



Universidad Técnica Particular de Loja

La Universidad Católica de Loja

AREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Propuesta de un modelo de gestión por procesos para la detección, monitoreo y control de transacciones inusuales e injustificadas, en función del perfil de riesgo de Lavado de Activos de los socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Ortega Galarza, Santiago Fernando

DIRECTOR: Falconí Ayora, Mauricio Wladimir, Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Ingeniero

Mauricio Wladimir Falconí Ayora.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

De mi consideración:

Que el presente trabajo denominado: "Propuesta de un modelo de gestión por procesos para la detección, monitoreo y control de transacciones inusuales e injustificadas, en función del perfil de riesgo de Lavado de Activos de socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., CoopMego, realizado por el Señor licenciado Santiago Fernando Ortega Galarza, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero de 2014

f) -----

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Santiago Fernando Ortega Galarza, declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de maestría: Propuesta de un modelo de gestión por procesos para la detección, monitoreo y control de transacciones inusuales e injustificadas, en función del perfil de riesgo de Lavado de Activos de socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego, de la Titulación Maestría en gestión Empresarial, siendo el Señor ingeniero Mauricio Wladimir Falconí Ayora director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Autor: Santiago Fernando Ortega Galarza

Cédula: 1103498430

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi esposa e hijas por ser la inspiración de superación que tengo día a día y son el amor de vida!!!; a mi madre por estar en todos los momentos importantes de mi vida, por haberme dado la vida y haberme formado como una persona de bien, a mi Padre que a pesar de la distancia y las circunstancias lo llevo presente. A mis queridos hermanos que siempre los tengo presente y son parte fundamental de mi familia.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza, la bendición y la salud, en cada momento de mi vida y la de mi familia;

Para mi amada esposa Karina y mis dos hijas Marcelita y Camilita, por el continuo apoyo incondicional que día a día me brindaron desde el inicio de este proyecto profesional, gracias y perdón por el tiempo que les quite para dedicar todos mis esfuerzos a este nuevo reto; y,

A ti Carmita, mi madre!!! por ser el ejemplo a seguir e inculcarme valores y principios para enfrentar la vida con coraje!!! e impulsarme día a día a ser una persona bien y un buen profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FÍN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
1. CAPITULO 1: EL PROBLEMA.....	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	5
1.2 Justificación e importancia de la Propuesta.....	9
1.3 Objetivos.....	11
1.3.1 Objetivo General.....	11
1.3.2 Objetivos Específicos.....	12
1.4 Hipótesis.....	12
1.5 Alcance.....	13
2. CAPITULO 2: METODOLOGÍA.....	14
2.1. Instrumentos de Investigación.....	15
2.2. Técnicas de Investigación.....	15
2.3. Metodología utilizada para la Gestión por Procesos.....	15
2.3.1. Identificación y secuencia de los procesos.....	16
2.3.2. Descripción de los procesos actuales.....	18
2.3.3. Seguimiento y mejora de los procesos identificados.....	21
2.3.4. Propuesta de mejora de los procesos.....	22
2.3.4.1. Fases de la mejora de los procesos.....	24
3. CAPITULO 3: MARCO TEÓRICO.....	26
3.1 Gestión por Procesos.....	27
3.1.1 Que es un proceso.....	27
3.1.2 Clasificación de los procesos.....	27
3.1.3 Principios de la Gestión por Procesos.....	28
3.1.4 Herramientas utilizadas en la Gestión por Procesos.....	29

3.1.5	Metodología para la mejora de procesos.....	30
3.1.6	Indicadores de Gestión.....	31
3.1.7	Introducción al mejoramiento continuo.....	32
4.	CAPITULO 4: ASPECTOS GENERALES Y AREA DE ESTUDIO	35
4.1	Antecedentes y Aspectos generales de Lavado de Activos	36
4.1.1	Origen.....	36
4.1.2	Legislación Internacional.....	37
4.1.2.1	Declaración de Principios del Comité de reglas y Prácticas de control de Operaciones Bancarias sobre prevención de la utilización del sistema para el blanqueo de fondos de origen criminal (Declaración de Basilea 1988).	37
4.1.2.2	Convención de Naciones Unidas contra el Tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias Psicotrópicas, Viena 1988.	37
4.1.2.3	Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) 1989.	38
4.1.2.4	Convenio del Consejo de Europa sobre el blanqueo, identificación, embargo y Decomiso de los productos derivados de actos delictivos. (Convención de Estrasburgo 1990).	39
4.1.2.5	Regulación Modelo de la Organización de Estados Americanos sobre el Lavado de Dinero 1992.	39
4.1.2.6	Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia Organizada Transnacional (Convención de Palermo año 2000).	40
4.1.3	Legislación Ecuatoriana.....	40
4.1.3.1	Antecedentes.....	40
4.1.3.2	Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.....	41
4.1.3.3	Ley para reprimir el Lavado de Activos.	42
4.1.3.4	Ley de prevención, detección y erradicación del delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.	42
4.1.4	Lavado de Activos.....	43
4.1.5	Características.	44
4.1.6	Objetivos del Lavador.	45
4.1.7	Instrumentos Financieros	45
4.1.8	Etapas del Lavado de Activos.....	46
4.1.9	Efectos	47
4.1.10	Tipologías.....	48
4.1.11	Personas Políticamente Expuestas.....	50
4.1.12	Señales de Alerta.....	51
4.1.13	Operaciones Inusuales e Injustificadas	51

4.1.14	Sistema Financiero	51
4.2	Enfoque integral del Sistema de prevención de Lavado de Activos	52
4.2.1	Marco Legal.....	52
4.2.2	Consejo de Administración	53
4.2.3	Comité de Cumplimiento.....	55
4.2.4	Unidad de Cumplimiento.....	57
4.2.5	Código de Ética y Conducta.....	60
4.2.6	Herramientas Tecnológicas.....	62
4.2.7	Políticas de Prevención de Lavado de Activos.....	62
4.2.7.1	Conozca su Cliente.....	62
4.2.7.1.1	Procedimientos de Debida Diligencia.....	63
4.2.7.1.2	Procedimientos de Debida Diligencia Mejorada, Reforzada o Ampliada. .	64
4.2.7.1.3	Procedimientos de debida Diligencia Simplificada.....	66
4.2.7.2	Conozca su Empleado o Colaborador.....	66
4.2.7.2.1	Procedimientos de prevención:	67
4.2.7.3	Conozca su Mercado.....	68
4.2.7.3.1	Procedimientos de Prevención:	68
4.2.7.4	Conozca su Corresponsal.....	69
4.2.7.4.1	Procedimientos de Prevención:	69
4.2.8	CAPACITACIÓN	70
4.2.9	Metodología para la Matriz de Riesgos	71
4.2.9.1	Identificación del riesgo de Lavado de Activos	72
4.2.9.2	Medición o Evaluación del Riesgo de Lavado de Activos	73
4.2.9.3	Control del Riesgo de Lavado de Activos	75
4.2.9.4	Monitoreo de riesgo de Lavado de Activos.....	76
4.2.10	Características de la Organización.....	77
4.2.10.1	Aspectos Generales	77
4.2.10.1.1	Antecedentes.....	77
4.2.10.1.2	Objeto Social	77
4.2.10.1.3	Actividades	78
4.2.10.1.4	Domicilio, responsabilidad y Duración	79
4.2.10.1.5	Líneas de Negocio.....	80
4.2.10.1.6	Productos y Servicios.....	80
4.2.10.1.7	Mercado Objetivo:	84

4.2.10.1.8	Agencias:.....	85
4.2.10.1.9	Reseña Histórica	85
4.2.10.1.10	Estructura Organizacional	87
4.2.10.1.11	Marco Legal.....	88
4.2.10.1.12	Misión	88
4.2.10.1.13	Visión.....	88
4.2.10.1.14	Objetivos Organizacionales y Estratégicos	88
4.2.10.1.15	Valores	89
5.	CAPITULO 5: LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	91
5.1	La Gestión por procesos para el monitoreo y detección de operaciones inusuales e injustificadas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” CoopMego.....	92
5.1.1	Identificación y secuencia del proceso.....	92
5.1.2	Descripción del proceso actual.....	93
5.1.3	Propuesta de mejora del proceso actual	95
5.1.4	Seguimiento y mejora del proceso identificado	98
	Conclusiones.....	100
	Recomendaciones	101
	Bibliografía.....	102
	Bibliografía Online	103
1.	Anexos	104

RESUMEN

La presente propuesta ha sido realizada como una guía para las instituciones que componen el sistema financiero, con el propósito de contar con un elemento primordial dentro del sistema de prevención de lavado de activos, que sirva para el monitoreo de las operaciones de los socios y clientes, el cual será de una gran ayuda para precautelar la imagen y reputación de las instituciones financieras y no sean objeto o sirvan como un medio para lavar activos o financiar delitos.

Así mismo este trabajo investigativo quiere ayudar a los responsables de esta labor en cada una de las instituciones financieras que en este caso por normativa se los denomina Oficiales de Cumplimiento a que tengan una orientación de cómo deben realizar las actividades de cumplimiento con las disposiciones de los Organismos de Control.

Por el sigilo que tienen las instituciones en estos temas muy delicados, me permito abrir el conocimiento que adquirido durante más de 10 años de experiencia en esta temática y que sea de una gran ayuda para las personas que lo adopten como su guía.

PALABRAS CLAVES: Gestión por procesos, Lavado de Activos, Transacciones Inusuales e Injustificadas y Perfil de Riesgo.

ABSTRACT

This proposal has been designed as a guide for institutions that make up the financial system for the purpose of having a primary element in the system of prevention of money laundering, which serve to monitor operations partners and customers, which will be a great help to safeguard the image and reputation of financial institutions and are not subject or serve as a means to launder money or finance crimes.

Also this research work aims to help those responsible for this task in each of the financial institutions in this case rules are called Compliance Officers to take an orientation of how to perform the activities comply with the provisions of the Agency Control.

By stealth that institutions in these very sensitive issues, I would open the knowledge gained over 10 years experience in this field and is a great help for people who adopt it as your guide.

KEYWORDS: Process Management, Money Laundering, Unexcused Unusual Transactions and Risk Profile.

INTRODUCCIÓN

El presente tema consiste en una propuesta para el cambio del proceso de monitoreo, detección y control de las operaciones inusuales e injustificadas, en base a un perfil de riesgo definido para los socios y clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego, el cual contempla una problemática del tema de lavado de activos, desde un ámbito internacional, nacional y local.

Por otro lado contamos con una justificación que permite entender cuán importante es el tema de prevención de lavado de activos para las instituciones financieras y en caso de no cumplir con las disposiciones de los organismos de control se generarán multas, suspensiones temporales y hasta cierre definitivo de las instituciones financieras.

Los objetivos que serán el horizonte y la metodología que será la guía para poder desarrollar el presente trabajo, así también contamos con un marco teórico que enfoca todos los temas que involucran la Gestión por Procesos y prevención de Lavado de Activos, herramientas que se utilizarán en el desarrollo del mismo.

También podremos encontrar los conceptos, etapas, generalidades, formas de operación, etc. para lavar activos; así como, la Metodología que fue nuestro principal insumo para el desarrollo de la tesis, la cual permitió enfocar claramente el proceso objeto de cambio y realizar una propuesta acorde a las necesidades de la Institución objeto de estudio.

CAPITULO 1: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Los Organismos Internacionales como el Grupo de Acción Financiera Internacional, la Organización de Estados Americanos y la Organización de Naciones Unidas han impulsado en los países miembros la implementación de acuerdos, recomendaciones y medidas para prevenir la utilización del sistema financiero en actividades del lavado de activos. Tales acuerdos constan en la Declaración de Principios de Basilea acordada el 12 de diciembre de 1988, el informe del 6 de febrero de 1990 del Grupo Especial de Expertos Financieros sobre blanqueo de capitales, la Directiva 109 de junio de 1991 del Consejo de las Comunidades Europeas, la Conferencia del Consejo de Europa de septiembre de 1992 y el Reglamento Modelo de la CICAD (Comisión Interamericana para el Control y Abuso de Drogas) aprobado por la Asamblea General de la organización de Estados Americanos. Así mismo, la Ley USA PATRIOT (Ley Patriota de los Estados Unidos de Norteamérica) del 26 de octubre de 2001 expedida por Estados Unidos en virtud de los atentados del 11 de septiembre requiere que las instituciones financieras establezcan programas contra el lavado de dinero y verifiquen la identidad de sus clientes y de sus transacciones con el propósito de asegurar que los recursos no provengan o sirvan para financiar actividades ilícitas. (Sinopsis de la Convención de las Naciones Unidas y las Normas internacionales relativas a la legislación sobre blanqueo de dinero, febrero 2004, Naciones Unidas Oficina contra la Droga y el Delito, p.51-79)

Por otro lado el Grupo de Acción Financiera, organismo internacional encargado de la protección del sistema financiero mundial contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, creado durante la Cumbre del Arco en París del G7, en julio de 1989; ha trabajado sobre el fenómeno de la legitimación del capital criminal; por lo que elaboró 40 recomendaciones (revisadas en 1996 y 2003) para reforzar la lucha contra el reciclaje de los capitales procedentes de actividades criminales, de las cuales, más de la mitad se refieren al papel de los sistemas financieros. Este documento, al igual que el Reglamento Modelo de la CICAD, constituye una guía obligatoria para los países.

Las recomendaciones trazaron grandes principios con respecto a los cuales los países deben tomar acciones, permitiendo que se puedan implementar estas medidas de acuerdo a las circunstancias particulares y marcos constitucionales, éstas medidas exigen a las instituciones del sistema financiero adoptar políticas y procedimientos para obtener información acerca de la verdadera identidad de las personas en cuyo nombre se abre una cuenta o se realizan transacciones. (Caparrós, Eduardo Fabian, Combate del lavado de activos desde el Sistema Judicial, año 2007, p.9, 10 y11)

El Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial, han establecido mecanismos de evaluación de los Sistemas Financieros de los estados miembros, para garantizar un control y estabilidad económica de los mismos. Estos mecanismos se han basado en los principios y recomendaciones de diversas instancias internacionales, sin embargo los más importantes están relacionados al sector bancario, de valores y de seguros a través de los organismos internacionales que agrupan estos sectores.

El Comité de Basilea ha establecido estándares de supervisión prudencial para el sector financiero tradicional (Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas de ahorro y crédito de vivienda, Fondos Mutuos) en distintos ámbitos, y entre estos también lo ha hecho para la prevención del lavado de activos. Este Comité de creado en 1974, formula estándares y lineamientos de supervisión y recomienda prácticas óptimas en una amplia gama de temas de supervisión bancaria. Estos estándares y directrices se adoptan con la esperanza de que las autoridades pertinentes dentro de cada país, realicen las gestiones necesarias para aplicarlas a través de medidas específicas, ya sean estatutarias, reglamentarias o de otro tipo, que mejor se adapten al sistema nacional de dicho país. (Ustáriz Gonzalez, Luis Humberto, año 2003, El Comité de Basilea y la Supervisión Bancaria, Pontificia Universidad Javeriana, p.433, 434 y 435)

Por ello las recomendaciones Internacionales señalan que los países a través de sus Sistemas Financieros, deben establecer toda clase de medidas que permitan el adecuado control de los recursos de origen ilícito y la transformación de los mismos a través de los diversos productos ofertados.

El Ecuador se ha transformado en uno de los destinos más atractivos para el lavado de activos, tanto del narcotráfico originado en países vecinos, como por parte de la corrupción pública, extorsiones, sicariato, secuestros, etc. No en todos los casos estos delitos tienen origen en nuestro país, pero parecería que la benevolencia de nuestras leyes y los controles en los diferentes sectores (Público, Financiero, Comercial, Productivo, Construcción, etc.), sumado a una ineficaz lucha antievasiva, permiten que estas acciones se lleven a cabo, cada vez en volúmenes más considerables. Recordemos que a nivel mundial, el volumen del dinero lavado según el Fondo Monetario Internacional equivale entre el 2% y el 5% del producto interno bruto anual. En el Ecuador según datos de la Unidad de Análisis Financiero se lavan alrededor de USD 1.400 millones de dólares al año, es una cifra que involucra mucho al sistema financiero de nuestro país. (Patiño, Jose Francisco, año 2013, Ecuador: la lucha contra el lavado de dinero, en pañales, <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/ecuador-la-lucha-contra-el-lavado-de-dinero-en-panales-582706.html>), Unidad de Análisis

Financiero del Ecuador, 2013 , Ecuador no le da importancia al GAFI, <http://www.uaf.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/resumen-de-noticias/820-ecuador-no-le-da-importancia-al-gafi>).

Por tal motivo el 18 de octubre del año 2005 se expide la Ley para reprimir el delito de lavado de activos, el cual obliga a las instituciones del sistema financiero a reportar las operaciones o transacciones inusuales e injustificadas y a identificar correctamente a las personas que realizan estas operaciones. Así mismo con base a esta ley fueron reformadas las resoluciones e instructivos de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador con la finalidad de obligar a las instituciones del sistema financiero controlado adopten medidas de control suficientes para identificar a las personas que realizan operaciones que podrían ser consideradas inusuales e injustificadas.

En 17 de julio del año 2008 la Junta Bancaria emite la Resolución JB-2008-1154, el cual tuvo sus incidencias en parte del sector financiero regulado, dicha resolución no tuvo mayor efectividad por cuanto habían temas que carecían de sustentos de aplicabilidad, por ello dicha norma no tuvo la efectividad que se pretendía. Muchas de las instituciones del sistema financiero regulado no aplicaron lo establecido en la resolución por la sencilla razón de una falta de explicaciones por parte del órgano de control competente.

Así mismo en febrero del año 2010 el Grupo de Acción Financiera Internacional realiza una evaluación a Ecuador en el marco del cumplimiento de las recomendaciones y estándares internacionales para prevenir el delito de lavado de activos, de dicha evaluación el organismo incluye a Ecuador, Angola, Corea del Norte, Etiopía y otros países, en una lista de países no cooperantes en materia de prevención del delito de lavado de activos, posterior a eso el 22 de junio del 2012 el GAFI hace pública la lista de países o Jurisdicciones que no han hecho suficientes progresos en el tratamiento de las deficiencias o no han comprometido a un plan de acción para corregir las deficiencias en materia de prevención y control de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, situación que afecta en estos momentos las relaciones comerciales y financieras del Ecuador con algunos países, produce una pérdida de la credibilidad con la comunidad internacional y afecta la imagen y confianza para acceder a operaciones de crédito a través del Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional y otros organismos. (Grupo de Acción Financiera Internacional, 2012, Declaración pública del GAFI, <http://www.fatf-gafi.org/countries/d-i/ecuador/documents/fatfpublicstatement-22june2012.html>)

A partir de ello se endurecen las medidas de control sobre el delito de lavado de activos y el GAFI solicita a Ecuador refuerce la normativa para las instituciones del sistema financiero por cual se modifican las resoluciones de la Superintendencia de Bancos e instructivos emanados por la Unidad de Análisis Financiero, todo esto con el firme propósito de excluir a Ecuador de esta lista negra.

Es así que, en que diciembre del 2010 se promulga la Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, y posterior a eso se expide la resolución JB-2012-2146 del 26 de abril del 2012, la cual está dirigida a instituciones del sistema financiero regulados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, definiendo plazos para la implementación de las disposiciones mencionadas y solicita entre otros puntos, que la instituciones del sistema financiero regulado implementen metodologías para monitorear adecuadamente las operaciones que realizan sus clientes, con la finalidad de establecer un perfil transaccional en función de una categoría de riesgo de lavado de activos, determinar el volumen y movimiento de fondos guarden relación con la actividad y capacidad económica de sus clientes, contar con herramientas de detección del origen de fondos de las operaciones pasivas y detectar operaciones que podrían ser consideradas inusuales e injustificadas con la finalidad de poner a conocimiento de los organismos de control y autoridades competentes. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2012, Resolución JB-2012-2146. P.10)

En el marco de estas disposiciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" .,CoopMego, en calidad de institución controlada; en cumplimiento de las leyes vigentes en materia de prevención y control de lavado de activos y de conformidad con las resoluciones expedidas por los organismos de control, adoptado un proceso para el monitoreo e identificación de las identidad y transacciones de sus socios y clientes como un mecanismo de control para no ser utilizada para el lada de activos o financiar actividades ilícitas. Estos mecanismos tienen el propósito cuidar y proteger la imagen institucional y evitar los riesgos de carácter legal, reputación y operativos para la Cooperativa; los cuales pueden generar multas y sanciones que van desde los USD 5,000 hasta los USD 20,000, y si en caso de reincidencia a la suspensión temporal o el cierre de la institución. (Ley de prevención, detección y erradicación del delitos de lavado de activos y financiamiento de delitos, 2010, p.10)

1.2 Justificación e importancia de la Propuesta

Hoy en día las instituciones del sistema financiero se mantienen en las plazas donde operan, por la confianza que generan a sus clientes en la prestación de los servicios financieros. La confianza pues está dada por la solvencia, satisfacción de las necesidades a los clientes y sobre todo por la transparencia de sus operaciones financieras.

