con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en Banco BR”**, presentado por la estudiante: **Vilma Eugenia Guerra Marroquín**, previo a optar al grado Académico de **“Licenciado en Administración de Empresas”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 85/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



Ing. Freddy R. Girón A.
Asesor

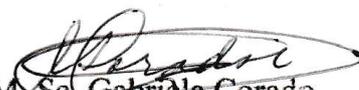
Guatemala, 12 de diciembre del 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema **“Evaluación de controles en el pago de Remesas Familiares con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en Banco BR”**”, presentado por el estudiante: **Vilma Eugenia Guerra Marroquín**, previo a optar al grado Académico de **“Licenciatura en administración de empresas”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,


M. Sc. Gabriela Corado
Revisor



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 856.2015

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante Guerra Marroquin Vilma Eugenia con número de carné 201401036 aprobó con 84 puntos el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, el día once de abril del año dos mil quince.

Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los veintidós días del mes de mayo del año dos mil quince.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Jaquelyn Fernández
cc. Archivo.

DEDICATORIA

- A DIOS:** por haberme brindado sabiduría, fortaleza y por todas sus Bendiciones.
- A MIS PADRES:** Olga Neri (+) y Luis Augusto, por su apoyo incondicional y esperar de mí siempre lo mejor.
- A MI ESPOSO:** Rolando por su invaluable apoyo, paciencia y comprensión
- A MIS HIJOS:** Chiqui, Tito, Nena, Dolly, Polo y Molly, por su gran amor
- A MI SOBRINA:** Camila, por todo su cariño, que este éxito profesional pueda ser para ella un ejemplo a seguir.
- A MIS HERMANOS:** Antonio, Francisco y Lucky, con amor fraternal
- POR SU APOYO:** a mi familia en general y amigos

Tabla de Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
1.1 Antecedentes	1
Reseña histórica de la empresa	1
Estudios Previos	2
Situación actual de la empresa	3
Capítulo 2	9
2.1 Marco teórico	9
Control	9
Control interno	9
Clasificación del control interno	10
Monitoreo	11
Políticas de control interno	12
Remesas familiares	13
Remesas y el sistema bancario guatemalteco	14
Lavado de dinero a través de remesas y régimen legal	15
Capítulo 3	19
3.1 Planteamiento del problema	19
Pregunta de investigación	21
Objetivos de la investigación	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos	21
Alcances y límites de la investigación	21
3.3.1 Metodología aplicada en la practica	22
3.3.2 Sujetos	23

3.3.3 Instrumentos	24
Cuestionario	24
Entrevista	25
Documentos	25
3.3.4 Procedimiento	26
Capítulo 4	27
4.1 Presentación de resultados	27
Resultados de análisis de la documentación del procedimiento de control interno administrativo	27
Resultado de las entrevistas	32
Resultados de cuestionarios	40
Capítulo 5	49
5.1 Análisis e interpretación de resultados	49
Proceso de control interno administrativo utilizados en el pago de remesas familiares respecto al riesgo de lavado de dinero	49
Políticas y procedimientos aplicados al proceso de pagos de remesas familiares	50
Cumplimiento de la normativa para el pago de remesas familiares, así como a La ley para prevenir el lavado de dinero	51
Sistema de monitoreo para el pago de remesas familiares	52
Conclusiones	56
Referencias bibliográficas	77
Anexos	79
Propuesta	58

1.	Presentación	61
2.	Justificación	62
3.	Objetivos	62
4.	Desarrollo de la propuesta	63
5.	Calendario de la implementación de la propuesta	71
6.	Comunicación de la propuesta	71
7.	Presupuesto de implementación	73
8.	Resultados esperados con la aplicación del manual	76
9.	Beneficios de la implementación de la guía	76

Lista de ilustraciones

1. Ilustración 1: Estructura organizacional extractada por departamentos	5
2. Ilustración 2: Análisis FODA, Banco BR	7
3. Ilustración 3: Flujograma 1, proceso de recepción y pago de remesas	28
4. Ilustración 4: Reporte: Remesas por día de casa principal Money Gram pagadas en banco BR	31
5. Ilustración 5: Tabla 1 Matriz de sentido, Entrevista al oficial de cumplimiento	32
6. Ilustración 6: Tabla 2 Matriz de sentido, Entrevista al oficial suplente de Cumplimiento	35
7. Ilustración 7: Tabla 3 Matriz de sentido, Entrevista a jefe de agencia y Supervisor	38
8. Ilustración 8: Gráfica No. 1: Medios de comunicación utilizados para informar sobre temas de lavado de dinero.	40
9. Ilustración 9: Gráfica No. 2: Evaluación de los medios de comunicación utilizados.	41
10. Ilustración 10: Gráfica No. 3: Evaluación de las políticas, normas y procedimientos implementados para la prevención de lavado de dinero.	42
11. Ilustración 11: Gráfica No. 4: Frecuencia de capacitaciones y actualización de temas de lavado de dinero	43
12. Ilustración 12 : Gráfica No. 5: Evaluación del conocimiento de la normativa de ley Para la prevención de lavado de dinero.	44
13. Ilustración 13: Gráfica No. 6: Frecuencia de monitoreo del pago de remesas familiares.	45
14. Ilustración 14: Gráfica No. 7: Límites de pago de remesas familiares.	46
15. Ilustración 15: Gráfica No. 8: Resguardo de evidencia documental en el pago de remesas familiares.	47
16. Ilustración 16: Gráfica No. 9: Método utilizado para el monitoreo del pago de remesas familiares.	48
17. Ilustración 17: Figura 1: Técnica Analítica 1 del flujo de fondos de las operaciones del pago de remesas	54

18. Ilustración 18: Figura 2: Técnica Analítica 2 del flujo de fondos de las operaciones del pago de remesas	55
19. Ilustración 19: Flujograma 2, descripción de proceso de controles y responsabilidades	65
20. Ilustración 20: Tabla No. 4 Descripción de proceso	66
21. Ilustración 21: Flujograma 3, Descripción actual de proceso de controles y responsabilidades	69
22. Ilustración 22: Cronograma 1, Capacitaciones para colaboradores de banco	70
23. Ilustración 23: Cronograma 2, Implementación de la guía de control interno BR, en la prevención de lavado de dinero	71
24. Ilustración 24: Tabla 5: Agenda para la comunicación de la implementación de La guía de control interno administrativo para la prevención de lavado de dinero	72
25. Ilustración 25: Tabla 6: Presupuesto para la implementación de la guía de control interno administrativo en la prevención de lavado de dinero en el pago de remesas familiares	74

Resumen

El trabajo de investigación de la Práctica Empresarial Dirigida se seleccionó el tema de la propuesta de mejora en los controles en el pago de remesas familiares respecto al riesgo de lavado de dinero en una institución financiera, con nombre ficticio por razones de confidencialidad y profesionalismo se le denominó “BANCO BR.”

En el capítulo 1, se presentó la reseña histórica, evolución y situación de la institución, detalles que evidenciaron que el crecimiento y liderazgo se han fundamentado en la asertiva implementación de un sistema de valores y principios ampliamente difundidos, los cuales han servido como una guía en la planeación de un futuro globalizado. Se consideró información preliminar para la realización de un análisis FODA que sirvió para situar en el contexto general de la situación de la compañía en el área seleccionada, así como la presentación del organigrama de las áreas funcionales que están enmarcadas en el tema de estudio.

Se definió el marco teórico en el capítulo 2, se seleccionaron temas que conceptualmente le dieron forma al trabajo de investigación y fueron la base técnica para sustentar el análisis en la evaluación de los controles internos administrativos para identificación de debilidades en la ejecución de las políticas, procedimientos y controles en los pagos de remesas para prevenir el lavado de dinero

El capítulo 3, se abordó el planteamiento del problema de forma sistemática, dando paso al planteamiento de los objetivos y determinación de los indicadores clave que permitieron la definición de la metodología de la investigación, selección de los instrumentos, sujetos.

Una vez realizado el trabajo de campo se procedió a realizar el capítulo 4, el cual está constituido por la presentación de los resultados, en esta etapa se expuso la información recabada, siendo posible por medio de gráficas y matriz de sentido, que permitieron el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos.

En el capítulo 5, se realizó el análisis e interpretación de los resultados, utilizando para ello los conceptos y definiciones recopilados en el marco teórico, para la confrontación con los resultados obtenidos en el trabajo de campo, esta parte del proceso permitió resaltar el proceso susceptible a mejorar.

Las conclusiones se derivaron del análisis de cada uno de los objetivos planteados, comparados con los resultados que se recabaron y examinaron en el trabajo de campo, identificando las características de los modelos de distribución descritos y consecuentemente evidenció la parte del proceso que de mejorarse puede representar una mayor productividad.

La propuesta se trabajó en función de implementar una mejora sustancial, en los procesos, sistemas y capacitación de las personas relacionadas con el pago de remesas y las amenazas de lavado de dinero, por medio de ellas. Basados en la información recabada y de las conclusiones definidas, se propusieron mejoras basadas en la definición de situaciones inusuales, definición de responsabilidades de las dependencias relacionadas, implementación de controles en procesos y sistema, y, en la capacitación adecuada a los colaboradores que intervienen en el proceso de pago de remesas; así como los encargados de monitorear los riesgos de lavado de dinero.

Esta propuesta elevaría el nivel de cumplimiento del banco BR, con respecto a las normas internacionales y las leyes locales de prevención y combate al lavado de dinero.

Introducción

La prevención del lavado de dinero, ha sido un tema con alta prioridad tanto a nivel nacional como internacional, pues se trata de fenómenos complejos con graves implicaciones económicas y sociales, en tanto permiten al crimen organizado financiar y mantener sus organizaciones delictivas, lo que además de generar inseguridad pública y desestabilización social, puede dañar severamente la reputación de ciertos sectores o entidades financieras y, en última instancia, la reputación de un país.

El fenómeno de lavado de dinero como delito, es de reciente aparición. Es el 19 de diciembre de 1988 en la Ciudad de Viena, Austria, cuando se lleva a cabo “La Convención de las Naciones Unidas Contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas”, convención en la que se acuerda combatir el tráfico de narcóticos, para lo cual entre otras medidas, se decide elaborar legislaciones en los países que prevengan y combatan el lavado de activos proveniente de tal ilícito.

El combate del lavado de dinero, involucra a todos los sectores económicos de un país. En el caso del sector financiero, su responsabilidad es mayor. El sector financiero recibe y canaliza buena parte del flujo de capitales de la economía, lo cual facilita que, el dinero de procedencia ilícita se confunda con recursos de origen legal.

Por lo anterior el sector financiero ha sido especialmente vulnerable a ser utilizado sin su consentimiento ni conocimiento para el lavado de activos, principalmente a través de las llamadas TI (tecnologías de la información) así como los adelantos informáticos, que se conoce como “Banca Electrónica”. Mediante esta, los depósitos, transferencias, pagos y una serie de operaciones, se han realizado entre los bancos y otras instituciones financieras, las operaciones se han hecho de un país a otro en cuestión de minutos, lo que permite por otra parte que el lavado de dinero se facilite y que su detección se dificulte considerablemente Tal es el caso de las remesas familiares.

La región de Latinoamérica y el Caribe por diferentes factores, se ha convertido en una zona receptora de la mayor cantidad de remesas, y constituye en ese sentido, el mercado de remesas de mayor crecimiento y volumen en todo el mundo en donde la participación del sistema bancario, ha representado un papel importante.

El sistema financiero en Guatemala debido a la exigencia internacional que requiere tomar medidas para prevenir y detectar operaciones de lavado de dinero en las transacciones financieras, el Congreso de la República de Guatemala legislo sobre el lavado de dinero en el sistema financiero guatemalteco a partir del 11 de diciembre 2001, según el Decreto gubernativo 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, donde norma las actividades de las instituciones financieras u otras que se dedican a la realización de transferencias sistemáticas

Para efectos de ejercer un adecuado control interno administrativo en la detección de operaciones inusuales vinculadas con el lavado de dinero en las entidades bancarias que incluyen su portafolios de servicios el pago de remesas, es necesario adecuar los controles internos para el monitoreo de las operaciones con los clientes, para así, transparentar los fondos.

Por ello que el presente trabajo se orienta a este medio. El objetivo de este trabajo es aportar los elementos necesarios para evaluar los controles internos implementados y sugerir un programa adecuado de controles

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

Reseña histórica de la empresa:

La entidad financiera BR fue fundado el 26 de Noviembre de 1,990 y rápidamente se consolidó como uno de los bancos más importantes y eficientes del país. Sus oficinas estaban ubicadas sobre la séptima avenida de la zona 1 de la ciudad de Guatemala, luego, fueron trasladadas a la Avenida Reforma y octava calle. En el año de 1,997 se construye el nuevo Edificio de las Oficinas Centrales, sobre la 7a. Avenida en el 7-24 de la Zona 9.

En el año 2,000, adquiere la totalidad de las acciones del Banco de la Construcción (Construbanco), lo que eleva la posición de la institución y causa un crecimiento notorio en el tamaño de sus activos, capital y utilidades; esto lo convirtió en la primera institución bancaria guatemalteca en adquirir a otra entidad financiera.

En el año 2,005, la Junta Monetaria de Guatemala autoriza el funcionamiento de Grupo Financiero, dando así un nuevo paso positivo en la prestación de servicios financieros.

En el año 2,006, la Superintendencia de Bancos de Guatemala elige tres bancos, que por sus indicadores financieros y situación de solidez pueden apoyar inmediatamente en el proceso de exclusión de activos y pasivos de Banco del Café, uno de los seleccionados es el banco y en el término de una semana empieza a servir a 400,000 nuevos clientes, que le son asignados.

Al finalizar el año 2006, está dentro de los primeros cinco bancos del sistema bancario guatemalteco, su red de agencias se amplía a todo el territorio nacional y se compone en cerca de 100 agencias en toda Guatemala. 1

En febrero de 2007, compra Banco SCI, un banco guatemalteco con enfoque corporativo. Se inicia un proceso de fusión por absorción que demora el resto del año en completarse. Esta operación consolida al banco como el quinto banco más grande del país y el

número 18 a nivel centroamericano. Asimismo, las oficinas centrales se trasladan de la séptima avenida de la zona 9 a la Avenida de la Reforma de la Zona 9.

En junio 2013, se acuerda la compra venta de las acciones del Grupo Financiero con una entidad transnacional que forma parte de Grupo AVAL de Colombia, el grupo financiero más grande y líder de dicho país.

Con la integración de ambas operaciones se amplía la red financiera con presencia en todos los países de Centroamérica y aumentará su portafolio de productos y servicios, y gracias a la confianza de sus clientes, sigue siendo Un Banco inspirado en sus valores.

Estudios Previos:

Ante un mundo cambiante y moderno día con día, las entidades financieras deben de poseer controles más rigurosos en sus operaciones, esto con el objetivo de poder prevenir de forma eficaz y eficiente que los productos y servicios financieros de la institución sean utilizados en operaciones de lavado de dinero, Por tal razón se detallan a continuación estudios previos que atañen a nuestro tema de estudios.

Según Martha Verónica López Cifuentes (2012) autora de la tesis titulada “Lavado de Dinero en las Instituciones Bancarias”, expone que el lavado de dinero va en aumento y absorbe una gran parte de la economía de una nación, lo que hace que cada vez se hace más necesario combatirlo, puesto que afecta la estabilidad política, económica y social de un Estado. Esto conlleva consecuencias financieras y jurídicas, por lo que se hace necesario la implementación de controles y políticas idóneas en las instituciones financieras para prevenirlo.

Según Eli Obed Vivas Pérez (2009) autor de la tesis “Falta de legislación apropiada para el control de lavado de dinero por las remesas en dólares enviadas de Estados Unidos a Guatemala”, expone, que en Guatemala, no se aplica en su totalidad la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, lo que implica no apegarse a los estándares exigidos internacionalmente para combatir el delito, por lo que resulta indispensable la

implementación de normas, políticas y procedimientos y que las remesas familiares pueden ser uso de este tipo de operaciones ilícitas utilizadas como canales por el crimen organizado para movilizar el dinero proveniente de actividades ilícitas.

Según Byron Rene Morales de Paz (2012) autor de la tesis “Programa de trabajo de auditoria interna para la evaluación de controles en la prevención del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo”, en la captación de recursos por medio de cuentas de depósitos monetarios y ahorros del Banco de Oriente, S.A., expone que el objetivo de la Auditoria Interna es examinar y evaluar el control interno y las estrategias que se siguen para administrar los riesgos derivados del lavado de activos, así como descubrir y divulgar irregularidades, incumplimientos y desviaciones de dichas políticas con el objeto de corregir tales aspectos y evitar sanciones en contra del banco.

Dentro del proceso administrativo el control es un importante pilar para asegurar la continuidad de la operación y que estas se encuentren dentro del marco de la ley regulatoria para las entidades financieras.

Situación actual de la empresa:

El grupo financiero tiene un equipo de profesionales que proporcionan servicios financieros innovadores diseñados conforme a los requerimientos individuales de cada cliente. La institución se compromete día con día a seguir posicionado dentro de los primeros cinco bancos en el país y estar un paso delante de la industria financiera y al mismo paso con las necesidades de sus clientes. La corporación está conformado por cuatro empresas, Financiera, International Corporation, Casa de Bolsa y Banco, todas comprometidas a brindar servicios especializados.

La entidad cuenta con muy buen recurso humano, lo que unido al prestigio de su marca y su solidez financiera, le ha permitido ser calificado de manera favorable por su calidad crediticia (referente al riesgo), denotando una expectativa de bajo riesgo de crédito y una sólida capacidad de pago para los compromisos financieros.

La entidad se organiza como tal de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros, según resolución JM-81-2003 de fecha 4 de julio, 2003. Con la modificación realizada según resolución JM-31-2006 de fecha 9 de marzo, 2006.

