

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



“MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS REFERENTE A LA ELABORACIÓN DE UN PLAN ANUAL DE TRABAJO PARA LA OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”

TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:

Chanta García, Erick Humberto

Mejía Álvarez, Francis Antonio

Munguía Rojas, Walter Abel

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURIA PÚBLICA

MAYO DE 2017

San Salvador,

El Salvador,

Centroamérica

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: MSC: Roger Armando Arias Alvarado
Secretario General	: Licenciado Cristóbal Hernán Ríos Benítez
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Lic. Nixon Rogelio Hernández Vázquez
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas	: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	: Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador del seminario	: Licenciado Daniel Nehemías Reyes López
Docente Director	: Licenciado Carlos Nicolás Fernández Linares
Jurado Examinador	: Licenciado Carlos Nicolás Fernández Linares : Msc. Morena Guadalupe Colorado de Hernández : Msc. Edgar Ulises Mendoza

Mayo de 2017

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AGRADECIMIENTOS

A mi madre-abuela Genara Ruiz Ponce, por el amor, y educación que me brindó, a mi amada esposa Claudia, por su apoyo moral y profesional durante la realización de esta tesis, así como a mis hijos Dante, Francis Alberto, Juan Pablo y Kelin Arely. A Jackeline y Mario Mejía. Asimismo, a los docentes, a mis amigos y compañeros de tesis: Erick Chanta y Walter Munguía por su dedicación y esmero mostrado día tras día y cuyo resultado está a la vista. A los que me brindaron su apoyo: Joel Pérez, Hugo Chicas, Orlando Sorto y Erick Gómez.

Francis Antonio Mejía Álvarez

En primer lugar a Dios todopoderoso, que me ha permitido llegar hasta esta etapa de mi vida brindándome la sabiduría, la fuerza, durante todo el tiempo de estudio. A mi madre por su apoyo incondicional una mujer trabajadora que desde que tome la decisión de continuar estudiando ella me dijo: “sí hijo, anda yo te voy apoyar”, y así fue. A mi novia gracias por tu apoyo moral, gracias por tus consejos, gracias por motivarme a seguir y ser constante en este proceso. A mis amigos gracias por sus motivaciones, por esas invitaciones a seguir adelante.

Walter Abel Munguía Rojas.

Mi especial agradecimiento es para mí madre Rosa Angélica García, quien con mucho sacrificio y amor me brindó un hogar y me enseñó principios y valores, A mi esposa Fátima Romero, por compartir su vida conmigo por su apoyo y comprensión. A mis compañeros de tesis Walter Munguía y Francis Mejía por su esfuerzo y dedicación, A Dios le debo el mayor agradecimiento por haberme dado la oportunidad de otra vida para despertar cada día y poder ver crecer a mi hija Valeria Alejandra que me llena de alegría con su tierna sonrisa y su voz, al decir: “papá”.

Erick Humberto Chanta García.

ÍNDICE

CONTENIDO	Páginas
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCION	iii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJE EN RELACION A LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO.	1
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	2
1.2.1 Origen del problema	3
1.2.2 Caracterización del problema	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Para las agencias de viajes	4
1.3.2 Para el profesional de la Contaduría Pública	4
1.4 FACTIBILIDAD	4
1.4.1 Factibilidad bibliográfica.	4
1.4.2 Factibilidad de campo	5
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5.1 General	5
1.5.2 Específicos	5
1.6 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS DE TRABAJO	6
1.7 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.7.1 Atraso en el proceso de acreditación ante U.I.F.	6
1.7.2 Atraso en disponer de plan anual de trabajo	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ESTADO ACTUAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES COMO SECTOR VULNERABLE EN MATERIA DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS	7
2.1.1 Antecedentes en lavado de dinero relacionado con agencia de viajes	7
2.1.2 Situación actual del lavado de dinero	8
2.2 TIPIFICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE DINERO	8
2.2.1 Reconocimiento del delito por organismos internacionales	8
2.2.2 Creación del Grupo de Acción Financiera Internacional (G.A.F.I.)	9
2.2.3 Formas o técnicas de lavado de dinero	10
2.2.4 Tipología de las agencias de viajes como factor de riesgo	12
2.2.5 Las agencias de viajes como actividades y profesiones no financieras designadas	13
2.2.6 Requerimiento a las APNFD, en base a últimas reformas.	14
2.3 LEGISLACIÓN APLICABLE	14
2.3.1 Convenio Centroamericano para la Prevención y la Represión de los Delitos de Lavado de Dinero y de Activos, relacionados Con el Tráfico Ilícito de Drogas y Delitos Conexos.	14
2.3.2 Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos	15
2.3.3 Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos	16
2.3.4 Instructivo de Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos	16
2.3.5 Ley Especial Contra Actos de Terrorismo.	17
2.3.6 Constitución de la República de El Salvador.	17
2.3.7 Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.	17
2.4 NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE.	18
2.4.1 Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (G.A.F.I.)	18
2.4.2 Recomendaciones especiales contra el financiamiento del terrorismo	18
2.4.3 Norma técnica para la gestión de los riesgos del lavado de dinero y de activos y de financiamiento al terrorismo (NRP-08).	19
2.5 CONSTITUCIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES	20
2.5.1 Clasificación de las agencias de viajes	20

2.5.2 Actividad económica de las agencias de viajes	21
2.6 ASPECTOS GENERALES PREVIOS A LA PREPARACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO	22
2.6.1 Ambiente de control	23
2.6.2 Determinación de los objetivos	23
2.6.3 Identificación de eventos	24
2.6.4 Evaluación de riesgos	25
2.6.5 Evaluación del impacto de cada riesgo	25
2.6.6 Respuesta al riesgo	25
2.6.7 Actividades de control	26
2.6.8 Información y comunicación	26
2.6.9 Supervisión	26
2.7 PREPARACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS	27
2.7.1 Diagnóstico	28
2.7.1.1 Comprometer a los dueños y directivos del negocio	28
2.7.1.2: Determinar el contexto en el que se desenvuelve la empresa.	29
2.7.1.3 Determinar los factores de riesgo de lavado de dinero y de activos.	33
2.7.1.4 Elaboración del diagnóstico del riesgo de lavado de dinero y de activos	33
2.7.1.5 Metodologías y herramientas para la gestión de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.	34
2.7.2 Identificación de los riesgos y sus causas	41
2.7.3 Medición y evaluación de los riesgos	42
2.7.4 Adopción de controles y medidas preventivas	46
2.7.4.1 Establecer los controles para mitigar cada uno de los eventos de riesgo.	50
2.7.4.2 Definir los procedimientos para la aplicación de los controles.	50
2.7.4.3 Diseñar y aplicar un plan de tratamiento de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.	51
2.7.4.4 Seguimiento y control de las operaciones de las contrapartes para efectos de la detección y reporte de operaciones a las autoridades gubernamentales.	51
2.7.5 Divulgación y documentación	53
2.7.5.1 Proveer un sistema de documentos y registros de fases y elementos del sistema de administración de riesgo de LA/FT.	54
2.7.5.2 Diseño y ejecución del programa de capacitación y del plan de divulgación del sistema de administración de riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	56
2.7.5.3 Divulgación de los controles para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.	57
2.7.5.4 Definir procedimientos para la imposición de sanciones ante el incumplimiento de la aplicación de controles.	57
2.7.6 Seguimiento o monitoreo	58
2.7.7 Aplicación del modelo al sector agencia de viajes	59
2.8 EL PLAN ANUAL DE TRABAJO COMO INSTRUMENTO DE PREVENCIÓN A UTILIZAR POR LA OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO	60
2.8.1 Importancia.	61
2.8.2 Consecuencias de no implementarlo.	61
2.8.3 Componentes.	62
2.8.4 Características.	63
2.8.5 Responsables.	63
2.8.6 Aspectos importantes a considerar en su preparación.	64
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	67
3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	67
3.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	67
3.2.1 Espacial o geográfica	67
3.2.2 Temporal	67
3.3 SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO	68
3.3.1 Unidades de análisis	68
3.3.2 Población y marco muestral	68

3.3.3 Variables e indicadores	69
3.4 TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS	70
3.4.1 Técnicas y Procedimientos para la recopilación de la información	70
3.4.2 Instrumento de medición	71
3.4.3 Objetivos de la encuesta	71
3.5 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION	72
3.5.1 Procesamiento de la información	72
3.5.2 Análisis de la información	72
3.5.2.1 Análisis de Preguntas Cerradas (Anexo No.6)	73
3.5.2.2 Análisis de Preguntas de Opción Múltiple (Anexo No.7)	75
3.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN	76
3.7 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	79
3.7.1 Tabulación y Análisis de resultados	79
3.7.2 Diagnóstico	79
3.7.2.1. Causas de la problemática	80
3.7.2.2. Determinación de la problemática	80
3.7.2.3 Propuesta de solución a la problemática	81
CAPÍTULO IV: MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO PARA LA OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJE.	82
4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO PRÁCTICO	82
4.2 BENEFICIOS Y LIMITACIONES	82
4.2.1 Beneficios	83
4.2.2 Limitantes	84
4.3 DESARROLLO DE CASO PRÁCTICO	84
4.3.1 Identificación de riesgos	89
4.3.2 Determinación de áreas críticas	89
4.3.3 Elaboración de matrices de riesgo	90
4.3.4 Preparación de tabla de calificación y mapa de riesgo	97
4.3.5 Preparación del cronograma de plan anual de trabajo	100
4.4 CRONOGRAMA PARA INSCRIPCIÓN DE EMPRESA CLASIFICADA COMO APNFD ANTE LA U.I.F. Y NOMBRAMIENTO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO O DESIGNADO.	101
4.4.1 Cronograma de actividades para el proceso de inscripción de empresa ante la U.I.F.	101
4.4.2 Requisitos para obtener la acreditación ante la U.I.F.	101
4.5 FORMATO DE PLAN ANUAL DE TRABAJO Y SU CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	103
CONCLUSIONES	134
RECOMENDACIONES	135
GLOSARIO	136
BIBLIOGRAFÍA	141
ANEXOS	143

RESUMEN EJECUTIVO

El instructivo de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos emitida por la “Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la Republica”, exige a las entidades inscribirse y cumplir un proceso de acreditación, siendo requisitos contar con: Un plan de capacitación, políticas, procedimientos y controles internos, plan anual de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento, entre otros, so pena de las responsabilidades civiles y penales, contempladas en el artículo No.15 de la referida ley. El problema se torna exigente por las sanciones penales y económicas: reclusión carcelaria, decomiso y extradición, adoptadas para cumplir con los requerimientos internacionales en materia de lavado de dinero.

El objetivo de investigación que se trazó para realizarla fue: Diseñar un modelo de gestión de riesgos referente a la elaboración de un plan anual de trabajo para la Oficialía de Cumplimiento en las agencias de viaje del municipio de San Salvador, y de forma específica, la preparación del citado modelo que contribuya a cumplir con el requerimiento establecido en el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos; identificar las acciones tomadas por las agencias de viajes en la conformación del referido plan; describir los elementos necesarios para diseñarlo incluyendo parámetros de validez y confiabilidad para aplicarlo al sector y su aceptación por la entidad gubernamental responsable.

Para el desarrollo de esta investigación, se contó con suficiente información de carácter legal y técnico, siendo entre ellas: Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos, y Estándares internacionales sobre la lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación

(Recomendaciones por el Grupo de Acción Financiera Internacional: G.A.F.I.), y demás documentos considerados sustanciales.

La utilización de herramientas metodológicas como entrevistas y preparación de cuestionarios permitió el logro de los objetivos trazados en esta investigación, además, se contó con el apoyo institucional de la Universidad de El Salvador, a través de la Escuela de Contaduría Pública.

Las indagaciones preliminares han determinado que dichas entidades, no cuentan con un plan anual de trabajo y no se han elaborado investigaciones similares en la Universidad de El Salvador así como en otras instituciones académicas del país.

En las conclusiones y recomendaciones, revelamos que las entidades en estudio, muestran interés por contar con una metodología que permita la preparación del plan anual de trabajo y que al implementarla, se estaría protegiendo la reputación de la entidad, disminuyendo la probabilidad de ocurrencia de eventos indeseados, asimismo coadyuvar a un mejor desempeño profesional del Contador Público, diversificando su oferta de servicios, y promoviendo a profesionales de otras disciplinas que requieran conocer el diseño de este documento y que oportunamente la entidad cumpla con uno de los requisitos establecidos por la Unidad de Investigación Financiera.

INTRODUCCION

Las exigencias internacionales en materia de combate al lavado de dinero y de activos, así como la obligación impuesta a las naciones de crear y establecer marcos jurídicos o regulaciones a las entidades y personas físicas, han sido preparadas con el propósito de detectar los flujos monetarios provenientes de actividades ilícitas, siendo la génesis de que en El Salvador se promulgara la “Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos”, contenida en el Decreto No.498 con fecha diez de diciembre de mil novecientos noventa y ocho.

El objeto de investigación, es proponer una herramienta que permita la formulación del plan anual de trabajo, con la finalidad de identificar todas aquellas actividades realizadas por las agencias de viajes, evitando situaciones de riesgo que comprometa la estabilidad económica y legal de la entidad.

Es por ello que la presente investigación consiste en un “Modelo de gestión de riesgos referente a la elaboración de un plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento en las agencias de viajes del municipio de San Salvador”, integrado por cuatro capítulos.

En el primer capítulo se plantea la situación problemática, en la cual se identifica el origen del problema a partir de las reformas al marco regulatorio, formulándose la interrogante como enunciado del problema, lo que conlleva a justificar la presente investigación y de igual manera establecer los objetivos que se pretenden como equipo de trabajo.

El segundo de ellos contiene los antecedentes tanto de la agencia de viajes, el problema de las actividades ilícitas, formas de blanqueo, tipología, riesgos que representan en el tema de

lavado de dinero y de activos, pasos a seguir para la elaboración de modelo de riesgos, lo que constituye el plan anual de trabajo, relacionando el marco técnico y legal.

El tercer capítulo corresponde a la metodología de la investigación, determinación de variables, sujetos y objeto de estudio, técnicas e instrumentos para obtener el diagnóstico de la problemática a partir de la investigación de campo, a su vez se determinan la unidad de análisis, universo, muestra y técnicas de recolección de datos.

El capítulo cuatro contiene el desarrollo de la propuesta que consiste en el desarrollo de un caso práctico, que permita la elaboración de un plan anual de trabajo que incorpore un sistema de gestión de riesgos para la identificación de transacciones de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo, el cual utiliza el enfoque de COSO ERM, con los parámetros establecidos en la ISO 31000, y aplicando las recomendaciones internacionales del G.A.F.I. Se añade a este capítulo, un modelo de plan anual de trabajo que complementa el modelo de gestión de riesgos, el cual en conjunto representan una valiosa herramienta que contribuirá en la lucha contra el lavado de dinero y activos.

Para concluir este aporte, se presentan las conclusiones de la investigación y las recomendaciones necesarias, que deberían adoptarse para salvaguardar la entidad, y adjuntando bibliografía utilizada y anexos que respaldan la investigación realizada.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJE EN RELACION A LA PREVENCION DE LAVADO DE DINERO.