En el Ecuador hemos visto como instituciones financieras han quebrado por estar presuntamente involucradas o relacionadas en actividades de lavado de dinero o activos y por cuanto un simple rumor puede ocasionar una corrida de fondos en cualquiera de las instituciones financieras.

Porqué será tan importante cuidar la imagen de una institución financiera o comercial para generar confianza y mantenerse en el Mercado?, pues la respuesta es simple, los clientes buscan seguridad, confianza y buen trato. La imagen que vende una empresa financiera es un complemento para captar a sus clientes y sobre todo incrementar la participación en su mercado objetivo.

Para cuidar la imagen y reputación de una institución financiera lo único que debemos es seguir y aplicar las reglas definidas por los Organismos de Regulación y Control; y, una de estas es que las instituciones del sistema financiero cuenten con normas, políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos, con el propósito de garantizar la legitimidad de sus operaciones.

En la última década hemos visto como el narcotráfico ha cobrado fuerza no solo en la transportación de droga desde Ecuador a otros países, sino que también se han desmantelado laboratorios de droga en algunas zonas del Ecuador y esto acarrea que el dinero de la producción sea colocado en las instituciones financieras para su legalización y limpieza.

Bien de qué manera una institución financiera puede minimizar al máximo el riesgo de involucrarse en actividades ilícitas? Pues solamente fortaleciendo sus controles internos y contando con personal competente y los recursos tecnológicos necesarios para su desarrollo e implementación.

Por ello el proyecto propuesto plantea realizar una mejora en el proceso de monitoreo y detección de operaciones inusuales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego, porque se trata de un aspecto de

cumplimiento normativo y prevención que todas las instituciones del sistema financiero deben adoptarlo y aplicarlo.

Así mismo, el modelo actual para el monitoreo y detección de operaciones inusuales que viene aplicando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego, a través de la Unidad de Cumplimiento están basados en un modelo simple, que consiste en una segmentación básica de socios y clientes en base a tres variables demográficas: actividad económica, Ingresos mensuales y promedios de cuenta. Para la construcción de este modelo se realizó un cruce de estas variables de todos los socios y clientes y se los fue agrupando por sector económico, determinando segmentos, perfiles y límites transaccionales con el propósito de programar y parametrizar en un sistema informático con la finalidad de que este arroje alertas direccionadas automáticamente al Responsable de la Unidad de cumplimiento, de aquellas operaciones o transacciones que superen los límites transaccionales definidos. Esto se lo viene aplicando a la fecha en la institución, lo cual resulta insuficiente para mitigar el riesgo de lavado de activos y sobre todo acatar las buenas practicas recomendadas por los Organismos nacionales e internacionales en materia de prevención de Lavado de Activos.

Por otro lado, conforme las normas expedidas por los Organismos de Control y Regulación, sobre todo en lo establecido en la resolución JB-2012-2146 el 26 de abril del 2012, en la que dispone a las instituciones del sistema financiero definan el perfil de riesgo de sus clientes y para ello es necesario que la entidades financieras construyan un modelo de prevención de Lavado de Activos con enfoque en los riesgos asociados y este sea aplicado para el monitoreo y detección de operaciones que podrían ser consideradas inusuales e injustificadas.

El modelo propuesto debe ser elaborado considerando al menos los siguientes factores de riesgo: clientes, productos y servicios, ubicación geográfica y canales de distribución; así mismo, por cada factor de riesgo deben considerarse variables de segmentación y debe darse un valor porcentual por el riesgo que este implica para la institución. No obstante es necesario determinar también un cálculo matemático para establecer el riesgo y en base a este desplegar alertas automáticas que deben ser canalizadas a la Unidad de cumplimiento y gestionadas por las personas responsables de llevar la relación comercial con los socios y clientes.

Por lo antes mencionado conforme las resoluciones y leyes aplicables en el Ecuador relacionadas con prevención de Lavado de Activos, es necesario realizar ajustes y

cambios del modelo actual, el cual implica una mejora en el proceso de monitoreo y detección de operaciones inusuales e injustificadas, ya que esto involucra la participación de otras instancias de la institución, otros responsables, el incremento de documentación sustentatoria y un cambio en el proceso que el Área de Cumplimiento de la Cooperativa viene coordinando. Por ello es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego, refuerce sus controles con la finalidad de mitigar el riesgo de lavado de activos que pueda incidir en la imagen y reputación de la entidad y porque no decirlo legalmente ante los Organismos de Control y Autoridades Competentes, la no implementación de controles que sirvan para monitorear y detectar operaciones inusuales e injustificadas y prevenir de esta manera la filtración o canalización de recursos que puedan tener un origen ilícito pueden dar origen a multas, sanciones y cierre de la Institución por la insuficiencia y debilidad en sus controles; y, sobre todo por no acatar lo dispuesto por los Organismos de Control y Regulación.

La implementación tanto del modelo y la mejora del proceso es viable porque la institución cuenta con los recursos para su diseño, desarrollo e implementación, como son: personal capacitado, una plataforma informática propia de la Cooperativa, una Área de Desarrollo Tecnológico y bases de datos actualizadas de sus socios y clientes, con estos recursos se elaborará un modelo acorde a las necesidades de la institución y servirá para realizar los ajustes al proceso actual.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Proponer un modelo de gestión por procesos para la detección, monitoreo y control de operaciones y/o transacciones inusuales e injustificadas, en función del perfil de riesgo de Lavado de Activos de socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego.

1.3.2 Objetivos Específicos

Desarrollar un marco teórico que permita orientar la investigación hacia la propuesta de una gestión por procesos para la detección, monitoreo y control de operaciones y/o transacciones inusuales e injustificadas, en función del perfil de riesgo de Lavado de Activos de socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego;

Realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de detección, monitoreo y detección de operaciones y/o transacciones inusuales e injustificadas que dispone CoopMego, con el propósito de establecer las causas que estarían restando la efectividad en los controles aplicados; y,

Elaborar una propuesta de mejora al proceso de detección, monitoreo y control de operaciones y/o transacciones inusuales e injustificadas de CoopMego, mediante la implementación de perfiles de riesgo de lavado de activos a sus socios y clientes, conforme lo establecido en la Leyes de prevención de Lavado de Activos y normas de los Organismo de Regulación y Control.

1.4 Hipótesis

Existe poca efectividad en el modelo implementado por la CoopMego para la detección, monitoreo y control de operaciones inusuales e injustificadas de sus socios y clientes.

En los procesos actuales existe la generación de un gran número de alertas en el sistema informático lo que hace que el Área de Cumplimiento de la Cooperativa tenga un trabajo de monitoreo y control poco eficaz por tratarse de un modelo que no ha tenido una actualización en los últimos años.

El Área de Cumplimiento de CoopMego necesita contar con un modelo de gestión de riesgos, que le permita realizar un trabajo eficiente, efectivo y oportuno.

1.5 Alcance

La presente propuesta de tesis analizará los procesos de detección, monitoreo y control de operaciones y transacciones inusuales e injustificadas que se desarrollan en el Área de Cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego, en el marco de la Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y de financiamiento de delitos, normas, resoluciones expedidas por los Organismos de Control.

CAPITULO 2: METODOLOGÍA

2.1. Instrumentos de Investigación

Para la presente investigación se utilizará el método científico, el cual es un procedimiento para descubrir formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos adquiridos y llegar a demostrarlos y comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación. (Ramón Ruiz, México 2007, El Método Científico y sus etapas, p.6).

2.2. Técnicas de Investigación

Primero optaremos con la recolección de toda la información legal y bibliográfica relacionada con el tema en mención, para ello se consultaran en fuentes de información de los Organismo de Control Nacionales como Internacionales y documentos relacionados.

Así mismo se aplicarán entrevistas, la cual tiene como propósito realizar un levantamiento de información del proceso utilizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego. Para las entrevistas se fijaran reuniones con los responsables de la Unidad de Cumplimiento, Área Tecnológica y responsables de la relación comercial, los cuales nos brindarán información importante acerca del desempeño del proceso de monitoreo, detección y control de operaciones inusuales.

Otra de las técnicas utilizadas será la observación del proceso objeto de estudio, para el cual solicitaremos una verificación tanto de los documentos normativos como del sistema informático.

2.3. Metodología utilizada para la Gestión por Procesos

La gestión basada en los procesos es una herramienta que, en su aplicación, debe generar un cambio en la filosofía y mentalidad del trabajo de las organizaciones. En la práctica, no es importante a qué área, departamento o función pertenezcan los implicados en un proceso, ya que todos son corresponsables de sus

resultados, independientemente de su asignación funcional. Esto genera una visión amplia de lo que se realiza en la organización.

Además, la gestión por procesos implica el control de los mismos, es decir, que se puedan establecer mecanismos capaces de predecir el resultado de los procesos que se están llevando a cabo, para asegurar la calidad de lo que hacemos a nuestros clientes.

Se tratará entonces, de definir una metodología para la aplicación de la gestión basada en procesos, la que comprenderá las siguientes fases o etapas:

2.3.1. Identificación y secuencia de los procesos

Para identificar un proceso, primero debemos analizar cuáles son las actividades que desarrolla una organización y como estas se orientan a la consecución de resultados.

Así mismo debemos considerar que factores pueden influir en la selección de un proceso, entre los cuales podemos mencionar:

- Influencia en la satisfacción del cliente
- Los efectos de la calidad de un producto
- Influencia en los factores claves del éxito
- Cumplir con las normas legales y reglamentarias
- Los riesgos
- Utilización intensiva de recursos

Una empresa u organización puede emplear algunas herramientas que le permitan llevar a cabo la identificación de los procesos que componen la estructura organizacional, pudiendo aplicar técnicas “Brainstorming”, las cuales son técnicas grupales para resolver problemas específicos, como son: lluvia de ideas, dinámicas de grupo, equipos de trabajo, etc.

Los procesos identificados podemos determinarlos en una matriz de inventario de procesos y por cada proceso se puede establecer un mapa del proceso identificado, que viene a ser una representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

Para elaborar un mapa de procesos y con el fin de facilitar la interpretación del mismo, es necesario analizar las posibles agrupaciones en las que puede encajar los procesos identificados. La agrupación de los procesos dentro del mapa permite establecer analogías entre procesos. (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología, p. 20 y 21).



Figura Nro. 1 Modelo para la agrupación de procesos en el mapa de procesos, Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología.

El mapa de procesos proporciona una estructura para que los procesos complejos puedan ser evaluados de manera simple:

- Los grupos puedan ver el proceso completo
- Es posible visualizar cambios que provocan grandes impactos
- Pueden identificarse etapas o actividades que no agregan valor
- Pueden medirse los tiempos que las etapas y actividades.

Estas modalidades de mapas pueden variar dependiendo de la naturaleza, magnitud y necesidades de la organización. Para este caso podemos utilizar la siguiente información:

- Proveedores
- Entradas
- Proceso (Macroproceso, procesos y subproceso)
- Salidas

- Clientes

A continuación se presenta un ejemplo de mapa de procesos:

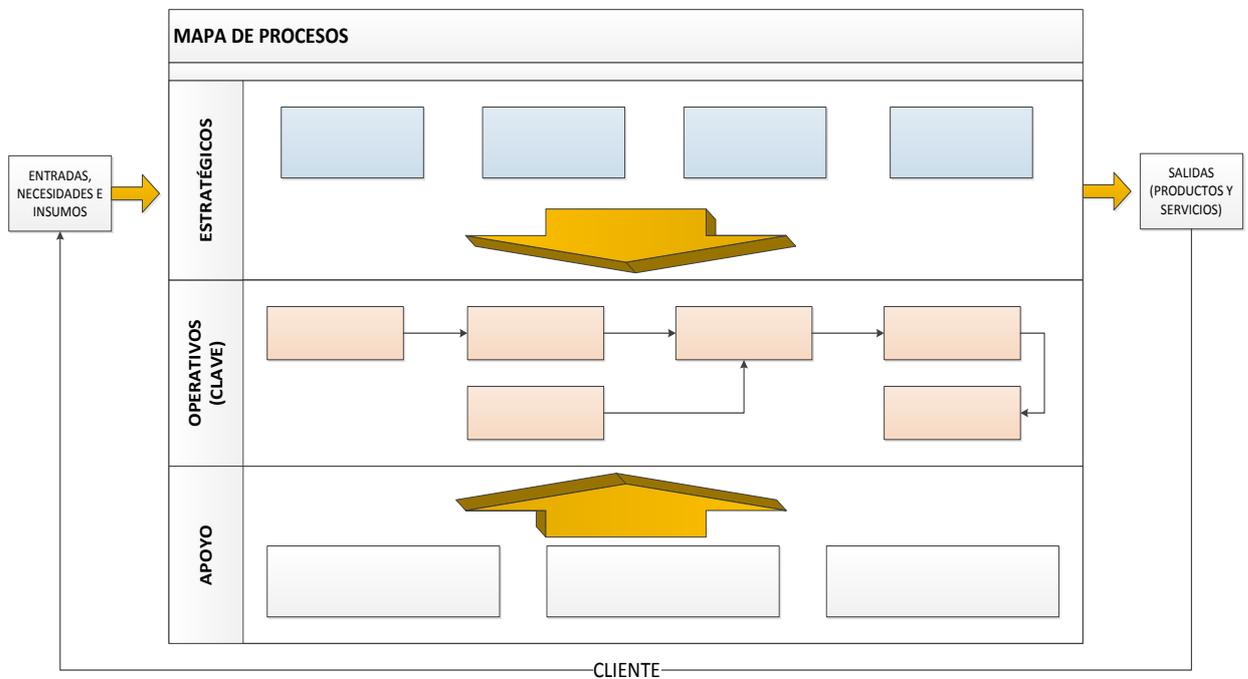


Figura Nro. 2 Mapa de principal de procesos con tres agrupaciones, Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología.

Una vez mapeado el proceso deben documentarse, de modo que los empleados de la organización relacionados con el proceso tengan acceso y puedan entender su funcionamiento.

2.3.2. Descripción de los procesos actuales

El mapa de procesos permite identificar los procesos y conocer su estructura, reflejando las interacciones entre los mismos, pero no permite conocer lo que ocurre dentro de cada proceso y como permiten las transformaciones de entradas en salidas.

La descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades de dicho proceso se lleven de manera eficaz, al igual que el control del mismo.

En este sentido, se deben describir las actividades y características de cada proceso a través de un diagrama de proceso y una ficha de proceso.

a) Descripción de las actividades del proceso – Diagrama de Flujo de proceso.
 La descripción de las actividades de un proceso deberá llevarse a cabo a través de un diagrama de flujo del proceso, donde se pueda representar estas actividades de manera **gráfica** y escalonada, tal como se muestra en el siguiente diagrama.

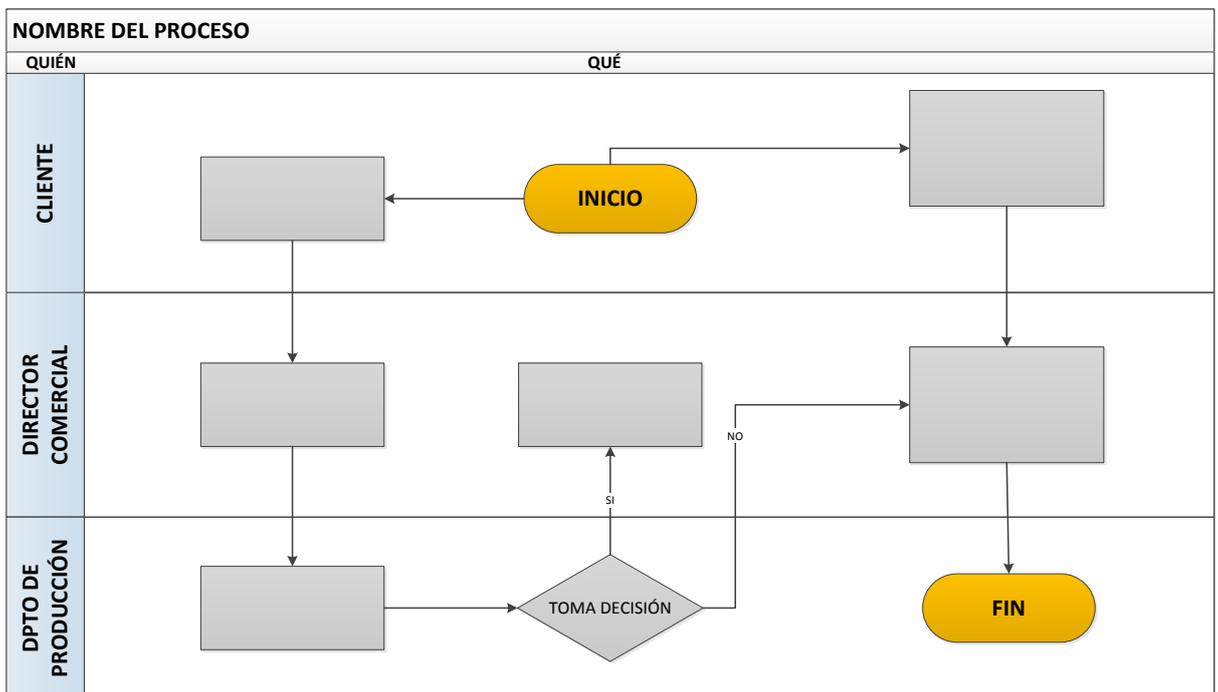


Figura Nro. 3 Diagrama de las actividades de un proceso, Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología.

Para la representación de este tipo de diagramas, la organización puede recurrir a una serie de símbolos que proporcionan un lenguaje común y que facilitan la interpretación de los mismos.

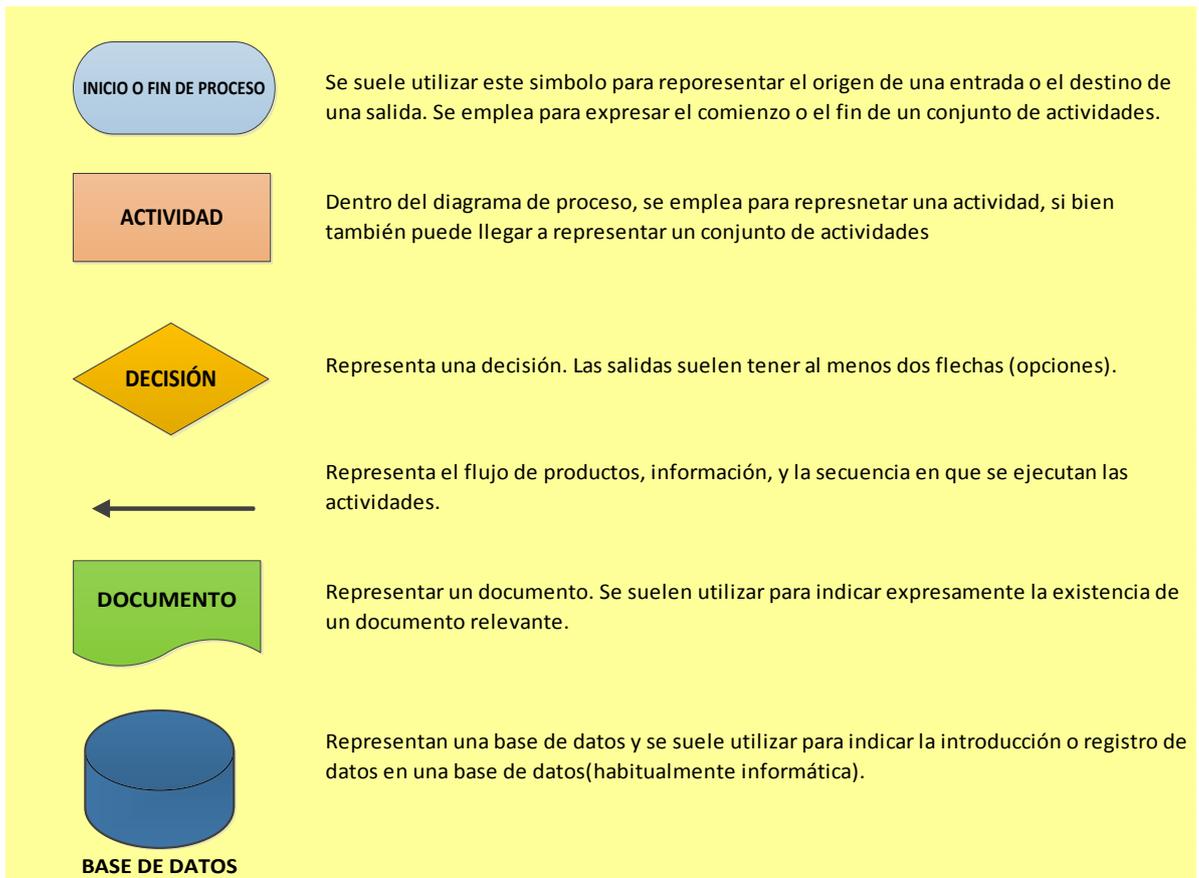


Figura Nro. 4 Símbolos más habituales para la representación de diagramas, Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología.

b) Descripción de las características del proceso – Ficha de proceso.