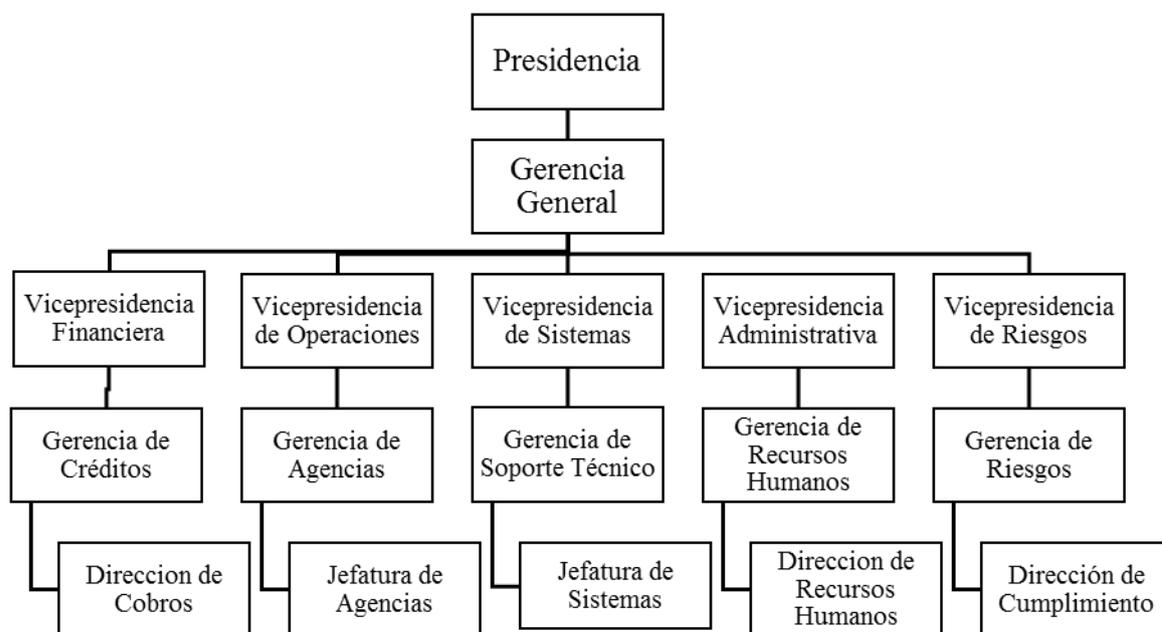
La proyección al futuro y la clara visión de negocios a largo plazo, han fortalecido la historia del banco, la combinación de experiencia, solidez y transparencia ratifican el compromiso de continuar avanzando hacia el futuro, para servir con excelencia a las nuevas generaciones. El banco ha realizado los cambios necesarios para adecuar su estructura de tal forma que le permita ajustarse hacia la estrategia planteada, con el fin de enfocarse a negocios de nicho de mercados especializados.

Su crecimiento y desarrollo institucional están basados en estrategias de eficiencia en la administración de activos, maximización en la calidad de activos crediticios y de inversión, cuidando la relación rendimiento-riesgo a través de lineamientos ágiles, conservadores y seguros que permitan un máximo retorno a sus accionistas, pero principalmente que respondan a la confianza del cliente. Por consiguiente, se busca mayor eficiencia en el negocio y en el manejo de las finanzas, habilidad de controlar y/o modificar los planes y recursos financieros, estabilidad y solidez, que conlleva continuar con la tradición de posicionarse como un Grupo Financiero bien establecido, con herencia de dicha solidez.

A continuación se presenta la estructura organización, extractada por departamentos de la entidad:

Ilustración No. 1

Estructura Organizacional Extractada por Departamentos, entidad BR.



Fuente: BR, junio 2014

Inicialmente la entidad contaba únicamente con la Vicepresidencia administrativa y de operaciones, debido al crecimiento de sus activos, capital, utilidades, así como a la adquisición de otras entidades financieras se crearon tres vicepresidencias más, lo que lo posiciono en uno de los cinco bancos más grandes del país, gracias a la confianza de sus clientes que a diario realizan diversas operaciones en sus más de cien agencias en todo el territorio nacional

La cantidad de operaciones que a diario se efectúan requiere de controles y políticas internas que permiten cumplir con los entes reguladores, quienes mantienen una constante supervisión sobre el debido manejo de los productos y servicios. La implementación de dichos controles y políticas está a cargo de la Unidad de Cumplimiento, la cual es la encargada de reportar al ente supervisor sobre todas aquellas operaciones que no cumpla con los ingresos y egreso declarados por los clientes al inicio de las relaciones con la

entidad, en especial sobre todo tipo de transferencia locales e internacional que puedan ser producto de operaciones que provienen de actos ilícitos o lavado de dinero. Entre éstas, el caso de las remesas familiares por transferencias de fondos por parte de los familiares residentes en otros países con destino a sus familiares o amigos beneficiarios en Guatemala.

En el proceso de control de las transacciones del pago de las remesas se encuentran diferentes aspectos que representan un impacto financiero para la compañía.

Para poder tener todo el panorama se presenta a continuación un análisis FODA de la compañía:

Ilustración No. 2

Esquema: FODA de la empresa BR

	Positivas	Negativas
Factores Externos Controlables	Oportunidades (+)	Amenazas (-)
	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el mercado del sistema financiero para la captación de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de operaciones que provienen de actos ilícitos
	<ul style="list-style-type: none"> • El cliente del sistema bancario es leal a las instituciones financieras cuando se incrementa la confianza y con ello se aumenta el portafolio de productos y servicios financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los clientes utilizan los productos y servicios que ofrece el banco e incrementa el riesgo de lavado de dinero
	<ul style="list-style-type: none"> • La solidez y solvencia del sistema bancario permite ser una alternativa financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las entidades financieras son las más usadas por el crimen organizado para convertir el dinero de actos ilícitos en licito
Factores Internos Controlables	Fortalezas (+)	Debilidades (-)
	<ul style="list-style-type: none"> • Controles para la evaluación de operaciones que cumplen con requerimientos de ley 	<ul style="list-style-type: none"> • El recurso humano desconoce los procedimientos de controles y políticas de la institución
	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de políticas para minimizar situaciones de riesgo de lavado de dinero 	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores no tienen capacitación constante
	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de monitoreo de transacciones de los productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con suficientes controles, normas y procedimientos en el pago de remesas familiares

Fuente: diseño propio, junio 2014

Con base al análisis FODA realizado se pudieron determinar los factores externos que favorecen a la empresa como los que la amenazan, además se determinaron los factores internos favorables con que cuenta la empresa como también sus respectivas debilidades.

En lo que corresponde a las oportunidades con que puede optar la empresa están: el posicionamiento del banco, la solidez de veinte años, y la confianza de los clientes para hacer uso de los productos y servicios del banco, ya que según reportes de la SIB, es el quinto más grande en activos y, sexto en cartera de créditos y depósitos; además, cuenta con alrededor de 113 agencias en todo el país.

En contraste, las amenazas detectadas está, que las entidades que se encuentran bien posicionadas en el sistema financiero son las más susceptibles de ser utilizadas por el crimen organizado como canal para lavar dinero que proviene de actos ilícitos, además nuestro país se ha convertido en objetivo principal de esas bandas criminales y por ende su sistema financiero.

Como fortalezas, se identifican, la implementación de políticas y controles, y contar con un sistema informático de alertas de comportamientos inusuales.

También dentro de los factores negativos que afectan a la empresa internamente (debilidades), podemos mencionar: el recurso humano no cuenta con suficiente capacitación con respecto al lavado de activos y se tienen pocos controles, específicamente en el pago de remesas.

Analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del modelo actual facilita el análisis inicial de esta investigación, prioriza el enfoque que se debe abordar en el marco teórico que se presenta a continuación.

Capítulo 2

2.1 Marco teórico

Para poder iniciar con el desarrollo de la investigación, se hace necesario analizar todos aquellos elementos que han de servir para realizar análisis, emitir juicios bien documentados en información formal que complemente la investigación de campo que se plantea y conceptualizar los temas claves que giran en torno de esta evaluación.

“La revisión de la literatura implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación” .

(Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C; y Baptista, L. (2010, p. 53)

En este marco, es importante revisar los conceptos de los controles internos administrativos, fundamento legal en materia de lavado de dinero y sistema bancario, y la relación de las remesas familiares.

Control:

Todo mecanismo o medio utilizado para minimizar la presencia de riesgos en el desarrollo de un proceso o actividad. El control es un medio no un fin. Control (2014, Agosto 05). En control interno. Net. Recuperado de http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/Polilibros/P_proceso/AuditoriaConsultoriaAdministrativa_Original/auditoriaconsultoria/UMD/Unidad%202/Concepto.htm

Control interno:

Cook y Winkle (2006), definen: "el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de

cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía y comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de las mismas”.(p.1)

Clasificación del Control Interno:

Los controles internos pueden clasificarse:

1) Por Objetivos: salvaguardia de activos, confiabilidad de los registros contables; preparación oportuna de la información financiera contable; beneficio y minimización de costos innecesarios, evitar expansión al riesgo no intencional, prevención o detención de errores e irregularidades; aseguramiento de que las responsabilidades delegadas han sido descargadas; descargo de responsabilidades legales.

2) Por jurisdicción: control interno contable; control interno administrativo.

- Control Interno Contable: Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean contables. Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales. Como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable.

- Control Interno Administrativo: Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

3) Por métodos: controles preventivos; controles de detección.

4) Por naturaleza: controles organizativos, controles de desarrollo de sistemas; controles de autorización e información, controles del sistema de contabilidad; controles adicionales de salvaguardia; controles de supervisión de la administración; controles documentales.

Medidas para lograr un buen Control Interno.

El sistema de control interno de cada empresa está diseñado para satisfacer las necesidades específicas de sus objetivos de organización, operación y dirección, pero existen aspectos generales que deben estar presentes en todos los sistemas, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- 1- Establecer líneas claras de responsabilidad.
- 2- Establecer procedimientos de control para procesar cada tipo de transacción.
- 3- Subdivisión de funciones.
- 4- Realizar auditorías o comprobaciones internas.
- 5- Diseño adecuado de documentos y registros.
- 6- Las computadoras y el control interno.
- 7- El costo del control.

Martínez Calderin (2007), El control interno, un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión. (Tesis de ciencias contables, Universidad de Cienfuegos. Recuperado de <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/revistas/index/assoc/HASH6e54/32a38a83.dir/doc.pdf>

Monitoreo

Se debe realizar una supervisión de los sistemas de control interno; para ello es necesario realizar evaluaciones periódicas o continuas. Enterprise Risk (2013) COSO II-ERM, Gestión de Riesgo.

En una definición más amplia el monitoreo es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

Políticas de control interno

Procesos tendientes a controlar las operaciones, de manera que la Junta Directiva y los Accionistas tengan la certeza razonable de que se cumplen los siguientes objetivos de control:

- Los datos y la información publicada interna o externamente son exactos, confiables y oportunos.
- Todos los empleados cumplen con las políticas, normas, planes y procedimientos y con todas las leyes y reglamentaciones pertinentes.
- Los recursos de la organización están adecuadamente protegidos.
- Los recursos se obtienen de manera económica y se utilizan con criterios de rentabilidad;
- Se hace énfasis en los procesos de calidad y en la obtención de mejores prácticas de control de manera continua.
- Se cumple de manera disciplinada con los planes, programas, metas y objetivos de la organización.

Existen órganos tanto internos como externos que tienen responsabilidades específicas dentro del Sistema de Control Interno de la Compañía y los funcionarios deben:

- Cumplir con las políticas, principios, normas y procedimientos establecidos por la Compañía para el cumplimiento de los objetivos.
- Cumplir con la normatividad y regulaciones legales vigentes que le apliquen a la Compañía.

- Efectuar permanentemente autocontrol; evaluar y controlar su propio trabajo y en el evento en que se detecten desviaciones,
- informar a los niveles jerárquicos adecuados y aplicar los correctivos necesarios. Realizar aportes sobre los procesos operativos,
- establecer los principios, políticas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación encaminados a la búsqueda de la eficiencia y eficacia operacional,
- el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la prevención y mitigación de la ocurrencia de fraudes,
- la creación de mecanismos que permitan la revelación de información financiera fiable y asegurar que la Compañía cumpla con las disposiciones jurídicas y políticas que regulan su actividad. Políticas Gerenciales y control interno (2014, 06 de agosto). En glosario de términos políticas de control. Recuperado de <https://www.fondosdeinversionbolivar.com.co/wps/wcm/connect/57d5419a-1f6b-4198-8d12-341102b153be/polriesgocontrol.pdf?MOD=AJPERES>

Remesas Familiares

Se denominan remesas a los envíos de dinero que realizan los emigrantes a sus países de origen. Lo más normal es que este dinero proceda de los sueldos y salarios que cobran los emigrantes por su trabajo en el país de destino. Los envíos se originan, por tanto, como consecuencia de los lazos familiares, de obligación y afecto entre los inmigrantes y personas que han dejado en su país de origen. Estas remesas que envían los inmigrantes son un factor de desarrollo económico para las economías de los países de origen de la inmigración. De ahí que en los países de destino de las remesas (y de origen de los emigrantes) se deben incentivar oportunidades y dar consejos que motiven el mejor aprovechamiento de esos flujos en actividades productivas, educación e inversión que favorezcan a las familias de origen de los migrantes.

Algo muy importante de las remesas, estriba en que se dirige a las capas pobres de los países pobres, según lo menciona el estudio “Las Remesas de Emigrantes”, sobre once países indica que la repercusión de las remesas en términos de reducir la pobreza de la población en su conjunto advierte que el 50% o más de las personas de los hogares

receptores se encontrarían bajo la línea de pobreza si no contaran con el aporte de tales transferencias. Las remesas, con frecuencia, benefician a regiones y comunidades donde no llegan las inversiones extranjeras o los programas de ayuda oficial al desarrollo.

Las remesas se diferencian de la ayuda oficial al desarrollo en que son flujos financieros privados, de solidaridad familiar, y responden al derecho de todo ser humano de asistir de modo individual al sustento y bienestar de otras personas. Este derecho debe ser reconocido y salvaguardado, de ahí que los Estados deben abstenerse de promulgar disposiciones legislativas o adoptar medidas administrativas coercitivas, que puedan obrar en detrimento de este derecho. Además, los gobiernos deben facilitar el envío de remesas, reduciendo su costo y garantizando el acceso a los servicios de envío a través de los bancos, cajas, remesadoras, entre otros

Remesas y el sistema bancario guatemalteco

A nivel macroeconómico, el aporte de las remesas ha sido determinante para lograr estabilizar el déficit comercial y se refleja en el Producto Interno Bruto (PIB); además, la participación del sistema bancario o financiero, ha representado un papel importante para el crecimiento económico.

El sistema bancario guatemalteco, es regido por el Decreto No.19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, denominado también como Ley de Bancos y Grupos Financieros, que dicta, “El objeto de la presente Ley es 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”.

La función principal del sistema bancario, según lo menciona Romero chinchilla (2014), es contribuir con el logro de los objetivos de estabilización y crecimiento económico del país. Tanto a nivel microeconómico como macroeconómico, se considera que todo sistema bancario debe cubrir funciones específicas tales como la creación, el intercambio, la transferencia y distribución de activos y pasivos financieros, así como, ofrecer algunos

servicios que, en forma global, contribuyan a la obtención de un mejor desenvolvimiento del mismo, así como a la obtención de un mejor nivel de desarrollo económico del país.

Por lo anterior, el papel del sistema bancario en el envío de las remesas es vital para el flujo y recepción de los mismos; además de asegurar que llegue al destino deseado.

La mayoría de las transacciones que se hacen actualmente no se hacen en efectivo. En vez de ello existen productos financieros utilizados como medios de pago, tal es el caso de cheques, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y transferencias electrónicas de fondos. Estos métodos son generalmente utilizados por los bancos.

De acuerdo con estudios de la banca nacional, del total de remesas que los migrantes guatemaltecos envían a sus familiares en el país, de US\$30 a US\$35 de cada US\$100 están bancarizados, es decir, que en algún grado están relacionados con servicios bancarios, esto se debe a factores como la banca móvil y los agentes bancarios (corresponsales en tiendas de barrio), así como a los nuevos reglamentos de la Superintendencia de Bancos.

Lavado de dinero a través de remesas y régimen legal

El blanqueo de capitales (también conocido como lavado de dinero o lavado de capitales) es el conjunto de mecanismos o procedimientos orientados a dar apariencia de legitimidad o legalidad a bienes o activos de origen delictivo, diccionario económico (2014, 17 julio) en

glosario de términos económicos. Net. Recuperado de

<http://www.expansion.com/diccionario-economico/blanqueo-de-capitales.html>

Derivado de la naturaleza transaccional del envío de remesas en donde interactúan de forma compleja diferentes agentes (personas, tecnología, bancos, entre otros) y dinero, el lavado del mismo a través de esta actividad ha sido ampliamente utilizado por el crimen organizado. Esto implica la necesidad de contar con leyes, reglamentos, normas y disposiciones dentro de un marco legal claro, preciso y que pueda ser revisado y renovado permanentemente.

En ese sentido, se citan los siguientes artículos de la ley en Guatemala:

Ley contra el lavado de dinero u otros activos

“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 refiere el artículo 18 de esta ley y las autoridades competentes”.

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

“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.

4) Las entidades fuera de plaza denominadas off-shore que operan en Guatemala, que se definen como entidades dedicadas a la intermediación financiera constituidas o registradas bajo las leyes de otro país y que realizan sus actividades principalmente fuera de la jurisdicción de dicho país.

5) Las personas individuales o jurídicas que realicen cualquiera de las siguientes actividades:

a) Operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques.

b) Operaciones sistemáticas o sustanciales de emisión, venta o compra de cheques de viajero o giros postales.

c) Transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales.

d) Factorajes.

e) Arrendamiento financiero.

f) Compraventa de divisas.

g) Cualquier otra actividad que por la naturaleza de sus operaciones pueda ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos, como se establezca en el reglamento”.

El Artículo 19 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, establece que “Las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, políticas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.”

“Artículo 32. Creación.

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”. La cual se basa en el control interno administrativo para prevenir y detectar operaciones inusuales que puedan estar relacionadas con el lavado de dinero.

Reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos

“Artículo 1. Objeto. El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar los preceptos establecidos en la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala

“Artículo 2. Definición de términos. Para los efectos de este Reglamento, los términos que aparecen en el mismo se entenderán en el sentido que a continuación se indica:

c) Transacción inusual: Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

d) Transacción sospechosa: Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.

f) Oficial de cumplimiento: Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley.