Las exigencias internacionales en materia de combate al lavado de dinero y de activos, así como la obligación impuesta a las naciones de crear y establecer marcos jurídicos y regulaciones a las entidades y personas físicas, han sido preparadas con el propósito de detectar los flujos monetarios provenientes de actividades ilícitas, siendo la génesis de que en El Salvador se promulgara la “Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos”, contenida en el Decreto No.498 con fecha diez de diciembre de mil novecientos noventa y ocho.

Esta ley en combinación con el “Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos”, publicado en diciembre de dos mil catorce, contienen y definen los sujetos agrupados como APNFD, siglas que describe a las operaciones o entidades como: “Actividades y Profesiones No Financieras designadas”.

En ambos documentos, la inclusión de las agencias de viajes toma importancia porque ha sido un sector de la economía productiva afectada por la diversidad de transacciones de dinero obtenidas por vía ilícita.

En El Salvador, con el crecimiento de la migración en su mayoría hacia los Estados Unidos durante y después del conflicto armado, surgió la necesidad del acercamiento de los servicios que prestan las agencias de viaje en materia de asesoramiento y venta de boletos aéreos, servicios que con el tiempo se han diversificado con la venta de paquetes turísticos, traslados, hoteles y cruceros.

Dicho servicio que antes era exclusivo de las aerolíneas se limitaba a la venta de boletos aéreos. Hoy en día, existe una amplia gama de oferta turística misma promovida por la actividad que generan las agencias de viajes.

En el desarrollo de las actividades de las agencias de viajes, ellas mantienen contacto con una considerable cantidad de flujos de efectivo, debido a que cuentan con diferentes formas de pago, esto con el objeto de facilitar la obtención de los servicios que ofrecen a sus clientes.

Estos flujos de efectivo no obstante pasan por sus registros contables, es dinero que en gran medida no forma parte de sus resultados, a causa de que las agencias de viajes solo son un intermediario entre las aerolíneas, clientes y operadores turísticos del exterior o locales.

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Con las recientes reformas a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos en las que se amplió el listado de los sujetos obligados incorporando las agencias de viajes, y tal como se describió anteriormente, ha sido con el objeto de darle cumplimiento a las obligaciones establecidas en dicha normativa, y las que detalla el instructivo de la “Unidad de investigación Financiera de la Fiscalía General de la República”, conocida de forma abreviada como “UIF”, exigiendo a las entidades señaladas no sólo su inscripción sino a cumplir una serie de requisitos, entre ellos el Plan de Trabajo anual de la Oficialía de Cumplimiento, so pena de la responsabilidades civiles y penales, contempladas en el artículo 15 de la referida ley.

Dichas reformas van encaminadas a la creación de un sistema amplio de prevención, con el fin de cerrar el ingreso al sistema financiero, utilizando las organizaciones criminales múltiples opciones pareciendo que el dinero es producto de actividades lícitas.

1.2.1 Origen del problema

Las disposiciones contempladas en la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos que fueron aprobadas en diciembre de 1998, y reformadas en enero, agosto y septiembre del año 2014, fueron con la finalidad de incluir a toda la gama de sociedades y entidades económicas con el objeto de hacer más eficiente y efectiva la aplicación de la referida ley.

Esta urgencia en inscribir a las empresas y entidades económicas, ha puesto de relieve las dificultades para cumplir no sólo con la instalación de la Oficialía de Cumplimiento sino con la documentación administrativa, sistemas y herramientas necesarias que obliga dicho instructivo de la UIF, generando dificultades en la obtención de los requisitos legales y posibles sanciones por su incumplimiento.

1.2.2 Caracterización del problema

En la formulación del problema, se narran los elementos del fenómeno en estudio que afectaría la operatividad de las agencias de viajes, de donde surge la interrogante:

¿En qué medida la falta de un plan anual de trabajo para la prevención de lavado de dinero afecta el desempeño de la oficialía de cumplimiento en las agencias de viaje del municipio de San Salvador?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación práctica.

Con la investigación realizada se pretende contribuir a resolver un problema o por lo menos proponer estrategias cuya utilización ayudará a resolverlos, es así como se presenta un modelo de gestión de riesgos cuyo desarrollo previo, facilitará la determinación de las circunstancias que afecten a la entidad y enfocarlas en la formulación del plan anual de trabajo,

de tal manera que va orientada a las agencias de viajes y a los profesionales de la Contaduría Pública, sin embargo, puede servir de orientación a otros profesionales o diferentes actores económicos.

1.3.1. Para las agencias de viajes

La investigación se considera novedosa, ya que las indagaciones preliminares realizadas por el equipo investigador, se ha determinado que las agencias de viajes no cuentan con un plan anual de trabajo, y no se han elaborado trabajos o investigaciones similares en la Universidad de El Salvador así como en otras instituciones académicas del país.

1.3.2 Para el profesional de la Contaduría Pública

Asimismo, se considera novedosa porque la elaboración de un Plan Anual de Trabajo para la Oficialía de Cumplimiento a implementar por el Contador Público, contribuirá a un mejor desempeño profesional y a diversificar su oferta de servicios, y ayudará a profesionales de otras disciplinas que requieran conocer el diseño de este documento.

1.4 FACTIBILIDAD

1.4.1 Factibilidad bibliográfica.

Para el desarrollo de esta investigación, se contó con suficiente información de carácter legal y técnico, siendo entre ellas:

- Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos
- Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos
- Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos

- Estándares internacionales sobre la lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación (Recomendaciones por el Grupo de Acción Financiera Internacional: GAFI).

1.4.2 Factibilidad de campo

La utilización de herramientas metodológicas como entrevistas y preparación de cuestionarios permitieron el logro de los objetivos trazados en esta investigación, además se contó con la disponibilidad del equipo para visitar las agencias de viajes del área metropolitana y con el apoyo institucional de la Universidad de El Salvador, a través de la Escuela de Contaduría Pública.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 General

Diseñar un Plan Anual de Trabajo como referente para el buen desempeño de la Oficialía de Cumplimiento, en las agencias de viaje del municipio de San Salvador.

1.5.2 Específicos

- Elaborar un Plan Anual de Trabajo que permita a las Agencias de Viajes, cumplir con el requerimiento establecido en el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos.
- Describir los elementos necesarios para diseñar el Plan Anual de Trabajo y su aceptación por la Unidad de Investigación Financiera (UIF), que incluya sus respectivos parámetros de validez y confiabilidad para aplicarlo al sector.
- Analizar los resultados obtenidos de las encuestas, respecto al conocimiento, utilización y cumplimiento del Plan Anual de Trabajo.

- Identificar las acciones tomadas por las Agencias de Viajes en la conformación del Plan Anual de Trabajo.

1.6 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS DE TRABAJO

El diseño de un modelo de riesgo enfocado a la elaboración de un Plan Anual de Trabajo, que coadyuve a la prevención de lavado de dinero, para las agencias de viajes, conforme a lo establecido por la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos, aportará las herramientas necesarias para la mitigación del riesgo, salvaguardando la reputación de la entidad y definir las directrices de control para las operaciones comerciales, conteniendo los procedimientos necesarios para la prevención oportuna del riesgo en las transacciones realizadas por la entidad.

1.7 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Atraso en el proceso de acreditación ante U.I.F.

La investigación desarrollada a la fecha de recopilación de encuestas, determinó que las agencias de viajes, no han iniciado el proceso de acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República.

1.7.2 Atraso en disponer de plan anual de trabajo

Existen agencias de viajes que aún no cuentan con el oficial designado para desempeñarse en la oficialía de cumplimiento, y por tanto estas entidades incumplen con los requisitos que exige la Unidad de Investigación Financiera, siendo entre ellos la formulación y aprobación del plan anual de trabajo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ESTADO ACTUAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES COMO SECTOR VULNERABLE EN MATERIA DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS

2.1.1 Antecedentes en lavado de dinero relacionado con agencia de viajes

La evolución de la tecnología así como la globalización han permitido que la criminalidad organizada haya aumentado paralelamente y de manera extraordinaria sus actividades en los últimos años, afectando a toda la comunidad internacional y extendiéndose a muchos sectores de la economía.

El auge delincencial y el desarrollo del crimen organizado ha llevado a que estas organizaciones busquen nuevas formas de legalizar el dinero proveniente de actividades ilícitas.

Para citar un ejemplo, se tiene el caso de una reconocida agencia de viajes, siendo un caso emblemático ocurrido en el año 2006, en cuanto a la técnica utilizada para lavar dinero, y que junto a casos de corrupción, narcotráfico, y delitos conexos, aunado a las exigencias internacionales influyeron en reformar la ley de lavado de dinero, otorgándole las herramientas necesarias para sancionar y castigar a los infractores. (EL DIARIO DE HOY, 2006)

Se ha hecho énfasis en la criminalidad organizada porque genera mayores volúmenes de dinero y activos derivados de la diversidad de delitos en que incurren, sin embargo, la delincuencia de característica no organizada, aún actuando de forma dividida maneja niveles significativos de dinero, cometiendo actos de corrupción y logrando en muchos casos impunidad absoluta. Así, las organizaciones dedicadas a la delincuencia organizada emprenden operaciones ilegales de tipo financiero, mercantil, bancario, o bursátil; acciones de soborno, extorsión;

ofrecimiento de servicios de protección, ocultación de servicios fraudulentos y ganancias ilegales; adquisiciones ilegítimas; control de centros de juego ilegales y prostitución, entre otros.

2.1.2 Situación actual del lavado de dinero

Es relevante destacar que de acuerdo al análisis efectuado por el Departamento de Estado de los Estados Unidos de Norte América acerca de la vulnerabilidad de El Salvador en materia de lavado de dinero y activos, deduce la “convergencia de dos factores importantes: la moneda de curso legal siendo el Dólar de la Unión Americana y la ubicación geográfica, lo convierten en un refugio ideal para grupos u organizaciones dedicadas al tráfico de drogas, contrabando y tráfico de personas”. (RIVAS, 2013)

2.2 TIPIFICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE DINERO

2.2.1 Reconocimiento del delito por organismos internacionales

Con la creación de organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (O.N.U.), se logró resoluciones en la que se incorpora el delito de lavado de dinero haciendo uso del compromiso asumido por los países miembros en materia de cooperación internacional, retomando como agenda el combatir el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

En 1988, se emite por parte de la O.N.U., la “Convención de la Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas”, en dicha reunión se reconoció los altos rendimientos financieros obtenidos por las organizaciones delincuenciales generadas por la actividad del narcotráfico, y ocasionando infiltraciones en las instituciones gubernamentales y pretendiendo ingresar al sistema financiero.

La convención se planteó como alcance, la creación de un sistema eficiente en diversos aspectos en contra del tráfico ilícito de narcóticos, por lo tanto los países miembros se comprometían en realizar sus reformas y adaptaciones necesarias en su ordenamiento jurídico.

Con respecto al lavado de dinero y de activos, la convención tipificó como delito: “La ocultación o el encubrimiento de la naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad reales de bienes, o derechos relativos a tales bienes, a sabiendas de que proceden de alguno o algunos delitos”. (GAFI. Normas Internacionales Contra el Blanqueo de Capitales, Financiación del Terrorismo y la Proliferación., 2012)

2.2.2 Creación del Grupo de Acción Financiera Internacional (G.A.F.I.)

En 1989, se crea el Grupo de Acción Financiera Internacional (G.A.F.I.) producto de una cumbre del G-7 (países más industrializados), con el objetivo de crear la normativa y promover acciones legales para la prevención de lavado de dinero y así salvaguardar el ingreso de dinero ilícito al sistema financiero internacional. El G.A.F.I. es una institución intergubernamental en la que convergen ministros de finanzas, banqueros e instituciones de administración de justicia. En el año de 1990, el G.A.F.I. presentó 40 recomendaciones que buscaban brindar una seguridad razonable al sistema financiero y prevenir los usos incorrectos del mismo.

Estas recomendaciones estuvieron sujetas a revisión en el año de 1996, en las que se buscaba actualizar las inclinaciones y estrategias en la práctica del lavado de dinero. En octubre de 2001, amplió su campo de operación: Se presentaron las 9 recomendaciones para combatir el financiamiento al terrorismo.

En el año 2003, se efectuó la segunda jornada de revisión logrando que las recomendaciones fueran adoptadas por más de ciento ochenta países y pasaron a ser el modelo internacional de prevención.

2.2.3 Formas o técnicas de lavado de dinero

Las formas de blanqueo o lavado de dinero se refieren a los procedimientos que realizan las personas o bandas criminales para darle una connotación u origen de apariencia legítima al dinero o bienes obtenidos por vía ilícita. (INTERAMERICAN USA, 2015) .

Entre las diversas formas o técnicas se encuentran las descritas en la tabla siguiente:

Tabla No.1. Técnicas de lavado de dinero y activos

MODALIDAD	DESCRIPCIÓN
Estructurar, o hacer "trabajo de pitufo" o "trabajo de hormiga":	Uno o varios individuos ("pitufo") hacen múltiples transacciones con fondos ilegales por cierto período de tiempo, en la misma institución o en varias instituciones financieras, siendo "estructuradas" o divididas en cantidades inferiores al límite de dólares a partir del cual las transacciones son registradas.
Complicidad de un funcionario u organización	Los empleados de las instituciones financieras o comerciales facilitan el lavado de dinero al aceptar grandes depósitos en efectivo, sin llenar el registro de transacciones en efectivo, o llenarlos con datos falsos, permitiendo al lavador evitar la detección asociándose con la primera línea de defensa contra el lavado de dinero, o sea, el empleado de una institución financiera.

Mezcla de dinero lícito con ilícito	Combina los productos ilícitos con fondos legítimos de una empresa, y después presenta la cantidad total como renta de la actividad legítima de tal empresa.
Compañías de fachada	Es una entidad que está legítimamente registrada y hace parecer que participa, en una actividad comercial legítima.
Compras de bienes o instrumentos monetarios con productos en efectivo	Se realiza a través de la compra de bienes tangibles (tales como automóviles, embarcaciones, aviones, artículos de lujo, propiedades y metales preciosos) o instrumentos monetarios (tales como giros bancarios, giros postales, cheques de gerencia o de viajero, y valores) con la masa de efectivo que se origina directamente de una actividad criminal.
Contrabando de efectivo	Involucra el transporte físico del efectivo, obtenido de una actividad criminal a localidades fuera del país de origen, transportando el efectivo en automóvil, por avión, o barco, el cual puede estar escondido en el equipaje, en compartimientos secretos del vehículo, o ser llevado consigo mismo por la persona que actúa de correo.
Transferencias electrónicas	Se realiza a través del uso de la red de comunicaciones electrónicas, de bancos o de compañías que se dedican a transferencias de fondos comerciales, para mover el producto criminal de un sitio a otro.
Venta o exportación de bienes	Los bienes adquiridos con productos ilegales son vendidos en otra localidad o exportados.

Ventas fraudulentas de bienes inmuebles	Se compra una propiedad con el producto ilícito por un precio declarado mucho menor que el valor real.
Establecimiento de compañías de portafolio o nominales ("shelf company")	Una compañía de portafolio es una entidad que generalmente existe solamente en el papel; no participa en el comercio (a diferencia de una compañía de fachada).
Garantías de préstamos	Usando como garantía los depósitos de fondos ilícitos (o, por ejemplo, los certificados de depósito, valores, etc., adquiridos con productos ilícitos), el lavado de dinero obtiene préstamos totalmente legales.
Venta de valores a través de falsos intermediarios	El lavador de activos, se vende valores a sí mismo a través de un falso intermediario, generalmente una compañía de portafolio

Fuente: Elaboración propia del equipo.