Se realizará, mediante una ficha de proceso, que es un soporte de información que recaba las características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso.

A continuación se muestra un formato de la ficha de proceso con su respectivo instructivo para su fácil llenado.

Tabla 1. Formato para la ficha del proceso

COOPMEGO		REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO	FP-001
PROCESO: Nombre del proceso		PROPIETARIO: Responsable del proceso	
MISIÓN: Cuál es el propósito del proceso (para que sirve o para que se requiere).			
ALCANCE:			
· Empieza: Donde empieza el proceso.			
· Incluye: Que elementos incluye.			
· Termina: Donde termina el proceso.			
ENTRADAS: Información, productos o requisitos para activar el proceso.			
PROVEEDORES: Quienes alimentan el proceso.			
SALIDAS: Ofertas, pedido y necesidades			
CLIENTE: cliente externo			
INSPECCIONES: inspección periódica de las ofertas		REGISTROS: reclamos y devoluciones	
VARIABLES DE CONTROL:		INDICADORES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Inmovilizado de producto final • Capacidad de producción • Plazo de entrega estándar • Catálogo de productos • Políticas Comerciales 		<ul style="list-style-type: none"> • % de ofertas aceptadas • % de ofertas y pedidos no conformes • % modificaciones de requisitos por causa propia 	

Elaborado por:
Revisión:
Fecha:

Fuente: Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología.

2.3.3. Seguimiento y mejora de los procesos identificados

El seguimiento y la medición constituyen, la base para saber que se está obteniendo, en que extensión se cumplen los resultados deseados y por donde se deben orientar las mejoras.

En este sentido los indicadores permiten conocer la capacidad y la eficacia del proceso alineado a su objetivo que persigue.

Asimismo es importante aclarar que no todos los procesos pueden ser medidos cuantitativamente, en este sentido la Gestión basada en procesos es flexible y permite medir procesos de forma cualitativa.

Pasos para establecer un indicador.

- Tenga en cuenta el objetivo del proceso.
- Determine los indicadores representativos (del proceso) a medir.
- Establezca los resultados que se desea obtener para cada indicador.

A continuación, se muestra un formato, el cual debe ser llenado para el seguimiento y medición de los procesos.

Tabla. 2 Formato de Indicadores

COOPMEGO	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO	SG - PC.01
INDICADOR	CALCULO	RESULTADO ESPERADO
		(Objetivo)
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: Fecha:

Fuente: Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología.

2.3.4. Propuesta de mejora de los procesos

Los datos recopilados del seguimiento y medición de los procesos deben ser analizados con el fin de conocer la evolución de los procesos. De este análisis se debe obtener información relevante para conocer:

- Que procesos no alcanzan resultados planificados.
- Donde existen oportunidades de mejora.

Independientemente si el proceso alcanza los resultados planificados (de no hacerlo se deben identificar las causas y establecer acciones preventivas y correctivas), se deben buscar oportunidades de mejora, lo cual se traduce en un aumento de la capacidad del proceso, la necesidad de mejora de un proceso se traduce por un aumento de la capacidad del proceso para cumplir con los requisitos establecidos, es decir, para aumentar la eficiencia y/o eficacia del mismo.

En cualquiera de estos casos es necesario seguir una serie de pasos que permitan llevar a cabo la mejora buscada. Estos pasos se pueden encontrar en el clásico ciclo de mejora continua de Deming o ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act)



Figura Nro. 5 Ciclo Deming, Mejora de procesos

2.3.4.1. Fases de la mejora de los procesos

Existen cuatro fases necesarias para comprender y poder mejorar continuamente los procesos. La descripción y el detalle de cada una de ellas siguen a continuación:

Fase 1: Planificar

1. Definir la misión del proceso de forma que permita la comprensión del valor añadido del mismo respecto de su contribución a la misión general de la organización;
2. Comprender los requisitos del cliente como primer paso para la mejora de calidad;
3. Definir indicadores sólidos y consistentes que permitan la toma de decisiones respecto de la mejora de la calidad. Es necesario estar seguro de que los datos en todo momento reflejan la situación actual y que son coherentes con los requisitos;
4. Evaluar el proceso identificando las ayudas y barreras existentes en el entorno y los puntos fuertes y áreas de oportunidad del proceso en si El resultado de la evaluación nos permitirá detectar las áreas de mejora a contemplar. Se pueden utilizar las herramientas para la calidad, en particular, conviene determinar los beneficios que la aplicación del “benchmarking” puede aportar, en cuanto al conocimiento de prácticas adecuadas para obtener las mejoras de rendimiento necesarias; y,
5. Asignar un responsable de proceso que lidere la mejora continua de la eficacia y la eficiencia, identificar las acciones adecuadas para garantizar la mejora del rendimiento y convertirlas en planes detallados de mejora.

Fase 2: Ejecutar

6. Llevar a cabo los planes de mejora, detallando el diseño propuesto para la solución de cada problema.

Fase 3: Verificar

7. Probar y aportar pruebas que confirmen que el diseño y sus hipótesis son correctos.
8. Comparar el diseño con el resultado de las pruebas, buscando las causas del éxito o fracaso de la solución adoptada.

Fase 4: Actuar

9. Comparar los resultados de los indicadores con los resultados previos (comprobando de esta forma si cada acción produce la mejora esperada, especialmente en lo relativo a la satisfacción del cliente).

Si las pruebas confirman la hipótesis corresponde normalizar la solución y establecer las condiciones que permitan mantenerla. En caso contrario, corresponde iniciar un nuevo ciclo, volviendo a la fase de planificación fijando nuevos objetivos, mejorando la formación del personal, modificando la asignación de recursos, etc. (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología, p. 25 y 29; 45 y 46).

CAPITULO 3: MARCO TEÓRICO

3.1 Gestión por Procesos

3.1.1 Que es un proceso

“**Concepto.-** la palabra proceso viene del latín processus, que significa avance y progreso. El proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada (insumos) en resultados (productos o servicios) con valor para el cliente, utilizando los recursos de la organización.” (TOLEDO, octubre 2002, La gestión por procesos, p.5).

3.1.2 Clasificación de los procesos

El primero de los modelos propuestos según la figura diferencia entre:

Procesos Gobernantes o Estratégicos.- se consideran aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por la alta gerencia para poder cumplir con los objetivos organizacionales.

Procesos Productivos u Operativos.- son procesos esenciales de la organización destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de productos o servicios que ofrecen a sus clientes.

Procesos de Habilitantes de soporte o apoyo.- son aquellos que apoyan los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos de trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de recursos. (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología, p. 22).

3.1.3 Principios de la Gestión por Procesos

Enfoque al cliente.- las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo.- los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal.- El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos.- un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión.- identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de los objetivos.

Mejora continua.- la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.- las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.- una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología, p. 13).

3.1.4 Herramientas utilizadas en la Gestión por Procesos

Como enfoque general, y para simplificar el desarrollo teórico, se proponen dos tipos diferentes de herramientas, según sea el nivel de agregación de actividades:

Para los procesos que han sido identificados en el catálogo elaboraremos una ficha del proceso, donde planificaremos los objetivos, la estructura y la sistemática de evaluación (indicadores) del mismo.

Para los subprocesos identificados en cada proceso elaboraremos un manual de procedimiento, donde detallaremos de manera exhaustiva la secuencia de actividades, responsabilidades y evidencias que se generan en el desarrollo de esta actividad.

Por lo tanto, la herramienta que emplearemos para la planificación de los procesos será la ficha del proceso. La finalidad del proceso consiste en concretar y definir cuál es la intención del proceso, teniendo en cuenta, al menos, dos aspectos fundamentales:

- a. El diagrama de flujo del proceso: en el que se represente, no sólo la interrelación que pudiera existir entre los diferentes subprocesos del proceso, sino que sería conveniente descender hasta la identificación de las actividades englobadas dentro de cada proceso.
- b. Los indicadores para la evaluación del proceso: sin lugar a dudas lo más complejo. Encontrar adecuados indicadores no es una tarea fácil, pero es imprescindible disponer de éstos para poder evaluar el nivel de desempeño de los procesos identificados. Aunque la técnica de definición de indicadores, y su proceso de gestión, en la ficha de procesos deberemos incluir, para su definición, los siguientes conceptos:
 - Nombre del indicador
 - Método de medida
 - Responsable de la medida
 - Frecuencia de la medida
 - Valores de referencia

(La gestión por procesos, mayo 2005, Modelos para implementar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carreteras, Ministerio de Fomento.)

3.1.5 Metodología para la mejora de procesos

Los pasos a seguir para adoptar un enfoque basado en procesos son:

1. Constituir un equipo de trabajo con capacitación adecuada y analizar los objetivos y actividades de la organización;
2. Identificar los procesos, clasificarlos y elaborar el mapa de procesos;
3. Determinar los factores clave para la organización;
4. Elaborar el diagrama de flujo de cada proceso;
5. Establecer el panel de indicadores de cada proceso; y,
6. Iniciar el ciclo de mejora sobre la base de los indicadores asociados a los factores clave.

Es importante documentar y sobre cómo deben documentarse, pero el hecho de documentar un proceso no excluye que, con el tiempo, puedan incorporarse mejoras o encontrar otras formas más adecuadas para realizar las actividades. Cuando, a pesar de realizar correctamente las actividades definidas para el proceso, aparecen problemas (quejas de los destinatarios, despilfarro de recursos, etc.), o se constata que el proceso no se adapta a lo que necesita el cliente (necesidad de reestructurar el proceso), es necesario aplicar el ciclo de mejora.

Una acción de mejora es toda acción destinada a cambiar la forma en que se está desarrollando un proceso. Estas mejoras, se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso. Se puede mejorar un proceso mediante aportaciones creativas, imaginación y sentido crítico. Dentro de esta categoría entran, por ejemplo:

1. Simplificar y eliminar burocracia (simplificar el lenguaje, eliminar duplicidades,...);
2. Normalizar la forma de realizar las actividades;
3. Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos;
4. Reducir el tiempo de ciclo;
5. Análisis del valor, y,
6. Alianzas con proveedores

Nos encontramos en una época de cambios constantes en la que haber llegado a la meta tan sólo asegura el punto de partida de la siguiente jornada. La mejora continua es un proceso estructurado en el que participan todas las personas de la organización con el objeto de incrementar progresivamente la calidad, la competitividad y la productividad, aumentando el valor para el cliente y aumentando la eficiencia en el uso de los recursos, en el seno de un entorno cambiante.

3.1.6 Indicadores de Gestión

Los indicadores constituyen un instrumento que permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de una o varios procesos, de forma que se pueda determinar la capacidad y eficacia de los mismos, así como la eficiencia.

En función de los valores que adopte un indicador y de la evolución de los mismos a lo largo del tiempo, la organización podrá estar en condiciones de actuar o no sobre el proceso.

Un indicador es un soporte de información que representa una magnitud de manera que a través del análisis del mismo se permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación asociados.

Para que un indicador se pueda considerar adecuado debería cumplir una serie de características:

- ✓ **Representatividad:** un indicador debe ser lo más representativo posible de la magnitud que pretende medir.
- ✓ **Sensibilidad:** un indicador debe permitir seguir los cambios en la magnitud que representan, es decir, debe cambiar de valor de forma apreciable cuando realmente se altere el resultado de la magnitud en cuestión.
- ✓ **Rentabilidad:** el beneficio que se obtiene del uso de un indicador debe compensar el esfuerzo de recopilar, calcular y analizar los datos.

- ✓ **Fiabilidad:** un indicador se debe basar en datos obtenidos de mediciones objetivas y fiables.
- ✓ **Relatividad en el tiempo:** un indicador debe determinarse y formularse de manera que sea comparable en el tiempo para poder analizar su evolución y tendencias.

Ejemplo de Indicador:

Revisión de transacciones Inusuales

Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{Nro. de Transacciones inusuales revisadas}}{\text{Total de transacciones inusuales generadas}} \times 100$$

3.1.7 Introducción al mejoramiento continuo

La mejora continua de los procesos es una estrategia que permite a las organizaciones generar valor de modo continuo, adaptándose a los cambios en el mercado y satisfaciendo permanentemente las necesidades y expectativas cada vez más exigentes de sus clientes.

Las mejoras en los procesos podrán producirse de dos formas, de manera continua o mediante reingeniería de procesos. La mejora continua de procesos optimiza los procesos existentes, eliminando las operaciones que no aportan valor y reduciendo los errores o defectos del proceso.

La reingeniería, por el contrario, se aplica en un espacio de tiempo limitado y el objetivo es conseguir un cambio radical del proceso sin respetar nada de lo existente.

Para la mejora de los procesos, la organización deberá estimular al máximo la creatividad de sus empleados y además deberá adaptar su estructura para aprovecharla al máximo. Algunos de los requisitos para la mejora de procesos se describen a continuación:

- **Apoyo de la Dirección.**

Nadie va a poner todo su entusiasmo en algo que a la Dirección le resulte indiferente y pocas personas se comprometerán a algún cambio si éste no está respaldado por la cúpula de la organización. Por ello, el primer requisito para una mejora de los procesos en cualquier organización es que la Dirección de ésta lo respalde y apoye totalmente.

- **Compromiso a largo plazo.**

Resulta muy difícil obtener resultados satisfactorios y comprobables a corto plazo. Es necesario saber que surgirán muchos problemas y dificultades que habrá que solucionar y esto lleva tiempo.

- **Metodología disciplinada y unificada**

Es necesario que todos los integrantes de cada proceso trabajen con la misma metodología y que se cumpla ésta. Surgirán momentos de desaliento y frustración en los que algunos pensarán "tirar por su lado" y "hacerlo a su manera", pero... ¿qué ocurriría si todos hicieran lo mismo pero cada persona actuara de forma distinta? ¿No es verdad que difícilmente se alcanzarían resultados satisfactorios?. Por ello, es aconsejable que todos trabajen con igual metodología y que ésta sea lo más disciplinada posible.

Debe haber siempre una persona responsable de cada proceso (dueño del proceso).

Se deben desarrollar sistemas de evaluación y retroalimentación.

Todos los trabajadores tienen derecho a saber "cómo lo están haciendo" y si van en el camino correcto y todos los directivos tienen la obligación de hacérselo saber a sus subordinados o, al menos, de facilitarles las herramientas para que ellos mismos se autoevalúen. (AENOR, Génova, año 2008, Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad / Sistemas de Calidad, Madrid España, p 8, 9 y 10).

- **Centrarse en los procesos y éstos en los clientes.**

Esto es fundamental. Esta forma de trabajar está basada en que los resultados que pretende cualquier organización provienen de determinados "procesos" y, por tanto, estos son los que hay que mejorar, antes que el trabajo individual de cada persona.

Por otra parte, si una organización de transporte disminuye sus costos al máximo, obtiene una excelente producción con unos mínimos recursos. O sea, es muy productiva, pero si sus clientes prefieren los servicios de transporte de otras organizaciones, ¿de qué le vale disminuir sus costes y aumentar su productividad?

Llegará a ser la organización en quiebra más productiva del mundo. Por ello hay que centrarse en el cliente y en la satisfacción de sus necesidades y deseos, antes que nada.

CAPITULO 4: ASPECTOS GENERALES Y AREA DE ESTUDIO

4.1 Antecedentes y Aspectos generales de Lavado de Activos

4.1.1 Origen

El concepto lavado de dinero o activos surgió en la época de las grandes mafias en Chicago y Nueva York con Alphonse Capone (conocido como Al Capone) quien unió su vida delictiva, entre otros, con Jhonny Torrio, quienes decidieron dar apariencia de legitimidad al dinero que se obtenían por sus negocios ilícitos. Para conseguir tal fin, invirtieron en el lavado y entintado de textiles. Durante mucho tiempo las autoridades norteamericanas no pudieron distinguir entre el dinero proveniente de los negocios ilícitos de Capone y Torrio (venta de alcohol, tráfico de armas, extorsión) y las ganancias lícitas de lavado y entintado de textiles. Esta fue la manera en que se acuñó el término de lavado de dinero.

EL primer antecedente legislativo de lavado de dinero se da en en Estados Unidos en el año de 1970 con la aplicación de la Acta de secreto bancario (The Bank Secrecy Act), la cual impuso a las instituciones financieras la obligación de mantener constancia de determinadas operaciones y de reportarlas a las autoridades.

La razón para exigir el reporte de determinadas operaciones fue la de crear una “pista de papel” que llevara, de los fondos lavados, a la actividad ilegal de la cual provenían. El autor de esta ley consideró que los bancos y otras clases de instituciones financieras son necesariamente utilizados para depositar el dinero que se genera con las actividades ilícitas.

En 1986 el Congreso de los Estados Unidos de América acudió por primera vez, al recurso penal para combatir el lavado de dinero. Ese año se dictó el Acta de control del Lavado de Dinero, que tipificó al lavado de dinero sancionándolo con una pena de prisión de hasta 20 años. Esta ley creó un delito federal, autorizó la confiscación de las ganancias obtenidas por los lavadores y proporcionó a las autoridades federales herramientas adicionales para investigar el lavado de dinero.

En el año 2001 el presidente George W. Bush la Ley USA PATRIOT, que vino a fortalecer a la Ley de secreto bancario y ampliar el ámbito de su aplicación a niveles nunca visto en la legislación. Entre otras cosas, esta ley busca “detectar, romper y dismantelar la infraestructura de financiamiento del terrorismo”. Dictada como consecuencia de una

grave crisis nacional e los atentados terroristas del 11 de septiembre contra las Torres gemelas en la ciudad de New York. (Ortiz Dorantes, Norma Angélica, El delito de operaciones con recursos de procedencia ilícita, Universidad Autónoma de Barcelona-España, p.16, 17, 18, 19 y 20).

4.1.2 Legislación Internacional

4.1.2.1 Declaración de Principios del Comité de reglas y Prácticas de control de Operaciones Bancarias sobre prevención de la utilización del sistema para el blanqueo de fondos de origen criminal (Declaración de Basilea 1988).

La declaración nació en el seno del Comité de reglas y prácticas de control de las operaciones bancarias, integrado por los bancos centrales y los órganos de vigilancia bancaria de Alemania, Francia, Bélgica, Canadá, Estados Unidos de América, Francia, Italia, Japón, Luxemburgo, Países Bajos, reino Unido, Suecia y Suiza. El objetivo de esta fue establecer un Código Ético que sirviera para evitar que las instituciones bancarias fueran el puente por el que transitaran capitales de origen ilegítimo y que tal situación pusiera en riesgo el prestigio de las propias instituciones.

4.1.2.2 Convención de Naciones Unidas contra el Tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias Psicotrópicas, Viena 1988.

Llamada Convención de Viena significó el lanzamiento internacional de la tipificación del delito conocido como lavado de dinero. Aunque la misma indica la lucha contra el tráfico ilícito de estupefacientes, en realidad, es aquí donde por primera vez los estados firmantes se comprometen a sancionar penalmente diferentes comportamientos que actualizan la figura legal en estudio.

Los delitos tipificados en la Convención y que pueden dar lugar a las distintas conductas de lavado de dinero son, exclusivamente, las relacionadas con el tráfico ilícito de drogas. Es decir, la lista de conductas delictivas precedentes al lavado de dinero era muy restrictiva. Así, no cabe duda que el surgimiento en el ámbito penal del lavado de dinero estuvo aparejado al problema del narcotráfico.

4.1.2.3 Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) 1989.

Los líderes de gobierno de las siete naciones más industrializadas del mundo (Alemania, Canadá, Estados Unidos de América, Francia, Italia, Japón y Reino Unido) y el presidente de la Comisión de Comunidades Europeas se reunieron en París – Francia en julio de 1989 con motivo de la 15ava conferencia anual económica. En dicha reunión se trató que el problema de las drogas está teniendo consecuencias de devastadoras proporciones y, en consecuencia, era necesario que se tomaran medidas en el ámbito nacional e internacional. Así, además de otras resoluciones para atacar el asunto, decidieron crear el GRUPO DE ACCION FINANCIERA INTERNACIONAL conocido por sus siglas como GAFI, organismo el cual deberá implementar acciones para combatir el lavado de dinero.

Después de ocho meses de haber sido creado, el GAFI emitió el documento conocido como “Las 40 RECOMENDACIONES” y son el eje de sus acciones en prevención y control del lavado de dinero.

El GAFI trabaja en estrecha colaboración con otros organismos internacionales, los cuales participan en sus sesiones con el carácter de observadores, con el objeto de fortalecer las acciones a implementar por este grupo y que estas sean consistentes con los esfuerzos de todos.