Requerimientos internacionales para las remesadoras en aspectos de prevención de dinero:

Estándares internacionales sobre la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, se refiere a los llamados sistemas alternativos de envíos de fondos, y dicta que: “Los países deberán tomar todas las medidas posibles para asegurar que las personas físicas y jurídicas, incluyendo los agentes, que brindan servicios de transmisión de dinero o títulos valores, incluyendo las transferencias a través de redes o sistemas informales, deban estar autorizadas o registradas y sujetas a todas las recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional), aplicables a los bancos y a las instituciones financieras no bancarias. Cada país deberá asegurar que a las personas físicas o jurídicas que realicen este servicio ilegalmente se les impongan sanciones administrativas, civiles o penales”, de acuerdo a Las nueve recomendaciones contra el terrorismo, Grupo de acción financiera (2010).

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del problema

La importancia del flujo de remesas para la economía de Guatemala se ha incrementado sustancialmente tanto en términos de estabilidad macroeconómica por la significativa entrada de capitales, como de desarrollo económico, por sus implicaciones para la inclusión financiera y el alivio a la pobreza. Guatemala figura como el segundo país que mayor cantidad de remesas familiares recibe entre las naciones de América Latina y el Caribe, de acuerdo con el informe del Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano del Desarrollo.

Antes de 1976 no fue muy significativa, pues a partir de ese año ocurre en el país un terremoto que ocasionó un déficit de más de un millón de viviendas y ocurren 25,000 muertes. A partir de este momento la migración aumentó paulatinamente, aunado a este fenómeno natural, en los años de 1980 a 1990 se quintuplicó, hecho atribuible al conflicto armado interno.

El proceso migratorio de los guatemaltecos ha crecido considerablemente; sin embargo, en el año 2001 existió una baja, derivada de los atentados del 11 de septiembre de ese mismo año. Dicha migración trae como consecuencia el envío de remesas al país, el mecanismo más utilizado para enviarlas hasta 1997 fue por medio de giros, servicios de mensajería o viajero frecuente, las principales razones del uso de estos canales era su costo y bajo requerimiento de documentación. Durante el período de 1997 a 2001 el medio utilizado para el envío de las remesas fueron las empresas especializadas en el ramo, como las remesadoras Wester Union, Money Gram y Vigo, las cuales mediante su red de agentes que brindaban más seguridad y la entrega casi inmediata utilizando para el efecto medios electrónicos de transferencia de fondos; sin embargo, la desventaja de hacer uso de este servicio era lo oneroso del mismo.

A partir del 2001 las remesas por medio de transferencias electrónicas aumentan su red con la asociación de grupos financieros, estos últimos ofrecen servicios bancarios adicionales.

En el año 2004 se observan ingresos de remesas familiares por medio de cuenta bancaria, siendo de suma importancia en la disminución del costo de las transferencias de las remesas, sin embargo las encuestas realizadas por la Organización Internacional para las Migraciones de los años 2007 y 2008 muestran un estancamiento alrededor del 10%, es decir que desde el año 2004 al 2008 sólo el 10% de los remitentes lo hacen desde una cuenta bancaria en el exterior a otra cuenta bancaria del beneficiario en Guatemala.

El volumen de transferencias enviadas hacia el país sigue teniendo manifestaciones importantes en el ingreso nacional dado que las tendencias migratorias están creciendo, de US\$61 mil 251 millones que recibió la región, los migrantes guatemaltecos enviaron al país US\$5 mil 104 millones, equivalente al 8.33% del total y que provienen de 1,3 millones de guatemaltecos estimados residentes fuera de su suelo natal 95 por ciento lo hace en Estados Unidos, mucho más de la mitad como indocumentados que han tenido que migrar como consecuencia de los diferentes factores internos y externos que han acontecido, así como también a los altos grados de delincuencia en el país provocados por delitos de grupos organizados, estas organizaciones implementan mecanismos económicos o financieros que permitan que los ingresos provenientes de una actividad ilegal, como lo es el narcotráfico; sean absorbidos por los movimientos de intermediación financiera y dar apariencia de ingresos lícitos, por lo que las ganancias de la droga pasan a ser exponentes de capital legítimo, cotizabile y debidamente registrado.

La prevención del lavado de dinero (LD) es hoy por hoy, un tema con alta prioridad tanto a nivel nacional como internacional, pues se trata de fenómenos complejos con graves implicaciones económicas y sociales, en tanto permiten al crimen organizado financiar y mantener sus organizaciones delictivas, lo que además de generar inseguridad pública y desestabilización social, puede dañar severamente la reputación de ciertos sectores o entidades financieras es por ello que deben implementar controles idóneos en la prevención de dichos actos para evitar que su portafolio de productos y servicios financieros sean utilizado como medio para estas operaciones.

Considerando lo descrito anteriormente sobre el análisis realizado y su situación actual, se plantea la siguiente interrogante:

Pregunta de investigación

¿Cómo mejorar los controles en el pago de remesas familiares con respecto al riesgo de lavado de dinero en Banco BR?

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Evaluar los controles en el pago de Remesas Familiares con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en Banco BR

Objetivos específicos:

- 1) observar los procesos de control interno administrativos con respecto al riesgo de lavado de dinero en el pago de remesas.
- 2) Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la Unidad de Cumplimiento, para prevenir y detectar actividades de lavado de dinero en el pago de remesas familiares en banco BR.
- 3) Determinar el cumplimiento de la normativa para el pago de remesas familiares, así como a la ley para prevenir el lavado de dinero.
- 4) Revisar el sistema de monitoreo para el pago de remesas familiares.

Alcances y límites de la investigación

La investigación se basó en la información brindada por los analistas del área de monitoreo de la Unidad de Cumplimiento del banco, quienes están encargados de establecer las transacciones sospechosas e inusuales y, dar las alertas correspondientes.

También se solicitó apoyo al Oficial de Cumplimiento y su suplente; así como al Jefe de la agencia central del banco.

Se evaluó el sistema tecnológico, políticas, normas, sistema de monitoreo interno administrativo y procedimientos, relacionados directamente con el pago de las remesas.

Se estima que la principal limitante para la investigación es la información que las personas encargada de realizar el monitoreo pueda proporcionar por ser información sensible así como también, el poder hacerlas públicas.

3.2 Metodología Aplicada a la Investigación

Para Bernal Torres, C. (2010, p.59) “la metodología entendida como el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, y que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general. Por ello, cuando se alude a la investigación es usual referirnos a la metodología como a ese conjunto de aspectos operativos que se tienen en cuenta para realizar un estudio” En este contexto se presenta a continuación la metodología de la investigación.

Según Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C. y Baptista L. (2010, p.55) “la metodología de la investigación se considera y se define como la disciplina que elabora, sistematiza y evalúa el conjunto del aparato técnico procedimental del que dispone la Ciencia, para la búsqueda de datos y la construcción del conocimiento científico. Consiste entonces en un conjunto más o menos coherente y racional de técnicas y procedimientos cuyo propósito fundamental apunta a implementar procesos de recolección, clasificación y validación de datos y experiencias provenientes de la realidad, y a partir de los cuales pueda construirse el conocimiento científico”.

Tipo de investigación

Derivado del presente objetivo, se determinó que el tipo de investigación sería la investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística. Por ejemplo, la búsqueda de la enfermedad más frecuente que afecta a los niños de una ciudad. El lector de la investigación sabrá qué hacer para prevenir esta enfermedad, por lo tanto, más personas vivirán una vida sana. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

En este caso se desea obtener una descripción de controles, puestos, personas y procesos relacionados con el pago de las remesas y el lavado de activos.

Las fuentes de información serán las siguientes:

- a) Fuentes primarias: son las que están constituidas por la información que se obtendrá de las personas relacionadas con los procesos de pago de remesas; así como los encargados de los controles de lavado de activos del banco, como el oficial de cumplimiento, el oficial de cumplimiento suplente, el jefe de agencia, supervisor de agencia y analistas de monitoreo.
- b) Fuentes secundarias: se recurrirá a bibliografías existentes como: tesis, libros, artículos de Internet, manuales de procedimientos y controles del banco, entre otros.

3.3.1 Sujetos:

Para el desarrollo de la investigación se consideran relevantes las opiniones, acciones y experiencia del personal que está directamente relacionado con los procesos de control de monitoreo de la unidad de cumplimiento y cuyo rol cotidiano tiene como enfoque principal el monitoreo de operaciones que no cumplan con el perfil declarado por los clientes.

Se incluyen como sujetos de la investigación a las siguientes posiciones:

- Oficial de Cumplimiento: es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, por medio de la Unidad de Cumplimiento. (1 sujeto)
- Oficial suplente de Cumplimiento: cumple las atribuciones del oficial de cumplimiento en su ausencia, además, tiene a su cargo el área de monitoreo de las operaciones. (1 sujeto)
- Analistas de monitoreo: personal que revisa alertas en las operaciones del pago de remesas, por medio del sistema Monitor Plus. (5 sujetos)
- Jefe de agencia: persona encargada de supervisar y controlar todas las operaciones transaccionales que se dan dentro de la agencia. (1 sujeto)
- Supervisor de agencia: supervisa a los jefes de agencia. (1 sujeto)

Determinación de la muestra

Derivado de lo novedoso del tema, en el Banco, existen pocas personas relacionadas y que trabajen directamente, por lo que para esta evaluación se considerará a la población total. Esto implica a todos los colaboradores que fungen dentro de los sujetos de investigación mencionados previamente (9 sujetos).

3.3.2 Instrumentos:

“Los instrumentos son utilizados en las investigaciones para medir las variables y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de datos” (Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C. y Baptista L. (2010, p. 217).

Cuestionario

“Cuestionario: consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, pueden utilizarse dos tipos de preguntas, cerradas: son aquellas que contienen

opciones de respuesta previamente delimitadas fáciles de codificar y analizar, abiertas: no delimitan las alternativas de respuesta y son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas”. (Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C. y Baptista, L. (2010, p. 217). Su propósito es obtener de manera relativamente rápida datos sobre las variables, así como entender, actitudes, expectativas, opiniones y variables que pueden medirse mediante expresiones escritas o que el mismo participante pueda ubicarse en las categorías de las variables.

Entrevista

“Entrevista: implica que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas”. (Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C. y Baptista, L. (2010, p. 239). El objetivo del mismo es lograr de manera imparcial y efectiva la opinión de la persona entrevistada. Se llevarán a cabo varias entrevistas: la primera de ellas se realizará con el Oficial de Cumplimiento que tiene a su cargo la Unidad, así como también con el Oficial Suplente que tiene a su cargo la sección de monitoreo de las operaciones, y además con el jefe de la agencia central encargado del área de operaciones.

Documentos

Para la obtención de información secundaria, se procederá a hacer análisis documental, que consiste en estudiar la información contenida en documentos relacionados con el proceso de pago de remesas y su relación con el lavado de activos; para posteriormente establecer si soporta las actividades actuales y además, identificar las posibles mejoras del mismo.

En los instrumentos anteriores se consideraron elementos cuantitativos y cualitativos que permitieran formar criterios, sujetos al análisis e interpretación con relación a la pregunta de investigación, todos para contribuir a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.3.3 Procedimiento

El presente trabajo de investigación se realizó cumpliendo con los requerimientos de la guía proporcionada para la práctica empresarial dirigida, de la siguiente manera:

- Selección de la empresa.
- Selección del tema.
- Se realizó el cuadro diagnóstico del problema de acuerdo a la metodología establecida.
- Con el método de observación se analizaron diversas problemáticas relacionadas con la falta de información financiera de la empresa y se construyó un análisis FODA.
- Definida la pregunta de investigación, se seleccionó el título de la práctica empresarial dirigida.
- Se plantearon los objetivos generales y específicos que permitieron responder ampliamente a la problemática.
- Con la información recabada, se procedió a redactar el planteamiento del problema, que puso en contexto los temas centrales de la investigación.
- El marco teórico se construyó con el propósito de nutrir con información actualizada todos los conceptos que permitan tener una base técnica en el análisis y estudio.
- Se construyó un cuadro de medición de variables, donde se definieron los principales indicadores que surgieron al plantear los objetivos.
- Se definieron los alcances y límites de la investigación.
- Se determinó la metodología de investigación.
- Se seleccionaron los sujetos de la investigación.
- Se construyeron los instrumentos para responder a las preguntas definidas según los indicadores y objetivos.
- Las referencias bibliográficas nutrieron conforme el avance que se tuvo en el trabajo de investigación.

Capítulo 4

4.1 Presentación de resultados

Para sustentar la investigación sobre la evaluación de controles en el pago de remesas familiares respecto al riesgo de lavado de dinero en el banco, se procedió a realizar el trabajo de campo en donde se analizaron los documentos relacionados. Se obtuvo información con base en las entrevistas y encuestas a los individuos involucrados. Los resultados se presentan a continuación.

Resultados de análisis de la documentación del procedimiento de control interno administrativo

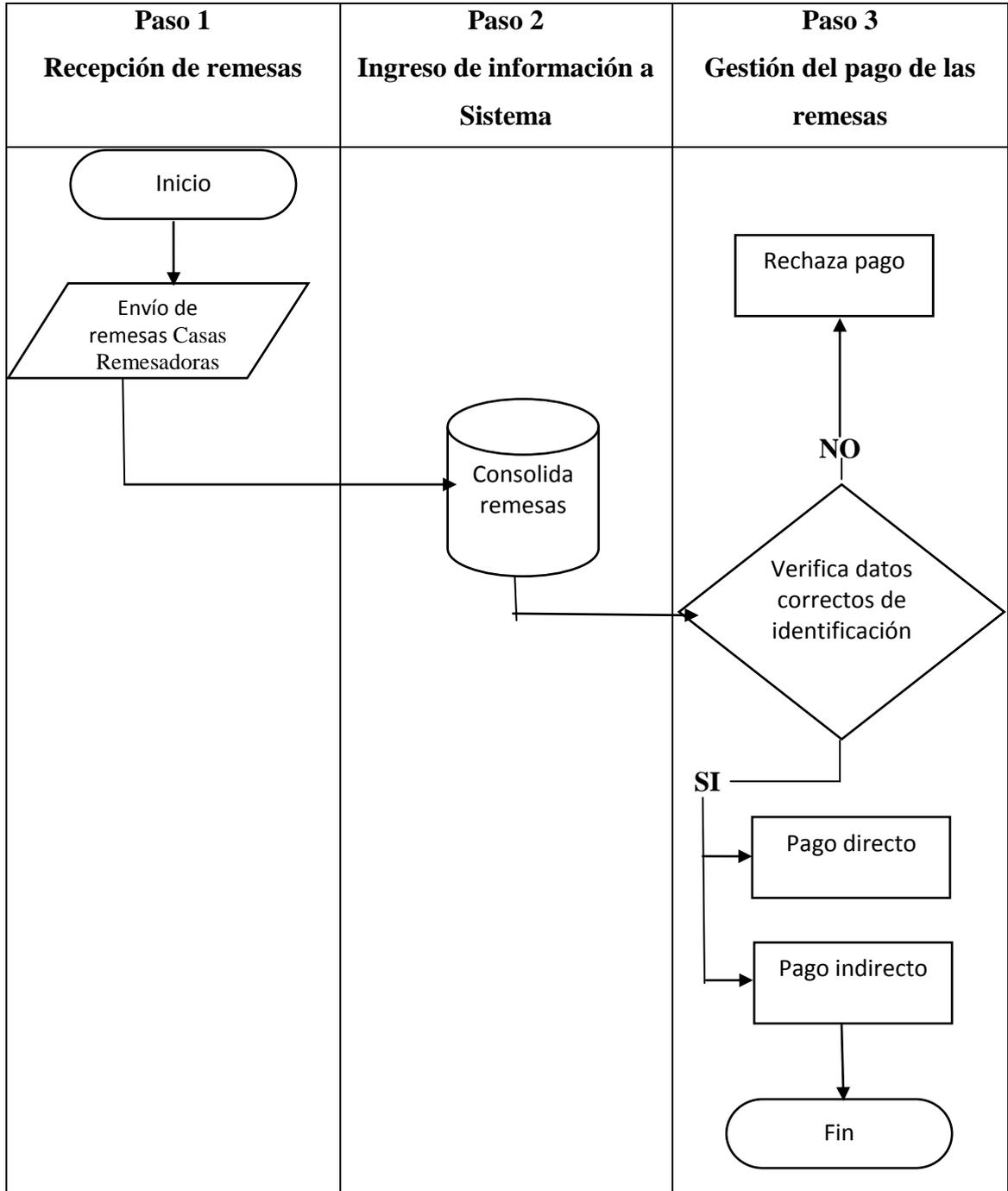
El análisis se realizó a la documentación en poder de la Unidad de Cumplimiento del banco, en donde se pudo establecer que a pesar de que existen manuales con respecto al lavado de dinero, estos no incluyen lo relacionado al pago de remesas. Únicamente existe un memorándum, donde se explica el proceso de pago de remesas y se menciona algún grado de control sobre lavado de activos.

Por lo anterior, se procedió a observar el proceso de pago de remesas y los documentos y reportes que se generan por el mismo. El resultado fue el siguiente:

A continuación se muestra la representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para dicho proceso.

Ilustración 3

Flujograma 1: Proceso de recepción y pago de remesas



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

Procedimiento Narrativo del proceso de recepción y pago de remesas:

Paso 1: Recepción de remesas:

Inicia con la transferencia de las remesas vía Internet por cada una de las casas remesadoras establecidas en otros países como Money Gram, Enramex, Vigo, Equita, Dolex, Las Américas, Intermex, Serfainsa, entre otras.

Para el registro de los datos entre los que se encuentran los siguientes:

- Nombre de la casa remesadora
- Número de la orden
- Valor de la orden
- Nombres y apellidos completos del remitente
- Dirección actualizada del remitente
- Identificación del remitente
- Nombres y apellidos completos del beneficiario
- Dirección actual del beneficiario
- Identificación del beneficiario
- Teléfono del beneficiario
- Nombre del banco receptor

Pasó 2: Ingreso de la información al sistema:

Los datos de cada recepción de remesas son registrados en la base de datos del banco por medio del sistema actual, el cual pone dicha información a disposición del personal de las agencias, para generar el respectivo documento que soporta las operaciones que hacen efectivo el pago a los beneficiarios.

Pasó 3: Gestión del pago de las remesas:

Se verifica la respectiva identificación a los beneficiarios antes de hacer efectivo el pago y posteriormente se establece la forma en que desea el pago:

- Pago directo: la cancelación en efectivo, en donde se emite una boleta de pago o por medio de la emisión de un cheque de caja
- Pago indirecto: depósito en cuenta monetaria propia del beneficiario o transferencia hacia otra cuenta de depósitos registrada a nombre de otra persona, lo que genera una boleta de depósitos bancarios.