2.2.4 Tipología de las agencias de viajes como factor de riesgo

La tipología de las Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD), ubican a las agencias de viajes como un sector económico susceptible de ser afectado, debido al manejo de grandes flujos de efectivo, que pueden interpretarse como ingresos normales del negocio o desembolsar gastos elevados típicos de su giro, y debido en gran parte a sus actividades de intermediación con otros sectores económicos, pueda filtrarse transacciones ilícitas comprometiendo a la entidad de manera involuntaria.

Para disminuir el involucramiento de la entidad en actividades ilícitas, es preciso identificar y evaluar los riesgos potenciales expuestos día a día, así como establecer las políticas y procedimientos para la debida identificación de sus accionistas, empleados, clientes y proveedores que tengan participación accionaria, relación laboral o vínculo comercial con la entidad.

Las principales tipologías de lavado de dinero en El Salvador, según Estados Unidos, son las remesas, el uso de compañías fachadas, estacionamientos privados, agencias de viajes, importación y exportación de bienes y el transporte de carga aéreo, marítimo y terrestre. Todos estos rubros comerciales y económicos han sido utilizados como fachadas por organizaciones criminales.

2.2.5 Las agencias de viajes como actividades y profesiones no financieras designadas

Las agencias de viajes están clasificadas dentro de las Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD), como lo dispone el Instructivo de la UIF, dicha categoría comprende todas las empresas que no son parte del sistema financiero.

Las agencias de viaje conforman una actividad económica que no ha estado exenta de la diversidad de transacciones obtenidas por vía ilícita, tal es así que la tipología de este sector la describe con factores de riesgo elevados, sea por sus características propias en la obtención y manejo de dinero y activos, como de forma similar a otras actividades y profesiones económicas como los casinos, agentes inmobiliarios, notarios, contadores, etc., siendo vulnerables estas entidades y profesiones a las influencias delictivas, así como las diversas técnicas utilizadas por las organizaciones criminales, comprometiendo su prestigio y arriesgando a la entidad a sanciones y penalidades por las infracciones cometidas.

La “Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos”, en combinación con el “Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo”, siendo éste último publicado en diciembre de dos mil catorce, contienen y definen los sujetos agrupados como APNFD, siglas que describe a las operaciones o entidades como: “Actividades y Profesiones No Financieras designadas”.

2.2.6 Requerimiento a las APNFD, en base a últimas reformas.

Contempla la creación de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República (UIF), oficina establecida por mandato legal y por cumplimiento de normativas del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), la cual emitió un comunicado de carácter obligatorio referente a que debían inscribirse todos los sujetos señalados en el art.2 de la ley, siendo esta fecha el recién pasado 31 de marzo de 2016 y que fue prorrogado hasta el 30 de abril del presente año, agregando requisitos de carácter informático y administrativo, entre ellos el plan anual de trabajo. (Unidad de Investigación Financiera, 2016)

2.3 LEGISLACIÓN APLICABLE

2.3.1 Convenio Centroamericano para la Prevención y la Represión de los Delitos de Lavado de Dinero y de Activos, relacionados Con el Tráfico Ilícito de Drogas y Delitos Conexos.

En Panamá durante el mes de junio de 1997, los países firmantes de Costa Rica, Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras y Panamá aprobaron el convenio, siendo ratificado en El Salvador, el 4 de diciembre del mismo año. El acuerdo pretende prevenir y reprimir las actividades del blanqueo de capitales, considerando que ellas distorsionan el orden económico legal, promueven la competencia desleal y la corrupción de las instituciones estatales.

En el convenio, se establece la tipificación del delito y las formas de lavado de dinero y activos, tales como transferencia, ocultamiento, adquisición o utilización de bienes conociendo el origen ilícito. Además, para darle mayor fortaleza al acuerdo celebrado, se crea la cooperación internacional a través de las instituciones administradoras de justicia, para solicitar y recibir cooperación en materia de investigación de delitos de blanqueo de activos.

Cada Estado-parte, incluyó en su marco legal las sanciones consideradas para la erradicación del delito, así como los procedimientos judiciales para decomisar los bienes y ponerlos a disposición del estado. (NACIONES UNIDAS. Oficina contra la Droga y el Delito, 2004)

2.3.2 Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos

La Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, en su artículo uno describe cuatro puntos importantes, siendo ellos: prevenir y detectar: Dirigidos a los sujetos obligados en la ley; y por otra parte, sancionar y erradicar, las que son funciones dirigidas a las instituciones del estado y referidas en base al artículo tres, en cuanto a la conformación de la Unidad de Investigación Financiera, y designando como ente fiscalizador: la Superintendencia del Sistema Financiero.

En el año 2014, se dieron una serie de reformas a la ley encaminadas a ampliar el listado de sujetos obligados con el propósito de instaurar mecanismos de prevención y detección tomando en cuenta diferentes actividades económicas basadas en el riesgo de sus operaciones.

La ley requiere que los sujetos obligados deben prestar atención a las operaciones que realicen sus clientes para lo que se define un monto en efectivo de diez mil dólares o por cualquier medio de pago para aquellas mayores a veinticinco mil dólares, crear una política de identificación de clientes, implementación de políticas de prevención de lavado en base a su

actividad económica, y la creación de una oficialía de cumplimiento, la cual deberá estar a cargo de un profesional o la designación de una persona nombrada por la Junta Directiva de la entidad ante la Unidad de Investigación Financiera.

2.3.3 Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos

El reglamento tiene como principal objetivo, facilitar y asegurar la aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, asimismo amplia conceptos mencionados en dicha Ley, estableciendo plazos y medios para reportar los posibles delitos de lavado de dinero, faculta a la Fiscalía General de la República a emitir los formularios que considere convenientes para el control de las actividades tipificadas como sospechosas.

Entre las directrices que este reglamento ordena, es exigir a las entidades el conocimiento de sus clientes, pues este permitirá detectar cambios de patrones o habitualidades en las transacciones que realicen con la institución.

2.3.4 Instructivo de Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos

Este instructivo tiene como principal objetivo, definir los procedimientos técnicos que deberán seguir las instituciones reguladas en la Ley Contra lavado de Dinero y Activos. Este marco legal consta de siete capítulos, en los que se dictan procedimientos a seguir en las instituciones obligadas a reportar actividades sospechosas de lavado de dinero, siendo uno de los principales procedimientos: Conocer al cliente; dado que es el pilar que define la procedencia de los fondos que pudieran entrar a las instituciones la que debe ser sustentada por medio de una declaración jurada firmada por el cliente. En consecuencia, demanda a las entidades la vigilancia del comportamiento ético de sus empleados, con especial atención a los que se desempeñen en

puestos que pudieren facilitar a los clientes el cometimiento de delitos de lavado de dinero y activos y finalmente dicta el protocolo que debe seguir la oficialía de cumplimiento para su creación, acreditación y funcionamiento, proporcionando los requisitos para inscripción del profesional que se desempeñará como oficial de cumplimiento dentro de las instituciones.

2.3.5 Ley Especial Contra Actos de Terrorismo.

En este marco legal integrado por siete capítulos, se definen conceptos relacionados al ámbito del terrorismo, las variantes contempladas de esa índole, sanciones, medidas cautelares y disposiciones penales y procesales especiales. Por lo que esta ley, en combinación con el Código Penal, Código Procesal Penal y la Ley de Lavado de Dinero y de Activos, conforman de manera esencial, el marco regulatorio y sancionatorio en lo que concierne al blanqueo de activos.

2.3.6 Constitución de la República de El Salvador.

Siendo la ley primaria, comprende los principios básicos de convivencia, derechos y deberes de sus habitantes, y define asimismo los órganos de gobierno por el cual se rige el Estado salvadoreño. En relación a la normativa sobre lavado de activos, tienen importancia los Art.236 y Art.239, por la inclusión de personas expuestas políticamente.

2.3.7 Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Es un tratado multinacional propuesto por las Naciones Unidas en contra del crimen organizado, es también llamada la Convención de Palermo. Comprende tres aspectos: Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar a la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niños; Protocolo contra el Contrabando de Migrantes de Tierra, Mar y Aire y Protocolo contra la Fabricación y el Tráfico ilícito de armas de fuego. Se relaciona con la normativa sobre lavado de activos en los Art.2 literales “a”, “b” y “c”, y Art.52 del marco legal citado.

2.4 NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE.

2.4.1 Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (G.A.F.I.)

El G.A.F.I. ha sido conformado por diversos gobiernos que buscan estandarizar las acciones en contra del lavado de activos y financiamiento al terrorismo, con la colaboración de otros entes reguladores y fiscalizadores para dar seguridad al sistema financiero.

Dicho ente intergubernamental efectúa una serie de evaluaciones a las tendencias y mecanismos implementados para el blanqueo de activos. Cada uno de los países miembros cuenta con su marco legal y regulaciones en sus sistemas financieros, por lo que las recomendaciones deben ser tomadas como un modelo a seguir y siendo necesaria la aprobación de reformas legales respetando el ordenamiento jurídico local.

2.4.2 Recomendaciones especiales contra el financiamiento del terrorismo

En octubre del año 2001, el G.A.F.I. adopta un nuevo ámbito de acción dando como resultado nueve recomendaciones especiales contra el financiamiento del terrorismo. Siendo las enumeradas a continuación:

- Ratificación y ejecución de los instrumentos de las Naciones Unidas.
- Tipificación de la financiación del terrorismo y blanqueo asociado.
- Congelamiento y decomiso de activos terroristas.
- Informe de transacciones sospechosas relativas al terrorismo.
- Cooperación internacional.
- Sistemas alternativos de envíos de fondos.
- Transferencias por cable.
- Organizaciones sin fines de lucro.

2.4.3 Norma técnica para la gestión de los riesgos del lavado de dinero y de activos y de financiamiento al terrorismo (NRP-08).

Esta norma no es aplicable a las agencias de viajes, sin embargo es valiosa por considerar los factores de riesgo incluidos en la norma.

El Comité de Normas del Banco Central de Reserva en el uso de las facultades establecidas en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, emitió las normas técnicas para la gestión de los riesgos de lavado de dinero y de financiamiento al terrorismo.

La norma NRP-08, establece factores de riesgos de lavado de dinero y de financiamiento al terrorismo que las instituciones deben identificar entre los que figuran:

- Movimientos frecuentes e inexplicables de fondos entre personas de varias ubicaciones geográficas.
- Movimientos frecuentes e inexplicables de cuentas a diferentes personas.
- Pagos anticipados de préstamos o pagos repentinos de préstamos vencidos o en cobro judicial.
- Operaciones concertadas a precios que no guardan relación con las condiciones de mercado.
- Clientes que por su actividad económica y la naturaleza de sus operaciones movilizan efectivo de forma intensiva.
- Clientes que la entidad determine que son Personas Expuestas Políticamente (PEP's).
- Listas emitidas por organismos internacionales señalando personas sobre las cuales existen sospechas de actividad criminal.

2.5 CONSTITUCIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Las agencias de viajes en El Salvador pueden adoptar cualquier forma de constitución contemplada en el Código de Comercio, sea como persona jurídica o comerciante individual, y están sujetas al cumplimiento de las obligaciones mercantiles, tributarias formales y sustantivas, agregando que siendo sujetos obligados deben dar cumplimiento a los requerimientos y obligaciones establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos.

Las agencias de viajes buscan acercar los servicios de turismo a los clientes actuando como intermediarios ante las aerolíneas, hoteles, cruceros, traslados, paquetes turísticos, seguros de viaje y renta de autos en el exterior. Por cada una de los servicios mencionados, las agencias de viajes devengan una comisión otorgada más un cargo por servicio (llamado también “service”) el cual es trasladado al cliente y aplica por lo general en la venta de boletos aéreos.

2.5.1 Clasificación de las agencias de viajes

Existen dos tipos de agencias de viajes: Agencias autorizadas por I.A.T.A. (Asociación de Transporte Aéreo Internacional) y no autorizadas, las primeras obtienen acreditación como agente autorizado para la emisión de boletos electrónicos, mientras las no autorizadas no pueden hacer la emisión de boletos no impidiendo realizar la actividad comercial como tal.

Los requisitos para ser un agente autorizado son:

- Tener la personería jurídica o bien actuar en calidad de comerciante individual;
- Contar con personal cualificado para vender servicios de transporte aéreo;
- Es indispensable que tenga conocimiento de los sistemas de reservación (SABRE o Amadeus);

- Contar con una solidez financiera y presentar estados financieros elaborados de acuerdo a normativa contable local;
- Presentar una fianza a favor del I.A.T.A. emitida por una aseguradora local;
- Instalaciones adecuadas y con la debida identificación respetando la legislación local;
- Disponer de seguridad; y
- Para los accionistas o titulares no deben haber sido declarados en quiebra o rehabilitados.

Las agencias de viaje cuentan con una herramienta para el desempeño de sus operaciones sistema de reservación SABRE Y AMADEUS. Estos sistemas permiten tener acceso en línea a información actualizada, realizan consultas de tarifas, disponibilidad de espacios, reservas y emisiones de boletos aéreos, trenes, cruceros, alquiler de autos y hoteles.

2.5.2 Actividad económica de las agencias de viajes

Este tipo de actividad económica se realiza bajo la figura de venta por cuenta de terceros, pues de todos los servicios que las agencias ofrecen, actúan como intermediario, ya que reciben el pago total de los servicios contratados por sus clientes y luego se liquida con los operadores turísticos del exterior. En el caso de los boletos aéreos, el cobro es mediante un reporte semanal emitido por I.A.T.A., detallando los boletos emitidos por el agente, dicho informe revela los montos en concepto de comisiones a facturar por la agencia a cada una de las aerolíneas.

Las formas de pago que reciben las agencias son diversas, entre ellas: Efectivo, cheques, transferencias, depósitos a cuentas, tarjetas de crédito o débito y el canje de millas (planes de fidelidad para clientes por parte de las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito),

además puede incluir facilidades de pago en la que el cliente adquiere un financiamiento a través de una institución bancaria.

2.6 ASPECTOS GENERALES PREVIOS A LA PREPARACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO

Para la preparación del Plan Anual de Trabajo, se requiere efectuar de forma previa un análisis para la identificación y valoración de los riesgos, para ello se ha tomado como base el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, combinado con un enfoque de ISO 31000 Norma de Gestión de Riesgo, (ORMELLA, 2014) , en lo relativo a determinar los riesgos operacionales, evaluarlos, y en lo posible aplicar las medidas correctivas que permitan satisfacer los requerimientos legales establecidos por la Unidad de Investigación Financiera (U.I.F.).

En ese sentido, la implementación del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, contribuye a definir y establecer los objetivos de la organización, siendo estos: Objetivos operativos, Objetivos de información y Objetivos de cumplimiento, los que están entrelazados al conformar lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, lo que se necesita para lograrlos y cumplir con las leyes y regulaciones a la que está sujeta la entidad. Para ello, se implementarán las fases descritas a continuación, sin embargo para la identificación y valoración de los riesgos operacionales y que permitirán establecer la matriz de riesgos incorporándola al plan anual de trabajo, haremos uso desde la identificación de eventos hasta la supervisión.