Como parte de su mandato original, el GAFI ha intentado persuadir a los países con centros financieros importantes a respaldar e implementar sus recomendaciones. Entre las tareas principales del organismo pueden señalarse:

- ✓ Supervisar el progreso en la adopción de medidas para contrarrestar el lavado de dinero por parte de sus miembros.
- ✓ Revisar las técnicas y metodologías en materia de lavado de dinero(los que los lleva actualizar las recomendaciones).
- ✓ Promocionar la adopción de las medidas antilavado en los países no miembros.

4.1.2.4 Convenio del Consejo de Europa sobre el blanqueo, identificación, embargo y Decomiso de los productos derivados de actos delictivos. (Convención de Estrasburgo 1990).

Es uno de los textos de mayor importancia en la lucha contra el lavado de dinero. Sin embargo, este presenta, con respecto a la Convención de Viena importantes diferencias.

Se establecen las modalidades de lavado de dinero tales:

- ✓ La conversión o transmisión de bienes sabiendo que se trata de un bien de procedencia ilícita, con el fin de ocultar o disimular su procedencia o de ayudar a una persona involucrada en la comisión del delito principal a eludir las consecuencias jurídicas de sus actos;
- ✓ La ocultación de la verdadera naturaleza, origen, localización, disposición, movimiento de derechos relativos a los bienes o propiedad sobre los mismos; sabiendo que estos son productos de un delito;
- ✓ La adquisición, posesión o uso de bienes sabiendo, que el momento de recibirlos, se trata de productos de un delito; y,
- ✓ El auxilio, la complicidad, la ayuda y los consejos para que se cometa cualquiera de dichos delitos.

4.1.2.5 Regulación Modelo de la Organización de Estados Americanos sobre el Lavado de Dinero 1992.

Este reglamento es producto de las disposiciones establecidas en la llamada Convención de Viena y de la Declaración y programa de acción de Ixtapa - México. En 1992 se aprobó el reglamento y toma base lo definido en la Convención de Viena y algunas Recomendaciones del GAFI.

4.1.2.6 Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia Organizada Transnacional (Convención de Palermo año 2000).

El 15 de noviembre de 2000, la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobó la Convención contra la delincuencia Organizada Transnacional que se suscribió en Palermo Italia, en diciembre de ese mismo año.

El propósito de la Convención es promover la Cooperación para prevenir y combatir más eficazmente la delincuencia organizada transnacional.

La Convención declara que los Estados, atendiendo los principios de su derecho interno, deberán tipificar como delito al lavado de dinero. (Ortiz Dorantes, Norma Angélica, el delito de operaciones con recursos de procedencia ilícita, Universidad Autónoma de Barcelona-España, p.27-38).

4.1.3 Legislación Ecuatoriana

4.1.3.1 Antecedentes.

El Grupo Acción Financiera (GAFI), aconseja a los países miembros que se amplíe la cobertura del delito de lavado de activos a los delitos graves y a aquellos que producen una gran cantidad de dinero (la Convención de Viena de 1988 ONU, recomienda la penalización del lavado de activos de bienes provenientes del narcotráfico), en el entendido que cada país determinara cuáles delitos corresponden a esa categoría penal. La tipificación del lavado de activos se menciona en las (Recomendaciones 4, 5 y 6 del GAFI) recomendando adicionalmente la responsabilidad penal de las personas jurídicas. El GAFI recomienda tipificar el lavado de activos intencional (es decir, doloso), en el entendido que elemento intencional puede inferirse de las circunstancias de hecho objetivas.

Se considera en este documento 40 Recomendaciones del GAFI como una herramienta valiosa para combatir el lavado de dinero y los delitos conexos, que en la legislación de cada país se acoja la figura de la extradición, teniendo el buen juicio de reglamentarla bajo parámetros sencillos de aplicación. (Recomendación 40)

De otra parte, el Reglamento Modelo de la CICAD-OEA , dentro de su articulado establece una clara guía para que los países miembros tipifiquen el lavado de activos, recomendando ampliar esta figura a los delitos graves. (Federación Latinoamérica de Bancos, mayo 2008, Ecuador frente a las 40 Recomendaciones del GAFI, p.2)

4.1.3.2 Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.

En este sentido en el Ecuador en el año de 1990 se tipificó el delito de “Conversión o transformación de bienes” en su artículo 55 y 77 de la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, cuales establecen lo siguiente:

El artículo 55 prohíbe la conversión o la transferencia de bienes con el fin de encubrir u ocultar su origen ilegítimo procedente del cultivo o tráfico ilícito de sustancias sujetas a fiscalización.

El artículo 77 establece que incurre en la conducta descrita en el párrafo anterior, quien, a sabiendas de que los bienes muebles o inmuebles, dineros, valores o instrumentos monetarios, documentos bancarios, financieros o comerciales han sido adquiridos o transferidos a través de la realización de los delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas o sustancias sujetas a fiscalización, con el propósito de ocultar tal origen contribuyeren a negociarlos, convertirlos o transferirlos a otras actividades legales.

A la luz de la legislación ecuatoriana el delito fuente de la conducta del lavado de activos es únicamente el narcotráfico y demás actividades vinculadas; por tanto, se penaliza el lavado de dinero, la conversión o transferencia de bienes provenientes de los delitos relacionados con la producción, oferta, uso indebido y tráfico ilícito de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, y demás delitos conexos. (Ley de Sustancias estupefacientes y Psicotrópicas; año 1990, CONSEP, <http://www.consep.gob.ec/ley-de-sustancias-estupefacientes-y-psicotropicas/>)

4.1.3.3 Ley para reprimir el Lavado de Activos.

Como la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas resulta insuficiente para acatar lo establecido en las Convenciones Internacionales y sobre todo con lo dispuesto por el GAFI en sus 40 recomendaciones, el Congreso Nacional de Ecuador en el mes de septiembre del año 2005, expide la Ley para reprimir el Lavado de Activos la cual es aprobada y publicada en el registro oficial en el mes de octubre del mismo año.

Dicha ley contempla la conversión o transferencia de capitales de origen ilícito de un país a otro y su reinserción en el sistema económico. Así también conforme lo establecido por Organismos Internacionales como la ONU, OEA y GAFISUD de los que Ecuador forma parte y recomiendan la adopción de medidas efectivas para luchar contra el lavado de activos.

La ley tiene como finalidad prevenir, detectar, sancionar y erradicar el lavado de activos, en sus diferentes modalidades y tiene por objeto reprimir:

- ✓ La propiedad, posesión, utilización, oferta, venta, corretaje, comercio interno o externo, transferencia, conversión y tráfico de activos, que fueren resultado o producto de actividades ilícitas, o constituyan instrumentos de ellas; y,
- ✓ La asociación para ejecutar cualesquiera de las actividades mencionadas en el literal anterior; la organización de sociedades o empresas que tengan ese propósito; y, la gestión, financiamiento o asistencia técnica encaminados a hacerlas posibles.

(Ley para Reprimir el Lavado de Activos, Registro Oficial, octubre 2005, p.1 y 2)

4.1.3.4 Ley de prevención, detección y erradicación del delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.

En diciembre del año 2010 se publica en el registro oficial las reformas a la Ley para reprimir el Lavado de Activos, la cual cambia su nombre y objetivos.

La Ley tiene por finalidad prevenir, detectar oportunamente, sancionar y erradicar el lavado de activos y el financiamiento de delitos, en sus diferentes modalidades. Para el efecto, son objetivos de esta Ley los siguientes:

- ✓ Detectar la propiedad, posesión, utilización, oferta, venta, corretaje, comercio interno o externo, transferencia gratuita u onerosa, conversión y tráfico de activos, que fueren resultado o producto de delitos, o constituyan instrumentos de ellos, para la aplicación de las sanciones correspondientes;
- ✓ Detectar la asociación para ejecutar cualesquiera de las actividades mencionadas en el literal anterior, o su tentativa; la organización de sociedades o empresas que tengan ese propósito; y, la gestión, financiamiento o asistencia técnica encaminados a hacerlas posibles, para la aplicación de las sanciones correspondientes;
- ✓ Decomisar, en beneficio del Estado, los activos de origen ilícito; y,
- ✓ Realizar las acciones y gestiones necesarias para recuperar los activos que sean producto de los delitos mencionados en esta Ley, que fueren cometidas en territorio ecuatoriano y que se encuentren en el exterior.

(Ley de prevención, detección del delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, diciembre 2010, p.1).

4.1.4 Lavado de Activos

Concepto.- Es el mecanismo a través del cual se oculta el verdadero origen de dineros o bienes provenientes de actividades ilegales, tanto en moneda nacional como extranjera y cuyo fin, es vincularlos como legítimos dentro del sistema económico de un país. (Superintendencia de Bancos y Seguros, (abril 2012), Resolución JB-2012-2146, p.3)

En el campo económico y sin pretender desconocer las bondades del capitalismo, resulta claro que la necesidad de liquidez para la inversión o la producción ha llevado a algunos sectores industriales a obtener recursos sin reparar en el origen de los mismos, lo que indirectamente ha facilitado el ingreso de las organizaciones criminales en los distintos

sectores económicos facilitando el proceso de penetración de economías ilícitas en mercados y economías lícitas.

Todos estos hechos no pueden ser considerados fenómenos criminales ordinarios y mucho menos hechos aislados, ya que atendiendo sus características, deberá entenderse que en el trasfondo de cada caso no sólo se advierten problemas de drogas o corrupción, sino también de Lavado de activos por otros delitos, que llegan a comprometer seriamente la seguridad nacional y el futuro de la comunidad mundial. (Federico, Marengo Aspectos generales de Lavado de Activos, p.5, <http://new.pensamientopenal.com.ar/sites/default/files/2011/08/economico02.pdf>).

4.1.5 Características.

- El lavado de activos implica operaciones financieras cuantiosas que le dan al lavador una posición económica privilegiada;
- Crea escenarios inexistentes o falsos para encubrir su actividad criminal;
- Es un conjunto de operaciones complejas y poco comunes realizadas por una persona natural o jurídica, muchas de las cuales tienen características, frecuencias o volúmenes fuera de lo normal;
- Es un delito de dimensiones internacionales. El desarrollo tecnológico de las entidades financieras facilita a la delincuencia organizada que opera nacional e internacionalmente;
- Son operaciones financieras que no guardan relación con la actividad económica de la persona natural o jurídica; y,
- Utiliza el sistema financiero para legalizar los recursos provenientes de sus actividades ilícitas.

4.1.6 Objetivos del Lavador.

- Dar apariencia legal al dinero o bienes que provienen de actividades ilícitas
- Confundir el origen de los recursos creando rastros, documentos y transacciones inexistentes o complejas
- Legitimar el dinero mezclando el dinero sucio con actividades aparentemente lícitas
- Preservar y dar seguridad a su fortuna,
- Circular el dinero o bienes de origen ilícito por un sistema económico legal y utilizarlo en otras actividades delictivas.

4.1.7 Instrumentos Financieros

Son usados por todo tipo de empresas financieras, comerciales, de servicios, etc. Los siguientes elementos son algunos de los instrumentos para el lavado de activos más frecuentemente usados:

Dinero en efectivo: es el medio común de intercambio entre las personas para realizar diversos tipos de transacciones.

Cheques: son títulos de valor que incorporan una orden de pago emitida por el titular de una cuenta corriente bancaria a favor de una persona beneficiaria.

Giros del exterior: Un giro una entrega de dinero emitido por instituciones financieras, por agencias o empresas remesadoras de dinero que permite enviar dinero de un lugar a otro.

Transferencias: es una transacción financiera por la que una persona (natural o jurídica), ordena electrónicamente a su institución financiera que tome parte de sus fondos de su cuenta y los deposite en la cuenta de otra persona.

Las transferencias son medios de pago muy prácticos ya que permiten hacer pagos con un riesgo muy reducido de inseguridad (no tenemos que transportar dinero en efectivo) y a distancia (cuando el pagador y el cobrador no se conocen o hacen imposible un contacto físico), incluyendo en las compras online.

4.1.8 Etapas del Lavado de Activos

La globalización y otros factores económicos, políticos y empresariales han facilitado la utilización de mecanismos o tipologías de lavado, en los cuales se hace más compleja la identificación estructural de la operación o de etapas de la misma dificultando el proceso mismo de detección y comprobación de la operación de lavado. A continuación se describe 4 de las principales etapas:

- 1. Producción u Obtención:** en efectivo o medios de pago, en desarrollo y consecuencia de actividades ilícitas (venta de productos o prestación de servicios ilícitos)
- 2. Colocación:** incorporar el producto ilícito en el torrente financiero o no financiero de la economía local o internacional. Para el Lavador, resulta más interesante y conveniente colocar el producto de su actividad en entidades flexibles en materia de inspección, vigilancia y control, generalmente identificados como paraísos fiscales o financieros, en donde la reserva bancaria constituye su principal mecanismo de protección.
- 3. Estratificación, diversificación o transformación:** es cuando el dinero o los bienes introducidos en una entidad financiera o no financiera, se estructuran en sucesivas operaciones, para ocultar, invertir, transformar, asegurar o dar en custodia bienes provenientes del delito o mezclar con dineros de origen legal, con el propósito de disimular su origen ilícito y alejarlos de su verdadera fuente.
- 4. Integración, inversión o goce de los capitales ilícitos:** el dinero ilícito regresa al sistema financiero o no financiero, disfrazado como dinero legítimo. Se fusionan los activos de procedencia ilegal con los de origen lícito, mediante la inversión o adquisición de bienes muebles e inmuebles generalmente suntuosos. No obstante lo descrito anteriormente, un porcentaje considerable de los ingresos

obtenidos por la organización criminal, se lo reinvierte para continuar desarrollando sus fechorías.

4.1.9 Efectos

El lavado de activos afecta la integridad del sistema bancario y financiero por cuanto estos servicios dependen de la percepción de profesionalidad y estándar ético que de ellas tengan sus clientes. Es importante considerar que el lavado de dinero puede potencialmente imponer costos en la economía mundial por cuanto tiene la capacidad de:

- Dañar o al menos amenazar con perjudicar las operaciones económicas de los países,
- Corromper el sistema financiero, reduciendo la confianza del público y por lo tanto incrementar el riesgo como la inestabilidad del sistema, y por último
- Como consecuencia de lo expresado tiende a reducir la tasa de crecimiento de la economía mundial.

También se ha afirmado que el lavado de activos tiene como efectos macroeconómicos indirectos:

- Las transacciones ilegales pueden impedir o afectar las legales al tener efectos contaminantes. Por ejemplo inversores extranjeros tienden a evitar invertir en mercados asociados con el lavado de dinero y corrupción. Se pierde entonces la confianza en el mercado;
- El dinero que es lavado por razones distintas a la evasión fiscal, igualmente contiene una tendencia a evadir impuestos distorsionando la economía; y,
- El lavado de dinero tiene un efecto contaminante en el cumplimiento de la ley por cuanto si un aspecto del sistema legal es incumplido, otros actos ilegales probablemente se cometerán.

(Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, agosto 2012, CoopMego, p. 8, 9 y 10).

4.1.10 Tipologías

Concepto.- Son estudios que analizan sectores, tendencias, modalidades, métodos, procedimientos de operaciones de lavado de activos.

Las tipologías se caracterizan por ser descriptivas y sirven para proponer políticas, estrategias y controles, con la finalidad de fortalecer la lucha contra el lavado de activos.

Son muchas las modalidades o procedimientos para lavar activos, de hecho, la mayoría están interrelacionados y suelen suceder de forma simultánea o sucesiva. Una característica común es que el lavado del dinero, en especial si es de grandes cantidades, suele costar una parte del dinero que se lava, por ejemplo, en forma de sobornos.

A continuación se enumeran los procedimientos más comunes de lavado de dinero:

Estructurar, Trabajo de hormiga o pitufeo: División o reordenación de las grandes sumas de dinero adquiridas por ilícitos, reduciéndolas a un monto que haga que las transacciones no sean registradas o no resulten sospechosas. Estas transacciones se realizan por un período limitado en distintas entidades financieras.

Complicidad de un funcionario u organización: Uno o varios empleados de las instituciones financieras pueden colaborar con el lavado de dinero omitiendo informar a las autoridades sobre las grandes transacciones de fondos, generalmente su complicidad es causada por una extorsión y/u obtendrá una comisión por ella.

Complicidad de la banca: Hay casos en que las organizaciones de lavado de dinero gozan de la colaboración de las instituciones financieras (a sabiendas o por ignorancia) dentro que están fuera del mismo país, las cuales dan una justificación a los fondos objeto del lavado de dinero.

Mezclar: Las organizaciones suman el dinero recaudado de las transacciones ilícitas al capital de una empresa legal, para luego presentar todos los fondos como rentas de la empresa. Esta es una forma legal para no explicar las altas sumas de dinero.

Compañías de fachada o de portafolio (“Shell Company”): Creación de empresas legales, las cuales se utilizan como cortina de humo para enmascarar el lavado de

dinero. Esto puede suceder de múltiples formas, en general, la "compañía de fachada" desarrollará pocas o ninguna de las actividades que oficialmente debería realizar, siendo su principal función aparentar que las desarrolla y que obtiene de las mismas el dinero que se está lavando. Lo habitual es que de dicha empresa sólo existan los documentos que acrediten su existencia y actividades, no teniendo presencia física ni funcionamiento alguno más que sobre el papel.

Compraventa de bienes o instrumentos monetarios: Inversión en bienes como vehículos, inmuebles, etc. (los que a menudo son usados para cometer más ilícitos) para obtener beneficios monetarios de forma legal. En muchos casos el vendedor tiene conocimiento de la procedencia del dinero negro que recibe, e incluso puede ser parte de la organización de lavado de dinero.

En esos casos, la compra de bienes se produce a un precio muy por debajo de su coste real, quedando la diferencia como comisión para el vendedor. Posteriormente el blanqueador vende todo o parte de lo que ha adquirido a su precio de mercado para obtener dinero lícito. Este proceso puede repetirse, de tal modo que los productos originalmente ilícitos son pasados de una forma a otra sucesivamente para así enmascarar el verdadero origen del dinero que permitió adquirir los bienes. Además, con cada transformación se suele disminuir el valor de los bienes para que las transacciones no resulten tan evidentes.

Contrabando de efectivo: Es el transporte del dinero objeto del lavado hacia el exterior. Existen algunas ocasiones en las cuales los blanqueadores de activos mezclan el efectivo con fondos transportados de otras empresas, para así no dejar rastro del ilícito.

Transferencias bancarias o electrónicas: Uso de Internet para mover fondos ilícitos de una entidad bancaria a otra u otras, sobre todo entre distintos países, para así no dar cuenta de las altas sumas de dinero ingresado. Para hacer más difícil detectar el origen de los fondos, es habitual dividirlos en entidades de distintos países, y realizar transferencias sucesivas.

Transferencias inalámbricas o entre corresponsales: Las organizaciones de lavado de dinero pueden tener ramificaciones en distintos países, por lo tanto la transferencia de dinero de una a otra organización no tiene por qué resultar

sospechosa. En muchos casos, dos o más empresas aparentemente sin relación resultan tener detrás a la misma organización, que transfiere a voluntad fondos de una a otra para así enmascarar el dinero negro.

Falsas facturas de importación / exportación o “doble facturación”: Aumentar los montos declarados de exportaciones e importaciones aparentemente legales, de modo que el dinero negro pueda ser colocado como la diferencia entre la factura "engordada" y el valor real.

Garantías de préstamos: Adquisición de préstamos legalmente, con los cuales el blanqueador puede obtener bienes que aparentarán haber sido obtenidos de forma lícita. El pago de dichos préstamos hace efectivo el blanqueo. (Unidad de Análisis Financiero, año 2013, <http://www.uaf.gob.ec/index.php/informacion-solicitada-a-sujetos-obligados>).

4.1.11 Personas Políticamente Expuestas

Es la persona que desempeña o ha desempeñado funciones públicas destacadas en el país o en el exterior, que por su perfil pueda exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, por ejemplo, jefe de Estado o de un gobierno, político de alta jerarquía, funcionario gubernamental, judicial o militar de alto rango, ejecutivo estatal de alto nivel, funcionario importante de partidos políticos. Las relaciones comerciales con, los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad y los colaboradores cercanos de una persona políticamente expuesta, implica que las instituciones del sistema financiero apliquen procedimientos de debida diligencia ampliados;

Para de personas políticamente expuestas las instituciones deben procedimientos de debida diligencia mucho más estrictos, para la identificación de este tipo de personas se considerará los cargos públicos a partir del grado 4 determinado en la “Escala de remuneración mensual unificada del nivel jerárquico superior” del Ministerio de Relaciones Laborales. (Superintendencia de Bancos y Seguros, abril 2012, Resolución JB-2012-2146, p.4).