Se procede a hacer efectivo el pago y se registra en el sistema.

Monitoreo del pago de las remesas:

Semanalmente, el encargado del monitoreo de las operaciones de pago de las remesas genera un listado diario/semanal de cada una de las casas remesadoras (ver Ilustración No.3).

Hasta hace 2 años, dichos listados servían para hacer algún monitoreo de las transacciones, por ejemplo: si un beneficiario presenta el cobro de varias remesas durante un mes, excediendo los montos de ingresos y egresos declarados en formulario de inicio de la relación con la entidad, el caso es trasladado al oficial de cumplimiento, para su respectivo análisis como probable operación inusual y ser reportada al ente supervisor correspondiente.

Como se explicó antes, se observó que actualmente no se realiza ningún análisis de dichos listados

Ilustración No. 4

Reporte: Remesas por día de casa principal Money Gram pagadas en banco BR

CASA REMESADORA MONEY GRAM						
NUMERO REMESA	BENEFICIARIO	REMITENTE	MONTO EN Q.	FECHA DE PAGO	IDENTIFICACION	AGENCIA
2-03022014-37326967	Estanislao Valdez	Dilia Acabal	2026.54	19/09/14	18902979801412	36
2-03022014-84810118	Mario Xurux	Nelson Carbajal	19182.88	19/09/14	22070377550010	20
2-03022014-43119284	Juan León	Dalila león	1943.61	19/09/14	16967707901001	65
2-03022014-38690382	Zoila Rodríguez	Carla Benítez	7786.34	19/09/14	257249	11
2-03022014-35676598	Juan varillas	Rafael Orellana	20560.40	19/09/14	317531	18
2-03022014-56586590	Aura Marina salinas	Edgar Martínez	19943.65	19/09/14	000000000000	18
2-03022014-27829070	Lucia Ramos	Louis Orellana	15,620.01	19/09/14	000000000000	25
2-03022014-45810182	Delmy Pérez	Ingrid Ramos	9600.30	19/09/14	268836752010	27
2-03022014-20274375	Glenda esmeralda Silva	Erick Aldana	7777.42	19/09/14	196553062221	90
2-03022014-47902008	Mirma Leiva	Ever García	2472.20	19/09/14	369177	101
2-03022014-78508201	Rafael García	Nely López	4645.96	19/09/14	2212789660101	125
2-03022014-94052137	Paula Gerónimo	Dalila De León	3520.90	19/09/14	000000000000	12

Fuente: BR, septiembre 2014

También es importante hacer notar que anteriormente sólo se evaluaban los montos acumulados, además, algunas veces, no se presenta el documento de identificación de los beneficiarios, aun cuando algunas de las agencias se encuentran ubicadas en zonas de alta peligrosidad.

Resultados de las entrevistas

Las entrevistas se realizaron al oficial de cumplimiento y oficial suplente, así como al jefe de la agencia y supervisor, en donde se obtuvo la perspectiva y opinión de cada uno de ellos sobre los procesos de controles administrativos, así como también aspectos del marco legal, capacitaciones y monitoreo

Ilustración No. 5

Tabla No. 1. Matriz de sentido: Entrevista al oficial de cumplimiento

No.	Preguntas	Oficial de cumplimiento	Observaciones
1	¿Cuántas personas tiene a su cargo?	Quince	Tres personas corresponden al área de monitoreo
2	¿Qué canales de comunicación utiliza para transmitirles información?	Reuniones, capacitaciones, correo electrónico	La información se hace de conocimiento de los colaboradores en reuniones de trabajo y capacitaciones, el correo electrónico se utiliza como un medio para reiterar instrucciones.
3	¿Cuenta la Unidad con manuales de normas, políticas y procedimientos para prevención de lavado de dinero?	Si	El manual de prevención de lavado de dinero contiene programa de cumplimiento sobre las políticas, normas, procedimientos.
4	¿Existe un plan anual de capacitaciones para los colaboradores de la Unidad, y con qué frecuencia se realizan?	Si	Cada año se elabora un plan anual de capacitaciones para los colaboradores en el que se programa una capacitación anual.
5	¿ Considera que se provee a los colaboradores de la Unidad las herramientas necesarias (Equipo), para detectar operaciones inusuales o sospechosas de lavado de dinero?	No	La implementación de cualquier tipo de herramientas depende de la aprobación del consejo de administración y regularmente las solicitudes son denegadas

No.	Preguntas	Oficial de cumplimiento	Observaciones
6	¿Durante el año se ha capacitado a los colaboradores de la unidad para detectar operaciones inusuales o sospechosas de lavado de dinero?	No	La única capacitación recibida en el año fue sobre temas generales de lavado de dinero
7	¿Se hace del conocimiento de todos los colaboradores de la institución sobre las disposiciones legales y reglamentarias, relacionados con la prevención de lavado de dinero?	Si	Se hace a través del manual de prevención de lavado de dinero, se distribuye una copia a cada agencia o departamento, se han emitido nuevas disposiciones legales las cuales no se han agregado al manual para ello se tiene que modificar el referido manual y es necesario la autorización de la alta gerencia.
8	¿Cuenta la Unidad con controles internos administrativos escritos para prevenir y detectar operaciones inusuales vinculadas con el lavado de dinero en el pago de remesas?	No	No existen controles internos administrativos escritos, los cuales son del conocimiento de los colaboradores de la unidad
9	¿Se hace del conocimiento de todos los colaboradores de la institución sobre los controles, políticas y procedimientos internos existentes relacionados con la prevención de lavado de dinero?	No	Los controles, políticas y procedimientos internos para la prevención de lavado de dinero son únicamente del conocimiento de los colaboradores de la unidad.
10	¿Cuenta la entidad con un sistema tecnológico preventivo de lavado de dinero que facilite la detección de transacciones sospechosas?	No	Únicamente el sistema ACRM monitor plus, parametrizado para cuentas de depósitos.

No.	Preguntas	Oficial de cumplimiento	Observaciones
11	¿Existe un mecanismo de verificación sobre el nivel de conocimiento de los empleados sobre las obligaciones y sanciones que impone la Ley, en cuanto a la lucha contra el lavado de activos?	No	Cada año se realiza una evaluación sobre temas generales de lavado de dinero en el que se incluye aspectos relacionados con el marco legal
12	¿Existe un mecanismo que verifique la aplicación correcta de los procedimientos y políticas para la prevención de lavado de activos, de parte de los empleados que tienen a su cargo dicha actividad?	Si	Una de las atribuciones del oficial de cumplimiento es la elaboración de un informe trimestral al consejo de administración sobre la eficacia de los mecanismos de control interno ejecutados en el banco.

Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

Ilustración No. 6

Tabla No.2. Matriz de sentido: Entrevista al oficial suplente de cumplimiento

No.	Preguntas	Oficial suplente de cumplimiento	Observaciones
1	¿Cuántas personas tiene a su cargo?	Dos áreas a su cargo y un total de ocho personas	Tres personas corresponden al área de monitoreo, el resto a otras tareas
2	¿Cuenta la Unidad de Cumplimiento con manual para prevención de lavado de dinero?	Si	Si existe un manual que aplica para todas las operaciones, productos y servicios que el banco ofrece a sus clientes empresariales, corporativos y de personas en moneda nacional y extranjera, el cual contiene el programa de cumplimiento en el que se refiere al conjunto de normas, políticas, procedimientos y controles idóneos. Sin embargo no tienen referencia al pago de remesas.
3	¿Existe un procedimiento en el manual anterior u otro escrito, con controles para el pago de remesas familiares?	No	No existe
4	¿Se verifica la identidad, edad, ocupación, domicilio y nacionalidad del beneficiario de la remesa?	Únicamente se verifica la identidad	El área de servicio al cliente se encarga de emitir la boleta de pago y el número de autorización que debe presentar el beneficiario para el cobro, la identificación del cliente la realizan los cajeros. No se verifica ninguna otra información.

No.	Preguntas	Oficial suplente de cumplimiento	Observaciones
5	¿Existen mecanismos de monitoreo para que el empleado cumpla con los procedimientos de identificación adecuada del cliente en el pago de remesas?	No	Solo se monitorean las transacciones mediante el sistema ACRM
6	¿Existe un salvaguarda apropiado de archivos físicos y magnéticos con información de transacciones y pago de remesas familiares?	No	La única evidencia física del pago es una copia de la boleta de pago y del documento de identificación, no existe ninguna área responsable del resguardo de los documentos, los archivos magnéticos los resguarda el departamento de sistemas y se desconoce qué tipo de información se almacena.
7	¿Cuenta la entidad con un sistema tecnológico preventivo de lavado de dinero en el pago de remesas que facilite la detección de transacciones sospechosas?	No	El único sistema de monitoreo que tiene el banco se llama ACRM monitor Plus y no incluye el monitoreo de las remesas familiares
8	¿Existen procedimientos por escrito para identificar transacciones inusuales o sospechosas?	Si	Los procedimientos escritos son proporcionados por la superintendencia de bancos, pero no son consultados.
9	¿Se emite reporte diario de remesas familiares pagadas?	No	Semanalmente, se genera un listado diario/semanal de cada una de las casas remesadoras.
10	¿El sistema emite alertas de frecuencia de transacciones, acumulativas de volumen y cantidad en el pago de remesas?	No	El sistema ACRM plus no incluye ningún tipo de monitoreo sobre las remesas.

No.	Preguntas	Oficial suplente de cumplimiento	Observaciones
11	¿Existe un plan de recuperación de información en casos de pérdidas por fallas del sistema?	Si	La recuperación de información es únicamente para ciertos productos financieros, y no incluye remesas.

Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

Ilustración No. 7

Tabla No. 3. Matriz de sentido: Entrevista a jefe de agencia y supervisor

No.	Preguntas	Jefe de agencia	Supervisor de agencias	Observaciones
1	¿Existen límites de pagos en las remesas familiares?	Únicamente para casa principal Money Gram	En el pago de remesas de Money Gram	El límite de pago de remesas aplica únicamente para la casa principal de Money Gram el cual es de diez mil quetzales por día, el resto de las casas no tiene monto límite.
2	¿Usted autoriza operaciones de pago de remesas familiares?	Si	No	Después de emitida la boleta de pago por los colaboradores de servicio al cliente se traslada al jefe de la agencia para el visto bueno.
3	¿Se verifica la identidad, edad, ocupación, domicilio, nacionalidad del beneficiario de la remesa?	No	No	Únicamente se verifica la identidad del beneficiario, debido a que el beneficiario debe presentar un número de autorización para cobrar la remesa el cual fue proporcionado al mismo por el remitente de la remesa.
4	¿Conoce el sistema tecnológico de monitoreo que da soporte a la prevención de lavado de dinero que tiene la Unidad de Cumplimiento en el pago de remesas?	No	No	Ambos ejecutivos desconocen sobre el sistema de monitoreo

No.	Preguntas	Jefe de agencia	Supervisor de agencias	Observaciones
5	¿Existen políticas de pago de remesas por escrito?	No	No	Únicamente se tiene conocimiento sobre el manual para la prevención de lavado de dinero
6	¿Tiene conocimiento de los procedimientos para el pago de remesas?	Si	No	Solo el Jefe de la agencia conoce sobre el procedimiento de pago.
7	¿Conoce sobre los parámetros definidos en el sistema de monitoreo de pago de remesas que den alerta a una transacción inusual?	No	No	Desconocen sobre los sistemas o procedimientos de monitoreo por parte de la unidad de cumplimiento
8	¿El sistema emite alertas de frecuencia de transacciones, acumulativas de volumen y cantidad en el pago de remesas?	No	No	En el procedimiento del pago de remesas el sistema nunca genera alertas de ningún tipo
9	¿Existen procedimientos de seguridad de acceso al sistema de recepción y pago de remesas familiares?	Si	Si	Cada colaborador tiene un acceso al sistema el cual es personal e intransferible.
10	¿Se le capacita a usted sobre la prevención del lavado de dinero en el pago de remesas?	No	No	Las capacitaciones que se reciben del banco o de la unidad de cumplimiento únicamente son sobre temas generales prevención de lavado de dinero.

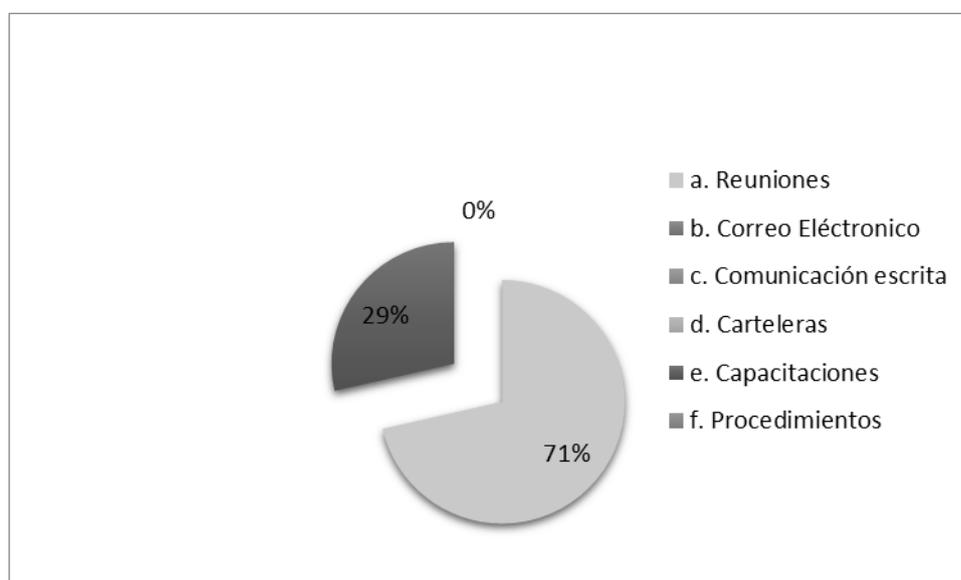
Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

Resultados de cuestionarios

Los cuestionarios se aplicaron a los cinco colaboradores que se encuentran en el área de control del sistema de monitoreo automatizado ACRM monitor plus, administrado por la Unidad de Cumplimiento, en donde se obtuvo la opinión de cada uno de ellos en relación a las diferentes interrogantes que se les plantearon.

Ilustración No. 8

Gráfica No. 1: Medios de comunicación utilizados para informar sobre temas de lavado de dinero.



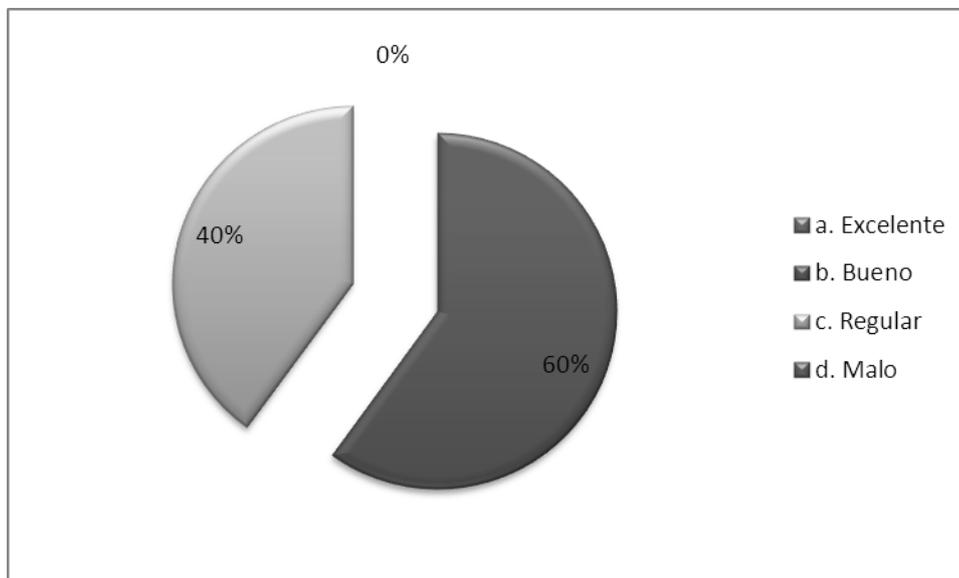
Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014

El 71 % del personal que respondió el cuestionario, identifica que la información sobre temas de lavado de dinero la reciben en reuniones, y las capacitaciones como otro medio para recibir información.

Comentario: No se deja evidencia documental de los puntos tratados en las reuniones, únicamente en las capacitaciones, por lo que cualquier incumplimiento a las disposiciones establecidas en materia de prevención de lavado de dinero, los colaboradores pueden argumentar en su defensa desconocimiento de los temas.

Ilustración No. 9

Gráfica No. 2: Evaluación de los medios de comunicación utilizados.

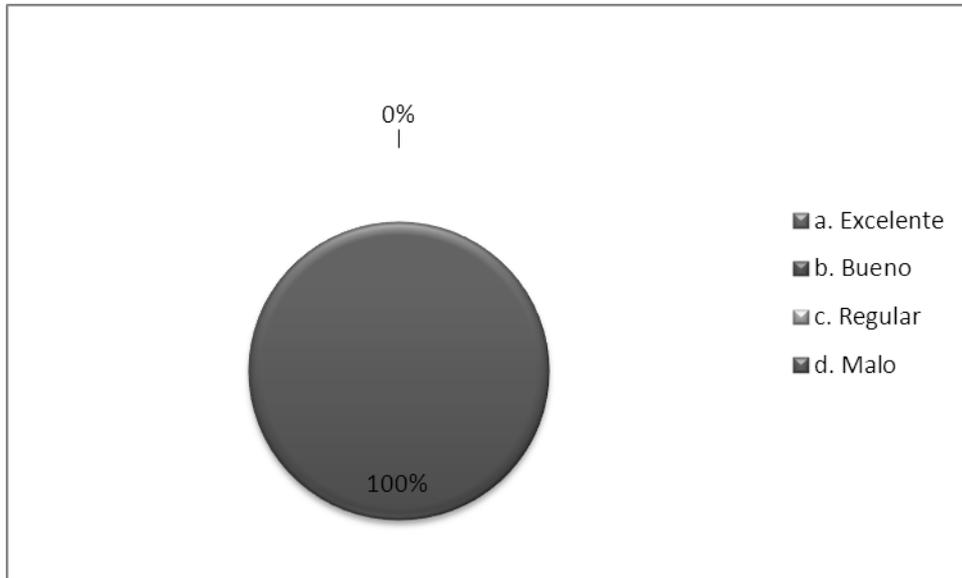


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

La mayoría de los encuestados calificó de bueno los medios que se utilizan para comunicación de información. El 40 % los calificó, regulares debido a que consideran que debería de existir otros medios de informar.