Por tanto para elaborar el plan anual de trabajo, se requiere previamente haber preparado una matriz de riesgos, el cual llevará las siguientes fases y pasos: Ambiente de control, determinación de los objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, evaluación del

impacto de cada riesgo, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

2.6.1 Ambiente de control

Consiste en el conjunto de procesos diseñados con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la alta gerencia de la entidad, conformado por principios y actitudes adoptadas e implementadas en el desarrollo de las actividades cotidianas para dar una mayor seguridad razonable. Con el ambiente de control se pretende una eficacia y eficiencia en el uso de los recursos, generación de información financiera confiable y un cumplimiento al marco legal y regulatorio aplicable a la entidad. El ambiente de control forma parte fundamental de un sistema de control interno, este influye en el desenvolvimiento del resto de los componentes.

La integridad y valores éticos son los que determinan a un ambiente de control, la integridad se ve reflejada por los miembros de la organización en sus actuaciones en el deseo de hacer lo correcto, los valores éticos son aquellos que rigen el comportamiento adecuado, demostrado en la toma de decisiones. Los aspectos antes mencionados son derivados de la cultura organizacional por lo tanto son responsabilidad de la alta gerencia.

2.6.2 Determinación de los objetivos

Para el logro de los objetivos las entidades deben establecer una serie de estrategias que servirán de herramientas para el logro de dichos propósitos. En consecuencia, para el establecimiento de los objetivos estratégicos debe considerarse la misión y visión de la entidad. Dentro de la organización existen objetivos específicos los cuales se vinculan a cada área. Por todo lo anterior, se debe establecer niveles de riesgos permitidos con el propósito de identificar

aquellos eventos que pueden incidir en la consecución de los logros. Es recomendable actuar dentro del margen de tolerancia aceptado con esto se obtiene una seguridad razonable en el alcance previsto por la dirección.

2.6.3 Identificación de eventos

Las entidades deben tener identificados potenciales eventos que puedan incidir en el logro de sus objetivos, mostrando repercusiones positivas o eventos con repercusiones negativas, por tanto es necesaria la elaboración de un inventario de eventos con la intención que los miembros de la organización conozcan e identifiquen los posibles efectos de ciertas situaciones y que tengan la capacidad de resolver sin improvisaciones que generen consecuencias no deseadas.

Los factores que inciden en el surgimiento de los eventos se clasifican en internos: Infraestructura, recurso humano, procesos y tecnología, y factores externos comprendiendo: Económicos, medioambientales, político y sociales.

Existen diversas técnicas empleadas para la identificación de riesgos, siendo:

- Talleres de trabajo
- Entrevistas
- Cuestionarios y encuestas
- Análisis de flujo de procesos
- Principales indicadores de eventos e indicadores de alarma
- Seguimiento de datos de eventos con pérdidas

2.6.4 Evaluación de riesgos

Luego de una identificación de los potenciales riesgos las entidades deben de evaluar y medir el efecto que pueden ocasionar los eventos, considerando dos aspectos: la probabilidad e impacto. Al efectuar este análisis la entidad se enfrenta a dos tipos de riesgos: Riesgo inherente, el cual se presenta ante la falta de acciones de la dirección para mitigar su probabilidad o impacto, y riesgo residual, que persiste no obstante que la dirección ejecute acciones de respuesta.

Para la evaluación de riesgos se pueden emplear una serie de técnicas en base al tipo de análisis adecuado, tomando en cuenta la información disponible y el tipo de riesgo en cuestión.

Entre las técnicas utilizadas se encuentran: Cualitativas, utilizadas en caso que el riesgo no se adapte a la cuantificación o no se cuente con información suficiente para el análisis; cuantitativas, son las que aportan mayor precisión, implementadas cuando existe suficiente información para el cálculo de la probabilidad o el impacto; y técnicas no probabilísticas, se aplican para medir la probabilidad e impacto de un evento empleando modelos de riesgos.

2.6.5 Evaluación del impacto de cada riesgo

Luego de haber obtenido una lista de eventos de riesgo, se determina el impacto de cada uno tiene para la entidad, con ubicaciones como alto, medio y bajo riesgo, clasificándolos de manera ordenada para su debida interpretación y calificación respectiva.

2.6.6 Respuesta al riesgo

Para los riesgos significativos, una entidad considera típicamente las respuestas posibles dentro de una gama de opciones de respuesta.

Entre ellas tenemos: Evitar, distribuir, mitigar y aceptar dicho riesgo.

2.6.7 Actividades de control

Después de haber seleccionado las respuestas al riesgo, la dirección identifica las actividades de control necesarias para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo de manera adecuada y oportuna. Si bien las actividades de control, se establecen por norma general para asegurar su manejo de manera adecuada como respuesta a los riesgos, en el caso de ciertos objetivos las propias actividades de control constituyen la respuesta al riesgo.

2.6.8 Información y comunicación

La información se necesita a todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir la entidad y conseguir sus objetivos. La información tanto si procede de fuentes externas como internas, se recopila y analiza para establecer la estrategia y los objetivos, identificar eventos, analizar riesgos, determinar respuestas a ellos y en general, llevar a cabo la gestión de riesgos corporativos y otras actividades de gestión.

En síntesis, la entidad en conjunto requiere conocer datos históricos, cifras y cualquier otra información que contribuya a los preceptos descritos en el párrafo anterior y comunicarlos de forma eficiente y oportuna.

2.6.9 Supervisión

Diferentes actividades llevadas a cabo en el curso normal de la gestión de un negocio pueden servir para realizar la supervisión de la eficacia de los componentes de la gestión de riesgos corporativos. Estas actividades incluyen la revisión diaria de información de las

gestiones normales del negocio, tales como: Revisión de documentación soporte, de reportes de venta, verificar que las formas de pago den cumplimiento a las políticas, entre otros.

2.7 PREPARACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

La estructura y diseño del modelo de gestión de riesgos, tiene como objetivo contribuir a las actividades de las agencias de viajes en fortalecer e implementar medidas de prevención y control, garantizando que sus operaciones sean transparentes, evitando verse involucradas en actividades ilícitas que afecten su reputación y le perjudiquen legalmente.

Para su elaboración se hará uso de COSO III, pero combinándolo con un enfoque de ISO 31000 Gestión de riesgo, ya que esta norma técnica tiene como propósito proporcionar principios y directrices para la gestión de riesgos, y las ISO 31010 y 31100 que son de aplicación práctica para todas las actividades y que incluye el enfoque ERM. (UNODC Modelo de Administración del Riesgo de LAFT y Contrabando, 2015).

Sin embargo, al combinarlas con la norma técnica ISO 31000, se podrá hacer una identificación de eventos más precisa que en conjunto con los demás elementos, permitirá su diseño e implementación. (SURLATINA CONSULTORES. Mauricio Castro. El nuevo estándar ISO para la gestión del riesgo., 2010).

A continuación, se muestra la figura No.1 la que describe en resumen las fases a seguir para la implementación de un modelo de riesgo:

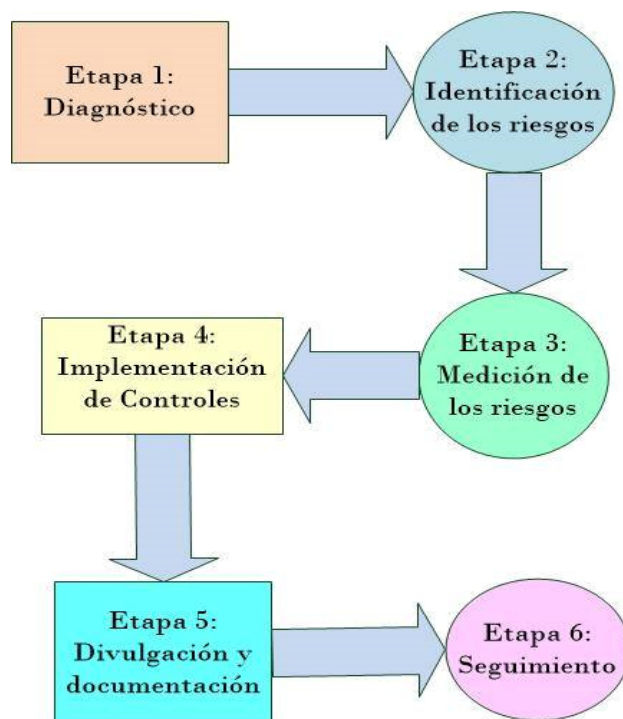


Figura No.1. Etapas para la identificación y evaluación de riesgos

Fuente: Elaboración propia del equipo.

2.7.1 Diagnóstico

Para la preparación de esta fase se requiere llevar a cabo las siguientes directrices:

- Comprometer a los dueños y directivos del negocio.
- Determinar el contexto en el que se desenvuelve la empresa.
- Determinar los factores de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

2.7.1.1 Comprometer a los dueños y directivos del negocio

Este paso constituye el pilar de los demás a ejecutar, ya que involucra a los accionistas y propietarios de la entidad, en el compromiso real de adopción de medidas, programas,

estrategias, manuales, cultura organizacional, buenas prácticas y reportes que señalen a la entidad que tiene como premisa primordial, el mantener la licitud de sus actos.

2.7.1.2: Determinar el contexto en el que se desenvuelve la empresa.

Los riesgos asociados al lavado de dinero y activos, dependen de lo que los socios y los administradores resuelvan que la empresa debe hacer.

La exposición a los factores de riesgo o fuentes de peligro, depende del contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgo, que los socios y los administradores de la empresa decida.

Son ellos, los propietarios quienes al definir las estrategias, metas y objetivos de la empresa, están decidiendo los entornos de riesgo y los distintos factores de peligro a los que se están exponiendo a la entidad, en torno a ello están los organismos internacionales que han contribuido con importantes guías, calificando que tipo de actividades son vulnerables al lavado de dinero y activos, es decir, su actividad es riesgosa por su propia naturaleza o características específicas (riesgo inherente).

Esta directriz requiere: Determinar el contexto externo, interno y de administración o gestión de riesgos.

i. Determinar el contexto externo

Para conocer el riesgo inherente de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo e implementar un sistema de administración del riesgo, es necesario determinar la relación entre la empresa y el ambiente en que opera identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa.

En esta etapa se define el contexto en que la empresa opera y la relación entre ella y su medio ambiente.

Los aspectos que se sugiere analizar para el establecimiento del contexto externo son: el análisis del entorno económico y jurídico en el que se encuentra la empresa.

ii. Determinar el contexto interno

Para diagnosticar el riesgo inherente e implementar el sistema de administración del riesgo, es necesario conocer el contexto organizacional, entender y conocer la empresa en su interior, sus objetivos y estrategias.

El proceso deberá ser llevado a cabo, con plena consideración de la necesidad de balancear costos, beneficios y oportunidades.

El contexto interno comprende:

- **El direccionamiento estratégico de la empresa** (visión, misión, oportunidades, amenazas, fuerzas y debilidades): Determina, en buena parte, los elementos que pueden resultar claves a la hora de establecer posibles estrategias de prevención y control del LA/FT.
- **El entorno interno de negocios de la empresa** exige realizar un diagnóstico de riesgo inherente de las agencias de viajes, centrándose en el estudio de los factores de riesgo de LA/FT presentes en la entidad.

En consecuencia, para diagnosticar y determinar el riesgo inherente de cada agencia de viajes, también es necesario analizar los siguientes aspectos:

- El gobierno corporativo de la empresa,

- El código de ética o de conducta,
- La política de administración de riesgo,
- El control interno,
- El rol y la responsabilidad de la Junta Directiva y el Representante Legal en la administración del riesgo.

En otros términos, las empresas que cuentan con adecuadas estructuras de gestión, control y administración de los riesgos a los que están expuestas, podrán adoptar y desarrollar con más facilidad, las políticas y procedimientos propios de un sistema de administración del riesgo de LA/FT.

iii. El contexto de administración o gestión de riesgos comprende:

- **Definición de las políticas de la administración de riesgo de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo:**

Las agencias de viajes, para efectos de adoptar un sistema de administración de riesgo de LA/FT, podrían tener en cuenta las siguientes sugerencias, para definir su estructura administrativa y determinar sus políticas:

- La adopción de un Código de Ética, que sirva de guía para la elaboración de las políticas del sistema de administración del riesgo de la entidad. Para su implementación, se debe definir la estructura organizacional para la administración de riesgos y la estructura de control del sistema, tomando en consideración la naturaleza del riesgo y el alcance involucrado en su implementación.

El establecimiento de políticas sobre el conocimiento del cliente, archivos y reportes, como por ejemplo: se puede eximir al cliente o usuario del suministro de información relevante

que permita su identificación completa, actividad económica, procedencia u origen de las operaciones y el monto de la transacción por la venta de boletos o de los otros productos o servicios que ofrezca la agencia de viajes.

Para el efecto se exige la declaración jurada (Anexo en Modelo de Plan Anual de Trabajo), Reporte de efectivo, y requerimientos especiales en relación con las personas expuestas políticamente (PEP'S).

Además, deben considerarse los siguientes aspectos:

- **Políticas de la entidad frente al mercado:** Deben establecerse políticas de conocimiento del mercado que permitan la detección de las operaciones sospechosas.
- **Políticas del profesional del cambio frente al canal de distribución y jurisdicción:** Para la delimitación de las políticas en cuanto a zonas geográficas, el profesional debe tomar en cuenta el desarrollo de su actividad en zonas de frontera o en el resto del país.
- **El control interno de las sociedades:** radica en la Junta Directiva (o la instancia que haga sus veces), el cual, debe ser un órgano activo, independiente y profesional; que tiene a su cargo la tarea de planear, organizar, dirigir y controlar los distintos aspectos relacionados con el desarrollo del negocio.
- **Auditoría basada en la gestión del riesgo:** La auditoría interna debe realizar evaluaciones como parte de sus funciones normales, o a petición de la Junta Directiva, su Comité de Auditoría, del Representante Legal, del Comité de Riesgos o del responsable de cumplimiento, que para el caso de que las entidades fuesen pequeñas, se puede ejecutar con la colaboración del auditor, representante legal y el oficial de cumplimiento o designado.

2.7.1.3 Determinar los factores de riesgo de lavado de dinero y de activos.

Los factores de riesgo son las personas naturales o jurídicas, con las cuales la empresa tiene algún tipo de relación legal o contractual en desarrollo de su actividad económica, se sugiere extender los controles del riesgo de lavado de dinero y de activos, a otros que podrían ser las que se relacionan a continuación, teniendo en cuenta que estas se presentan solo a título de ejemplo, ya que cada empresa tiene características diferentes, las cuales deben ser tomadas en cuenta al momento de diseñar su sistema de administración del riesgo.

A continuación se describen los factores de riesgo:

Factores de riesgo internos:

- a) Junta Directiva, accionistas, socios, administradores, empleados, asesores,

Factores de riesgo externos:

- b) Clientes / Usuarios: Ocasionales o frecuentes.
- c) Servicios: Instituciones financieras, aseguradoras, aerolíneas, agencias de turismo.
- d) Operaciones en el mercado de turismo.
- e) Proveedores: Productos, servicios.