4.1.12 Señales de Alerta

Son comportamientos particulares de los clientes de las instituciones financieras y situaciones atípicas que presentan las transacciones y que pueden encubrir operaciones de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos. Hay que tener en cuenta que no todas las operaciones que presenten comportamientos atípicos o inusuales son transacciones ilegales; por tal razón, el hecho de identificar señales de alerta no significa que las operaciones deban ser reportadas a los Organismos de Control.

4.1.13 Operaciones Inusuales e Injustificadas

Son movimientos económicos realizados por personas naturales o jurídicas, que no guarden correspondencia con el perfil transaccional y de comportamiento establecido por la entidad y que no puedan ser sustentados o cuando aun siendo concordantes con el giro y perfil del cliente parezcan desmedidos e inusuales por su monto, frecuencia o destinatarios.(Unidad de Análisis Financiero del Ecuador, año 2014, <http://www.uaf.gob.ec/index.php/todo-sobre-el-lavado-de-activos>).

4.1.14 Sistema Financiero

El principal aliado de la criminalización, en lo que se refiere al lavado de dinero son los sistemas financieros. Ya que grandes sumas de dinero blanqueado pueden llegar a una institución financiera y luego desaparecer inesperadamente, mediante transferencias bancarias.

“Ello puede provocar varios problemas de liquidez y pánico bancario. De hecho, varios bancos han quebrado en todo el mundo a causa de este fenómeno, como el primer banco Internet, el Banco de la Unión Europea. Entre las consecuencias se encuentran:

- ✓ **Pérdida De Control Político Económico:** Esto se da sobre todo en países sub-desarrollados, como el nuestro, donde estas ganancias ilícitas empequeñecen los presupuestos gubernamentales, como también afecta la moneda y las tasas de interés. Todo esto genera grandes cambios inexplicables en la demanda

monetaria y mayor inestabilidad de los flujos de capital internacional, las tasas de interés y tipo de cambio.

- ✓ **Distorsión Económica e Inestabilidad:** Los que blanquean dinero, no les interesa invertir en algo que beneficie al país, sino lo que les importa es proteger sus ganancias. Esto genera pérdidas en rentas públicas, ya que disminuye los ingresos gubernamentales y perjudican aquellos contribuyentes honrados.
- ✓ **Riesgo De Reputación:** La confianza en el mercado mundial de ser un país que genere seguridad es importante y que al verse afectado por éste fenómeno, perjudica en el mercado mundial.
- ✓ **Riesgos Sociales:** Esta actividad permite a los narcotraficantes ampliar sus operaciones; esto ocasiona que el gobierno descuide la necesidad de aplicar una mayor actividad de aplicación de la ley y a los gastos de salud pública.

(Gonzalez Carrión, Raúl, 2010, Tesis Matriz de dimensión y control de los factores críticos de riesgo referente a la prevención de lavado de activos en una entidad del sistema financiero, ESPOL, Guayaquil – Ecuador, p.37 y 38).

4.2 Enfoque integral del Sistema de prevención de Lavado de Activos

El Sistema de prevención de Lavado de Activos es un conjunto de elementos, los cuales interactúan entre sí, con la finalidad de prevenir que la institución sea involucrada en actividades ilícitas. El Sistema de Prevención está compuesto de los siguientes elementos:

4.2.1 Marco Legal

“SECCION II.- DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

ARTÍCULO 2.- Las instituciones del sistema financiero están obligadas a adoptar medidas de control, orientadas a prevenir y mitigar los riesgos que en la realización de sus transacciones, puedan ser utilizadas como instrumento para lavar activos y/o financiar delitos.

Las medidas de prevención deben cubrir toda clase de servicios o productos financieros, sin importar que se realicen en efectivo o no, así como a toda clase de clientes permanentes u ocasionales, accionistas, directivos, funcionarios, empleados, proveedores y usuarios de la institución del sistema financiero.

ARTÍCULO 6.- Las políticas y procedimientos de control de que tratan los artículos anteriores deben ser definidos en una matriz de riesgo sobre la base de factores y criterios de riesgo establecidos por la institución del sistema financiero.

Los factores de riesgo, describirán la clasificación general de los componentes de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, y al menos considerarán a los clientes, productos y servicios, canal y situación geográfica. Estos factores permitirán determinar la probabilidad de ocurrencia e impacto de una operación inusual.” (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, abril 2012, Resolución JB-2012-2146, pág. 7 y 8).

4.2.2 Consejo de Administración

Es la instancia de la Cooperativa responsable de aprobar y emitir las políticas generales respecto de prevención de Lavado de Activos

Responsabilidades:

- a. Aprobar y emitir las políticas generales para la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos;
- b. Aprobar el Código de Ética y Conducta Institucional;
- c. Aprobar el Manual de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y sus actualizaciones;
- d. Aprobar, en enero de cada año, el Plan de Trabajo anual de la Unidad de Cumplimiento en materia de prevención de Lavado de Activos y

Financiamiento de Delitos, así como el Informe de esta unidad correspondiente al año inmediato anterior;

- e. Llevar a conocimiento a la Asamblea General de Representantes, los documentos referidos en los literales anteriores;
- f. Designar al Oficial de Cumplimiento y a su respectivo suplente, de conformidad con el perfil y requisitos exigidos para ocupar el cargo; así como removerlos de sus funciones, cuando existan méritos para ello. La gestión de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos será de responsabilidad exclusiva del Consejo de Administración de la Cooperativa, en tanto no se disponga de un Oficial de Cumplimiento debidamente calificado;
- g. Designar a los integrantes del Comité de Cumplimiento;
- h. Aprobar el procedimiento de control para la vinculación de los socios o clientes que por sus características, actividades que desempeña, transacciones que realiza, entre otros, pueda considerarse mayormente expuestos al riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, así como definir las instancias responsables, las que deben involucrar funcionarios de la alta gerencia;
- i. Conocer y realizar un seguimiento de las resoluciones adoptadas por el Comité de Cumplimiento, dejando expresa constancia en el acta respectiva;
- j. Aprobar la adquisición de los recursos técnicos y la contratación de los recursos humanos necesarios para implementar y mantener los procedimientos de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos;
- k. Designar las instancias autorizadas para exceptuar a los socios o clientes del diligenciamiento del formulario de declaración de origen lícito de recursos;
- l. Designar la instancia responsable del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos, para la oportuna detección de las

operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, con un valor técnico que vaya en función de la información pública disponible y la mínima solicitada por la Superintendencia de Bancos y Seguros;

- m. Determinar las sanciones administrativas internas para quien incumpla con los procesos de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y verificar su cumplimiento;
- n. Aprobar la metodología general de la matriz de riesgos de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y cuantitativos para la oportuna detección de las transacciones económicas inusuales e injustificadas que presente el Comité de Cumplimiento; y,
- o. Las demás establecidas en la Ley de prevención, detección y erradicación del delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, Junta Bancaria, el Estatuto Social y legislación vigente relacionada.

4.2.3 Comité de Cumplimiento

Es el organismo encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos al interior de la institución.

Responsabilidades:

- a. Proponer al Consejo de Administración las políticas generales de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos;
- b. Revisar y proponer para aprobación del Consejo de Administración, el Manual de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, así como sus reformas y actualizaciones;
- c. Recibir, analizar y pronunciarse sobre cada uno de los puntos que contenga el informe mensual presentado por el Oficial de Cumplimiento y realizar

seguimiento a las labores que desempeña este funcionario, dejando expresa constancia en la respectiva acta;

- d. Recibir, analizar y pronunciarse sobre los informes de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas reportadas por el Oficial de Cumplimiento, para, si fuere el caso, trasladarlos en forma inmediata a conocimiento de la Unidad de Análisis Financiero – UAF;
- e. Prestar eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento;
- f. Emitir recomendaciones al Oficial de Cumplimiento sobre las políticas de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y efectuar el seguimiento del acatamiento de las mismas;
- g. Proponer la imposición de sanciones administrativas internas, por el incumplimiento de los procesos de prevención de Lavado de Activos o Financiamiento de Delitos,, previo al proceso administrativo correspondiente;
- h. Presentar al Consejo de Administración la metodología general de la matriz de riesgos de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y aprobar al menos semestralmente las actualizaciones de los criterios, categorías y ponderaciones de riesgos constantes en la matriz de riesgos;
- i. Presentar al Consejo de Administración las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y cuantitativos para la oportuna detección de las transacciones económicas inusuales e injustificadas;
- j. Aprobar los mecanismos suficientes y necesarios para que la Cooperativa mantenga sus bases de datos actualizadas y depuradas, para que puedan ser utilizadas de manera eficiente y oportuna en las labores de prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos;
- k. Resolver los casos especiales de socios o clientes reportados por el Oficial de Cumplimiento, para iniciar, mantener o cancelar la relación comercial con los mismos, cuando en el informe se considere que éstos afectan a los intereses de la Cooperativa;

- I. Analizar y recomendar al Consejo de Administración la aprobación del Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Cumplimiento para el nuevo año y el informe de cumplimiento de objetivos de la Institución en materia de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos del año inmediato anterior. Estos documentos se presentarán hasta la segunda semana del mes de enero de cada año; y,

- m. Las demás establecidas en la Ley de prevención, detección y erradicación del delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, Junta Bancaria, el Estatuto Social, el presente Manual y legislación vigente relacionada.

4.2.4 Unidad de Cumplimiento

Es la encargada de proteger a la Cooperativa y de evitar la introducción de dineros, derechos y activos provenientes de actividades ilícitas; así como, de coordinar y vigilar la observancia, por parte de todos y cada uno de los directivos, funcionarios y empleados, de las disposiciones legales y normativas, manuales y políticas internas, prácticas, procedimientos y controles.

La Unidad de Cumplimiento estará confirmada por el Oficial de Cumplimiento y su planta administrativa.

El Oficial de Cumplimiento es el funcionario que forma parte de la alta gerencia, calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, responsable de verificar la aplicación de la normativa inherente a la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, ejecutar el programa de cumplimiento tendiente a velar por la observancia e implementación de los procedimientos, controles y buenas prácticas necesarios para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.

Responsabilidades del Oficial de Cumplimiento:

- a. Elaborar y actualizar el manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos;
- b. Elaborar y actualizar el Código de Ética y conducta;
- c. Contar con un plan de trabajo para prevención de lavado de activos debidamente aprobado y remitirlo a la SEPS hasta el 31 de diciembre de cada año;
- d. Remitir los reportes de información y atender requerimientos solicitados por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Unidad de Análisis Financiero y otros Organismos Homólogos;
- e. Contar con un documento aprobado por el consejo de administración que contenga el Análisis de los factores y criterios para determinar niveles de riesgo de lavado de activos;
- f. Velar por que la unidad de cumplimiento, los directivos, funcionarios y empleados acrediten conocimientos sobre la ley y regulaciones vigentes en materia de prevención y control de lavado de activos y financiamiento de delitos;
- g. Verificar el eficaz funcionamiento de los controles internos de prevención implementados en la cooperativa;
- h. Presentar informes mensuales de gestión propia al comité de cumplimiento y participar en reuniones relacionadas;
- i. Velar por el cumplimiento de procedimientos para levantar alertas y reportes definir y actualizar perfiles de riesgo para la aplicación de diligencia reducida y ampliada y presentarlo al consejo de administración;

- j. Elaborar un análisis de la situación patrimonial y los movimientos transaccionales de directivos, funcionarios y empleados a fin de determinar si mantienen un nivel de vida compatible con sus ingresos;
- k. Mantener un sistema de archivo y custodia de la documentación e información generada a partir de su gestión bajo los principios establecidos en la regulación;
- l. Conocer acerca de los nuevos productos y servicios y, proporcionar su criterio previo a su lanzamiento;
- m. Monitorear las transacciones de socios y clientes que por su perfil y características pueden exponer a la institución a mayor riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos;
- n. Remitir dentro de los plazos y los términos legales, los reportes previstos en el artículo 3 de la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos;
- o. Presentar los reportes mediante el formulario y la estructura que expida la Unidad de Análisis Financiero (UAF);
- p. Coordinar con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) las actividades de reporte, a fin de cumplir adecuadamente las obligaciones de la Cooperativa en esta materia;
- q. Realizar los controles correspondientes sobre las operaciones y transacciones que igualen o superen los umbrales específicos que determine y notifique la Unidad de Análisis Financiero (UAF) para cada sector. Estos controles deberán constituir uno de los insumos para la detección y reportes de operaciones inusuales e injustificadas;
- r. Cooperar con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) en la entrega oportuna de la información que ésta solicite; de conformidad con los plazos establecidos en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos;

- s. Comunicar en forma permanente a todo el personal de la Cooperativa, acerca de la estricta reserva con el que deben mantenerse los requerimientos de información realizados por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), de conformidad con lo previsto en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos;
- t. Monitorear el cumplimiento de los instructivos, disposiciones y más requerimientos establecidos por la Unidad de Análisis Financiero (UAF); y,
- u. Las demás establecidas en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, Junta Bancaria, el Estatuto Social, el presente Manual y legislación vigente relacionada.

4.2.5 Código de Ética y Conducta

Normas que orientan el comportamiento de los integrantes de los colaboradores de la Cooperativa en su desempeño diario, en las relaciones e interacciones entre funcionarios y empleados, actuaciones con socios y clientes; proveedores y sociedad en general.

Las instituciones financieras deberán desarrollar un Código de Ética y Conducta que contenga al menos lo siguiente:

- a. Impulsar a nivel institucional el conocimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos;
- b. Asegurar el acatamiento de las disposiciones internas relacionadas con la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos por parte de sus órganos internos de administración y de control, del oficial de cumplimiento, así como de todos los funcionarios y empleados;
- c. Definir factores, criterios y categorías de riesgos de prevención de lavado de activos;

- d. Establecer los lineamientos que adoptará la institución frente a los factores de riesgo de exposición al lavado de activos y financiamiento de delitos;
- e. Establecer normas y procedimientos para la identificación, aceptación, permanencia y terminación de la relación comercial de clientes, de acuerdo a la categoría de riesgo definida por la institución controlada;
- f. Determinar estrictos procedimientos para el inicio de las relaciones contractuales con los clientes; y, para el monitoreo de transacciones de aquellos clientes que por sus perfiles transaccional y de comportamiento, por las actividades que realizan, o por la cuantía y origen de los recursos financieros que administran pueden exponer, en mayor grado, a la entidad al riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos;
- g. Establecer procedimientos para la selección y contratación de personal;
- h. Designar al (los) responsable (s) de llevar la relación comercial o financiera con el cliente, quien (es) deberá (n) aplicar las políticas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos;
- i. Garantizar la reserva y confidencialidad de la información obtenida o generada, como parte del cumplimiento de este capítulo y conforme lo previsto en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos;
- j. Establecer sanciones por falta de aplicación de políticas o de ejecución de procesos de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos; y,
- k. Precisar la exigencia de que los funcionarios y empleados antepongan el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos al logro de las metas comerciales.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, abril 2012, Resolución JB-2012-2146, pág. 21 – 23; y, 27-30); y,

(Unidad de Análisis Financiero del Ecuador, abril 2012, Resolución No. UAF-DF-2012-0038, p. 4, 5 y 6).

4.2.6 Herramientas Tecnológicas

La normativa de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, exige a las instituciones financieras a adoptar sistemas tecnológicos para una eficiente monitoreo y detección de operaciones inusuales, basando su gestión de las buenas prácticas que recomiendan los Organismos Internacionales como el GAFI, los cuales sugieren la implementación de un software automatizado que deberá cumplir con las siguientes operaciones: implementación de señales de alerta, análisis estadísticos de las operaciones; implementación de metodologías para detectar operaciones inusuales, seguridades informáticas, consolidación y clasificación de operaciones realizadas por los clientes, validación automática con base de datos del CONSEP, OFAC, PERSONAS POLITICAMENTE EXPUESTAS, detección en el fraccionamiento o estructuración de las operaciones, segmentación de transacciones por tipo de cliente, cuantía o niveles de riesgo.

4.2.7 Políticas de Prevención de Lavado de Activos

Las Instituciones Financieras, en el ámbito de su responsabilidad social y legal, aplicará políticas y procedimientos o buenas prácticas, para prevenir, detectar y controlar el Lavado de Activos, y evitar que por acción u omisión los servicios y productos financieros; así como, los colaboradores de la Entidad, sean utilizados en actividades ilícitas, para lo cual se consideran al menos las siguientes:

4.2.7.1 Conozca su Cliente

Concepto.- consiste en identificar al socio o cliente, definir su perfil, saber dónde reside, la actividad económica a la que se dedica, como opera y cuál es su patrimonio estimado; aspectos que permitirán conocer el origen legal de los fondos que a través de la Entidad serán movilizados.

(Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, agosto 2012, CoopMego, p. 50).

4.2.7.1.1 Procedimientos de Debida Diligencia

Es el conjunto de políticas, procesos y procedimientos que aplica la Cooperativa, a sus socios, clientes, directivos, funcionarios, empleados, corresponsales y mercado, para evitar que se la utilice como un medio para el cometimiento de Lavado de Activos o Financiamiento de Delitos.

Los procedimientos de **Debida Diligencia** que se deben aplicar a los socios y clientes son:

- a. Entrevistar personalmente a los socios o clientes y solicitar los documentos requeridos para inicio de las relaciones comerciales;
- b. Verificar y validar que los documentos originales presentados por el socio o cliente tengan relación con las fotocopias presentadas para los trámites correspondientes;
- c. Comprobar si el socio o cliente tiene otras fuentes de ingreso o negocios;
- d. Confirmar la información proporcionada por el socio o cliente;
- e. Analizar si el origen de los fondos guarda relación con las actividades económicas declaradas por el socio o cliente;
- f. Actualizar la información del socio o cliente de acuerdo a lo establecido en el Manual de Captaciones; y,
- g. Mantener la documentación archivada en la carpeta individual del socio o cliente.

4.2.7.1.2 Procedimientos de Debida Diligencia Mejorada, Reforzada o Ampliada.

Es el conjunto de políticas, procesos y procedimientos diferenciados, más exigentes, exhaustivos y razonablemente diseñados, en función de los resultados de la identificación, evaluación y diagnóstico de los riesgos, que aplica la Entidad para prevenir el cometimiento del Lavado de Activos y el Financiamiento de Delitos.

Las instituciones financieras deberán aplicar procedimientos de **debida diligencia mejorada, reforzada o ampliada** al menos en los siguientes casos:

- ✓ Al inicio de la relación comercial cuando sus clientes sean sociedades o empresas comerciales constituidas en el extranjero;
- ✓ Cuando los socios, clientes o beneficiarios que provienen o residen en países o territorios calificados por el Grupo de Acción Financiera Internacional GAFI, como no cooperantes o en países denominados paraísos fiscales, así como cuando existan estructuras complejas de cuentas, actividades y relaciones de estos socios, clientes o beneficiarios;
- ✓ Exista duda que el socio o cliente actúa por cuenta propia o exista certeza de que no actúa por cuenta propia;
- ✓ Cuando personas naturales utilicen personas jurídicas como empresas pantalla para realizar sus transacciones;
- ✓ Si se realiza transacciones con socios o clientes que no han estado físicamente presentes al inicio de la relación comercial en su identificación;
- ✓ Con socios o clientes que operan en industrias o actividades de alto riesgo;
- ✓ Cuando se establezca y mantenga relaciones comerciales con personas expuestas políticamente;

- ✓ Con socios o clientes cuyo patrimonio supere los cuatrocientos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 400.000,00) o su equivalente en otras monedas;
- ✓ Con socios o clientes no residentes;
- ✓ En las transacciones que de alguna forma se presume que están relacionadas con el terrorismo u organizaciones que ayudan o respaldan al terrorismo, o de manera general al crimen organizado;
- ✓ Cuando se establezca y mantenga relaciones comerciales con personas políticamente expuestas;
- ✓ En aquellas cuentas de socios o clientes que son utilizadas por terceros como canal de pago para acreditar valores por la adquisición de bienes o servicios; y,
- ✓ Cuando se realice transferencias o remesas de fondos que no estén acompañadas por una información completa sobre el ordenante y beneficiario, así como de todos los datos de la cadena de pago;

Las instituciones a más de los procedimientos de debida diligencia establecidos, deberán aplicar los siguientes procedimientos de **debida diligencia mejorada, ampliada o reforzada:**

- ✓ Actualización y validación semestral de la información suministrada por el socio o cliente;
- ✓ Monitoreo permanente de comportamiento transaccional de los socios o clientes;
- ✓ Requerimientos de información específica de transacciones que no se ajustan al perfil de riesgo del socio o cliente;
- ✓ Visitas periódicas para verificar el origen de sus ingresos.

4.2.7.1.3 Procedimientos de debida Diligencia Simplificada

Es el conjunto de políticas, procesos y procedimientos, que bajo la responsabilidad de la Institución, conforme su perfil de riesgo, aplica con menor intensidad a sus socios o clientes para prevenir que se la utilice como un medio para el cometimiento del delito de Lavado de Activos o del Financiamiento de Delitos.