Ilustración No. 10

Gráfica No. 3: Evaluación de las políticas, normas y procedimientos implementados para la prevención de lavado de dinero.

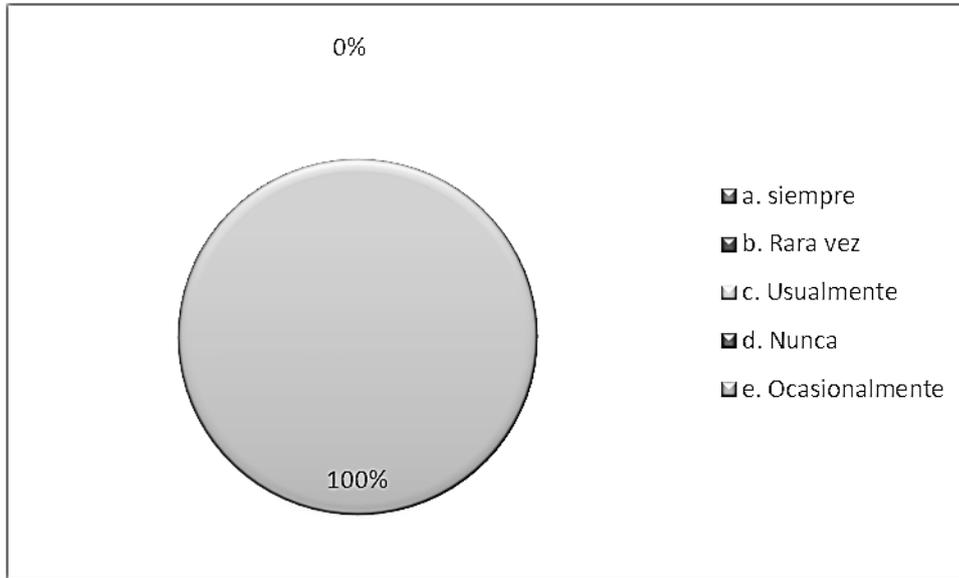


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

La totalidad de los colaboradores evaluó como buenos los mitigadores de riesgo (políticas, normas y procedimientos) adoptados, desarrollados y ejecutados por la unidad de cumplimiento con el propósito de minimizar o controlar los riesgos de lavado de dinero.

Ilustración No. 11

Gráfica No. 4: Frecuencia de capacitaciones y actualización de temas de lavado de dinero

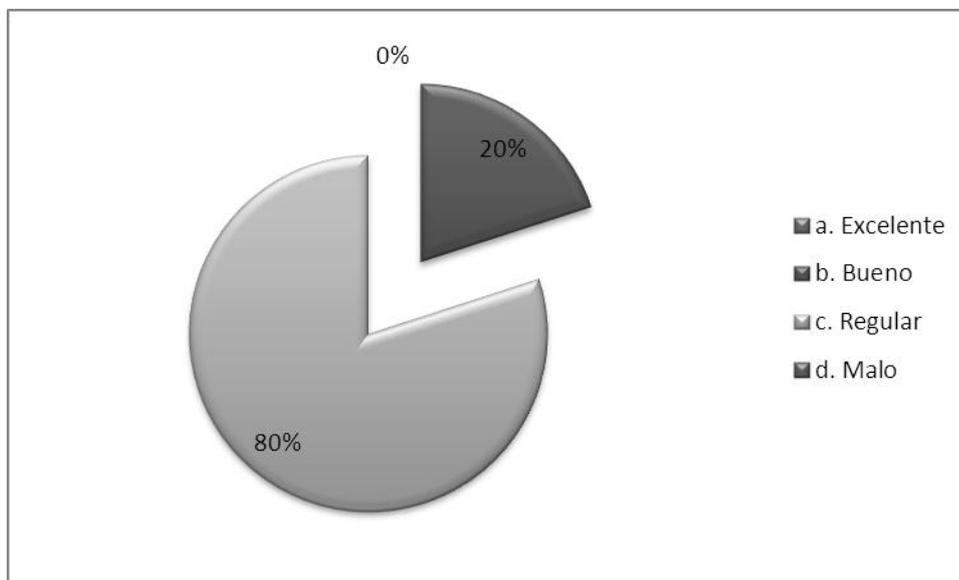


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

El 100% de los encuestados respondió que consideran que las capacitaciones programadas en el plan anual de capacitaciones se reciben ocasionalmente, por lo tanto se incumple con el inciso b) del artículo 19 de la ley LDA y el artículo de 10 del reglamento de dicha ley, los cuales establecen que las personas obligadas (entidades financieras) deben capacitar permanentemente al personal, que abarque el conocimiento de técnicas que permitan a sus empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero.

Ilustración No. 12

Gráfica No. 5: Evaluación del conocimiento de la normativa de ley para la prevención de lavado de dinero.

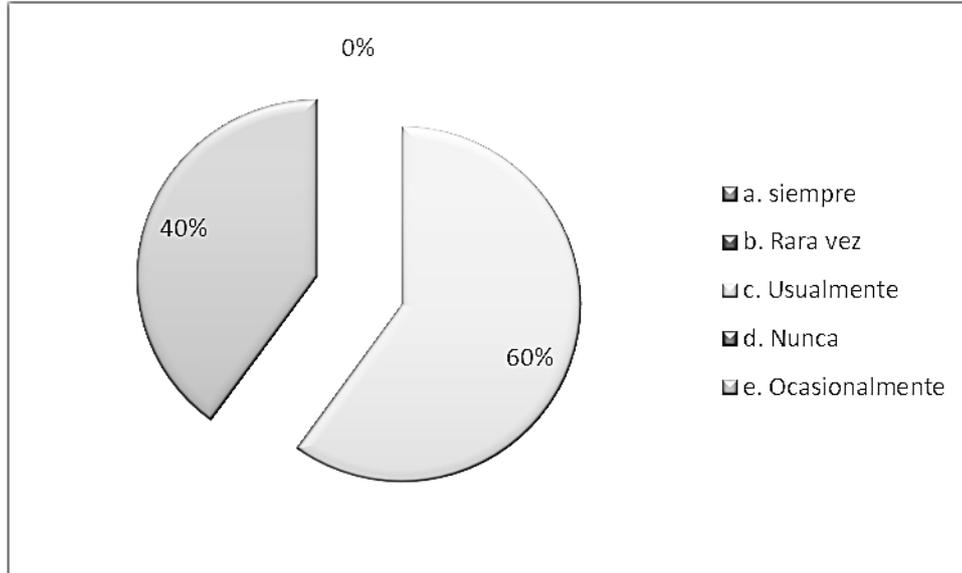


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

La mayoría de los encuestados indicó que el desconocimiento de la normativa legal afecta el desempeño de las labores, la razón se debe a la falta permanente de capacitaciones y evaluaciones, el 20% restante indica que el conocimiento sobre el tema es bueno.

Ilustración No. 13

Gráfica No. 6: Frecuencia de monitoreo del pago de remesas familiares.

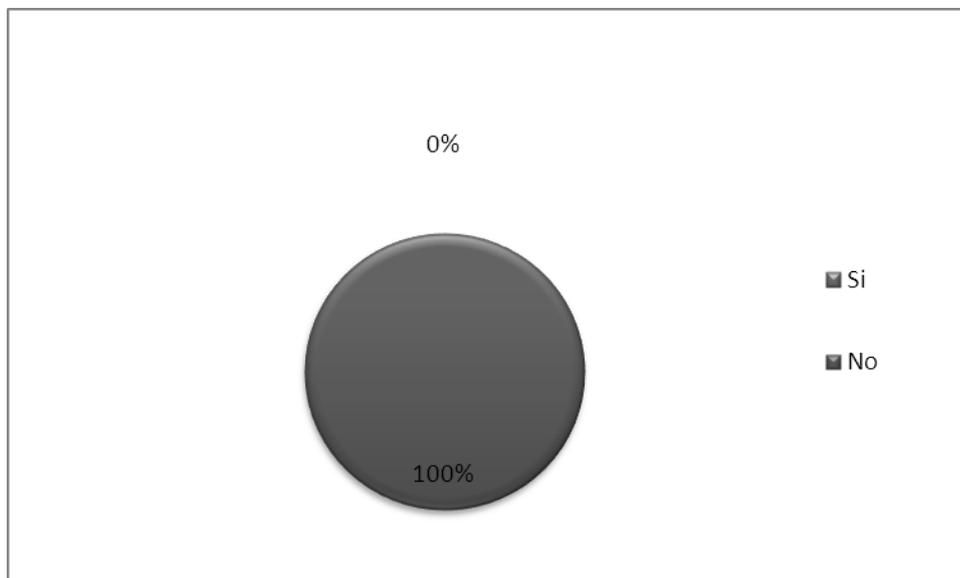


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

Se determinó con base en las respuestas de los encuestados que en el monitoreo del pago de remesas se efectúa usualmente (semanalmente) para determinar la fuente y destino de los fondos de aquellas transacciones acumulativas de volumen y cantidad en el pago de remesas durante un mes, con el objeto de detectar actividades o comportamientos atípicos, inusuales, incongruentes e inconsistentes que no tengan fundamento legal o comercial evidente o que no guarde consistencia con el perfil económico y transaccional declarado por el cliente.

Ilustración No. 14

Gráfica No. 7: Límites de pago de remesas familiares.

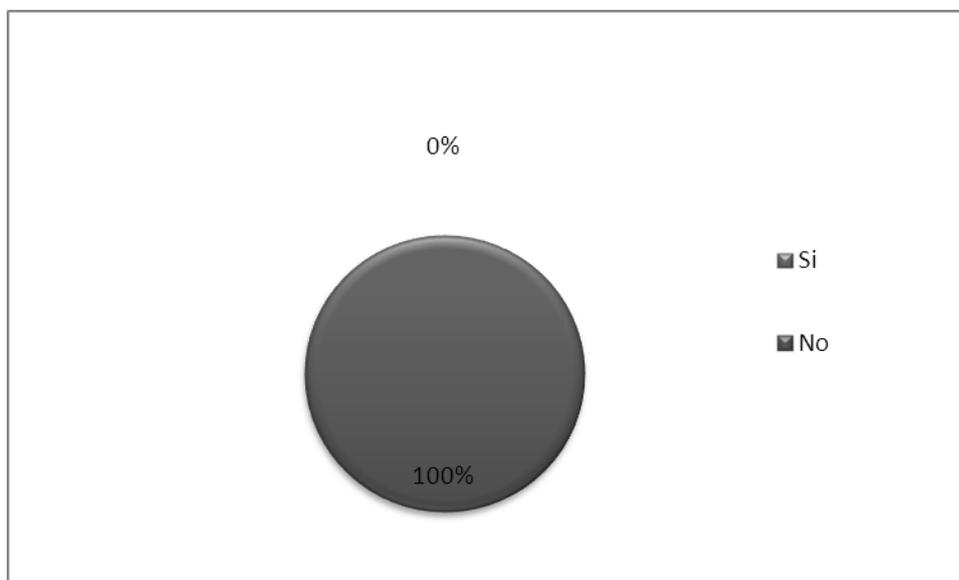


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

El 100% de los encuestados respondió que no existe límite de pago en las remesas familiares, únicamente las de la casa principal de Money Gram con límite de diez mil quetzales por día.

Ilustración No. 15

Gráfica No. 8: Resguardo de evidencia documental en el pago de remesas familiares.

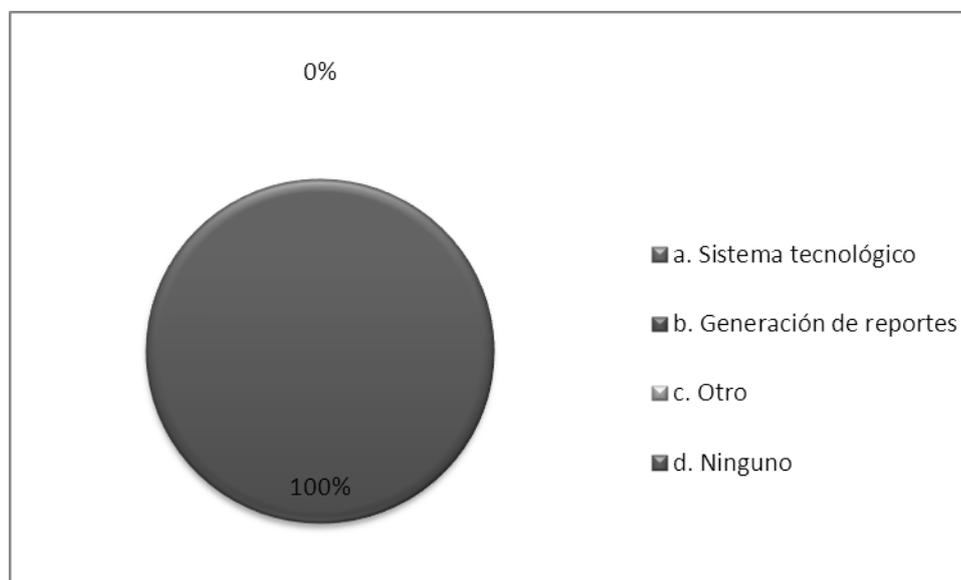


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

El 100% de los encuestados respondió que no se deja evidencia documental (expediente) del pago de las remesas, únicamente la boleta de pago y en algunos casos copia del documento de identificación, no existe un área responsable del resguardo de los documentos en tal caso.

Ilustración No. 16

Gráfica No. 9: Método utilizado para el monitoreo del pago de remesas familiares.



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

La totalidad de los colaboradores manifestó que el monitoreo del pago de remesas se efectúa mediante generación de reportes semanales, posterior a ello mensualmente se integran la información semanal para detectar transacciones acumulativas de volumen y cantidad en el pago de remesas

Capítulo 5

5.1 Análisis e interpretación de resultados

Según Hernández Sampieri, (2010), la revisión de la literatura y su comparación con los resultados es una fuente para revelar diferentes niveles en el desarrollo de un tema determinado, tales como la existencia de una o varias teorías ya desarrolladas, que estén soportadas por evidencia empírica y que se apliquen consecuentemente al problema de investigación; Asimismo, que pueden haber piezas o trozos de teoría que sugieren variables potencialmente importantes que pueden ser aplicadas al problema de investigación. En congruencia con esa definición se procedió a comparar los resultados obtenidos al realizar el trabajo de campo con las fuentes bibliográficas incluidas en el marco teórico.

Proceso de control interno administrativo utilizados en el pago de remesas familiares respecto al riesgo de lavado de dinero

Según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo 19, hace referencia a que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

En contraste se tiene la información recabada en el trabajo de campo, donde se pudo evidenciar que se carece de algún instrumento que pueda ayudar en el control de pagos de las remesas familiares para prevenir el riesgo de lavado de dinero, en este sentido se hace énfasis a cualquier tipo de herramienta, ya sea esta de forma manual o automática, por ejemplo, como la generación de listados de verificación para la revisión de los montos y frecuencias de pagos de las remesas, los cuales a la fecha no se generan. Además, se pudo evidenciar que los controles únicamente son del conocimiento de los colaboradores de la Unidad de Cumplimiento y el medio de comunicación que se utiliza para poder informar

cualquier implementación o cambio relacionado a los controles internos, se constató que la información fluye en su mayoría de veces, por medio de reuniones o capacitaciones las cuales son programadas una vez por año en el plan anual de cumplimiento.

Asimismo, entre el área operativa de agencias y la Unidad de Cumplimiento existe poca comunicación, esto implica que los colaboradores de las agencias desconocen la información relacionada con dichos controles, en este sentido cualquier incumplimiento a las disposiciones establecidas por la Unidad de Cumplimiento puede ser justificado por un desconocimiento de los controles.

Se evidenció que el único documento con que cuenta la Unidad de Cumplimiento, y que hace referencia a los mitigadores de riesgo (programas, políticas normas, procedimientos, procesos y controles internos) es el manual para prevención de lavado de dinero, el cual no detalla información de controles internos.

Políticas y procedimientos aplicados al proceso de pagos de remesas familiares

Según organismos internacionales como el grupo de acción financiera internacional (GAFI) y estándares internacionales sobre la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, se refieren a los llamados sistemas alternativos de envíos de fondos, y dicta que los países deberán tomar todas las medidas posibles para prevenir el lavado de dinero en este tipo de operaciones y como parte de la documentación que han emitido en relación a los principales riesgos asociados al lavado de dinero, han recomendado que todas las entidades bancarias en todo el mundo deben contar con políticas prácticas y procedimientos adecuados que promuevan normas éticas y profesionales estrictas, que tengan por objeto evitar que las mismas sean utilizadas intencional o involuntariamente, por agentes delictivos y criminales.

En contraste, se tienen los resultados obtenidos de la investigación de campo, donde se evaluó el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos aplicados en el pago de remesas familiares, para prevenir y detectar actividades de lavado de dinero, se pudo

evidenciar que la entidad cuenta con un manual para prevención de lavado de dinero, el cual contiene el marco general de los programas de cumplimiento idóneos para evitar el uso indebido de sus productos y servicios, así como también las disposiciones legales, reglamentarias y la normativa prudencial en la materia.

Así también se pudo determinar que, cuando se les preguntó a los ejecutivos de las agencias sobre las políticas y procedimientos contenidos en el manual de cumplimiento, los entrevistados indicaron que desconocen las políticas y procedimientos contenidas en el manual, éstas son únicamente del conocimiento de los colaboradores de la Unidad de Cumplimiento, quienes calificaron como buenas las referidas políticas y procedimientos adoptados, desarrollados y ejecutados para minimizar los riesgos de lavado de dinero.