Del resultado del análisis de riesgo inherente de cada una de los factores de riesgo dependerá la aplicación de las etapas: “identificación, valoración, controles, tratamientos y monitoreo del ciclo de gestión de riesgo, que se describen más adelante.

2.7.1.4 Elaboración del diagnóstico del riesgo de lavado de dinero y de activos

El siguiente paso consiste en elaborar un diagnóstico del riesgo de lavado de dinero y de activos, que refleje cada uno de los factores de riesgo definidos en el numeral anterior y

determinar una primera aproximación a la situación en la que se encuentra la empresa y los niveles de riesgo inherente a los que está expuesta.

Este diagnóstico inicial, será la base para planear el desarrollo de las siguientes etapas del ciclo de gestión del riesgo: Identificación, medición, control y monitoreo.

De conformidad con los estándares internacionales los factores generadores de riesgo de LA/ FT, son: Productos, contrapartes, canales y áreas geográficas.

El primer factor que hace que la actividad de una empresa sea de alto riesgo de lavado de dinero, es el “producto”, entendiendo por tal la operación del objeto económico que realiza la empresa.

La actividad de las agencias de viajes es considerada por la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y por las recomendaciones del G.A.F.I., como de alto riesgo, motivo por el cual la legislación nacional las tipifica como “sujetos obligados”.

Ahora bien, otros factores generadores de riesgo que deben tener en consideración las agencias de viajes son las “contrapartes” (personas o entidades con las que se relaciona la entidad, de forma laboral, contractual o comercialmente), los “canales” (rutas de información) y las “áreas geográficas” (referente a algún país).

2.7.1.5 Metodologías y herramientas para la gestión de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Las metodologías a utilizar en proceso de administración de riesgos de LA/FT, difieren sustancialmente de las metodologías usadas en los otros procesos de los riesgos financieros o empresariales propiamente dichas.

Los datos numéricos disponibles en relación con estos riesgos, no resultan adecuados para un análisis de carácter cuantitativo, por lo cual, la metodología que más se ajusta a esta clase de riesgos es la cualitativa, basada en el criterio de “experto” y el conocimiento de la industria, resultando más adecuado para la toma de decisiones.

Los propietarios del negocio, conocen mejor que nadie las características de sus propias operaciones del negocio, por lo tanto, el empresario al diseñar y ejecutar el sistema de administración de riesgo, tendrá que acudir a su experticia y al conocimiento de las tipologías y señales de alerta aplicables a su sector.

La siguiente lista corresponde a las metodologías, técnicas y herramientas sugeridas para la preparación de la matriz de riesgo.

I. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS

La forma como se aplican las metodologías y técnicas, se explican en cada una de las etapas del sistema, al preparar las matrices de riesgos de los procesos de los respectivos factores de riesgo (clientes, proveedores, accionistas, productos, etc.).

Es importante enfatizar que la aplicación de estas metodologías y técnicas dependerá de la naturaleza, características, nivel de riesgo y tamaño de la empresa, es decir, dependiendo de los aspectos mencionados, la empresa podrá realizar el trabajo aplicando una de las metodologías y técnicas que se relacionan para cada una de las etapas.

A continuación se explican las metodologías que se sugieren para cada una de las etapas del sistema.

i. Metodología para la segmentación de los factores de riesgo

Se entiende por segmentación, el proceso por medio del cual se lleva a cabo la separación de elementos en grupos homogéneos al interior de ellos y heterogéneos entre ellos. La separación se fundamenta en el reconocimiento de diferencias significativas en sus características (variables de segmentación).

La segmentación de los factores de riesgo debe hacerse de acuerdo con las características particulares de cada uno de ellos, garantizando homogeneidad al interior de los segmentos y heterogeneidad entre ellos. Se sugiere adoptar para la segmentación de los factores de riesgo, la metodología cualitativa, basada en:

- a) El mercado objetivo de la entidad y las características del mismo,
- b) Experiencia relevante de la empresa.
- c) Prácticas y experiencias de la industria.
- d) Literatura publicada (análisis de tipologías de las U.I.F., documentos de organismos internacionales: G.A.F.I., G.A.F.I.C., G.A.F.I.L.A.T., BASILEA, C.I.C.A.D. / O.E.A., O.N.U., etc.).
- e) Opiniones de especialistas y expertos.

ii. Metodología y técnicas para la etapa de identificación de riesgos

En la etapa de reconocimiento de riesgos, se explica cómo se lleva a cabo la identificación de riesgos en las matrices del proceso de cada una de las contrapartes.

La técnica principal para la identificación de eventos de riesgo, es la experiencia de la industria y de la empresa.

Dicha técnica se basa en juicios de expertos, en las tipologías y señales de alerta de LA/ FT que han publicado grupos y organismos internacionales especializados en la prevención de dichos delitos y en documentos emitidos por las Unidades de Investigación Financiera y en la experiencia particular de la empresa.

Esta técnica podrá combinarse o complementarse con las siguientes técnicas adicionales:

- Inventario de eventos.
- Análisis de flujos de procesos.
- Talleres interactivos de trabajo.
- Entrevistas

iii. Metodología y técnicas para la etapa de valoración y medición de los riesgos de LA/FT

En esta etapa se explica cómo se lleva a cabo la valoración y medición de riesgos en las matrices del proceso de cada una de las contrapartes.

Tal como se indicó, se sugiere utilizar metodologías de carácter cualitativo.

Las técnicas y herramientas sugeridas en esta etapa son las descritas en el apartado 2.7.1.5, siendo la principal de ellas el criterio de expertos.

iv. Metodología y técnicas para la etapa de control

Esta etapa indica cómo se lleva a cabo la determinación y aplicación de controles preventivos, en las matrices del proceso de cada una de las contrapartes.

Para el control y seguimiento de las operaciones de los clientes y contrapartes, la detección de operaciones inusuales, su análisis y determinación de operaciones sospechosas, se recomienda utilizar la siguiente metodología:

Se debe indicar la manera como se detectó la operación sospechosa, para lo cual se debe incluir lo siguiente:

- Conocer la tipología y señales de alerta de LA/FT aplicables al sector.
- Aplicar los procedimientos y herramientas descritas en la etapa de controles, en especial, en lo relacionado con los controles de detección.
- Motivos por los cuales se califica una operación, en primera medida, como inusual y las razones por las cuales se determinó que era sospechosa.
- Enunciar la señal de alerta activada o la tipología del posible lavado identificado.
- Se debe ilustrar cualquier situación especial o anormal que se haya presentado con las personas implicadas en la operación sospechosa y que no se haya descrito en cumplimiento de las instrucciones anteriores.
- Se debe precisar si la operación sospechosa se relaciona con algún reporte realizado anteriormente por la institución, o con otras operaciones.
- No se debe omitir ningún dato conocido de la operación.
- Además, se debe mencionar cualquier hecho adicional que pueda contribuir al análisis de la misma.

En el proceso de determinar que una operación es sospechosa, influirán entonces elementos objetivos, cuantificables, verificables y por consiguiente demostrables; pero también

se abre un campo a la valoración cualitativa, proveniente de la experiencia y el conocimiento de los prototipos de operaciones de cada cliente o usuario.

Si la información es insuficiente o incompleta se solicitará al remitente para que la complemente, añadiendo el contenido necesario al formulario respectivo.

v. Metodología y técnicas para la etapa de seguimiento.

En esta fase se expresan las funciones y responsabilidades de monitoreo de las distintas áreas de la empresa.

La autoevaluación se fundamenta en los siguientes mecanismos:

- Seguimiento a los compromisos en el plan de implementación de opciones de tratamiento.
- Revisión y ajuste de herramientas y técnicas aplicadas.
- Análisis de los logros obtenidos o beneficios alcanzados.
- Revisar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la empresa.
- Revisar el nivel de aprendizaje de la organización en relación con la administración de sus riesgos.

Así mismo, utiliza las siguientes herramientas:

- Levantamiento y clasificación de información.
- Memorando de planeación o plan operativo anual.
- Evaluación de control interno.
- Listas de chequeo.

- Matrices de riesgo.
- Técnicas de referenciación.
- Redacción de informes.
- Presentación de reportes ante el representante legal y Junta Directiva.
- Seguimiento y evaluación de gestión.

vi. Técnicas, herramientas y fuentes de información para el sistema de administración del riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

Para la adecuada administración de los riesgos, deben utilizarse fuentes de información confiable, basadas en datos creíbles y fundamentados.

Cuando no se disponen de datos estadísticos anteriores, o cuando el análisis de tipo estadístico o cuantitativo no es relevante para el tipo o la naturaleza del riesgo, como es el caso de los riesgos asociados a las actividades delictivas, se pueden realizar estimaciones subjetivas que reflejen el grado de convicción de un individuo (“experto”) o grupo (“grupo de expertos”) sobre un evento o un resultado en particular.

No obstante, para evitar prejuicios subjetivos, se deben utilizar las mejores técnicas y fuentes de información disponibles. Las mismas, podrán ser utilizadas en su conjunto o de manera individual según el tipo de análisis de que se trate:

- Análisis interno.
- Talleres interactivos de trabajo.
- Cuestionarios y encuestas.
- Conocimiento del entorno.

- Revisión Documental.
- Observación.
- Entrevistas.
- Estudio de casos. Análisis de tipologías y señales de alerta derivadas de análisis de expertos, documentos y recomendaciones internacionales.
- Encuesta.
- Discusión en Grupos.
- Comisiones.
- Criterio de experto.

2.7.2 Identificación de los riesgos y sus causas

Paso 1: Enumerar los eventos de riesgo: Consiste en identificar los riesgos, es determinar los eventos de riesgo en cada una de las etapas del respectivo proceso, de la relación legal o contractual con cada una de las contrapartes.

Se elabora una lista de los posibles eventos de riesgo, es decir, los incidentes o acontecimientos, derivados de una fuente interna o externa, que puede ser generador de un riesgo asociado al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Los eventos de riesgos son luego considerados en mayor detalle para identificar lo que puede suceder.

La lista de eventos de riesgo se debe basar en el análisis interno (experiencia de la industria y de la empresa), utilizando el análisis de tipologías y señales de alerta derivadas de análisis de expertos, documentos expedidos por las Unidades de Investigación Financiera, documentos y recomendaciones internacionales sobre prevención de LA/FT.

Paso 2: Habiendo identificado una lista de eventos, se deben considerar las causas posibles, esto implica identificar las circunstancias que podrían materializar el riesgo, por lo tanto, se expresan los riesgos en términos de consecuencia, considerando las causas que pueden generarlo, estas también hacen parte de las matrices de riesgo. A manera de ejemplo, se presente el siguiente cuadro ilustrativo:

CÓDIGO	EVENTO DE RIESGO	CAUSA
Asigne Código de identificación del evento de riesgo	Determine el evento por el cual se puede generar el riesgo ¿QUÉ PUEDE SUCCEDER?	Explique la causa que da origen al evento de riesgo ¿CÓMO Y POR QUÉ PUEDE SUCCEDER?
RIESGO 1	1. Ser utilizado para el LA/FT y ser objeto de pérdida de reputación por no contar con patrones éticos y políticas para la prevención de LA/FT.	1.1. Inexistencia de patrones éticos y políticas para la prevención de LA/FT.

Fuente: Elaboración propia del equipo.

2.7.3 Medición y evaluación de los riesgos

Esta fase tiene como principal objetivo medir el riesgo inherente frente a cada evento de riesgo. La medición se lleva a cabo, sobre cada uno de los eventos de riesgo identificados en la etapa anterior, teniendo en cuenta los diferentes procesos, contratos o relaciones con las respectivas “contrapartes”, para efectuar la citada medición, conlleva calcular la probabilidad o posibilidad de ocurrencia de cada uno de los eventos de riesgo identificados, así como el impacto en caso de materializarse mediante los riesgos asociados, es decir que las consecuencias y probabilidades se combinan para producir el nivel de riesgo.

La mejor forma y la más idónea para medir o evaluar el riesgo de lavado de dinero y de activos, es mediante estimaciones cualitativas derivadas de análisis de tipologías, el conocimiento de expertos y la experiencia particular que reflejen el grado de convicción de que podrá ocurrir un evento o resultado singular (metodologías para la medición o evaluación de los riesgos de LA/FT).

Determinar los criterios para la medición de los riesgos.

Para la medición de los riesgos se utilizan los siguientes criterios:

a) Probabilidad: Se refiere a la posibilidad de que las fuentes potenciales de riesgo lleguen realmente a materializarse, calificando la probabilidad conforme a las siguientes categorías:

- Muy alta
- Alta
- Moderada
- Baja

Para determinar la probabilidad, la empresa puede considerar la siguiente información: Experiencia de la industria, experiencia de la empresa, opinión de expertos, experiencia del Oficial de Cumplimiento, historial de eventos anteriores e información publicada por organismos internacionales, y podría utilizar las siguientes medidas cualitativas de probabilidad:

Nivel	Clasificador	Descripción
4	Muy alta	Muy alta probabilidad de ocurrencia
3	Alta	Alta probabilidad de ocurrencia
2	Moderada	Media probabilidad de ocurrencia
1	Baja	Baja probabilidad de ocurrencia

b) Impacto: Se refiere a los efectos o daños sobre la empresa. Para medir el impacto, se utilizan las siguientes categorías: Alto, medio y bajo.

El impacto se determina con base en el nivel de pérdida o daño que podría resultar en el caso de materializarse el riesgo y su consecuencia en los objetivos de la administración del riesgo de LA/FT y en los riesgos asociados (legal y reputacional).

La agencia de viajes puede utilizar las siguientes medidas cualitativas de impacto:

Nivel	Descriptor	Ejemplo de descripción detallada
1	Bajo	Baja pérdida o daño. Puede ser susceptible de una amonestación o sanción moderada del Supervisor (si lo hubiere), de índole pecuniario. No causa indemnización de perjuicios. No causa pérdida de clientes o disminución de ingresos por desprestigio, mala imagen o publicidad negativa. No produce efecto contagio.
2	Medio	Pérdida o daño media. Puede ser susceptible de una sanción más estricta del Supervisor (si lo hubiere), de índole pecuniario. Poca o media probabilidad de procesos penales. Baja o media probabilidad de indemnización de perjuicios. Poca o media probabilidad de pérdida de clientes, disminución de ingresos por desprestigio, mala imagen o publicidad negativa. Puede producir efecto contagio entre empresas o entidades relacionadas.
3	Alto	Alta pérdida o daño. Puede ser susceptible de cuantiosas multas del Supervisor (si lo hubiere) y estrictas sanciones de suspensión, inhabilitación o remoción de administradores, oficial de cumplimiento y otros funcionarios. Alta probabilidad de procesos penales. Alta probabilidad de pérdida de clientes, disminución de ingresos por desprestigio, mala imagen o publicidad negativa. Puede colocar en peligro la solvencia de la entidad. Puede producir efecto contagio en todo el sector en el que opere.

c) Aplicación de los procedimientos para la medición del riesgo de lavado de dinero y financiamiento contra el terrorismo.