Las instituciones financieras aplicarán procedimientos de **debida diligencia simplificada**, en los siguientes casos:

- ✓ El contratante sea una Institución del sistema financiero, empresa de seguros o compañía de reaseguros sujeta al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- ✓ El contratante sea una sociedad anónima que cotiza sus títulos en bolsa, que cumpla los requisitos para combatir el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y se encuentre supervisado respecto el cumplimiento de esos controles; y,
- ✓ El contratante sea una empresa pública o gubernamental.

Los procedimientos de **debida diligencia simplificada** que se deberán aplicar son:

- ✓ Verificación de información en fuentes externas como páginas web, con la finalidad de excepcionar cierta documentación.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, abril 2012, Resolución JB-2012-2146, p. 3 y 10).

4.2.7.2 Conozca su Empleado o Colaborador

Concepto.- es el conocimiento de la información y comportamiento de los colaboradores de la Institución con la finalidad de prevenir, detectar y coartar conductas corruptas que

tiendan a facilitar o proporcionar el uso de la Entidad como herramienta para lavar activos.

4.2.7.2.1 Procedimientos de prevención:

- ✓ Verificar y confirmar la información del aspirante;
- ✓ Verificar previo a la contratación del nuevo personal y durante su permanencia en la Institución, que el mismo no se encuentre registrado en la lista de personas negativas, para lo cual revisará los listados o sistemas de información provenientes del o los organismos correspondientes; y dejará evidencia de lo observado;
- ✓ Evaluar que los colaboradores o empleados mantengan un nivel de vida compatible con sus ingresos habituales; para lo cual se realizará anualmente el análisis de su situación patrimonial; y, de no existir compatibilidad o si ésta no es justificada se los reportará a los organismos control internos y de ser el caso a los externos;
- ✓ Evaluar al menos una vez al año a los colaboradores o empleados que demuestren conductas inusuales o fuera de lo normal, tales como: resistencia a salir de vacaciones, renuencia a ejercer otras funciones, colaboración inusual y no autorizada, encontrarse habitualmente en lugares distintos al de su función; de no encontrarse justificativo para tales conductas, se los reportará observando el procedimiento para el reporte de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas;
- ✓ De existir variación en los datos y más información de los colaboradores y empleados, es obligación de éstos notificar inmediatamente y por escrito al responsable del área de recursos humanos, explicando la razón de las variantes;
- ✓ Será responsabilidad del Área de recursos humanos mantener actualizada anualmente la información de directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa y de solicitar justificativos en caso de detectarse variantes.

- ✓ El Oficial de Cumplimiento verificará en cualquier momento que el responsable de ejecutar los procesos descritos en los literales anteriores, cumpla conforme lo establecido en el presente manual.

4.2.7.3 Conozca su Mercado

Concepto.- se define como el conocimiento de las características particulares de las actividades económicas de los socios o clientes, así como de las operaciones que realizan en los diferentes mercados y adoptar procedimientos que permitan a la Institución identificar el mercado al cual dirigen los productos que ofrecen y generar señales de alerta en aquellas operaciones que, al compararlas contra dichas características usuales del mercado, se detecten como inusuales.

4.2.7.3.1 Procedimientos de Prevención:

Contar con información acerca de:

- ✓ Las industrias o sectores económicos sobre las cuales se ha identificado con mayor frecuencia tipologías de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, es decir, las que representan mayor riesgo;
- ✓ La evolución de las variables de ingresos, volúmenes de ventas, frecuencia, inversiones, zonas geográficas en las que se realiza la actividad económica o relaciones comerciales, entre otras, en los sectores o industrias en los cuales interactúan sus socios o clientes;
- ✓ Las principales variables macroeconómicas que influyen en los mercados; y,
- ✓ Los ciclos o períodos en las que rigen las actividades económicas de sus socios o clientes.

La información detallada anteriormente, permitirá:

- ✓ Definir y analizar de características homogéneas de las industrias y sectores económicos;
- ✓ Segmentar a los socios o clientes en función de sus relaciones económicas o financieras con dichas industrias y sectores económicos; y,
- ✓ Determinar comportamientos inusuales del socio o cliente frente a los estándares del mercado.

4.2.7.4 Conozca su Corresponsal

Concepto.- se define como el conocimiento de la información relacionada con convenios de corresponsalía que suscribe la Entidad con otra Institución financiera, con la finalidad de atender los requerimientos de sus socios o clientes en lugares donde no ha establecido oficinas comerciales.

4.2.7.4.1 Procedimientos de Prevención:

La institución financiera, antes de suscribir un convenio de corresponsalía, deberá recabar suficiente información sobre sus posibles corresponsales, para evitar que sus cuentas sean utilizadas como conductos para legitimar el dinero ilícito y que sea involucrada en actividades de Lavado de Activos y financiamiento de actividades terroristas.

Para el inicio de relaciones de corresponsalía se deberá solicitar y mantener actualizada la siguiente documentación o información:

- ✓ Copia del Registro Único de Contribuyentes;
- ✓ Permiso de funcionamiento;
- ✓ Firmas autorizadas;
- ✓ Estados Financieros auditados;
- ✓ Calificación de la Entidad;

- ✓ Servicios y productos que ofrece;
- ✓ Conocimiento de los controles implementados para detectar transacciones de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos; e,
- ✓ Informe de gestión anual;

Para iniciar nuevas relaciones de corresponsalía, se requiere la aprobación de la Alta Gerencia.

Todos los documentos formarán parte del historial de los corresponsales, serán debidamente archivados en carpetas individuales; y, se verificará la información y documentación suministrada, así como su actualización al menos una vez al año.

4.2.8 CAPACITACIÓN

Las Instituciones Financieras deben desarrollar programas de inducción y capacitación, de ejecución continua y permanente para todos los colaboradores, sobre normativas legales, instructivos, requerimientos, recomendaciones, manuales y políticas respecto a la prevención y control del lavado de activos.

Los programas de capacitación deberán ser actualizados anualmente y deben contener como mínimo lo siguiente:

- Objetivos propuestos;
- Alcance de los programas;
- Medios que se emplearán para ejecutarlos; y,
- Procedimiento de evaluación

La inducción y capacitación a los colaboradores, en la temática relacionada con la prevención y control de lavado de activos, será impartida por el Oficial de Cumplimiento de la Cooperativa.

Así mismo, el Responsable de la Unidad de Cumplimiento de la Entidad aplicará evaluaciones permanentes a los colaboradores, con la finalidad de medir el grado de suficiencia respecto de los conocimientos en materia de prevención y control de lavado de activos.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, abril 2012, Resolución JB-2012-2146, p. 18, 19 y 20).

4.2.9 Metodología para la Matriz de Riesgos

En la presente metodología se ha utilizado el modelo sugerido por la Superintendencia de Bancos y Seguros para la administración del riesgo de lavado de activos como la fuente de las actividades que se deben aplicar para administrar este riesgo.

Así mismo se está considerando lo definido por la Superintendencia en relación al Riesgo Operativo (Sistema de Administración de Riesgo Operativo) que sustenta su gestión en la aplicación de una derivación del modelo de evolución por ciclos de mejoramiento continuo planteado por Edwards Deming, donde se deben ejecutar periódicamente las actividades de identificación, medición, control y monitoreo de riesgos de lavado de activos con el objetivo de que existan menos riesgos, evaluar nuevos riesgos, nuevos perfiles, adquirir más experiencia, más conocimiento, más dominio de la metodología en cada ciclo, dentro de la Cooperativa. (Metodología para la Administración de Riesgos de lavado de activos, CoopMego Agosto 2012, p.3).

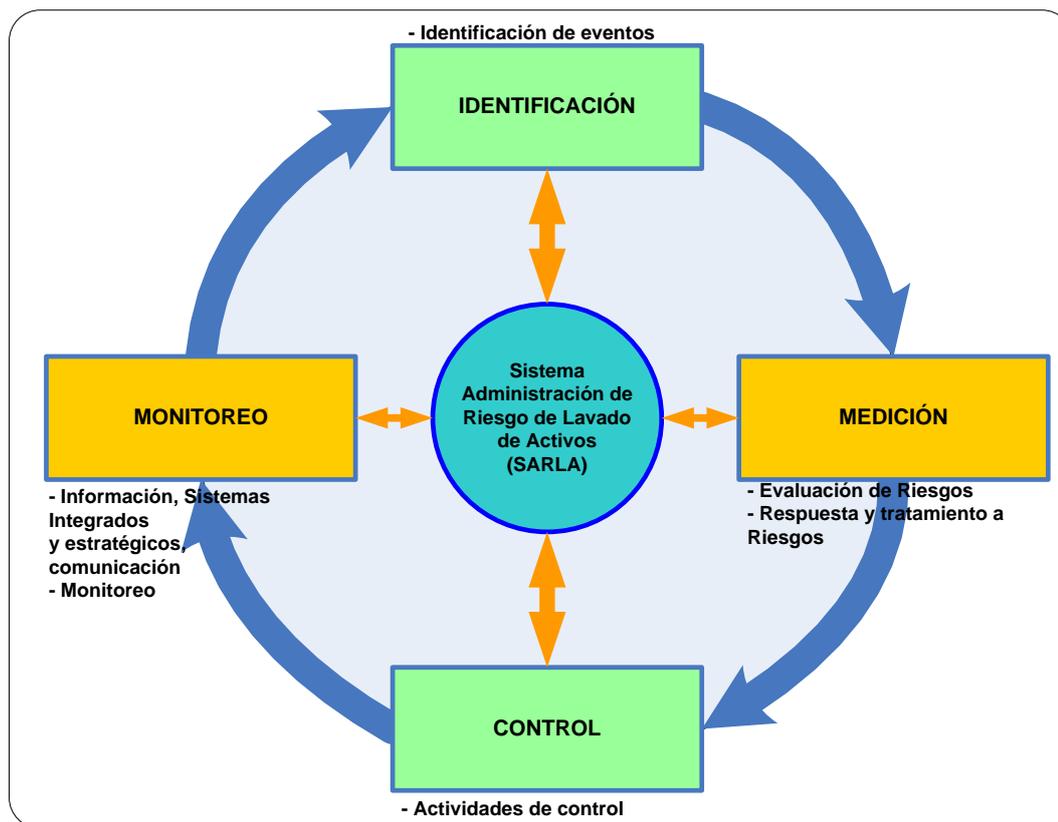


Figura Nro. 6 Sistema de Administración de Riesgo, Metodología para la Administración de riesgo de Lavado de activos, Manual de prevención de Lavado de Activos y financiamiento de Delitos, CoopMego agosto 2012.

4.2.9.1 Identificación del riesgo de Lavado de Activos

Para identificar el riesgo de lavado de activos es necesario primero realizar un proceso de segmentación de la base de datos de los socios y clientes de la institución en base a factores de riesgo, los cuales deben ser al menos los siguientes: socios y clientes, productos y servicios, canales y ubicación geográfica.

Cada factor de riesgo de tener asignadas variables de segmentación por cada factor por ejemplo: socios y clientes, la variables de segmentación serian: persona natural, persona jurídica, sexo, estado civil, actividad económica, nivel de ingresos, etc.

Tabla 3. Factores de Riesgo y variables de Segmentación

FACTORES DE RIESGO	VARIABLES DE SEGMENTACIÓN
Socios y Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de persona (Natural o Jurídica) • Actividad Económica • Nivel de ingresos • Sexo • Edad
Productos	<p>CAPTACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de depósito a plazo • Cuentas de ahorro <p>COLOCACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créditos Comerciales • Créditos de Consumo • Créditos de Vivienda • Créditos de Microcrédito
Zona Geográfica	<ul style="list-style-type: none"> • Lugares donde opera el socio o cliente
Canales	<p>Propios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas Comerciales <p>Terceros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giros del Exterior

Fuente: Metodología para la Administración de riesgo de Lavado de activos, Manual de prevención de Lavado de Activos, CoopMego agosto 2012.

4.2.9.2 Medición o Evaluación del Riesgo de Lavado de Activos

El proceso de medición se realizará mediante la aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas. Para la evaluación cualitativa se aplicará la estimación de la probabilidad e impacto de los posibles factores de riesgo por socio / cliente, empezando por el riesgo

inherente y continuando con la evaluación del riesgo residual a través de una medición ordinal.

Considerando las repercusiones y temas que involucra el riesgo de Lavado de Activos, los eventos deben evaluarse en cuanto a impacto de ocurrencia con la siguiente escala:

Tabla 4. Escala de Valoración de Riesgo

CALIFICACION	DESCRIPCION
A	Alto
M	Medio
B	Bajo

Fuente: Metodología para la Administración de riesgo de Lavado de activos, Manual de prevención de Lavado de Activos, CoopMego agosto 2012.

El riesgo inherente, en una escala de 1 a 3, se obtendrá utilizando la metodología recomendada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

MAPA DE RIESGO ACEPTADO DEFINICIÓN CUALITATIVA

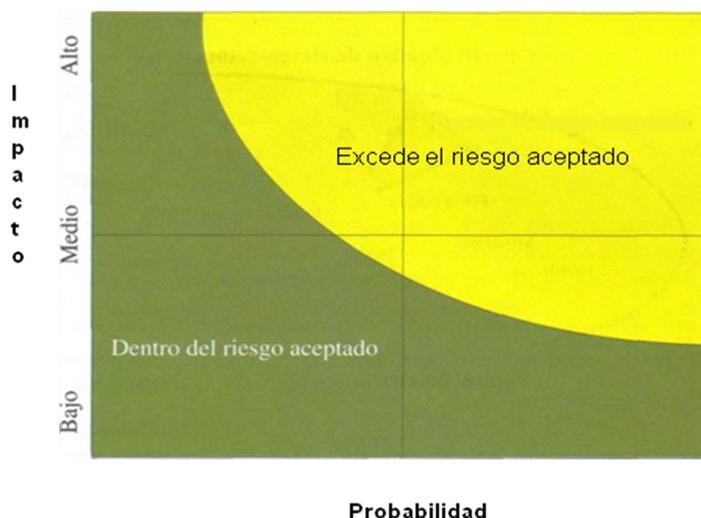


Figura Nro. 7 Mapa de Riesgo para la definición cualitativa, Metodología para la Administración de riesgo de Lavado de activos, Manual de prevención de Lavado de Activos, CoopMego agosto 2012

Tabla 5. Mapa de riesgo para la definición cuantitativa

FRECUENCIA O PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	TODA TRANSACCIÓN	1	2	3
		BAJO	MEDIO	ALTO
IMPACTO				
		Aceptado	Aceptado Condicionamente	No aceptado
		Es de conocimiento del Oficial de Cumplimiento y ocasionarán llamadas de atención	Es de conocimiento de la Gerencia General, Comité de Cumplimiento, Consejo de Administración y ocasionarán sanciones administrativas	Es de conocimiento de los organismo de control y ocasionarán multas para la institución

Fuente: Metodología para la Administración de riesgo de Lavado de activos, Manual de prevención de Lavado de Activos, CoopMego agosto 2012

Así mismo por cada variable de segmentación se asignarán una ponderación y un peso de acuerdo al riesgo que estos representan para la institución.

Tabla 6. Cuadro Valorado de factores y variables

FACTORES DE RIESGO	PONDERACIÓN	VARIABLES DE SEGMENTACIÓN	CALIFICACIÓN	PESO
Socios y Clientes	100.00%	· Persona Natural	2	10.00%
		· Persona Jurídica	3	30.00%
		· Sexo	1	20.00%
		· Actividades Económicas	2	15.00%
		· Nivel de ingresos	3	25.00%

Fuente: Metodología para la Administración de riesgo de Lavado de activos, Manual de prevención de Lavado de Activos, CoopMego agosto 2012.

4.2.9.3 Control del Riesgo de Lavado de Activos

Las acciones de control a ejecutarse para mitigar los riesgos de lavado de activos, entre otras pueden ser:

- ✓ Revisar estrategias y políticas;
- ✓ Actualizar o modificar políticas, procesos y procedimientos establecidos;

- ✓ Evaluar los porcentajes asignados a los factores de riesgo y variables de segmentación;
- ✓ Implantar o modificar límites de riesgo transaccionales, y;
- ✓ Constituir, incrementar o modificar controles.

La Unidad de Cumplimiento como responsable de prevenir y controlar que la Institución no sea involucrada en actividades ilícitas, deberá definir un mecanismo para realizar el seguimiento a los planes de acción.

4.2.9.4 Monitoreo de riesgo de Lavado de Activos

En forma diaria el Área responsable en este caso la Unidad de Cumplimiento revisará la información de la base de datos creada para el monitoreo de transacciones de operaciones inusuales.

Verificar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la Cooperativa y sobre todo analizar los comportamientos inusuales en el sistema informático.

(Metodología para la Administración de Riesgos de lavado de activos, Agosto 2012, CoopMego, p.4, 5 y 6); y,

Value, Makers, diciembre 2007), Manual de procedimientos del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo-SARLAFT, p. 12 -16).

4.2.10 Características de la Organización

4.2.10.1 Aspectos Generales

4.2.10.1.1 Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego, actualmente funcionando en legal y debida forma, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador. (Estatuto Social, año 2013, Intranet CoopMego,p. 2)

Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., CoopMego.

4.2.10.1.2 Objeto Social

La Cooperativa tendrá como objeto social principal realizar operaciones de intermediación financiera y prestar servicios sociales a sus socios, en el marco de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; y su Reglamento.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación

geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo como profesión, relación laboral o gremial.

4.2.10.1.3 Actividades

La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

- ✓ Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- ✓ Otorgar préstamos a sus socios;
- ✓ Efectuar servicios de caja y tesorería;
- ✓ Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- ✓ Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- ✓ Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- ✓ Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;

- ✓ Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- ✓ Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;
- ✓ Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- ✓ Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito; y,
- ✓ Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.2.10.1.4 Domicilio, responsabilidad y Duración

El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Loja, Provincia de Loja, Su oficina principal está en las calles Bolívar 10-56 entre Azuay y Miguel Riofrío.

Cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del

Sector Financiero Popular y Solidario. (Estatuto Social, año 2013, Intranet CoopMego, p. 2 y 3).

4.2.10.1.5 Líneas de Negocio

Tabla 7. Líneas de Negocio

Nivel 1	Nivel 2	Detalle
Negociación y Ventas	Tesorería	Compra y venta de productos de renta fija
Segmento minorista	Segmento personal (o de consumo)	Préstamos, depósitos y servicios financieros a clientes del segmento personal
	Segmento microempresarial	Préstamos, depósitos y servicios financieros a clientes del segmento microempresarial
Segmento Productivo	Segmento Productivo	Financiación de proyectos, bienes raíces, financiación de exportaciones, financiación comercial, de capital de trabajo, préstamos, garantías, captaciones y servicios a los clientes del segmento productivo
Pago y liquidación	Clientes externos	Pagos y recaudaciones, transferencias de fondos, compensación y liquidación. De clientes que no poseen depósitos o créditos en la Cooperativa.

Fuente: Planificación Estratégica CoopMego, noviembre 2013

4.2.10.1.6 Productos y Servicios

Cuentas de Ahorros e Inversiones

Mego Ahorros



Deposite su sueldo, sus ahorros, en nuestra cuenta MEGO AHORROS donde su dinero crece seguro con la mejor tasa de interés del mercado.

Mego Cuenta



Pague a terceros mediante el uso de papeletas de retiro personalizadas, sin necesidad de que usted concurra a las oficinas de la Cooperativa.

Ahorro Propósito



Ahora todos podemos hacer realidad nuestros sueños gracias a la cuenta “Ahorro Propósito”, una nueva forma de ahorrar que se ajusta a sus necesidades y con mayores beneficios.

Mego Plazo



Certificado de Depósito a Plazo Fijo (Póliza), con la más alta tasa de interés del mercado. Los intereses pueden ser pagados a su vencimiento o periódicamente.

Créditos

Crédito para consumo



Crédito para lo que usted decida: vacaciones, unificación de deudas, arreglos para su hogar, gastos médicos, educación para sus hijos o lo que usted desee en tan solo 48 horas.

CrediRol



Crédito para aquellos socios y clientes que trabajan en relación de dependencia, cuyas cuotas son canceladas mediante descuento de su rol de pagos.

Crédito para vivienda



La casa de sus sueños: adquirírala, constrúyala, amplíela o remodeléla con CoopMego. También financiamos la compra del terreno que usted elija.



Crédito para negocio

Necesita financiamiento para emprender su propio negocio o incrementar su capital de trabajo, CoopMego se lo facilita.



CrediVehículo

Crédito para vehículo

El carro de sus sueños.

**MiPrimer
Crédito**

Mi Primer crédito

Su primer crédito.

Servicios



Agencias compartidas

Ahora puede realizar sus depósitos y retiros a nivel nacional a través de las Cooperativas afiliadas a la Red COONECTA, ponemos a su disposición más de 200 puntos de atención (Agencias).