En torno a la información contenida en el manual de cumplimiento, se pudo evidenciar en el numeral 10.1.1, que hace referencia al plan anual de auditoría que se enfoca en constituir un programa de cumplimiento efectivo basado en riesgos que permite evaluar el cumplimiento de las políticas, normas procedimientos y controles internos establecidos por el banco para prevenir el lavado de dinero, así mismo el programa de auditoría incluye las evaluaciones, revisiones y verificación de los registros de las operaciones de los clientes a través de la revisión de la información y evidencia documental (expediente). Se pudo evidenciar que en lo que respecta a los pagos de remesas no se tiene expediente, únicamente la boleta de pago y en algunos casos copia del documento de identificación, no existe un área responsable del resguardo de los documentos, por lo que se comprobó que la auditoría interna del banco no hace revisiones periódicas en las agencias, así como tampoco ha girado instrucciones sobre la documentación que se debe resguardar en las operaciones de pago de remesas para prevenir el lavado de dinero.

Cumplimiento de la normativa para el pago de remesas familiares, así como a la ley para prevenir el lavado de dinero.

Según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo 1 hace referencia a que 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 (banco).

Se pudo determinar, cuando se les preguntó a los colaboradores de la Unidad de Cumplimiento sobre la normativa legal, éstos calificaron el conocimiento sobre la misma como regular, lo cual afecta el desempeño de sus labores. Esto se debe a la falta de adecuadas capacitaciones, y de evaluaciones periódicas para verificación el nivel de conocimiento de los empleados sobre las obligaciones y sanciones que impone la Ley.

El manual para prevención de lavado de dinero del banco en el numeral 6.1 hace referencia al programa de capacitación el cual deberá ser apropiado, adaptado y compatible con el tamaño del banco, para permitir a sus empleados estar conscientes de los riesgos asociados con el lavado de dinero y conocer de las nuevas leyes y regulaciones, en contraste con esto se pudo evidenciar que los temas del marco legal se hace a través del referido manual; se distribuye una copia a cada agencia o departamento, pero no se han actualizado cuando se han emitido nuevas disposiciones legales como las de la Ley de Extinción de Dominio, para ello se tiene que modificar dicho manual y es necesario la autorización de la alta gerencia. En cuanto al plan de capacitaciones, éste se ejecuta anualmente y se programa una capacitación para todos los colaboradores del banco, lo que evidencia que al elaborar el plan anual no se establecen las necesidades de capacitación.

Sistema de monitoreo para el pago de remesas familiares.

De acuerdo con la teoría analizada en relación al monitoreo, se debe realizar una supervisión de los sistemas de control interno; para ello es necesario realizar evaluaciones periódicas o continuas.

En este contexto, el banco debe mantener un sistema de vigilancia permanente de las operaciones de pago de las remesas que a diario se realizan, con el objeto de detectar actividades o comportamientos inusuales, basado en esto se pudo evidenciar que no se realiza ningún proceso de monitoreo. Cuando se les preguntó a los colaboradores

encuestados, respondieron que el banco cuenta con el sistema ACRM plus para monitoreo de operaciones de sus productos principales (cuentas de depósitos), pero que este no incluye ninguna operación relacionado con remesas familiares; los pagos de remesas son monitoreados con un sistema de monitoreo alternativo basado en generación de reportes para verificar los montos acumulativos de los pagos, pero a la fecha ya no se realiza este proceso.

Según el reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos en el artículo 2, hace referencia a transacción inusual aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente y, define como transacción sospechosa, aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.

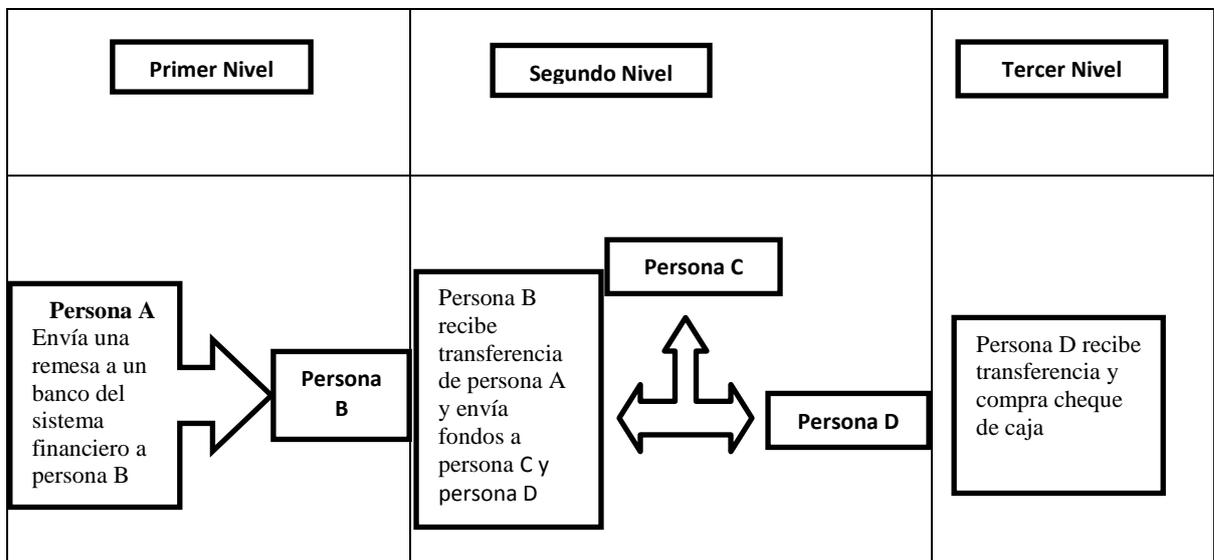
En contraste se tiene la información recabada en el trabajo de campo, donde se pudo evidenciar que no se provee a los colaboradores de la Unidad, de las herramientas necesarias (equipo), para detectar operaciones inusuales o sospechosas de lavado de dinero en el pago de remesas ya que este tipo de operaciones no se encuentran parametrizadas en sistema ACRM plus de monitoreo, por lo que no se facilita la detección de transacciones sospechosas, así como también que no existen procedimientos por escrito para identificar dichas transacciones, además que no se capacita a los colaboradores de la Unidad sobre la detección de las transacciones inusuales y sospechosas.

También se pudo evidenciar que en relación al pago de las remesas no existen mecanismos de monitoreo para que el empleado cumpla con los procedimientos de identificación adecuada del cliente en el pago de remesas y que los colaboradores de las agencias desconocen el sistema tecnológico de monitoreo que da soporte a la prevención de lavado de dinero de la Unidad de Cumplimiento, en el pago de remesas y tampoco sobre las alertas de frecuencia de transacciones, acumulativas de volumen y cantidad en el pago de remesas.

En lo que respecta al monitoreo del pago de remesas los colaboradores que fueron encuestados informaron sobre el tipo de monitoreo que se debería realizar en las operaciones de pago, esperando detectar operaciones inusuales y sospechosas. Para tener una visión clara del análisis financiero que se aplica en el pago de las remesas se presenta dos técnicas analíticas de las operaciones:

Ilustración No. 17

Figura 1: Técnica Analítica 1 del flujo de fondos de las operaciones del pago de remesas

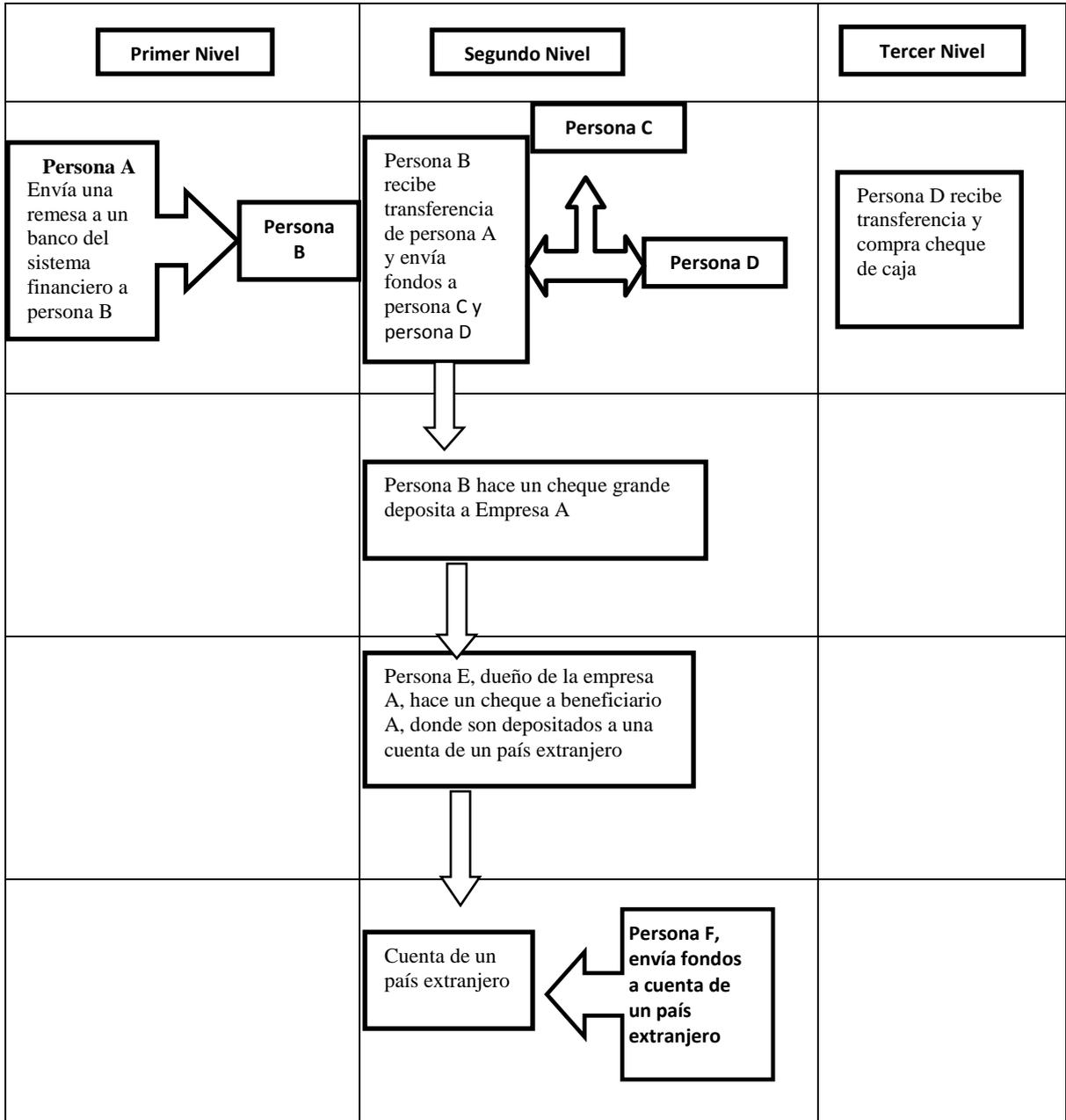


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

Una vez que la persona potencial ha sido identificada a través de los pasos antes mencionados, el analista que determina, puede y debe preparar un reporte detallado y reportarlo al oficial de cumplimiento debido a que se hace necesario re-evaluar los factores en detalle, de ser detectada como una operación inusual sospechosa se deberá reportar al ente supervisor.

Ilustración No. 18

Figura 2: Técnica Analítica 2 del flujo de fondos de las operaciones del pago de remesas



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014.

Las técnicas analíticas anteriores son algunas de las diferentes tipologías de lavado de dinero en el pago de remesas, el objetivo principal es proporcionar a las agencias de la ley un modo de rastrear y prevenir de aquellos envueltos en actividades financieras ilegales.

Conclusiones

Después de haber evaluado el sistema de control interno, diseñado para satisfacer las necesidades específicas en la prevención de lavado de dinero, sobre las operaciones de los productos y servicios del banco, la verificación del cumplimiento de políticas y procedimientos que el banco tiene establecidos con el propósito de minimizar o controlar los riesgos en la materia, así como la determinar el cumplimiento de las principales disposiciones legales, reglamentarias y normativa prudenciales que rigen al sistema financiero establecidas en materia de lavado de dinero, y revisar el sistema de monitoreo de vigilancia permanente de las operaciones, principalmente las relacionadas con el pago de remesas familiares se concluye lo siguiente:

De acuerdo a lo observado, en el proceso de pago de remesas familiares, en la actualidad no se cuenta con un adecuado control interno administrativo, ya que existe control interno únicamente para los productos principales. Asimismo, dichos controles únicamente son del conocimiento de los colaboradores de la Unidad de Cumplimiento, ya que no se cuenta con un sistema permanente para el traslado de información a todos los colaboradores del banco.

En relación a la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos mitigadores del riesgo de lavado de dinero en el pago de remesas, las áreas encargadas de comprobar el cumplimiento de las mismas no hacen efectiva dicha labor, ya que no se resguarda evidencia documental del pago de las remesas y además, se carece de constatar en el área de caja sobre los datos generales de los beneficiario de las remesas.

En lo que se refiere a la determinación del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, aplicadas para el pago de remesas familiares, estas son de poco conocimiento de los colaboradores del banco, pues no existe un método de evaluación periódica para verificación del nivel de conocimiento de los empleados sobre las obligaciones y sanciones que impone la Ley. Por lo tanto no se cumplen dichas disposiciones legales.

El sistema actual de monitoreo permanente de las operaciones con que cuenta el banco, no incluye las operaciones de pago de remesas familiares; tampoco se registran las operaciones manualmente, lo que implica que no se realiza ningún tipo de monitoreo.

**Mejora de controles en el pago de Remesas Familiares con respecto al
riesgo de Lavado de Dinero en Banco BR
Mediante la implementación de una guía del control interno
administrativo**

Propuesta

Mejora de controles en el pago de Remesas Familiares con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en Banco BR mediante la implementación de una guía del control interno administrativo

A continuación se presenta la propuesta de mejora para el banco BR, la cual va enfocada a minimizar el riesgo de lavado de dinero, por medio de una guía de controles internos administrativos sobre los aspectos más relevantes en las operaciones del pago de remesas familiares, y prevenir que este servicio pueda ser utilizado consciente o inconscientemente, de manera local o transfronteriza para el lavado de dinero.

La implementación de esta guía será un mecanismo o medio utilizado para ayudar de forma directa a los colaboradores de las agencias, quienes podrán realizar su labor de una manera más eficiente, exacta y con mayor precisión, lo cual dará un menor índice de riesgo al momento del pago.

La guía del control interno permitirá a los colaboradores de la Unidad de Cumplimiento tener claro los deberes y responsabilidades de cada uno de ellos en el proceso de monitoreo de las operaciones del pago de remesas, así como también las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas en el proceso.

Con la creación de esta guía se pretende que la entidad cumpla con las disposiciones jurídicas que regulan su actividad. En el desarrollo de esta metodología se emplean herramientas que incluyen diagramas de flujo, lluvia de ideas, análisis de escenarios y juicios basados en la experiencia.

Tabla de Contenido

1. Presentación
2. Justificación
3. Objetivos
 - a. Objetivo general
 - b. Objetivos específicos
4. Desarrollo de la propuesta
5. Calendario de la implementación de la propuesta
6. Comunicación de la propuesta
7. Presupuesto de implementación
8. Resultados esperados
9. Beneficios de la implementación

1. Presentación

Las entidades financieras deben verificar si las operaciones de sus clientes guardan relación con la actividad que de estos se conoce e informar a las autoridades competentes las transacciones que resulten sospechosas.

Cuando una operación se aparta del perfil del cliente o presenta una inconsistencia en el giro ordinario de sus negocios, en la frecuencia o volumen de los movimientos que el cliente realiza, o porque sus características particulares se salen de toda lógica, la operación debe ser considerada como una operación inusual o atípica. Cuando se está frente a un operación inusual o atípica, la entidad financiera o sujeto obligado debe proceder a realizar un análisis de la situación aplicando las herramientas que se exponen a continuación y en el evento en que dicha “inusualidad o atipicidad” no refleje una respuesta lógica y razonable la operación se convierte en “sospechosa” y debe ser comunicada a la autoridad competente.

No toda operación inusual es sospechosa. Es el caso de aquellas operaciones atípicas en el giro de los negocios del cliente, que tienen una explicación lícita y razonable, las cuales no debe ser sujeto de reporte.

El reporte de operación sospechosa es consecuencia de una cuidadosa revisión, gestión en la cual es recomendable el apoyo y participación del Oficial de Cumplimiento.

Las entidades financieras debido a la naturaleza de sus servicios, pueden ser utilizadas para lavar dinero, por lo que se hace necesario fortalecer los controles internos, además debido a las exigencias internacionales que requiere tomar medidas para prevenir y detectar el lavado de dinero en las transacciones financieras se debe ejercer un adecuado control interno administrativo para detectar operaciones inusuales vinculadas al lavado de dinero, para así, transparentar los fondos.

Por tal razón el que una entidad financiera fortalezca sus controles internos en sus procesos es sinónimo de abrirle una puerta al desarrollo, a la competitividad, pero sobre todo al mejor desempeño a su labor, donde la mayor satisfacción se la lleva su razón de ser, el cliente.

2. Justificación

Al considerar los hallazgos obtenidos en el desarrollo de la investigación, donde se abordó la temática de los controles internos en el proceso de pago de remesas familiares, en donde se concluyó que existe la oportunidad de mejorar los controles internos administrativos en el proceso de pago de remesas, por medio de la implementación de una guía de control para los distintos procesos de las remesas, todo ello aplicable al sistema operativo de las agencias, esta herramienta permitirá tener una visión clara del proceso y sus responsabilidades, por parte de los colaboradores involucrados en el proceso.

En el caso de analistas de monitoreo permitirá llevar un mejor control de los pagos de las remesas, donde se podrán generar reportes y estadísticas que determinen de forma clara la información.

3. Objetivos

a) General

Contribuir con las áreas relacionadas en el proceso, para un control óptimo en el pago de las remesas y minimizar el riesgo de lavado de dinero en las operaciones.

b) Específicos

- Documentar el proceso de las remesas familiares e implementar puntos de control que indiquen presencia de actividades sospechosas
- Definir deberes y responsabilidades de cada área involucrada en el proceso
- Bajar los índices de riesgo de lavado de dinero en el pago de las remesas familiares
- Contribuir que el banco, cumpla con lo dictado por las normas y leyes relacionadas al lavado de dinero
- Incentivar a que se mejore la capacitación del personal involucrado.

4. Desarrollo de la propuesta

En esta sección se presenta la propuesta de mejora para la entidad, la cual se define como la implementación de una guía de control interno administrativo para el pago de las remesas familiares.