1. En esta etapa se busca clasificar los riesgos e identificar el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo.

2. Los riesgos inherentes son evaluados de acuerdo con la magnitud del impacto y la probabilidad de ocurrencia, según las medidas cualitativas de probabilidad e impacto descritas en el punto anterior.
3. Se priorizan los riesgos, generando una clasificación bajo los criterios de la cualificación que permita la administración de los niveles de riesgos, de forma tal que los mismos lleguen al nivel considerado como aceptable por la empresa, aunque debido al régimen sancionatorio y los riesgos asociados se pretende que no exista riesgo aceptable.
4. Para estos efectos, los eventos de riesgo resultantes con calificación de alto o medio, deben ser objeto de los procedimientos y controles para la gestión o mitigación del riesgo (Plan de tratamiento). No obstante, es conveniente de todas formas aplicar controles a los riesgos inherentes calificados como bajos, cuando ello sea aconsejable.
5. Con base en lo anterior, se debe generar para cada relación con los tipos de contrapartes, la respectiva matriz de riesgo.

Se anexa matrices de riesgo, la cual forma parte del desarrollo práctico, presentando la forma para identificar y valorar el riesgo inherente. Este ejemplo puede servir de guía para la elaboración de las matrices de riesgo de los factores de riesgo determinados por la empresa.

Se reitera que, dependiendo del nivel de riesgo inherente de cada “contraparte” se podrá definir el alcance que debería darse en desarrollo de cada etapa y la necesidad de ejecutar o no, matrices de riesgo, o el tipo de matriz a ejecutar.

2.7.4 Adopción de controles y medidas preventivas

En esta fase, la agencia de viajes podrá determinar y adoptar los controles o medidas conducentes a controlar el riesgo inherente. Para estos efectos, se definen las metodologías para determinar los controles y su aplicación y se definen los procedimientos para la detección de operaciones inusuales y sospechosas y proveer un sistema efectivo, eficiente y oportuno de reportes tanto internos como externos, que garantice el funcionamiento de sus procedimientos y los requerimientos de las autoridades competentes.

La mayoría de controles a aplicar para mitigar los riesgos de LA/FT, son controles preventivos y detectivos, y se definen y aplican sobre las distintas etapas del proceso o contrato.

Los controles son las políticas, actividades y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización, para eliminar o mitigar los riesgos adversos, y garantizar que se cumplan los objetivos. El control se debe traducir en una disminución de la posibilidad de ocurrencia y del impacto del riesgo en caso de materializarse.

Debe reiterarse que los controles se deben aplicar en todas las etapas de los procesos identificados. Algunos aspectos importantes a considerar son:

a. Calificación y valoración de los controles aplicables a los riesgos de LA/FT

Los controles del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT, se calificarán de acuerdo con sus tipos y formas, así como frente al estado de su implementación.

b. Tipos de controles: Por la naturaleza de los riesgos a gestionar, los tipos de controles que se sugiere aplicar, son los siguientes: Preventivo y detectivo.

Tipo de control	Descripción
Control preventivo	Se aplica sobre la causa del riesgo y su agente generador, con el fin de disminuir la posibilidad de ocurrencia, es el control que por excelencia debe aplicarse para prevenir el riesgo de LA/FT. Permite prevenir y resolver los problemas y exige de los gestores de riesgo la autoevaluación y autocontrol.
Control detectivo	Es una alarma que se acciona frente a una situación anormal, como lo son por ejemplo, las señales de alerta.

Fuente: Elaboración propia del equipo.

c. Formas de los controles: Las formas de control que se sugiere aplicar, son los siguientes: Manuales y sistemas automáticos.

Controles manuales: Son las acciones que realizan las personas responsables de un proceso o actividad.

Controles automáticos: Son procedimientos aplicados desde un computador, en un software de soporte, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin haber intervención humana en el proceso.

d. Clasificación de los controles en relación con su implementación

Estos se clasifican de la siguiente forma:

- Implementado: El control requerido existe y funciona de manera adecuada.
- En desarrollo: El control existe, pero aún no surte los efectos requeridos.
- No existe: El control no se ha diseñado.

e. Valoración de los controles

La valoración final, resultante del análisis de la efectividad y el estado de implementación de los controles en la empresa, será la siguiente: Fuerte, Moderado o Débil.

Fuerte: Los controles son adecuados y operan correctamente

Moderado: Existen debilidades con respecto a su diseño o implementación y se requieren modificaciones y oportunidades de mejoramiento.

Débil: Los controles no son de nivel aceptable.

f. Opciones de tratamiento – determinación de controles

Las opciones de tratamiento de los riesgos de LA/FT, pueden ser las siguientes:

1) Evitar el riesgo: La empresa decidirá evitar el riesgo y no realizar la actividad que probablemente los generaría, si su tratamiento no es efectivo para llegar al nivel de “riesgo aceptable” por la empresa o la implantación de los controles resulta muy costosa. Cuando la empresa decide evitar el riesgo, se sugiere revelar que no se identificó ninguna opción de respuesta que redujera el impacto y probabilidad hasta un nivel de “riesgo aceptable”.

2) Reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos o reducir las consecuencias:

La empresa adoptará políticas, procedimientos, actividades o medidas (controles), tendientes a reducir la probabilidad de ocurrencia de un riesgo o minimizar la severidad de su impacto, para aquellos riesgos detectados que no se encuentren dentro del nivel de riesgo aceptable. Dada la naturaleza del impacto de los riesgos asociados al LA/FT, en la gran mayoría de ellos no es mucho lo que se puede hacer para reducir o controlar las consecuencias, por ello la prioridad en el tratamiento de los riesgos, es trabajar para controlar la probabilidad.

Sin embargo, en aquellos casos, en los que sea posible adoptar acciones tendientes a reducir o controlar las consecuencias o el impacto, la empresa debe adoptar las acciones pertinentes.

3) Aceptar los riesgos: La empresa sólo debería aceptar los riesgos asociados al LA/ FT que tengan un nivel bajo o “riesgo aceptable”.

La aceptación de un riesgo asociado, sugiere que el riesgo inherente ya está dentro de las tolerancias del riesgo, o que después de tratado, el riesgo residual de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, se encuentra dentro de un nivel bajo o “riesgo aceptable”.

La empresa podrá aceptar los riesgos inherentes bajos (es decir, aceptables) y le dará seguimiento con el fin de confirmar que se mantienen dentro de dicho límite, esta actividad forma parte de la fase de seguimiento. Para otros riesgos inherentes que no sean aceptables, la empresa desarrollará e implementará un plan de administración específico, para el diseño y adopción de un control que los lleve a un riesgo residual aceptable.

4) Transferir los riesgos: Implica, que otra parte soporte o comparta el riesgo.

Incluyen el uso de contratos, arreglos de seguros y estructuras organizacionales que mantengan alianzas estratégicas o alianza comerciales. Por la propia naturaleza del riesgo de lavado de dinero y de activos, no es posible ética ni legalmente transferir estos riesgos a terceros.

En el modelo de matriz de riesgo incluido en el caso práctico, se observa el ejemplo de cómo puede ser ejecutado el plan de tratamiento y la aplicación de los controles.

2.7.4.1 Establecer los controles para mitigar cada uno de los eventos de riesgo.

Para el desarrollo de esta etapa, se deben definir los controles aplicables a cada uno de los eventos de riesgo, como se observa en el siguiente ejemplo:

CÓDIGO	EVENTO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES REQUERIDOS
Asigne código de identificación del evento de riesgo	Determine el evento por el cual se puede generar el riesgo. ¿QUÉ PUEDE SUCEDER?	Describa el control requerido
RIESGO 1	1. Ser utilizado para el LA/ FT y ser objeto de pérdida de reputación por no contar con patrones éticos y políticas para la prevención de LA/FT.	1.1. Código de ética 1.2. Políticas para la prevención de LA/FT para el control de contrapartes

Fuente: Elaboración propia del equipo.

2.7.4.2 Definir los procedimientos para la aplicación de los controles.

En cada uno de los procesos con las contrapartes, se deben definir los procedimientos y actividades para la prevención del LA/FT. Asimismo, en cada uno de los procesos se deben describir los “controles detectivos” para la detección de operaciones inusuales y sospechosas.

En los procesos que desarrolla la empresa, se deben describir los procedimientos y definir controles para:

- La segmentación de las contrapartes por niveles de riesgo (al momento de su vinculación);
- La aplicación de dichos controles, según la segmentación realizada;
- Procedimientos para el control y seguimiento de las operaciones de las contrapartes;
- El seguimiento y control de operaciones y detección de operaciones inusuales.

2.7.4.3 Diseñar y aplicar un plan de tratamiento de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

El tratamiento de los riesgos inherentes se lleva a cabo mediante la adopción de controles, para estos efectos, la empresa debe diseñar y ejecutar un plan de tratamiento que se puede describir en la respectiva matriz de riesgo.

En los planes de tratamiento se debe documentar:

- Descripción de la acción a ejecutar: Definición y características del tratamiento.
- Prioridad de la acción o tratamiento: Alta, media, o baja
- ¿Quién tiene la responsabilidad por la implementación del plan?
- ¿Qué recursos se van a utilizar?
- Responsable del monitoreo
- Fecha del monitoreo
- Asignación de presupuesto
- Calendario de implementación
- Detalles del mecanismo y frecuencia de la revisión de cumplimiento del plan.

2.7.4.4 Seguimiento y control de las operaciones de las contrapartes para efectos de la detección y reporte de operaciones a las autoridades gubernamentales.

En los procedimientos y actividades propias de cada proceso que realiza la empresa con sus contrapartes, se deben incluir además de los “controles preventivos”, propios de la gestión de riesgos, los “controles detectivos”, según las exigencias normativas para el control, seguimiento, detección y reporte de operaciones sospechosas.

La agencia de viajes debe adoptar un sistema de control de las operaciones de sus “contrapartes”, para estos efectos se deben implementar procedimientos que desarrollen o traten de los siguientes aspectos:

- Principio “conozca a su contraparte”
- Principio “conozca el mercado”
- Instrumentos para detección de operaciones inusuales.

Para realizar el seguimiento y control de las operaciones de las contrapartes y detectar eventuales operaciones inusuales, se tendrán en cuenta los siguientes instrumentos:

Conocimiento del mercado: La empresa debe conocer a fondo las características particulares de las actividades económicas de sus contrapartes, así como de las operaciones que éstos realizan en los diferentes mercados.

El conocimiento del mercado debe permitirle a la empresa, establecer con claridad cuáles son las características usuales de los agentes económicos que participan en él y las transacciones que desarrollan.

Se considerarán como operaciones inusuales de las contrapartes, aquellas que puedan estar fuera del mercado en que se desenvuelve la empresa.

Es de gran ayuda auxiliarse de las tipologías, señales de alerta y tener definido los procedimientos para el análisis y reporte de operaciones inusuales y sospechosas.

Para identificar eventuales tipologías que puede estar ejecutando las contrapartes, la empresa debe conocer y tener en cuenta las descritas por la UIF, y los grupos internacionales (GAFI, GAFIC, GAFILAC, Grupo Egmont, etc.) y dadas a conocer en los programas de capacitación para la prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Para identificar eventuales señales de alerta de LA/FT, que puedan estar ejecutando las contrapartes, la empresa deberá definir las que puedan aplicarse para cada una de ellas, para lo cual se deben tener en cuenta las señales de alerta descritas por la U.I.F. y los grupos internacionales (G.A.F.I., G.A.F.I.C., Grupo Egmont, etc.).

También será considerada como una señal de alerta, el hecho que la contraparte figure en algunas de las listas restrictivas o de control adoptadas por la empresa.

Procedimientos para el análisis y reporte de operaciones inusuales y sospechosas

Cuando es detectada una operación inusual, el responsable debe proceder inmediatamente al reporte interno, indicando las razones que determinan la calificación de la operación como inusual.

En el reporte interno se deja constancia del análisis realizado a la operación inusual detectada, así como del responsable o responsables de su análisis y los resultados del mismo.

2.7.5 Divulgación y documentación

Esta fase tiene como principales objetivos los siguientes:

- i. Proveer un sistema de documentos y registro de las fases y elementos del sistema de administración de riesgo de LA/FT que garantice la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información en él contenida.
- ii. Establecer un programa de capacitación sobre el sistema de administración del riesgo, que cree conciencia e informe sobre las obligaciones y responsabilidades que se derivan del sistema para los empleados de la entidad y dar herramientas eficaces para su cumplimiento.
- iii. Establecer un programa de divulgación del sistema de administración de riesgo con los

interesados externos.

La comunicación interna y externa eficaz, es importante para asegurar que los responsables de implementar la gestión de riesgo y aquellos con intereses creados entiendan la base sobre la cual se toman las decisiones y por qué se requieren acciones particulares.

La información se necesita en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos de LA/FT.

El principal instrumento de comunicación del sistema de administración de riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, al interior de la empresa es el plan de capacitación, por lo cual es un elemento fundamental dentro de esta fase. Por otra parte, la comunicación que debe hacerse en un proceso de administración de riesgo, no es solo al interior de la empresa y con las autoridades; es necesario exista divulgación al mercado y a las contrapartes e interesados externos.

Comunicar y consultar con interesados internos y externos, según corresponda en cada etapa del proceso de administración de riesgos asociados. Asimismo, esta fase incluye la documentación, la cual, en un sistema de administración de riesgos, provee un mecanismo y herramienta de responsabilidad, facilita el continuo monitoreo y revisión, provee una pista de auditoría y es la base para comunicar y compartir información.

2.7.5.1 Proveer un sistema de documentos y registros de fases y elementos del sistema de administración de riesgo de LA/FT.

Se debe definir quiénes serán los responsables de la documentación de administración del riesgo, dando cumplimiento a los principios de integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

La documentación relacionada debe tener un respaldo físico que cuente con los requisitos de seguridad apropiados, permitiéndose su consulta sólo por quienes están autorizados a ello y debe contar con los criterios para el proceso de manejo, guarda y conservación de la información.

En el proceso de administración de riesgos de LA/FT, se requiere una documentación apropiada, mostrada a continuación:

- El análisis de contexto interno y externo. Diagnóstico de riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- El manual, y anexos que contengan los procedimientos para la identificación, medición y control de los distintos factores de riesgo.
- Los documentos que soportan el diseño, desarrollo e implementación de las metodologías para la administración del riesgo.
- Los documentos y registros que evidencien la operación efectiva de la administración de riesgo, los cuales incluyen, entre otros: la documentación e información de las contrapartes y la documentación relacionada con operaciones inusuales y reporte de operaciones sospechosas.
- Los informes de la Junta Directiva, el Gerente, el Oficial de Cumplimiento, de la auditoría interna, y de los demás órganos de control.
- Los documentos que soportan la evolución de los controles.
- Los documentos donde las autoridades requieren información y sus respuestas.
- Los soportes de los análisis de operaciones inusuales y sospechosas.
- Los procesos disciplinarios adelantados por eventuales incumplimientos de la

administración del riesgo de LA/FT.

- Los planes y programas de capacitación y de divulgación de administración del riesgo.
- Los reportes internos y externos de administración del riesgo de LA/FT.
- Toda la documentación adicional que soporte de alguna forma a la administración del riesgo.