MegoPagos

Mego pagos

Pago de servicios de agua, telefonía fija y móvil, consumo de luz, seguros, TV cable, entre otros, mediante débito de su cuenta de ahorros.



Acreditaciones

Acreditaciones

Acreditación gratuita de sueldos mediante el Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central del Ecuador (SPI).



Transfencias

Transfencias

Transfencias entre cuentas CoopMego, sin costo



Transferencias a otras entidades financieras

Transferencias a otras entidades financieras por intermedio del Banco Central del Ecuador.



Tarjeta de débito

Tarjeta de débito CoopMego, con la cual puede realizar transacciones en la red de Cajeros Automáticos más grande del país.



Mego giros

Pago de remesas enviadas desde Estados Unidos, España e Italia por intermedio de las empresas VIGO, RIA, TELEGIROS, VÍA AMÉRICAS, DINEX, M2M, TRANSFAST; y, por intermedio del Banco Central del Ecuador, las remesas enviadas desde “La Caixa” de España.



Mego bono

Pago del Bono de Desarrollo Humano en toda nuestra red de oficinas y con amplios horarios de atención.



Mego eventos

Permite realizar depósitos en la cuenta de los beneficiarios sin tener que llenar papeleta de depósito, por concepto de eventos sociales.



Mego recaudaciones

Servicio ofrecido en toda nuestra red de oficinas, para el pago de

matrículas, pensiones y otros aportes con crédito a las cuentas de nuestros socios y clientes.



SOAT

Usted puede adquirir el Seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT en nuestra Cooperativa.



REFERENCIAS Y CERTIFICACIONES

Solicite información de su cuenta de ahorros, crédito, o póliza o de lo que Ud. necesite en nuestras oficinas.

(Página Web CoopMego, año 2014, Productos y Servicios, <https://www.coopmego.com/>)

4.2.10.1.7 Mercado Objetivo:

Mercado Personal: se incluye en este segmento a las personas naturales que registran actividades no productivas, dependientes y rentistas, cuyo subsegmento incluye a empleados públicos y privados, jubilados y otros

Mercado Empresarial: incluye los segmentos Microempesarial y Productivo:

- ✓ **Microempesarial:** comprende a los socios, personas naturales que registran actividades económicas (productiva), y no están catalogados dentro del segmento Productivo, cuyo subsegmento son los independientes con Negocio Propio e Independientes que perciben otros Ingresos.
- ✓ **Productivo:** socios, personas naturales que registran actividad económica (productiva), cuyo subsegmento incluye a independientes con Negocio Propio e Independientes que perciben Honorarios Profesionales.

(Planificación Estratégica, noviembre 2013, intranet CoopMego p.4);

4.2.10.1.8 Agencias:

Tabla 8. Líneas de Negocio

Provincia	Ciudad	Oficina	Dirección
Loja	Loja	Matriz	Bolívar 10-56 entre Azuay y Miguel Riofrio
		Agencia El Valle	Av. Gran Colombia 10-89 entre Guayaquil y Jaramijó
		Agencia IV Centenario	Ramón Pinto entre 10 de agosto y Rocafuerte
		Agencia Norte	Av. Gran Colombia 29-06 entre Guaranda y Ancón
		Agencia Sur	Av. Pio Jaramillo Alvarado 20-09 y Benjamín Carrión esq.
	Alamor	Agencia Alamor	10 de Agosto 6-56 entre Juan Montalvo y Rio Amazonas
	Cariamanga	Agencia Cariamanga	Av. Loja y José Miguel Rosillo esq.
	Catacocha	Agencia Catacocha	Lauro Guerrero y 25 de Junio
	Catamayo	Agencia Catamayo	24 de Mayo entre Av. Isidro Ayora y Bolívar
	Saraguro	Agencia Saraguro	Av. Loja y 18 de Noviembre esp.
Macara	Agencia Macara	Bolívar entre 10 de Agosto y Loja	
Zamora Chinchipe	Zamora	Agencia Zamora	24 de Mayo entre Sevilla de Oro y Diego Vaca
	Yantzaza	Agencia Yantzaza	Av. Iván Río Frío entre 12 de Febrero y 1 de Diciembre
	Zumba	Agencia Zumba	Colón y Orellana esq.
Azuay	Cuenca	Agencia Cuenca	González Suarez 1-38 y Huayna Capac
El Oro	Balsas	Agencia Balsas	Sucre entre Teodora Loayza y Juan Montalvo
	Santa Rosa	Agencia Santa Rosa	Av. Colón y Quito esq.
Morona Santiago	Gualaquiza	Agencia Gualaquiza	Atahualpa entre Amazonas y Francisco de Orellana

Fuente: www.coopmego.com

4.2.10.1.9 Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda. Nace, en el seno de la Sociedad Obreros Vicentinos de Loja, entidad donde se mantenía una libreta de prestaciones denominada “Libreta Manuel Esteban Godoy Ortega”, cuyos recursos estuvieron conformados por las aportaciones económicas que hicieron tres ilustres lojanos: Sr. Manuel Esteban Godoy Ortega, Monseñor Ángel Querubín Tinoco y Sr. Cornelio Samaniego, con el propósito de contar con disponibilidades para la concesión de créditos de sus asociados.

En el año 1984, bajo el liderazgo del Sr. Manuel Esteban Godoy Ortega, se lleva a efecto la asamblea constitutiva con la participación de 40 socios, designando como presidente de la pre-cooperativa al anteriormente citado líder.

Con fecha mayo 4 de 1984, mediante Acuerdo Ministerial No. 3815, emitido por el Ministerio de Bienestar Social y Promoción Popular, se constituyó la cooperativa; y, con el No. 380 se inscribió en la Dirección Nacional de Cooperativas del referido Ministerio, con el nombre de “Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina de Loja”.

En octubre de 1985 la cooperativa es calificada como entidad que realiza funciones de intermediación financiera, según resolución de la Superintendencia de Bancos No. 85-143, publicada en el Registro Oficial No. 297.

Con resolución No. 86-093-DC del 8 de enero de 1986, la Superintendencia de Bancos y Seguros calificó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda., como entidad financiera cooperativa de carácter abierto al público, ingresando a su control y permaneciendo en este estatus hasta el 14 de julio de 1992, en que por los alcances de la resolución No. SB 92-014, salió del mismo por no disponer del mínimo de activos exigidos para las cooperativas de ahorro y crédito de aquel entonces.

El crecimiento y desarrollo alcanzado permitió a la cooperativa reingresar al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos, con el propósito de fortalecer la confianza pública de sus asociados y de la comunidad.

Mediante Resolución No. SBS-2003-0120, del 17 de febrero de 2003, emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la Cooperativa reingresa al control y vigilancia del antes citado organismo. (Página Web CoopMego, año 2014, Historia, <https://www.coopmego.com/>)

4.2.10.1.10 Estructura Organizacional

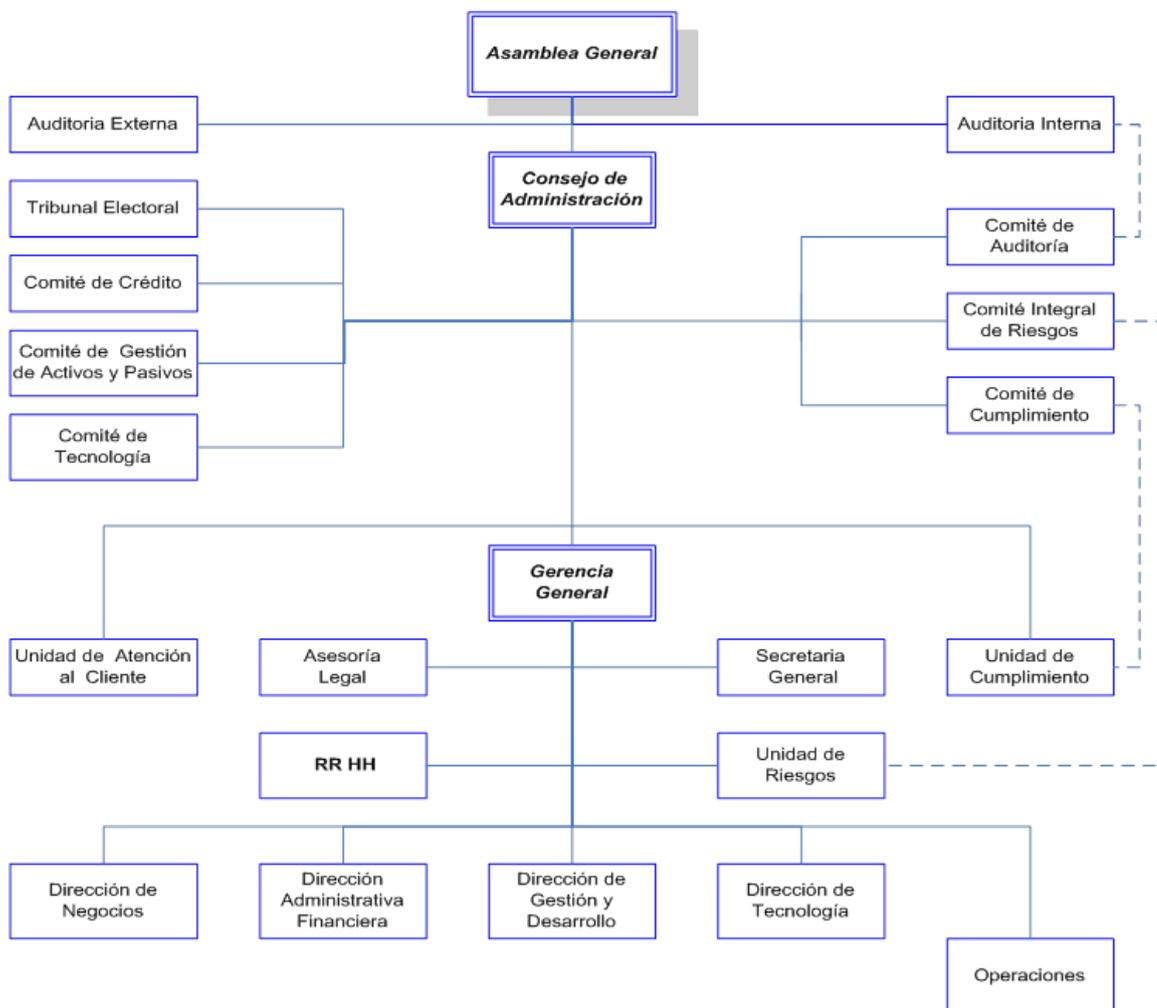


Figura Nro. 8 Organigrama Estructural CoopMego, proporcionado Área de Gestión y Desarrollo, junio 2013

4.2.10.1.11 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

“**Art. 311.-** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.” (Constitución de la República del Ecuador, año 2008, p.148)

Regulación No. JR-STE-2012-004 expedida el 26 de diciembre del 2012 (Anexo 1)

4.2.10.1.12 Misión

“Ofrecer servicios financieros y no financieros, a los diferentes sectores socioeconómicos del país, con eficiencia, eficacia y calidez, sustentando nuestra gestión en los principios del Cooperativismo, en la generación de rentabilidad mutua y en la responsabilidad social.”

4.2.10.1.13 Visión

“Ser una de las tres Cooperativas de Ahorro y Crédito más grandes del Ecuador”

4.2.10.1.14 Objetivos Organizacionales y Estratégicos

Los temas definidos como estratégicos para el cumplimiento de la visión de la Cooperativa, y bajo los cuales los objetivos estratégicos son los siguientes:

- ✓ Mejorar la rentabilidad de la Cooperativa;
- ✓ Incrementar el nivel de satisfacción de los socios; e,
- ✓ Incrementar la participación en el sistema Cooperativa a nivel nacional

Objetivo 1: Gestionar una estructura financiera que nos conduzca a alcanzar una rentabilidad sobre activos del 0.8%;

Objetivo 2: Incrementar la participación de la Cooperativa en el ranking de activos en el segmento IV del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito;

Objetivo 3: Vender productos y servicios competitivos;

Objetivo 4: Incrementar y mejorar los canales de distribución;

Objetivo 5: Alcanzar un nivel de satisfacción de los socios del 95%;

Objetivo 6: Mejorar los procesos de crédito y captaciones a la vista, a fin de concretar su venta;

Objetivo 7: Rediseñar el proceso de implementación de proyectos estratégicos;

Objetivo 8: Fortalecer el Área de Negocios;

Objetivo 9: Redefinir e implementar una cultura de ventas basada en la calidad de servicio;

Objetivo 10: Motivar permanentemente al personal de la Cooperativa; y,

Objetivo 11: Capacitar y evaluar al Recurso Humano;

4.2.10.1.15 Valores

Honestidad

Desarrollamos nuestra gestión bajo principios de responsabilidad, honradez y equidad, siendo coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

Trabajo en Equipo

Integramos nuestros esfuerzos individuales para conseguir los objetivos organizacionales. Confiamos en nuestra gente, escuchamos y apoyamos su gestión.

Compromiso

Optimizamos el uso de los recursos para obtener el máximo rendimiento, orientando nuestro trabajo a brindar un servicio ágil, oportuno y competente, que permita la permanencia y crecimiento de nuestra Cooperativa.

Respeto

Reconocemos el valor de las personas, ofreciendo una atención cordial, amable y oportuna.

Vocación al Servicio

Nos preocupamos por mantener una relación permanente con el cliente (interno o externo) para conocer sus expectativas, intereses y necesidades, buscando satisfacción y mejora del servicio prestado. (Planificación Estratégica, noviembre 2013, intranet CoopMego p.3 y 4).

**CAPITULO 5: LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA INSTITUCIÓN OBJETO
DE ESTUDIO**

5.1 La Gestión por procesos para el monitoreo y detección de operaciones inusuales e injustificadas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” CoopMego.

Con el crecimiento de las operaciones en la Cooperativa y con la finalidad de que los procesos de control brinden un valor agregado al negocio, y considerando que todos los procesos guarden un enfoque de satisfacción para los socios y clientes con el afán de lograr un equilibrio entre las actividades de negocio y las de control. Es de suma importancia que el proceso control de lavado de activos y el subproceso de monitoreo de operaciones estén bien estructurados, para lo cual en la elaboración de la presente propuesta se ha utilizado técnicas de observación, levantamiento de información directa, entrevistas con los propietarios y clientes del proceso, análisis de datos y presentación de resultados.

5.1.1 Identificación y secuencia del proceso

El diagrama de Ishikawa conocido también como causa-efecto, es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Nos permite, por tanto, lograr un conocimiento común de un problema complejo, sin ser nunca sustitutivo de los datos.

En este sentido se ha elaborado el presente diagrama con la finalidad de analizar las causas que provocan poca efectividad en la gestión por parte de la Unidad de Cumplimiento en el proceso de monitoreo de operaciones, sin considerar una estructura con enfoque de riesgos.

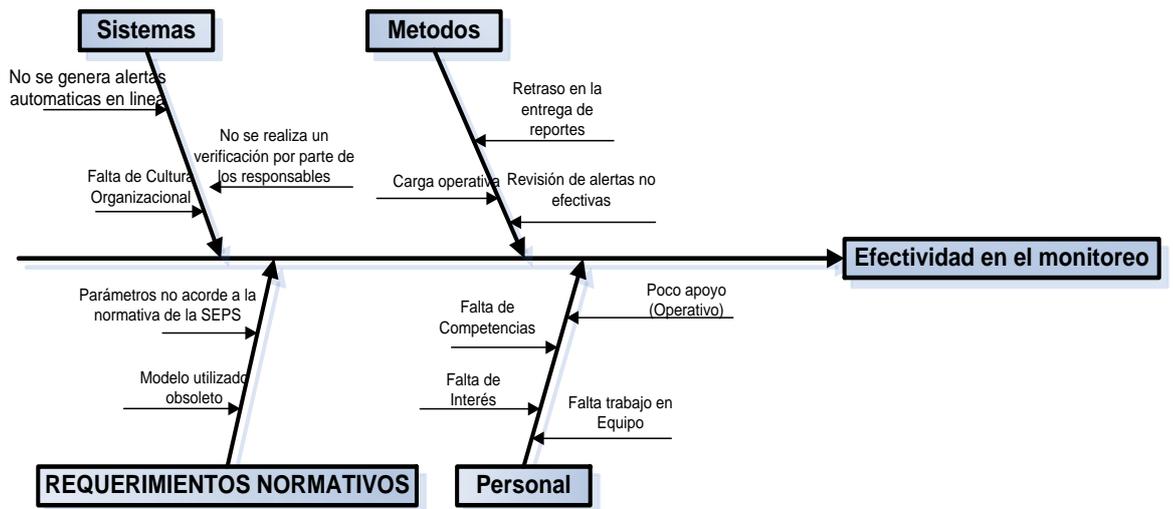


Figura No. 9 Diagrama Causa Efecto, proporcionado Área de Gestión y Desarrollo CoopMego, diciembre 2013.

5.1.2 Descripción del proceso actual

El Mapa del Proceso es una representación gráfica del proceso, en el cual se consideran los proveedores (clientes que proveen materia prima), las entradas (que es la materia prima para la elaboración del producto o servicio), el proceso (un detalle del proceso, subproceso o actividades), las salidas (que es el producto o servicio) y los compradores (que son los clientes para quién se elabora o destina el producto o servicio).

El Mapa de Proceso, permite identificar de mejor manera el proceso global.

A continuación se presenta un Mapa del Proceso de Monitoreo y detección de operaciones inusuales e injustificadas.

**MAPA DEL PROCESO DE MONITOREO Y DETECCIÓN DE OPERACIONES INUSUALES
E INJUSTIFICADAS**

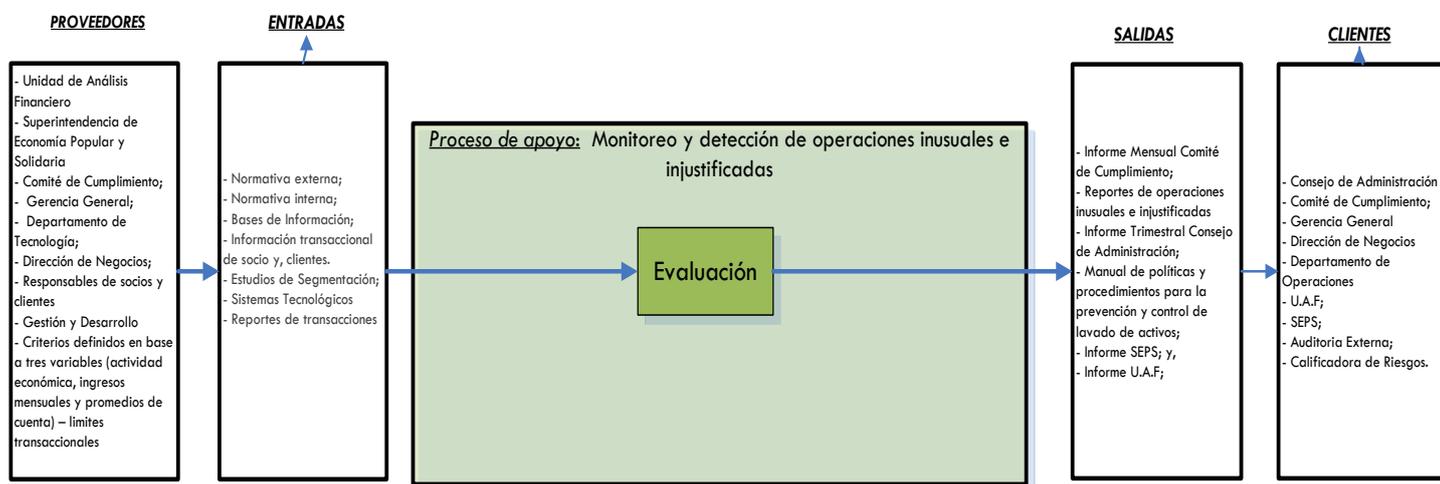


Figura Nro. 10 Mapa del Proceso de monitoreo y detección de Operaciones Inusuales, proporcionado Área de Gestión y Desarrollo, diciembre 2013.

El proceso actual no es eficiente, por cuanto no incluye factores y criterios de riesgo para la valoración de las transacciones, así mismo el modelo genera alertas a destiempo lo que puede ocasionar que se facilite el lavado de activos al interior de la institución.

El sistema actual envía alertas de una día para otro mediante un proceso batch lo cual es extemporáneo, así también todas las alertas se concentran en la bandeja del oficial de Cumplimiento, lo que ocasiona que no haya un compromiso de revisión por parte de los responsables y el modelo aplicado actualmente es en base a solo tres variables: Actividad Económica, nivel de ingresos y promedios de cuenta de los socios y clientes, lo que causa que se generen un número elevado de alertas que llegarían para revisión del señor Oficial de Cumplimiento.