Dicha guía de control incluye los siguientes aspectos importantes:

1. Definición de situaciones inusuales
2. Definición de responsabilidades de las dependencias relacionadas
3. Implementación de controles en proceso y sistema
4. Capacitación adecuada a los colaboradores relacionados
5. Comunicación de la propuesta

1. Definición de situaciones inusuales y sospechosas

En el banco, se establecen como actividades inusuales cuando:

- a. se realizan más de 3 transacciones en un día por el mismo beneficiario, con montos bajos, especialmente menores a Q. 10,000 ó \$ 1,000. Podría ser semanalmente o mensualmente.
- b. realizan transacciones frecuentes beneficiarios con parentesco
- c. un beneficiario pregunta cómo evitar identificarse.
- d. un beneficiario soborna o amenaza para evitar identificarse
- e. uso de identificación falsa.
- f. un beneficiario se muestra demasiado ansioso o nervioso.
- g. un cliente (beneficiario o remitente) realiza transacciones inusualmente grandes, comparado con su historial, empleo o nivel de ingreso (perfil del cliente).
- h. un beneficiario o grupo de beneficiarios identificados, recibe transacciones frecuentes en diferentes agencias del banco.

Estas situaciones, después del análisis debido, se pueden convertir en “sospechosas”; asimismo, se establecen directamente situaciones sospechosas las siguientes:

- a. un remitente aparece en la “lista negra” establecida por el banco.
- b. un beneficiario aparece en la “lista negra” establecida por el banco.

2. Definición de responsabilidades de las dependencias relacionadas

Para hacer efectiva la propuesta las dependencias relacionadas al proceso en cuestión, deben tener las responsabilidades siguientes:

Gerencia: debe de proveer los recursos necesarios para la implementación de los controles, políticas, sistemas y capacitación necesaria.

Casa principal remesadora: debe proveer información al banco sobre aspectos de transacciones y personas sospechosas; asimismo revisar la identificación e historial de los remitentes para incluirlos en las “listas negras”.

Jefes de Agencias: debe establecer los mecanismos de control cuando se dé una situación sospechosa, reportarla a la Unidad de Cumplimiento y evitar el pago de la remesa en cuestión, hasta que sea liberada, si aplica.

Servicio al Cliente: es responsable de identificar a los beneficiarios y registrarlos en el sistema con el código único de identificación (CIF); también documentar y reportar a la Unidad de Cumplimiento cualquier situación sospechosa que se presente.

Unidad de Cumplimiento: hacer análisis profundo de las transacciones inusuales y sospechosas que se reporten mediante el sistema informático o por cualquier otra dependencia del banco. También debe decidir la liberación de los pagos, si aplica; así como velar por las mejoras de los procesos y controles de monitoreo, principalmente en el sistema informático.

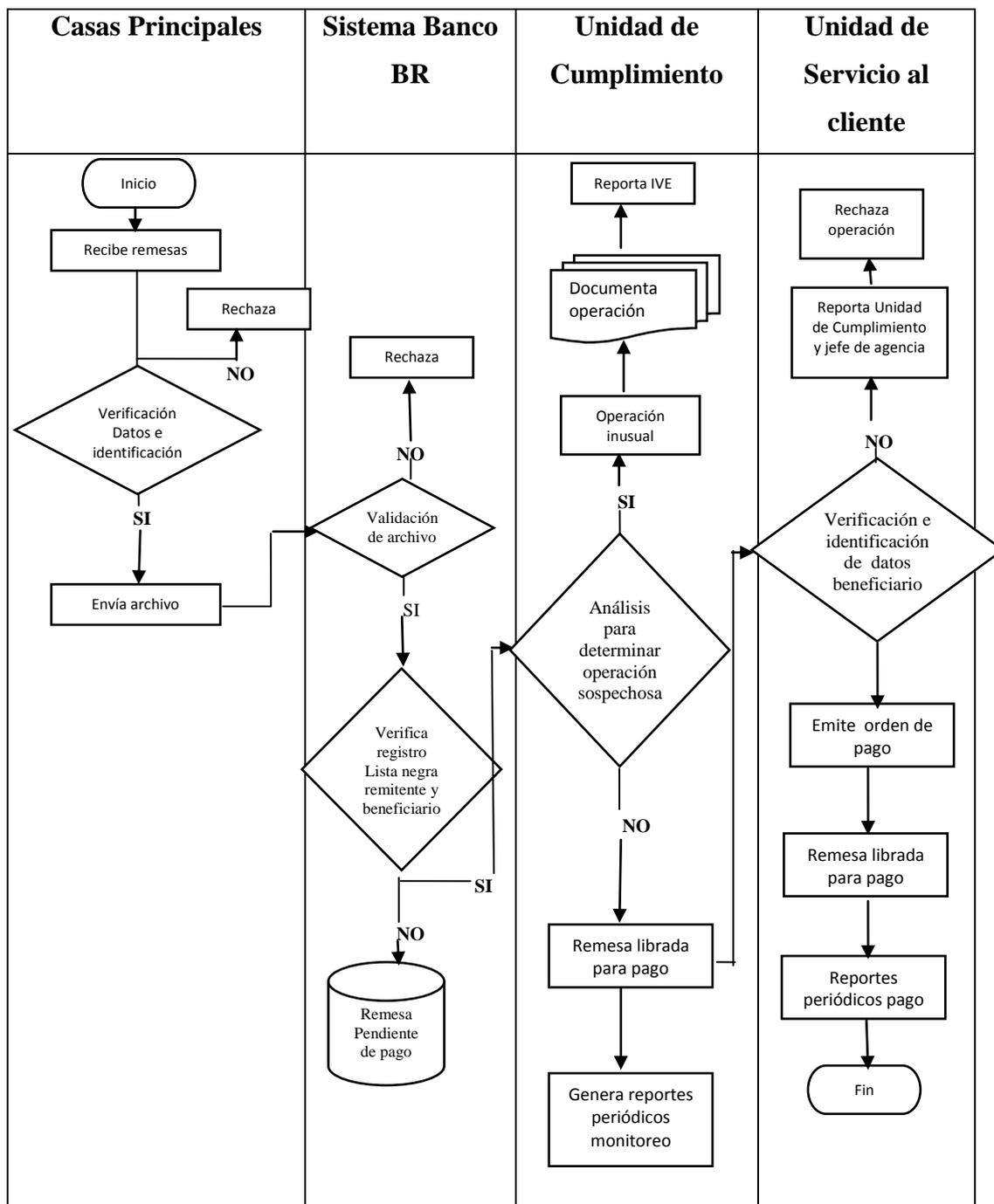
3. Implementación de controles en proceso y sistema

Se propone el siguiente proceso, incluyendo los controles asociados y los responsables del mismo.

A continuación se muestra la representación gráfica de la secuencia para dicho proceso:

Ilustración No. 19

Flujograma 2: Descripción de proceso de controles y responsabilidades



Fuente: Elaboración propia octubre 2014.

Se presentan la narrativa respectiva para mejorar el proceso y promover un ambiente de control.

Ilustración No. 20

Tabla No. 4 Descripción del proceso

No.	Paso	Responsable	Control asociado	Resultado del control
1	ENVÍO DE REMESAS			
1.1	Recibe las casas principales las remesas de los clientes residentes en otros países y los identifican	Casas principales	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y registro de remitente • Verificación de antecedentes de remitente 	Si no cumple la verificación, no se le permite enviar la remesa
1.2	Envía por vía electrónica archivo de las remesas a Banco BR	Casas principales	Validación de la estructura del archivo, para que esté de acuerdo a lo establecido	Si no cumple la estructura, no se envía la remesa
2	RECEPCIÓN DE REMESAS			
2.1	Recibe archivo electrónico y realiza el proceso de verificación de estructura de archivo de remesas	Sistema Banco BR	Validación de la estructura del archivo, para que esté de acuerdo a lo establecido	Si no cumple la estructura, se rechaza el archivo, para su ajuste y reenvío
2.2	Establece identificación de remitentes de acuerdo a bases de datos	Sistema Banco BR	Identificación de cada remitente y verificación en “lista negra”	Si el remitente se encuentra en la “lista negra”, la transacción se califica como “sospechosa” y se detiene el proceso de su pago mientras se analiza en la Unidad de Cumplimiento
2.3	Si aplica, establece identificación de beneficiario de acuerdo a bases de datos	Sistema Banco BR	Identificación de cada beneficiario y verificación en “lista negra”	Si el beneficiario se encuentra en la “lista negra”, la transacción se califica como “sospechosa” y se detiene el proceso de su pago, mientras se reporta a la Unidad de Cumplimiento para su análisis respectivo
			Verificación del perfil del cliente (historial, empleo o nivel de ingreso) contra el monto de la transacción	Si la verificación resulta ilógica, la transacción se califica como “inusual” y se detiene el proceso de su pago, mientras se reporta a la Unidad de Cumplimiento para su análisis respectivo

No.	Paso	Responsable	Control asociado	Resultado del control
			Verificación de la frecuencia, localización (agencia) y montos de las transacciones del beneficiario	Si la verificación resulta ilógica, la transacción se califica como “inusual” y se detiene el proceso de su pago, mientras se reporta a la Unidad de Cumplimiento para su análisis respectivo
2.4	Registro información de cada remesa en las base de datos y pone estatus “pendiente de pago”	Sistema Banco BR	Ninguno	Ninguno
3.	ANÁLISIS DE TRANSACCIONES “SOSPECHOSAS” E “INUSUALES”	Unidad de Cumplimiento		
3.1	Analiza y da seguimiento a transacciones reportadas como “sospechosas”	Unidad de Cumplimiento	Confirmación su irregularidad	Si procede la confirmación, se documenta, se abre expediente y se emite reporte a la IVE, y, no se realiza el pago respectivo
3.2	Analiza y da seguimiento a transacciones reportadas como “inusuales”	Unidad de Cumplimiento	Verifica y confirma irregularidad, y si procede cambiar el estatus a “sospechosa”	Si procede la confirmación, se documenta, se abre expediente y se emite reporte a la IVE, y, no se realiza el pago respectivo
3.3	Se liberan las transacciones en el sistema del banco, para que proceda a su pago, la transacción se cambia a “pendiente de pago”	Unidad de Cumplimiento		
4.	PAGO DE REMESA	Unidad de Servicio al Cliente		
4.1	Se verifica datos de las remesas “pendientes de pago” y de los beneficiarios	Unidad de Servicio al Cliente	Identificación de cada beneficiario y verificación en “lista negra”	Si el beneficiario se encuentra en la “lista negra”, la transacción se califica como “sospechosa” y se detiene el proceso de su pago, mientras se reporta a la Unidad de Cumplimiento para su análisis respectivo. Ver paso 3.

No.	Paso	Responsable	Control asociado	Resultado del control
4.2	Se establece la identificación del beneficiario. Si el beneficiario no está registrado en el sistema, se procede a su identificación y registro.	Unidad de Servicio al Cliente	El colaborador de servicio al cliente, realiza las siguientes verificaciones por observación: <ul style="list-style-type: none"> a. realizan transacciones frecuentes beneficiarios con parentesco b. un beneficiario pregunta cómo evitar identificarse. c. un beneficiario soborna o amenaza para evitar identificarse d. uso de identificación falsa. e. un beneficiario se muestra demasiado ansioso o nervioso 	Si se establece alguna de las situaciones descritas, se procede a calificar transacción como “inusual” y se detiene el proceso de su pago, mientras se reporta a la Unidad de Cumplimiento para su análisis respectivo y también al Jefe de Agencia en cuestión.
4.3	Se emite el pago respectivo y se registra en el sistemas	Unidad de Servicio al Cliente	Se elaboran reportes periódicos de pago de remesas	Reportes para análisis de Unidad de Cumplimiento

Fuente: Elaboración propia octubre 2014.

Como se presenta en los cuadros de proceso anteriores, se propone implementar en el sistema informático del Banco, los controles y alertas necesarios (implica programadores) para cumplir dicho proceso.

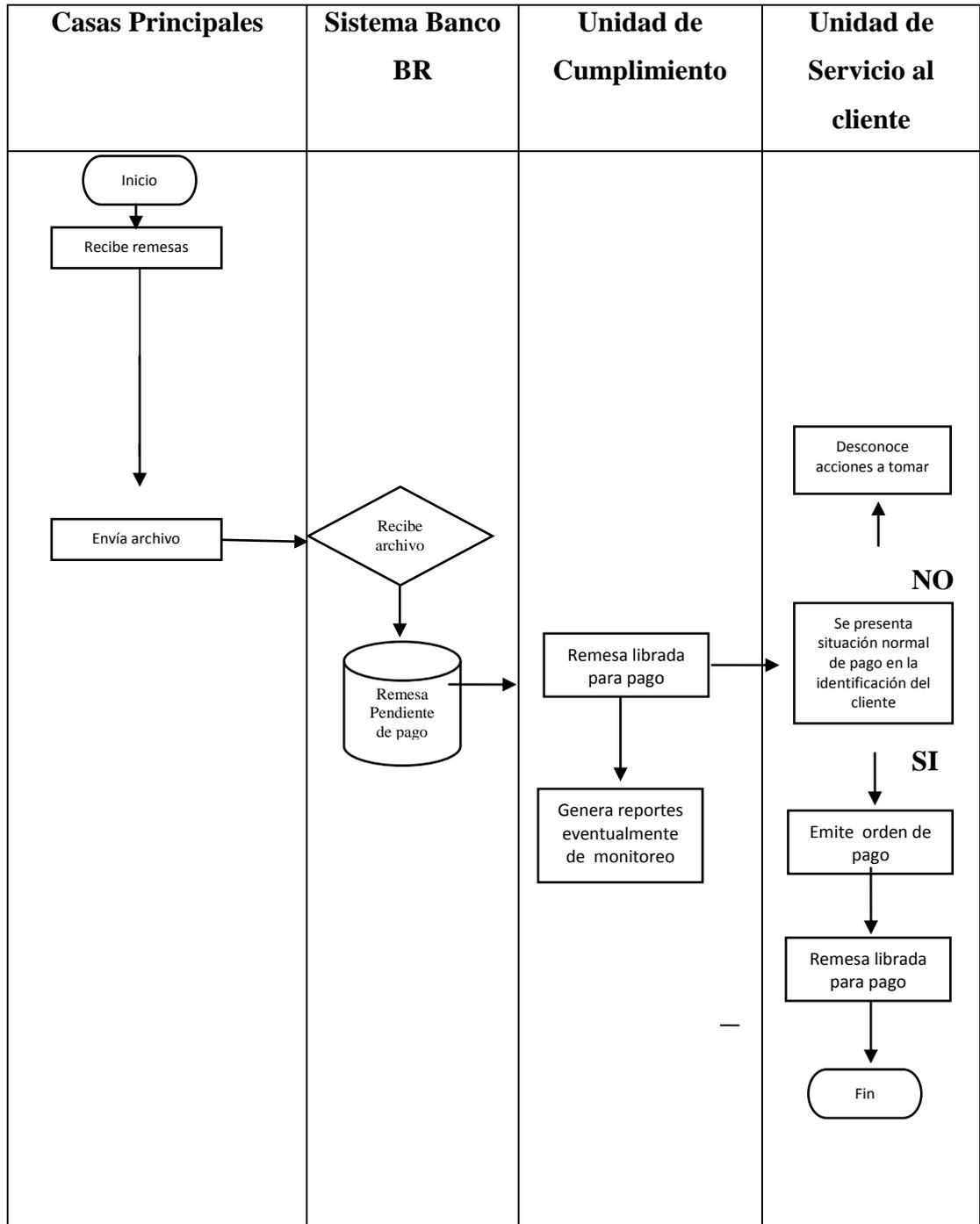
SITUACION ACTUAL

Uno de los propósitos de la implementación de la guía es que en situaciones de sanciones administrativas para empleados del banco por incumplimiento a la nueva disposición contenida en la guía, ninguna persona que labore para el banco podrá argumentar en su defensa desconocimiento del proceso, responsabilidades y controles asociados. En la representación gráfica de la ilustración 19 se presenta la propuesta de la secuencia para dicho proceso y responsabilidades de cada una de las áreas involucrada, de lo que se trata es de tener una visión clara del referido proceso, y con la finalidad de facilitar la comprensión de la propuesta en el sentido de una mejora en los controles de las remesas

familiares, a continuación se presentan la siguiente representación gráfica con la situación actual

Ilustración No. 21

Flujograma 3: Descripción actual de proceso de controles y responsabilidades



Fuente: Elaboración propia octubre 2014.

4. Capacitación adecuada a los colaboradores relacionados

Se deben de llevar a cabo programas continuos de educación para el personal, repasando las técnicas de lavado de dinero, los procedimientos contra el lavado de dinero, los cambios en las leyes y reglamentaciones aplicables, así como los tipos de transacciones que podrían justificar una investigación. El adiestramiento regular debe incluir cómo identificar actividades no usuales o sospechosas. La capacitación no solamente debe ser a todo el personal que tenga contacto directo con las transacciones, sino también al personal administrativo en el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala) que constituye medidas preventivas mínimas que deben adoptarse, a continuación se presenta el programa de capacitaciones propuesto por trimestre, permitirá tener una idea clara del panorama de las capacitaciones en el cumplimiento de la ley y será responsabilidad de la Unidad de Cumplimiento velar por la ejecución del mismo:

Ilustración No. 23

Cronograma 1: Capacitaciones para colaboradores de banco BR, en la prevención de lavado de dinero

Planificado  realizado  en proceso  incumplimiento 

Programa de capacitaciones por trimestre	Enero				Febrero				Marzo			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Colaboradores agencias locales												
Colaboradores áreas administrativas												
Colaboradores agencias departamentales												
Colaboradores agencias departamentales												
Colaboradores de reciente ingreso durante el trimestre												

Fuente: diseño propio, propuesta 2014.

5. Calendario de la implementación de la propuesta

En función de lograr el compromiso de las áreas involucradas en la implementación de la guía, así como de conocer el grado de avance en las actividades que conlleva dicha implementación se presenta el siguiente cronograma

Ilustración No. 22

Cronograma 2: Implementación de la guía

Planificado  realizado  en proceso  incumplimiento 

Programa de Implementación de la guía de control interno	Enero				Febrero				Marzo			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Presentación de propuesta PED a Consejo de Administración	■											
Aprobación de implementación		■										
Autorización del gasto para la implementación			■									
Parametrización de sistema para validaciones de archivos				■								
Parametrización de sistema para validaciones de listas negras				■								
Parametrización de sistema de educación virtual e-learning				■								
Impresión de documento de la guía de control interno					■							
Reunión de sensibilización y comunicado de la nueva disposición					■	■						
Monitoreo de control de calidad del proceso o seguimiento post implementación						■	■	■	■			
Análisis de resultados con la implementación de la propuesta										■		
Retroalimentación a jefes de agencia y colaboradores de la Unidad de Cumplimiento											■	
Entrega de informe final a Consejo de Administración de proceso funcionando												■

Fuente: diseño propio, propuesta 2014.