2.7.5.2 Diseño y ejecución del programa de capacitación y del plan de divulgación del sistema de administración de riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

- **Programa de capacitación**

El principal instrumento de comunicación del sistema de administración del riesgo de LA/FT al interior de la empresa, es el plan de capacitación, el cual se sugiere que cumpla con las siguientes condiciones:

- Tener una periodicidad anual.
- Ser impartido en los procesos de inducción de los nuevos empleados y a los terceros (no empleados de la empresa) que desarrollen actividades en su nombre.
- Ser constantemente revisados y actualizados.
- Contar con mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.
- Señalar el alcance de los programas, los medios que se emplearán para ejecutar los procedimientos que se adelantarán para evaluarlos. Los programas deben constar por escrito.
- Mediante el programa de capacitación, se debe informar y comunicar la obligación de cumplir con los lineamientos de administración del riesgo, independientemente de las

metas comerciales, tal como se debe consagrar en las políticas de la entidad.

Para el diseño y ejecución del programa de capacitación, se debe tener presente el énfasis en las tareas que a cada empleado le competen y en la aplicación de los procedimientos para la administración, prevención y control del LA/FT.

El programa de capacitación, debe hacer especial énfasis en la sensibilización e importancia de la administración de los riesgos asociados al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, con miras a reforzar una adecuada filosofía de administración de riesgos.

2.7.5.3 Divulgación de los controles para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Se deben divulgar las políticas y los procedimientos, por medio de la entrega del documento que lo contenga, en los procesos de inducción. De este hecho debe dejarse constancia permitiendo evidenciar que los funcionarios lo han leído y entendido, y se comprometen a su cumplimiento.

2.7.5.4 Definir procedimientos para la imposición de sanciones ante el incumplimiento de la aplicación de controles.

La empresa debe exigir a sus empleados, la aplicación de medidas preventivas de LA/FT, impidiendo pueda ser utilizada con ese propósito, de tal manera todos los empleados deben conocer y asumir el compromiso de aplicar, en desarrollo de sus funciones, los procedimientos tendientes a evitar que la empresa, sea utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para estos delitos.

En caso de incumplimiento del Código de Ética, normas y procedimientos contemplados en la administración del riesgo de LA/FT, y dependiendo de la gravedad del mismo, la empresa deberá aplicar las sanciones disciplinarias internas a que haya lugar.

2.7.6 Seguimiento o monitoreo

Definir procedimientos para la realización de actividades de monitoreo o seguimiento del sistema de administración del riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Esta fase tiene como principal objetivo hacer seguimiento de la administración del riesgo de LA/FT, que permita a la agencia de viajes:

- i. Hacer seguimiento general al sistema.
- ii. Desarrollar un proceso de seguimiento efectivo que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en las etapas del sistema.
- iii. Asegurar que los controles sean comprensivos de todos los riesgos funcionando en forma oportuna y efectiva.

Una de las etapas más importante en todo sistema de administración de riesgo, es el monitoreo o seguimiento del mismo.

La etapa de monitoreo en el esquema de administración de riesgos, tiene como propósito, dar seguimiento vigilando los riesgos, la efectividad del plan de tratamiento, las estrategias y el sistema de administración que se establece para controlar la implementación.

Los riesgos y la efectividad de las medidas de control, necesitan ser monitoreadas para asegurar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades de los riesgos, dado que pocos riesgos permanecen estáticos.

Los factores y eventos de riesgo pueden afectar la probabilidad y las consecuencias de un resultado, pueden cambiar como los factores que afectan la aptitud o el costo de las opciones de tratamiento. Por lo tanto, resulta necesario repetir con regularidad el ciclo de gestión de riesgo.

La principal herramienta del monitoreo o seguimiento, es la autoevaluación de riesgos y controles, con el fin de establecer un enfoque que examine y evalúe la efectividad de la administración del riesgo de LA/FT.

Cada uno de los gestores de riesgo, deberá hacer el seguimiento del riesgo de cada uno de los procesos que se encuentren dentro de sus funciones y responsabilidades.

Los procedimientos de autoevaluación (monitoreo), permitirán verificar que los controles sean comprensibles de todos los riesgos y los mismos estén funcionando en forma oportuna y eficiente, deben asegurar que los “controles detectivos” (implementados para detectar operaciones inusuales) sean y continúen siendo adecuados y suficientes.

Una vez concluida la implementación del sistema de administración de riesgo, los gestores de riesgo deben realizar una labor de revisión y evaluación del mismo, a efectos de verificar la pertinencia y suficiencia del proceso de administración de riesgos y de los controles implementados y corregir las posibles deficiencias detectadas.

2.7.7 Aplicación del modelo al sector agencia de viajes

El modelo de gestión de riesgos está basado en la recomendación número uno del G.A.F.I., que hace referencia a la necesidad de que las entidades deben identificar, evaluar y tomar acciones preventivas y eficaces para mitigar los riesgos de lavado de dinero y de financiamiento al terrorismo, que puedan surgir en el transcurso de sus actividades cotidianas, y para este caso el tema de investigación está enfocado a las agencias de viajes, siendo que de

acuerdo a las recomendaciones del G.A.F.I., están catalogadas como APNFD (Actividades y Profesionales no Financieras designadas).

Estas recomendaciones en sentido particular, hacen referencia a que las entidades deben identificar distintos tipos de riesgos para establecer las políticas y procedimientos que permitan prevenir y mitigar los riesgos, los que se lista a saber: riesgo cliente, riesgo producto, riesgo geográfico y riesgo legal.

Al haber concluido la identificación y evaluación de los riesgos, se procederá a preparar el plan anual de trabajo, según se describe a continuación.

2.8 EL PLAN ANUAL DE TRABAJO COMO INSTRUMENTO DE PREVENCIÓN A UTILIZAR POR LA OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO

Es un instrumento de gestión de corto plazo que viabiliza la ejecución de las operaciones económicas de la entidad, considerando un conjunto de acciones organizadas que debe realizar para alcanzar los objetivos propuestos en el plazo de un año, al concluir un plan de trabajo éste es reemplazado por uno nuevo.

El Plan Anual de Trabajo, permite dar seguimiento a las operaciones y definir las con antelación estableciendo un control de calidad en cuanto a procedimientos de “Debida Diligencia a los Clientes”, incluyendo al personal y funcionarios de la entidad instruyéndolos de manera adecuada en materia de lavado de dinero, evitando incurrir en sanciones legales y que además puedan dañar el prestigio de la entidad.

2.8.1 Importancia.

- Dirige la entidad hacia la consecución de los objetivos y acciones establecidas para un año.
- Define y desarrolla las prácticas operativas, la preparación del personal, el sistema de evaluación y la significatividad de los resultados obtenidos para mejorar las situaciones problemáticas detectadas.
- Relaciona la obtención de recursos materiales, financieros y humanos que se necesita para una eficiente administración, racionalizando y priorizando los recursos disponibles de la entidad.

2.8.2 Consecuencias de no implementarlo.

Las consecuencias de no realizar o aplicar adecuadamente los debidos procedimientos de identificación y comunicación de operaciones sospechosas, obstaculizando la información que deba presentarse a la Fiscalía General de la República, van desde las sanciones con prisión de cuatro hasta diez años, si estas hubieren sido hechas con dolo.

Si el caso es por negligencia, impericia o ignorancia inexcusable en las atribuciones de los funcionarios o empleados de las empresas, o de los organismos fiscalizadores o de supervisión, la sanción será de cuatro años. Añadiendo, que conforme lo establece el Art.15 de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos, y el Art.38 y 118 del Código Penal, el incumplimiento de las obligaciones establecidas hará responsables a la empresa y a los declarados penalmente de responder civilmente en proporción a su contribución en el resultado delictivo (Responsabilidad civil solidaria).

En el “Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos”, establece el requerimiento de la acreditación, siendo necesaria la presentación de un conjunto de requisitos para obtenerla, entre los que se detallan:

- La creación de la oficialía de cumplimiento,
- Sistema integral de prevención de lavado de dinero apegado a la actividad económica,
- Plan anual de trabajo de la Oficialía,
- Plan anual de capacitación al personal,
- La implementación de un sistema automatizado o manual para el monitoreo de transacciones, y
- La implementación de un sistema de auditoría.

Con ello se pretende garantizar la legalidad de las operaciones económicas que realicen, enfocándose esta investigación a la creación, implementación y mantenimiento del Plan Anual de Trabajo por parte de las agencias de viajes.

2.8.3 Componentes.

Elementos mínimos que debe contener el Plan Anual de Trabajo:

- i. Introducción: una breve descripción del contenido del plan de trabajo.
- ii. Principios y valores: definir los principios y valores, los cuales deben encontrarse alineados con los propios de la entidad.
- iii. Objetivos generales y específicos: constituidos por las aspiraciones de la oficialía de cumplimiento, siendo el área encargada de evaluar y dictaminar sobre el cumplimiento de las políticas de la entidad y la forma en que planea agregar valor a la organización.

- iv. Universo de aplicación: incluir las áreas sujetas a monitoreo y seguimiento de matriz de riesgos.
- v. Cronograma de actividades: se estructurará con los siguientes elementos: Área y clase de revisión a realizar, recurso humano asignado y período de ejecución.
- vi. Recursos con que cuenta la unidad: es importante incluir un detalle de los recursos físicos y financieros, con los que cuenta la unidad de Oficialía de Cumplimiento.
- vii. Organigrama de la institución: incluir un organigrama de la institución y la ubicación de la Unidad de Oficialía de Cumplimiento.
- viii. Programa de desarrollo continuo: el Oficial de Cumplimiento es responsable del desarrollo de competencias en el personal de la unidad, para cubrir adecuadamente las revisiones incluidas en el plan de trabajo. Por lo anterior deberá plantear la necesidad de capacitación y opciones en el mercado para tal efecto.
- ix. Identificación de eventos: deben detallarse los riesgos que amenazan el alcance de objetivos de la unidad de Oficialía de Cumplimiento, así como las oportunidades de mejora a sus procesos.

2.8.4 Características.

- i. Es de corto plazo, generalmente de un año de duración.
- ii. Su horizonte es temporal.
- iii. Corresponde al ciclo presupuestal de actividades y recursos.

2.8.5 Responsables.

- i. Preparación, monitoreo y seguimiento: Oficial de Cumplimiento

- ii. Autorización del Plan Anual de Trabajo: Junta general de accionistas de la entidad.
- iii. Fiscalización: Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República (U.I.F.)

2.8.6 Aspectos importantes a considerar en su preparación.

- i. Aprobación del plan anual de trabajo por parte de la junta general de accionistas, quedando registrada en acta.**

En base al artículo No.8 del instructivo de la UIF cada uno de los requisitos para la acreditación, debe quedar soportado en punto de acta de junta general de accionistas o el máximo organismo de administración.

- ii. Velar por el cumplimiento de los requerimientos establecidos por ley.**

Tanto la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y el instructivo de la U.I.F., establecen obligaciones y requerimientos todos encaminados a la prevención, por lo tanto el plan anual de trabajo está enfocado en dar cumplimiento a los requisitos del marco legal evitando sanciones y vinculaciones con la actividad de blanqueo de activos.

- iii. Evaluación de los procedimientos de prevención adoptados en torno al giro de la empresa.**

Las agencias de viajes así como los demás sujetos obligados, en cumplimiento a lo establecido por organismos de fiscalización y supervisión, deben adoptar una serie de políticas y procedimientos entorno a su actividad económica los cuales no deben estar exentos de evaluaciones para tener una certeza que la institución no está siendo utilizada para actividades de lavado de dinero y activos.

iv. Establecer mecanismos de control para los procedimientos de prevención.

Parte fundamental de las funciones de la oficialía de cumplimiento, consiste en establecer formas de control para el desempeño de los procedimientos de prevención, que sirvan para detectar señales de alerta ante cualquier tipo de irregularidad de las operaciones de clientes, empleados y accionistas.

v. Evaluar la confiabilidad de las operaciones de los clientes, empleados y accionistas.

Identificar la inconsistencia de las operaciones evaluando la procedencia de los fondos que estén acorde al nivel ingresos del cliente todo esto poniendo en práctica una política de conocimiento e identificación del usuario, aplicable de igual manera a empleados y accionistas.

vi. Dar seguimiento a la política de debida diligencia al cliente.

La debida diligencia al cliente es parte esencial en la prevención, porque se debe establecer una política en la que se cumpla con los requisitos de identificación del cliente, con soporte de documentos mediante medios electrónicos detallándose nombre completo según documento de identidad, número de identificación tributaria, fecha de nacimiento, nacionalidad, profesión u oficio, actividad o giro del negocio.

vii. Actualización y depuración de la base de expedientes de los clientes.

Debe mantenerse una relación constante con los clientes, solicitar que ellos actualicen sus datos e información con el objetivo de fomentar relaciones comerciales libre de sesgos. Este expediente debe ser actualizado mediante una evaluación de riesgo identificado.

viii. Cumplimiento del plan anual de capacitación, incluyendo evaluaciones sobre los procedimientos de prevención.

El programa de capacitación en coordinación con el departamento de capital humano debe tener por objetivo, que todo el personal identifique situaciones anómalas, lograr una concientización sobre las consecuencias de verse involucrado en actividades de blanqueo de activos, y conocer los procedimientos de prevención adoptados por la agencia de viajes. Este plan de capacitación debe incluirse desde los accionistas hasta el personal de más bajo perfil.

ix. Reportar ante la UIF toda aquella operación catalogada como sospechosa.

Con ello se dará cumplimiento a lo establecido por la Ley y por el Instructivo, evitando que la entidad pueda verse afectada por sanciones económicas y otras de carácter jurídico.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el método hipotético deductivo, debido a que utiliza como fase inicial, la observación del fenómeno a estudiar, crea una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deduce las consecuencias, y verifica o comprueba la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia, siendo la guía a seguir por el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. Luego, se enumeran los pasos esenciales de este método: observación de la problemática a estudiar, creación de una hipótesis donde explica dicho fenómeno, presunción de las consecuencias elementales de dicha hipótesis y verificación o comprobación de los enunciados comparándolos con la experiencia.

3.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL

3.2.1 Espacial o geográfica

La investigación se ejecutó en las agencias de viaje, ubicadas en el Distrito 3 delimitado por la Alcaldía de San Salvador, el cual comprende una extensión territorial de 19.12 km², siendo el propósito de seleccionar esta zona geográfica, por el asentamiento de más de 49 agencias de viaje, por lo que resulta representativo y concluyente el diagnóstico realizado a través de la encuesta (Anexo No.1), y conforme a la muestra determinada de 21 agencias de viajes, extraída del universo que integran las 49 entidades (Anexo No.3).

3.2.2 Temporal

La investigación se preparó a partir de las reformas efectuadas a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, según el Decreto Legislativo No. 568, de fecha 05 de diciembre de 2013, publicadas en el Diario Oficial No. 9 del Tomo 402, del 16 de enero de 2014, en la que se

establecen los requisitos a cumplir por los sujetos obligados a inscribirse y acreditarse, y basadas en los resultados de la encuesta realizada durante los meses de julio y agosto de 2016.

3.3 SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO

3.3.1 Unidades de análisis

De conformidad al campo de investigación se tomaron como unidades de análisis: al Oficial de Cumplimiento o Encargado designado en las agencias de viajes, localizadas en el distrito tres del departamento de San Salvador.

3.3.2 Población y marco muestral

Se consideró como universo las 49 Agencias de Viajes, conforme al Directorio de Empresas 2015, listado proporcionado por la Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC) realizado a diciembre de 2015, y delimitadas en base al Plano geográfico del Distrito Tres del Departamento de San Salvador. (Ver Anexo No.4).