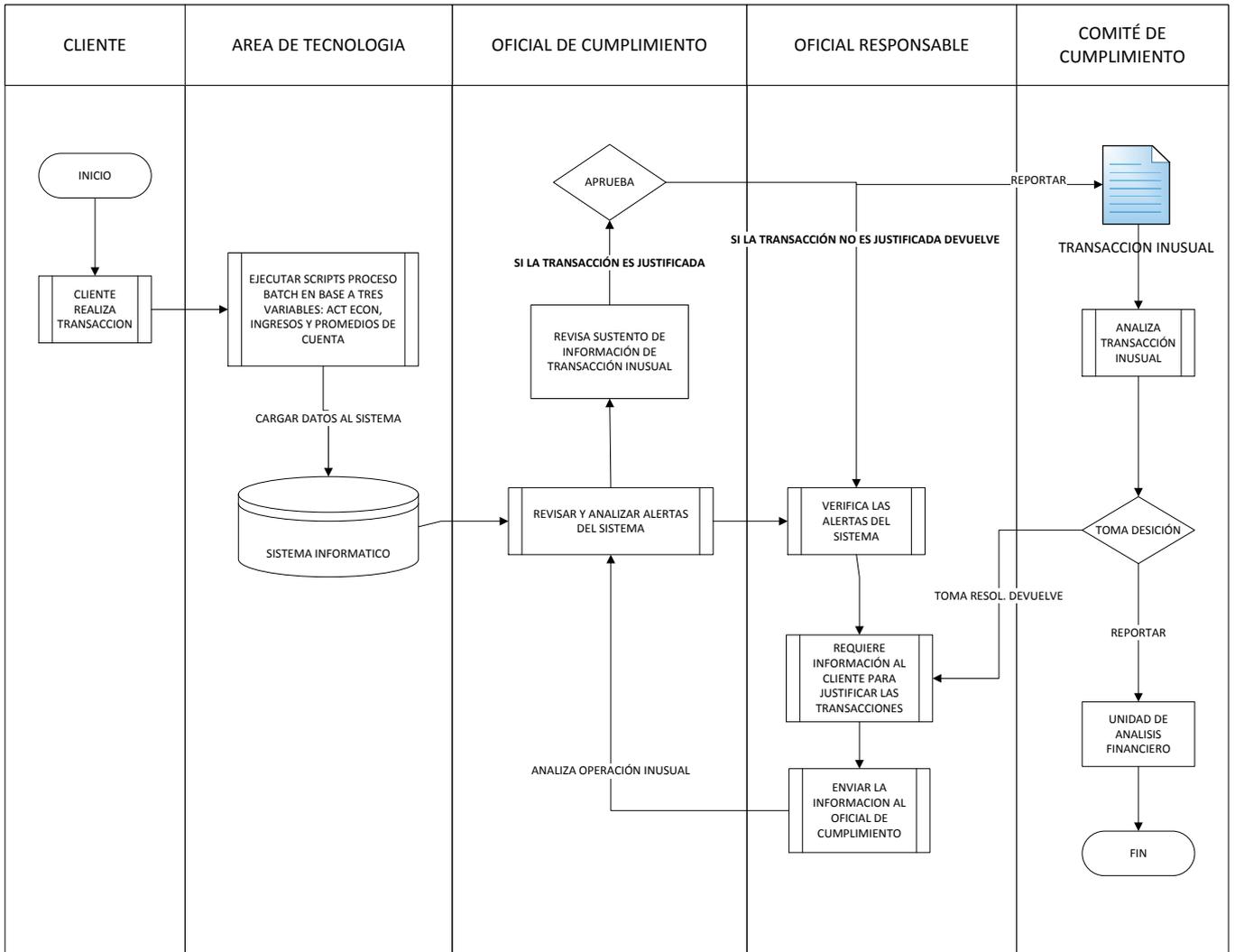


Figura Nro. 11 Flujograma del proceso de monitoreo y detección de operaciones inusuales actual, proporcionado Área de Gestión y Desarrollo CoopMego, diciembre 2013.

5.1.3 Propuesta de mejora del proceso actual

El proceso propuesto se basa en un modelo compuesto por factores y criterios de riesgo; así como, variables de segmentación por cada factor de riesgo, los cuales incluyen una valoración por cada uno de estos componentes, dando como resultado el nivel de riesgo inherente por cada socio o cliente. Así como la automatización de algunos elementos como la creación de expedientes automáticos, y generación en línea de las alertas de transacciones inusuales para una revisión oportuna por parte de cada responsable.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE MEJORA

El proceso modificado incluye los factores y criterios de riesgo que establece el organismo de control; así como las alertas que se generarán en el sistema informático las cuales serán en línea, esto quiere decir que en el momento que los socios y clientes efectúen las transacciones, se generarán dichas alertas.

Por otro lado las alertas generadas ya no se concentraran para revisión del Oficial de Cumplimiento, sino serán enviadas automáticamente a los responsables de los socios y clientes (Asesores de negocio y Jefes Comerciales) y al Oficial de Cumplimiento, las alertas consideradas por el modelo de mayor riesgo se enviarán automáticamente al Oficial de Cumplimiento y las de menor riesgo el sistema enviará a los oficiales responsables, estos deberán revisar diariamente las alertas que se generaran en el sistema informático y el Oficial de Cumplimiento realizará un seguimiento a las alertas que deberán gestionar cada uno de los responsables.

Así mismo, el proceso incluye la creación de un expediente automático para el socio o cliente que realiza la transacción con la finalidad de realizar un seguimiento continuo de las operaciones y de esta manera tener toda la información y las investigaciones en una carpeta digital, en la cual se podrá subir archivos de todo tipo para que se pueda visualizar la documentación presentada por el socio o cliente directamente en el computador.

CONTROLA-PROPUESTA DEL PROCESO DE MONITOREO Y DETECCIÓN DE OPERACIONES INUSUALES

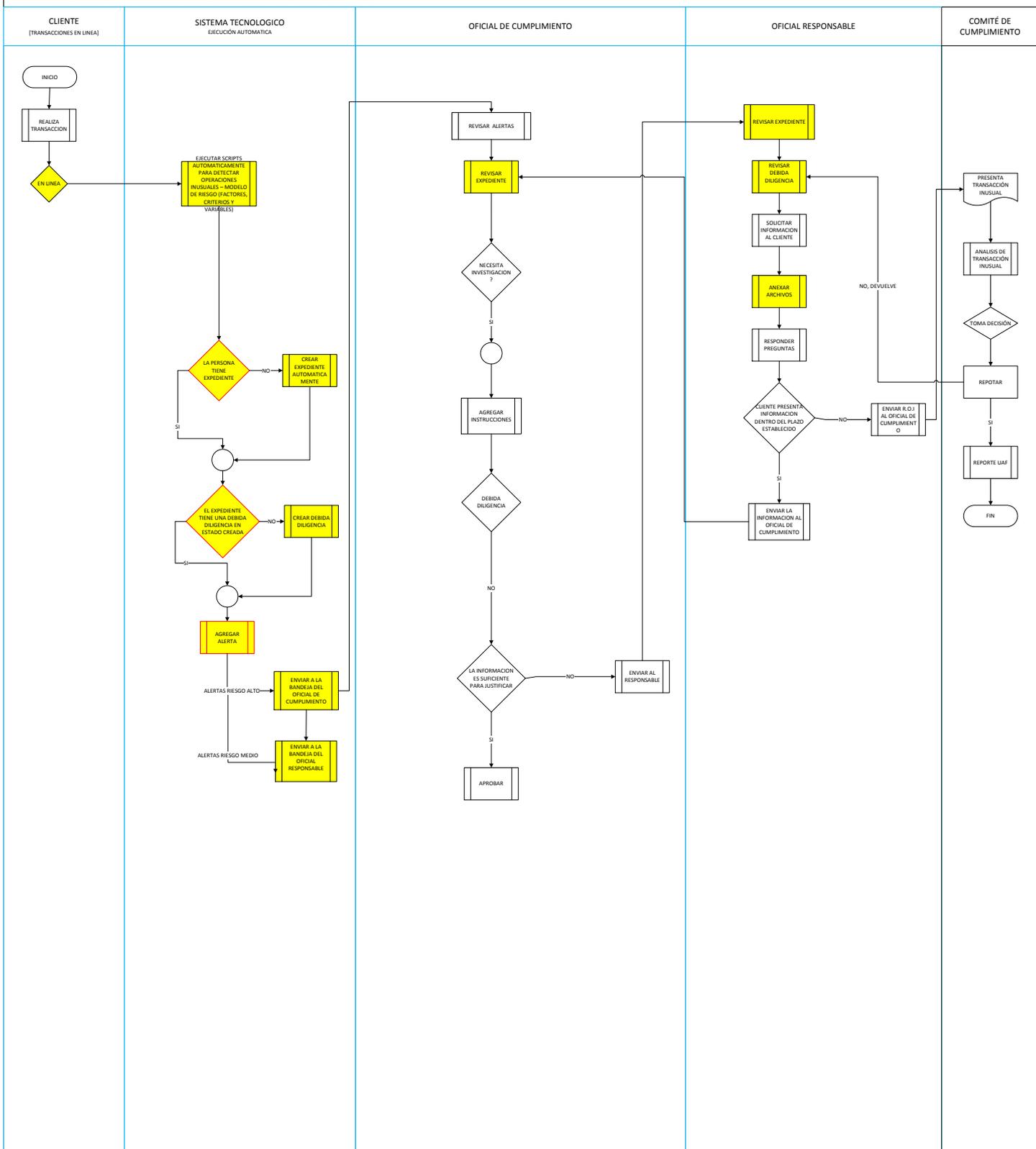


Figura Nro. 12 Propuesta Flujo de proceso

La propuesta planteada brinda un enfoque de riesgos, en la cual existirá mayor efectividad en las alertas generadas por el sistema las cuales serán únicamente las que representen mayor riesgo para la institución; así como, permitirá al responsable de la Unidad de Cumplimiento realizar un trabajo eficiente, efectivo y oportuno.

De esta manera se comprueba que las hipótesis planteadas al inicio del presente trabajo de investigación, pueden superar las deficiencias de los controles tanto en el proceso actual, como en el modelo de riesgo y el sistema informático.

5.1.4 Seguimiento y mejora del proceso identificado

Para realizar un seguimiento del correcto desempeño del proceso, se plantean los siguientes indicadores:

Tabla 9. Indicadores de Gestión

COOPMEGO	PROCESO: MONITOREO Y DETECCIÓN DE TRANSACCIONES INUSUALES	SG - PC.01
INDICADOR	CALCULO	RESULTADO ESPERADO
# Transacciones inusuales detectadas en tiempo real	$\frac{\text{Nro. de transacciones inusuales verificadas en tiempo real}}{\text{Nro total de transacciones inusuales generadas por el sistema en tiempo real}} \times 100$	Detección de transacciones inusuales en tiempo real
% de Transacciones inusuales analizadas	$\frac{\text{Nro. de transacciones inusuales analizadas}}{\text{Nro total de transacciones inusuales generadas por el sistema}} \times 100$	Análisis de transacciones inusuales
% de casos reportados de transacciones Inusuales no justificadas	$\frac{\text{Nro de casos reportados}}{\text{Total de casos generados}} \times 100$	Reporte de transacciones inusuales e injustificadas a los Organismos de Control.
Elaborado por: Santiago Ortega	Revisado por: Auditoría Interna	Aprobado por: Comité de Cumplimiento Fecha: 24 de febrero del 2014

Fuente: del Autor

Los indicadores planteados nos permitirán evidenciar la efectividad de las alertas generadas por el sistema, sobre aquellas transacciones inusuales que deberán generarse en tiempo real o cuando se origine la transacción. Por otro lado, también nos permitirá medir el número de casos analizados por parte de los responsables vs. lo que deberá generar el sistema informático; y, también nos permitirán medir los casos de

transacciones inusuales no justificadas que deberán reportarse a los Organismos de Control.

Cabe señalar que las alertas de transacciones inusuales se deberán realizar en forma automática en el momento que el socio o cliente este efectuando la transacción, a diferencia del proceso actual que es de una día para otro, lo que constituye una debilidad por la poca efectividad del proceso implementado.

Conclusiones

La información presentada en la presente investigación brinda lineamientos claros para realizar cambios en el proceso de detección, monitoreo y control de operaciones inusuales que viene ejecutando la Cooperativa, lo cual permitirá contar con un proceso mucho más efectivo por la automatización de las operaciones y transacciones que se generaran en línea, las cuales puedan ser consideradas como de alto riesgo para la institución.

El modelo actual ejecuta las transacciones en proceso batch, esto quiere decir que se lo hace de una día para otro, aplicando criterios de segmentación que no se ajustan a la normativa propuesta por el la Superintendencia de Bancos y Seguros. Así mismo, las alertas generadas por el sistema se revisan fuera de tiempo, lo que se puede considerar como una debilidad para que se canalicen fondos de procedencia ilícita.

El proceso propuesto se basa en la implementación de perfiles de riesgo, considerando factores y criterios de riesgo, los cuales tendrán una valoración que darán como resultado un nivel de riesgo para las transacciones que realicen los socios y clientes, así mismo se plantea una mejora en la generación de alertas en línea o tiempo real, así como, también que las alertas sean direccionadas a cada responsable para una revisión y análisis oportuna de las transacciones, a diferencia del proceso actual el cual establece el direccionamiento de las transacciones solamente al Oficial de Cumplimiento.

El proceso planteado es integral, por cuanto involucra a todas las áreas comerciales y de control de la Cooperativa, con la finalidad que contribuyan al monitoreo de las transacciones, no obstante es importante mencionar que el Oficial de Cumplimiento realizará una supervisión y monitoreo de las transacciones inusuales generadas, con una perfil asignado con el propósito de asesorar a los responsables de la relación comercial.

La implementación del proceso propuesto para la Cooperativa, permitirá aumentar la eficiencia y oportunidad en la detección y control de transacciones inusuales que puedan tener un origen ilícito, por cuanto realizan investigaciones a las transacciones que representan un mayor riesgo para la institución, de esta manera la institución acatará lo dispuesto en la Normativa expedida por los organismos de supervisión y control.

Recomendaciones

Adoptar el proceso propuesto, lo cual brindará optimización en tiempos de respuesta para los clientes internos y externos, generación de transacciones inusuales en base a perfiles de riesgo definidos y verificación oportuna de las operaciones generadas.

Ajustar el sistema informático de la Cooperativa a los requerimientos definidos en la presente propuesta, con la finalidad de que el oficial de Cumplimiento ejecute una labor de monitoreo de transacciones acorde a las disposiciones establecidas por los Organismos de Control;

Capacitar al personal de las Áreas de Negocio y Jefaturas Comerciales acerca del nuevo proceso a implementarse, con el propósito de comprometer a las personas a una detección y monitoreo oportuno de las operaciones de los socios y clientes objeto de evaluación;

Presentar a la Administración de la Cooperativa el nuevo proceso desarrollado de manera que puedan dotar de los recursos humanos y técnicos necesarios para llevar a cabo su implementación; y,

Realizar la actualización al Manual de prevención de Lavado de Activos de la Cooperativa, acorde a la nueva propuesta presentada.

Bibliografía

- AENOR, Génova, (octubre 2008), Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad / Sistemas de Calidad, Madrid España;
- Beltrán Sanz, Jaime; Carmona Calvo, Miguel A; Carrasco Pérez, Remigio; Rivas Zapata, Miguel A y Tejedor Panchón, Fernando, Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología;
- Caparrós, Eduardo Fabian, Tipologías y lógica del lavado de dinero, Antecedentes: Evolución de las iniciativas internacionales, efectos de lavado de dinero, Bien Jurídico tutelado;
- Constitución de la República del Ecuador, (2008);
- Documento “Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión”, octubre 2008;
- Gonzalez Carrión, Raúl, (2010), Tesis Matriz de dimensión y control de los factores críticos de riesgo referente a la prevención de lavado de activos en una entidad del sistema financiero, Guayaquil – Ecuador;
- Intranet, (2013), Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., Gestión Documental, CoopMego;
- La gestión por procesos, (mayo 2005), Modelos para implementar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carreteras, Ministerio de Fomento;
- Ley de prevención, detección del delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, Registro Oficial, (diciembre año 2010);
- Ley de Sustancias estupefacientes y Psicotrópicas; Registro Oficial (año 1990);
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, (febrero 2012);
- Ley para Reprimir el Lavado de Activos, Registro Oficial, (octubre 2005);
- Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, CoopMego, (agosto 2012);
- Marengo, Federico, (mayo 2011), Aspectos generales de Lavado de Activos, edición 124;
- Metodología para la Administración de Riesgos de lavado de activos, CoopMego (Agosto 2012);
- Ortiz Dorantes, Norma Angélica, el delito de operaciones con recursos de procedencia ilícita, Universidad Autónoma de Barcelona-España;
- Planificación Estratégica, (noviembre 2013), intranet CoopMego;

- Resolución JB-2012-2146, (abril 2012), Junta Bancaria, Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador;
- Resolución No. UAF-DG-2012-0038, (abril 2012), Consejo Nacional contra el Lavado de Activos, Unidad de Análisis Financiero;
- Sinopsis de la Convención de las Naciones Unidas y las Normas internacionales relativas a la legislación sobre blanqueo de dinero, Viena, (febrero 2004), Naciones Unidas Oficina contra la Droga y el Delito;
- TOLEDO, (octubre de 2002); La gestión por procesos;
- Ustáriz Gonzalez, Luis Humberto, (9 de marzo de 2003), El Comité de Basilea y la Supervisión Bancaria, Pontificia Universidad Javeriana; y,
- Value, Makers (diciembre 2007), Manual de procedimientos del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo-SARLAFT;

Bibliografía Online

- <http://new.pensamientopenal.com.ar/sites/default/files/2011/08/economico02.pdf>
- <http://www.gafisud.info/pdf/InformeEvaluacionMutuadeEcuador.pdf>
- <http://www.uaf.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/resumen-de-noticias/820-ecuador-no-le-da-importancia-al-gafi>;
- <http://www.uaf.gob.ec/index.php/todo-sobre-el-lavado-de-activos>
- <https://www.coopmego.com/>
- <http://www.fatf-gafi.org/documents/documents/public-statement-feb-2014.html>

1. Anexos

(Anexo 1)

Regulación No. JR-STE-2012-004 expedida el 26 de diciembre del 2012

REGULACIÓN No. JR-STE-2012-004

LA JUNTA DE REGULACIÓN

CONSIDERADO:

- Que, en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, artículo 144, y en su Reglamento General, artículo 148, se determina que la regulación de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, estará a cargo de la Junta de Regulación;
- Que, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en su disposición transitoria Duodécima señala que *"Hasta que las instituciones públicas que se crean en la presente Ley, se encuentren operativas, continuarán interviniendo las actuales instituciones, en funciones prorrogadas al amparo de las normas legales por las que fueron creadas. Para el caso de las cooperativas bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la transición el marco de la regulación será el existente a la fecha de vigencia de la presente Ley."*;
- Que, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular Solidario, en su Disposición Transitoria Décima Sexta, aclara que el proceso de incorporación a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de las cooperativas de ahorro y crédito que actualmente se encuentren bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros se realizará cuidando que no se ponga en riesgo la reputación, el servicio a los socios, al público y que no se vulneren los controles internos y de gobernabilidad;
- Que, de conformidad con el artículo 101 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y 96 de su Reglamento General, la Junta de Regulación, expidió la Resolución No. JR-STE-2012-003, de 29 de octubre de 2012, mediante la cual se estableció la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito; y,
- Que, una vez presentado informe técnico-jurídico favorable respecto de ésta regulación, por parte de la Secretaría Técnica de Economía Popular y Solidaria.

En uso de sus facultades y atribuciones,

RESUELVE:

Artículo 1.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para el ejercicio de sus funciones de supervisión y control de cajas centrales y cooperativas de ahorro y crédito que conforman el segmento cuatro, aplicará el marco regulatorio que hasta el 31 de diciembre de 2012, ha sido utilizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, para la supervisión y control de dichas organizaciones, en la medida que guarden consistencia y no se contrapongan a las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General y las Regulaciones dictadas por la Junta de Regulación y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Artículo 2.- El marco regulatorio al que se refiere el artículo anterior, se sustituirá, progresivamente, por la normativa que, para el efecto, dicten la Junta de Regulación y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el ámbito de sus competencias.

DISPOSICIÓN GENERAL.- Cualquier duda en la aplicación de la presente Regulación, será resuelta por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente regulación entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2013 previa su publicación en el Registro Oficial. De su cumplimiento encárguese a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La regulación será publicada en la página web de la Superintendencia.

Dada en la Junta de Regulación, en Quito, Distrito Metropolitano, el veinte y seis de diciembre de dos mil doce.



Richard Espinosa Guzmán, B.A.
Ministro Coordinador de Desarrollo Social
Presidente de la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario



Eco. Milton Maya Díaz
Delegado de la Ministra Jeannette Sanchez
Ministra Coordinadora de Política Económica

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el veinte y seis de diciembre de dos mil doce.



Ab. Patricio Muriel Aguirre
Secretario