6. Comunicación de la propuesta

Como en todo proceso de cambio se hace indispensable realizar un proceso de comunicación donde se puedan compartir con claridad los objetivos y acciones de las nuevas disposiciones administrativas en materia de prevención de lavado de dinero, en función de lo que se exponga se pretende lograr el compromiso de las área involucradas

en el proceso, a continuación la agenda de la reunión para todos los jefes de agencias y dependencias del edificio central, para la presentación de la guía de control:

Ilustración No. 24

Tabla 5: Agenda para la comunicación de la implementación de la guía de control interno administrativo para la prevención de lavado de dinero

AGENDA		
Implementación de la guía de control interno administrativo en el pago de remesas familiares respecto al riesgo de lavado de dinero		
Total de participantes:	150	
Lugar: Salón para capacitaciones	Horario: 8:00 AM a 10:00 PM	
Actividad	Encargado	Horario
Bienvenida	Facilitador	8:00 - 8.10
Introducción generalidades de lavado de dinero	Facilitador	8:11 - 8:30
Café Break	Todos	8:31 - 9:00
Requerimientos internacionales para las remesas en aspectos de prevención de lavado d dinero	Facilitador	9:01 - 9:15
Presentación de la propuesta	Facilitador	9:16 - 9:40
Preguntas, respuestas y retroalimentación	Facilitador	9:41 - 9:55
Agradecimiento y despedida	Facilitador	9:56 - 10:00

Fuente: diseño propio, propuesta 2014.

7. Presupuesto de la Implementación

Para poder implementar la guía de control interno administrativa en la prevención de lavado de dinero en el pago de remesas familiares se requirieron distintos servicios, dentro de ellos podemos mencionar: la impresión del documento el cual será distribuido a los participantes en la presentación de la guía, el facilitador en la difusión del cambio, la implementación en el sistema informático del Banco, lo cual implica programadores, y como elemento de apoyo el banco cuenta con un centro virtual de capacitaciones basado en un uso masivo en la web denominado e-learning (formación online, educación virtual), en el que se capacitara a los colaboradores sobre la guía, lo cual requiere de la parametrización (programadores) en dicho sistema, y otros gasto de alimentación. A continuación se describe y costea cada uno de los servicios necesitados en la implementación de la guía.

Ilustración No. 25

Tabla 6: Presupuesto para la implementación de la guía de control interno administrativo en la prevención de lavado de dinero en el pago de remesas familiares

PRESUPUESTO			
Concepto	Unidad de medida	Valor por unidad	Total
Impresión de documento para entrega de 3 guías por agencia distribuido así: jefe de agencia, servicio al cliente y área de caja.	400 Folleto	Q. 10.00	Q. 4,000.00
Horas Extras de los colaboradores que programaran en el sistema la validación de archivos, 3 horas diarias durante la semana programada, con un total de 15 horas por persona, considerando un turno de 3 personas, a razón de un salario base mensual, promedio de Q.8,000.00; $(8,000/30/8*2)$ son Q. 66.66 la hora doble por cada persona	3 Programador	Q. 999.90	Q. 2,999.70
Comunicación de las nuevas disposiciones administrativas, en la implementación de la guía de control, a cargo del facilitador	Evento	Q. 300.00	Q. 300.00

PRESUPUESTO			
Concepto	Unidad de medida	Valor por unidad	Total
Horas Extras de los colaboradores que programaran en el sistema la validación de archivos, 3 horas diarias durante la semana programada, con un total de 15 horas por persona, considerando un turno de 2 personas, a razón de un salario base mensual, promedio de Q.8,000.00; $(8,000/30/8*2)$ son Q. 66.66 la hora doble por cada persona	2	Q. 999.90	Q. 1,999.80
Horas Extras de los colaboradores que se encargaran del seguimiento post de la implementación de la guía, 2 horas diarias durante 3 semanas programadas, con un total de 30 horas por persona, considerando un turno de 1 personas, a razón de un salario base mensual, promedio de Q.5,000.00; $(5,000/30/8*2)$ son Q. 41.66 la hora doble por cada persona	1 colaborador	Q. 41.66	Q. 1,249.80
Gasto por cofre break en reunión de Comunicación	150 Refacciones	Q. 10.00	Q. 1500.00
Total			Q. 12,049.30

Fuente: Elaboración propia, propuesta 2014.

8. Resultados esperados de la implementación de la guía de control interno

Con la implementación de la propuesta se esperan obtener los siguientes resultados

- a) Minimizar los riesgos de lavado de dinero en el pago de remesas familiares.
- b) Fortalecer los controles internos administrativos en los procesos.
- c) Contar con una guía de control adecuada en función al servicio a prestar que ayude a definir las actividades y responsabilidades de las áreas involucradas.
- d) Promover la eficiencia en las operaciones del banco.

9. Beneficios de la implementación de la guía de control interno

Esta propuesta beneficiaría al banco elevando el nivel de cumplimiento, con respecto a las normas internacionales, así como también evitar la imposición de sanciones de acuerdo a las leyes locales de prevención y combate al lavado de dinero y el desprestigio de la entidad por incumplimiento de las mismas, y a través del fortalecimiento de sus controles internos en sus procesos abrirle una puerta al desarrollo, a la competitividad, pero sobre todo al mejor desempeño a su labor.

Referencias Bibliográficas

Bernal Torres, C. (2010, p.59). *Metodología de la investigación Administración, Economía, Humanidades, y Ciencias Sociales*. (3ª ed.). Colombia: Editorial Pretince Hall Pearson.

Cook y Winkle (2006, p. 1). Control Interno.

Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

López Cifuentes, M. V. (2012). Lavado de Dinero en las Instituciones Bancarias. (Tesis de Licenciatura) Universidad Panamericana, Guatemala, G.

Martínez Calderin (2007). El control interno, un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión. (Tesis de ciencias contables, Universidad de Cienfuegos).

Recuperado de

<http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/revistas/index/assoc/HASH6e54/32a38a83.dir/doc.pdf>

Morales de Paz, B. R. (2012). Programa de trabajo de auditoria interna para la evaluación de controles en la prevención del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo. (Tesis de Licenciatura) Universidad Panamericana, Guatemala, G.

Vivas Pérez, E. O. (2009). Falta de legislación apropiada para el control de lavado de dinero por las remesas en dólares enviadas de Estados Unidos a Guatemala. (Tesis de Licenciatura) Universidad Panamericana, Guatemala, G.

Congreso de la República de Guatemala (2001). Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros activos, Decreto 67-2001.

Congreso de la República de Guatemala (2001). Reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos, Acuerdo Gubernativo 118-2002.

Enterprise Risk (2013). COSO II-ERM, Gestión de Riesgo.

Grupo de acción Financiera Internacional (2010). Las nueve recomendaciones contra el terrorismo.

Universidad Panamericana de Guatemala (2014). *Guía PED* Facultad de Ciencias Económicas.

Universidad Panamericana (2007). *Manual de Estilo. Guatemala*. Facultad de Ciencias Económicas.

Blanqueo de capitales. (2014, 17 julio). En glosario de términos económicos. Net. Recuperado de: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/blanqueo-de-capitales.html>.

Control. (2014, 05 de agosto). En control interno. Net. Recuperado de http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/Polilibros/P_proceso/AuditoriaConsultoriaAdministrativa_Original/auditoriaconsultoria/UMD/Unidad%202/Concepto.htm

Políticas Gerenciales y control interno (2014, 06 de agosto). En glosario de términos políticas de control. Recuperado de <https://www.fondosdeinversionbolivar.com.co/wps/wcm/connect/57d5419a-1f6b-4198-d12-341102b153be/polriesgocontrol.pdf?MOD=AJPERES>

Anexos

Instrumento 1



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida

Tema: Controles internos con respecto al riesgo de lavado de dinero en el pago de remesas familiares en banco BR.

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

La presente guía se ha elaborado, para servir de base en la investigación acerca de los controles internos administrativos que tiene la Unidad de Cumplimiento, para la prevención de lavado de dinero, por lo que se le solicita responder las siguientes preguntas:

Puesto que ocupa el entrevistado:

Fecha de entrevista:

1. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
2. ¿Qué canales de comunicación utiliza para transmitirles información?
3. ¿Cuenta la Unidad con manuales de normas, políticas y procedimientos para prevención de lavado de dinero?
4. ¿Existe un plan anual de capacitaciones para los colaboradores de la Unidad, y con qué frecuencia se realizan?
5. ¿Considera que se provee a los colaboradores de la Unidad las herramientas necesarias (Equipo), para detectar operaciones inusuales o sospechosas de lavado de dinero?
6. ¿Durante el año se ha capacitación a los colaboradores de la unidad para detectar operaciones inusuales o sospechosas de lavado de dinero?

Si su respuesta fue “Si”, por favor, indique cuantas veces?

7. ¿Se hace del conocimiento de todos los colaboradores de la institución sobre las disposiciones legales y reglamentarias, relacionados con la prevención de lavado de dinero?
8. ¿Cuenta la Unidad con controles internos administrativos escritos para prevenir y detectar operaciones inusuales vinculadas con el lavado de dinero en el pago de remesas?

Si la respuesta de la pregunta anterior, fue “Si”, por favor, responda la pregunta siguiente:

9. ¿Se hace del conocimiento de todos los colaboradores de la institución sobre los controles, políticas y procedimientos internos existentes relacionados con la prevención de lavado de dinero?
10. ¿Cuenta la entidad con un sistema tecnológico preventivo de lavado de dinero que facilite la detección de transacciones sospechosas?
11. ¿Existe un mecanismo de verificación sobre el nivel de conocimiento de los empleados sobre las obligaciones y sanciones que impone la Ley, en cuanto a la lucha contra el lavado de activos?
12. ¿Existe un mecanismo que verifique la aplicación correcta de los procedimientos y políticas para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, de parte de los empleados que tienen a su cargo dicha actividad?

Gracias.

Instrumento 2



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida
Tema: Comunicación interna y servicio al usuario en una entidad bancaria

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDO A OFICIAL SUPLENTE DE CUMPLIMIENTO

La siguiente entrevista tiene como objetivo determinar los controles internos administrativos que tiene la Unidad de Cumplimiento para el monitoreo de las operaciones inusuales o sospechosas de lavado de dinero en el pago de remesas:

Puesto que desempeña:

Fecha de entrevista:

1. ¿Cuántas personas y áreas de la unidad tiene a su cargo?
2. ¿Cuenta la Unidad de Cumplimiento con manual para prevención de lavado de dinero?
3. ¿Existe un procedimiento en el manual anterior u otro escrito, con controles para el pago de remesas familiares?
4. ¿Se verifica la identidad, edad, ocupación, domicilio y nacionalidad del beneficiario de la remesa?
5. ¿Existen mecanismos de monitoreo para que el empleado cumpla con los procedimiento de identificación adecuada del cliente en el pago de remesas?
6. ¿Existe un salvaguarda apropiado de archivos físicos y magnéticos con información de transacciones y pago de remesas familiares?

7. ¿Cuenta la entidad con un sistema tecnológico preventivo de lavado de dinero en el pago de remesas que facilite la detección de transacciones sospechosas?
8. ¿Existen procedimientos por escrito para identificar transacciones inusuales o sospechosas?
9. ¿Se emite reporte diario de remesas familiares pagadas?
10. ¿El sistema emite alertas de frecuencia de transacciones, acumulativas de volumen y cantidad en el pago de remesas?
11. ¿Existe un plan de recuperación de información en casos de pérdidas por fallas del sistema?

Gracias.

Instrumento 3



Panamericana de Guatemala
Investigación: pago de remesas familiares
Entrevistador:

CUESTIONARIO SOBRE EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA PREVENIR Y DETECTAR OPERACIONES INUSUALES RELACIONADAS CON EL LAVADO DE DINERO EN EL PAGO DE REMESAS FAMILIARES EN EL BANCO BR DIRIGIDO A ANALISTAS DE MONITOREO

Objetivo: Evaluación de controles en el pago de Remesas Familiares con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en Banco BR

Puesto que ocupa el encuestado: _____

Fecha de realización de la encuesta: _____

Instrucciones: Luego de leer cada pregunta y sus respectivas opciones, por favor se le solicita marcar con una X, su respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación por los que la Unidad de Cumplimiento informa sobre temas de lavado de dinero?

Reuniones	<input type="checkbox"/>	Comunicación escrita	<input type="checkbox"/>	Capacitaciones	<input type="checkbox"/>
Correo electrónico	<input type="checkbox"/>	Carteleros	<input type="checkbox"/>	Procedimientos	<input type="checkbox"/>

Otros: _____

2. ¿Cómo evalúa los medios de comunicación que se utilizan en la unidad?

Excelente Bueno Regular Malo

Si su respuesta fue “Regular” o “Malo”, por favor, explique porqué?

3. ¿Cómo califica las políticas, normas y procedimientos implementados por la Unidad de Cumplimiento para la prevención de lavado de dinero en el pago de remesas?

Políticas		Normas		Procedimientos	
Excelente	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Buenas	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue “Regular” o “Malo”, por favor, explique porqué?

4. ¿Se le capacita y actualiza con temas sobre prevención de lavado de dinero que fortalezcan la práctica de su trabajo?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Usualmente	<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>		

5. ¿Cómo califica su conocimiento acerca de la normativa de ley para prevención de lavado de dinero?

Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------	--------------------------

6. ¿Con qué frecuencia se monitorea el pago de remesas familiares?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Usualmente	<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>		

7. ¿Existen límites de pagos en las remesas familiares?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Explique.

8. ¿Se deja evidencia documental en el pago de remesas?

Si No

Si su respuesta fue “Si”, por favor, explique que contiene.

9. ¿El monitoreo del pago de remesas familiares se efectúa por medio de?

Sistema tecnológico	<input type="checkbox"/>	Generación de reportes	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>

Gracias.

Instrumento 4



Universidad Panamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Práctica Empresarial Dirigida

Tema: Comunicación interna y servicio al usuario en una entidad bancaria

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDO A JEFE DE AGENCIA Y SUPERVISOR

La siguiente entrevista tiene como objetivo determinar los controles internos administrativos que tiene la unidad de cumplimiento para el monitoreo de las operaciones inusuales o sospechosas de lavado de dinero en el pago de remesas por lo que se le solicita responder las siguientes preguntas:

Puesto que desempeña:

—

Fecha de entrevista:

—

1. ¿Existen límites de pagos en las remesas familiares?
2. ¿Usted autoriza operaciones de pago de remesas familiares?
3. ¿Se verifica la identidad, edad, ocupación, domicilio, nacionalidad del beneficiario de la remesa?
4. ¿Conoce el sistema tecnológico de monitoreo que da soporte a la prevención de lavado de dinero que tiene la Unidad de Cumplimiento en el pago de remesas?
5. ¿Existen políticas de pago de remesas por escrito?
6. ¿Tiene conocimiento de los procedimientos para el pago de remesas?
7. ¿Conoce sobre los parámetros definidos en el sistema de monitoreo de pago de remesas que den alerta a una transacción inusual

8. ¿El sistema emite alertas de frecuencia de transacciones, acumulativas de volumen y cantidad en el pago de remesas?
9. ¿Existen procedimientos de seguridad de acceso al sistema de recepción y pago de remesas familiares?

10. ¿Se le capacita a usted sobre la prevención del lavado de dinero en el pago de remesas?

Gracias.

Resumen de tabla de variable

Nombre del estudiante: Vilma Eugenia Guerra Marroquín

Nombre de la Tesis: Evaluación de controles en el pago de remesas familiares con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en banco BR

Problemática	Variable de Estudio de la Tesis	Indicadores de la variable de estudio	Pregunta de investigación	Objetivo General	Objetivos específicos
*El sistema no cuenta con información completa de los beneficiarios. * Limite de pagos no controlados	Remesas Familiares	Proceso de control interno	¿Cuál es el riesgo de Lavado de Dinero en el pago de Remesas Familiares?	Evaluación de controles en el pago de remesas familiares con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en banco BR	1. Evaluar los procesos de control interno administrativo que utiliza el banco con respecto al riesgo de lavado de dinero en el pago de remesas.
* No se cuenta con Políticas de pago.		políticas De pago			2. Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la unidad de cumplimiento para prevenir y detectar actividades de lavado de dinero en el pago de remesas familiares.
* desconocimiento del marco legal regulatorio en pago de remesas		Marco Legal			3. Evaluación del cumplimiento de la normativa para el pago de remesas familiares, así como la ley para prevenir el lavado de dinero
* Sistema desactualizado para monitoreo de operaciones		Sistema de Monitoreo			4. Evaluar el sistema de monitoreo para el pago de remesas familiares.

Resumen de tabla de sujetos

Nombre del estudiante: Vilma Eugenia Guerra Marroquín

Nombre de la Tesis: Evaluación de controles en el pago de remesas familiares con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en banco BR

Objetivo General	Objetivos específicos	Sujetos de Investigación	Universo	Muestra	Instrumentos
Evaluación de controles en el pago de remesas familiares con respecto al riesgo de Lavado de Dinero en banco BR	1 Evaluar los procesos de control interno que utiliza el banco con respecto al riesgo de lavado de dinero.	Oficial de cumplimiento Oficial de cumplimiento suplente Jefe de agencia y supervisor de agencias 3 analistas de monitoreo	7	7	Entrevista y cuestionario
	2 Evaluar el conocimiento de las políticas que actualmente se aplican en el	Oficial de cumplimiento, Oficial suplente 1 analista	3	3	Entrevista y cuestionario
	3. Evaluación del Marco Legal para las instituciones financieras con respecto a la prevención de lavado de dinero	Oficial de cumplimiento, 3 Analistas, Jefe de agencia	2	2	Entrevista y cuestionario
	4 Evaluar el sistema de Monitoreo	Oficial de cumplimiento, Oficial suplente, 3 analistas	5	5	Entrevista y cuestionario

Total instrumentos: Entrevista
Cuestionario.