La muestra calculada para obtener la cantidad de agencias de viajes a evaluar, ha sido determinada por la fórmula estadística de población finita, siguiente:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot Z^2}{e^2(N - 1) + p \cdot q \cdot Z^2}$$

Dónde: n = Muestra objeto de estudio

N = Población = 49

Z = Coeficiente de confianza = 1.96

p = Probabilidad de éxito = 90%. Es la prevalencia esperada o valor aproximado del parámetro a evaluar que posee las características en estudio.

q = Probabilidad de fracaso = 10%. Proporción que no posee las características en estudio: $1-p$.

e = Margen de error = 10%

$$n = \frac{49(0.90)(0.10)(1.96)^2}{0.10^2(49 - 1) + (0.90)(0.10)1.96^2}$$

$$n = \frac{16.941456}{0.48 + 0.345744}$$

$$n = \frac{16.941456}{0.825744}$$

$$n = 20.51659594$$

$$n = 21$$

Conforme al resultado obtenido y para que el diagnóstico fuere satisfactorio, el equipo de investigación utilizó el muestreo aleatorio simple, a efectos de satisfacer las interrogantes planteadas en la encuesta, y para que las entidades tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionadas.

3.3.3 Variables e indicadores

Variable independiente: Modelo de riesgo como parte del Plan Anual de Trabajo enfocado en la prevención de lavado de dinero.

Variable dependiente: La prevención de manera oportuna del riesgo reputacional, legal y operacional de la entidad.

3.4 TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS

3.4.1 Técnicas y Procedimientos para la recopilación de la información

El equipo de investigación decidió utilizar la técnica de recolección de información denominada cuestionario, por la facilidad de obtención de datos y opiniones de manera inmediata, y consiste en un conjunto de preguntas que permitan responderlas de forma fácil y que soporte las variables e indicadores, para medir la eficacia en cuanto a lo que se quiere evaluar.

El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como indicadores y variables se traten de medir a través de este; y que por ello básicamente en esta investigación en particular se optó por el uso de dos tipos de pregunta:

- a) Cerradas,
- b) Abiertas.

Las preguntas de tipo “cerradas” contiene categorías o alternativas que han sido delimitadas por el equipo investigador, es decir, se presentan las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a éstas. En cuanto a estas preguntas cerradas nos dan dos alternativas o incluir varias que han sido determinadas previamente, en este último caso son las que se han empleado para darle un poco de amplitud de la respuesta, y sirven al equipo investigador para determinar que el encuestado tiene un conocimiento más amplio.

Las preguntas “abiertas” son particularmente útiles cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas de las personas, o cuando esta es insuficiente, y se realizan por medio de la Guía de Entrevista.

3.4.2 Instrumento de medición

Como instrumento se define la herramienta empleada para llevar a cabo las observaciones. Es a través de ella, que podemos registrar los datos observables representativos de los conceptos o variables que el investigador requiere. Para la presente investigación, el equipo utilizó como instrumento de medición: la encuesta, ya que por medio de un listado de interrogantes relacionadas a la problemática objeto de estudio, permite de forma personalizada y directa la exposición de preguntas y la obtención de respuestas de forma inmediata (Anexo No.1).

3.4.3 Objetivos de la encuesta

General

- Recopilar información para determinar la importancia y utilización del Plan Anual de Trabajo en la Oficialía de Cumplimiento, en el sector de Agencias de Viajes.

Específicos

- Identificar el nivel de conocimiento sobre las obligaciones en base a ley de los sujetos obligados en específico las agencias de viaje.
- Conocer el nivel de importancia que brindan las agencias de viaje a los requerimientos de las instituciones fiscalizadoras.
- Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.
- Identificar la disposición de las agencias de viaje en la implementación de procedimientos de prevención de lavado de dinero.
- Identificar si las agencias de viaje tienen conocimiento sobre el plan de trabajo para la oficialía de cumplimiento.

- Conocer si las agencias de viaje han implementado una gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero
- Verificar si las agencias de viaje identifican beneficios por la implementación de procedimientos de prevención de lavado de dinero.
- Identificar si las agencias de viaje están interesadas en una metodología para la elaboración de un plan anual de trabajo.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

3.5.1 Procesamiento de la información

Para procesar las respuestas obtenidas a través de la técnica del cuestionario, se utilizó el programa Microsoft Excel, permitiendo tabular los datos de manera ágil y fiable, generando gráficos simples y atractivos de fácil interpretación que sintetiza los resultados obtenidos.

3.5.2 Análisis de la información

A continuación, se presenta el resultado de las respuestas al cuestionario (Anexo No.5) que el equipo de trabajo elaboró para recolectar información y poder determinar la situación actual de las agencias de viaje, en lo que respecta al cumplimiento de la obligación de contar con la oficialía de cumplimiento, así como con un oficial de cumplimiento dentro de la empresa y si este conoce las responsabilidades que implica su puesto en lo relevante a la elaboración del plan anual de trabajo.

Las preguntas eran dirigidas con la intención de medir el conocimiento de los requisitos que por ley se deben de cumplirse en las agencias de viajes, por tal razón se prepararon 2 tipos de preguntas.

1. Cerradas cuya opción de respuesta era una sola: Sí o no.
2. Opción múltiple, en este tipo de interrogante podía elegir alguna o varias de las respuestas que se les presentaban.

3.5.2.1 Análisis de Preguntas Cerradas (Anexo No.6)

Se logró comprobar que respecto al conocimiento de que las agencias de viaje son sujetos obligados a cumplir la Ley de Lavado de Dinero y Activos (Pregunta No.1), que un 100% está consciente que debe cumplir dicha ley.

En lo referente a cumplir el requisito como agencia de viaje, de estar inscrita ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República (Pregunta No.2) únicamente un 10% no se encuentra cumpliendo dicho requisito, sin embargo ya iniciaron el trámite de inscripción.

A la consulta de si la agencia de viaje como entidad jurídica se encuentra trabajando en el proceso de acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República (Pregunta No.5), un 100% respondió que efectivamente ya se encuentra acreditada o en proceso de acreditación para cumplir este requisito.

Una de las respuestas más relevantes para el grupo era de conocer en qué medida las agencias de viaje ya contaban con el nombramiento de un Oficial de Cumplimiento o de un Encargado de Cumplimiento con cargo gerencial (Pregunta No.6), el resultado fue bastante preocupante pues se encontró que un 86% de las agencias de viajes aún no cuenta con un Oficial de Cumplimiento o Encargado de Cumplimiento.

No obstante, un 90% (Pregunta No.7) respondió que conoce las funciones que debe realizar el Oficial o el Encargado de Cumplimiento, sin embargo en la mayoría de casos no ha sido nombrado por cuestiones de presupuesto para asignarle un sueldo gerencial como manda la Ley.

Se determinó que ante el cuestionamiento de contar con una Oficialía de Cumplimiento en la agencia de viaje (Pregunta No.8), únicamente un 43% ya tiene un espacio físico en donde se instalaría la oficialía y podría entrar en funciones a la brevedad posible.

Un 100% de las agencias de viaje se mostraron de acuerdo en seguir un plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento para la prevención de lavado de dinero (Pregunta No.10).

Existe la necesidad de conocimiento en un 24% de las agencias de viaje, en lo relacionado a la estructura y el enfoque que debe contener un plan anual de trabajo (Pregunta No.11).

Según los resultados al cuestionamiento de ¿tiene identificados los riesgos en que pudiera incurrir por no contar con los controles necesarios para la prevención del lavado de dinero? (Pregunta No.12), un 90% de las agencias esta consciente que existen implicaciones penales en contra de los sujetos obligados que incumplan los requisitos normados en la Ley de Lavado de Dinero y Activos.

Para lo relacionado al conocimiento de todas la áreas de las agencias de viajes de los riesgos del Lavado de Dinero (Pregunta No.14) y la disposición de contar con una metodología para la implementación de un plan anual de trabajo (Pregunta No.17), hubo un 100% de aceptación en las agencias de viajes pues existe conocimiento que parte del plan anual de trabajo

es la capacitación constante del personal de distintas áreas de las empresas para el conocimiento y mitigación de actividades que puedan clasificarse como lavado de dinero.

El equipo de investigación pudo concluir que en un 86% (Pregunta No.15), el plan anual de trabajo en las agencias de viaje está preparado en base a riesgos identificados.

3.5.2.2 Análisis de Preguntas de Opción Múltiple (Anexo No.7)

Únicamente existieron 4 preguntas de opción múltiple sin embargo las respuesta continuaron siendo sugeridas por el equipo investigador, el propósito de estas era de verificar el nivel de conocimiento de los requisitos que la empresa o el oficial de cumplimiento deben realizar según la Ley de Lavado de Dinero y Activo.

Se evaluó el nivel de conocimiento de los ocho requerimientos de la Ley de Lavado de Dinero y Activos que como sujeto obligado deben cumplir las agencias de viaje (Pregunta No.3), se observó un desconocimiento del 43% en únicamente dos requerimientos.

El resultado del conocimiento de los siete requisitos necesarios para que la agencia de viaje obtenga la acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República (Pregunta No.4), mostró un desconocimiento del 33% en tres de los siete requisitos.

En lo que respecta al cumplimiento de los siete requisitos necesarios para que la agencia de viaje obtenga la acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República (Pregunta No.9), lo más notable en ser cumplidos son: con 83%, la creación de la oficialía de cumplimiento y con 67%,el nombramiento del oficial o encargado de cumplimiento, asimismo se evidencia que el 83% de las agencias de viaje, no cuentan con un plan anual de trabajo de la oficialía de cumplimiento.

Para las agencias de viaje, el beneficio más importante al cumplir el plan anual de trabajo (Pregunta No.16), sería inyectarle valor agregado a la entidad, el cual puede revelarse por la transparencia de las actividades rutinarias y reflejadas en mejor desempeño de las actividades operacionales, obteniendo un resultado de 43%, del total de las entidades encuestadas.

3.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación, fue necesario documentar y controlar las tareas, haciendo uso de un cronograma de actividades, con el cual se planificó cada etapa del proyecto investigativo, con el objeto de orientar adecuadamente la utilización de recursos y establecer una distribución temporal de las tareas a realizar.

A través de dicha herramienta, se definieron las labores a realizar, detallando cada actividad programando tiempos de ejecución e interrelacionando cada etapa entre ellas. Asimismo, este documento permitió monitorear y darle seguimiento a cada proceso, el cual aparte de estar interrelacionado es dependiente de otros temas, hasta dar por concluida la investigación.

A continuación, se presenta el cronograma de actividades, con el que se planificó el desarrollo y ejecución de la investigación:

3.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD / SEMANAS	AÑO 2016																																											
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
ACTIVIDADES POR SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPÍTULO I:PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA																																												
Situación problemática																																												
Enunciado del problema																																												
Justificación del tema																																												
Objetivos de la investigación																																												
Hipótesis																																												
Limitaciones de la investigación																																												
CAPÍTULO II:MARCO TEÓRICO																																												
Estado actual del hecho o situación																																												
Legislación aplicable																																												
Normativa técnica aplicable																																												
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN																																												
Enfoque y tipo de investigación																																												
Delimitación espacial temporal																																												
Sujetos y objeto de estudio																																												
Técnicas, materiales e instrumentos																																												
Procesamiento y análisis de la información																																												
Cronograma de actividades																																												
Presentación de resultados																																												

ACTIVIDAD / SEMANAS	AÑO 2016																																							
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
ACTIVIDADES POR SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPÍTULO IV:PROPUESTA DE SOLUCIÓN																																								
Planteamiento del caso																																								
Estructura del plan de solución																																								
Beneficios y limitantes																																								
Desarrollo de caso práctico																																								
CONCLUSIONES																																								
RECOMENDACIONES																																								
BIBLIOGRAFÍA																																								
ANEXOS																																								

3.7 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La presentación de resultados incluye dos aspectos fundamentales: Tabulación y análisis de los resultados obtenidos. La información recolectada fue posteriormente trasladada a tablas para una consolidación de datos heterogénea, permitiendo la fácil obtención de respuestas agrupadas por pregunta e inclusión ilustrativa de gráficos, haciendo uso del software Excel. Las referidas tablas y gráficos están incluidas en el anexo No.5.

3.7.1 Tabulación y Análisis de resultados

La tabulación de resultados están incluidas en el anexo No.5 y los análisis de los datos recolectados se expresan de forma gráfica a cada interrogante con su referida respuesta.

3.7.2 Diagnóstico

Al realizar la evaluación de la información recolectada, se determinaron algunos aspectos que las agencias de viaje no están cumpliendo en base al proceso de acreditación requerido por la U.I.F., lo cual se deriva en la vulnerabilidad de que las operaciones y transacciones se vean expuestas a ilícitos contemplados en la ley, generando riesgo reputacional y legal. Con base al diagnóstico se elaboró el modelo de plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento. Entre los resultados obtenidos del diagnóstico, están los siguientes:

- Se comprobó que las agencias de viajes, en su mayoría no cuentan con un plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento.
- Se determinó que desconocen la mayoría de los requisitos necesarios para obtener la acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera.
- Se verificó la falta del nombramiento de oficial de cumplimiento o designado.

3.7.2.1. Causas de la problemática

En correspondencia con los resultados obtenidos, es concluyente del total de agencias de viajes encuestadas, en afirmar que son sujetos obligados según lo dispone la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, sin embargo, existen algunas que aún no han realizado el proceso de inscripción ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República, citando justificaciones como: la empresa es pequeña, y la preocupación de ocasionar más gastos operativos al contratar un oficial de cumplimiento.

En relación a los requerimientos que deben cumplir, es destacable que algunas disposiciones no son de conocimiento para las entidades encuestadas, por la misma línea, no conocen al cien por ciento los requisitos necesarios para obtener la acreditación ante la U.I.F.

3.7.2.2. Determinación de la problemática

Se determinó que el 90% las agencias de viajes manifiestan a la fecha de realización de la encuesta, encontrarse trabajando en el proceso de acreditación, pero que la mayoría aún no cuentan con un oficial de cumplimiento o encargado para tal fin.

Es destacable que el 86% de los encuestados no han nombrado un oficial de cumplimiento o encargado, por tanto, las agencias de viajes aún les falta cumplir requisitos de acreditación, siendo importante solventarlos debido a que la ausencia de su implementación, torna vulnerable a dicho sector, haciendo énfasis en la totalidad de encuestados consideran la disposición a seguir un plan anual de trabajo, permitiéndoles cumplir no solamente con la ley, sino a realizar con mayor confianza sus actividades y mejorar controles administrativos a través del uso del citado plan . Enfocando la pregunta sobre conocer lo que contiene un plan anual de trabajo, se determinó que un 76% lo afirma, pero un 24% manifiesta desconocerlo, y que un 90% comprende los riesgos de no contar con los controles necesarios.

En su totalidad, las entidades encuestadas, afirman que la gestión de riesgos es importante para prevenir las actividades de lavado de dinero y que todas las áreas están en sintonía sobre ellos. A pesar de que observamos en la pregunta No.9, no tienen aprobado un plan anual de trabajo, las agencias de viajes tienen identificados la mayoría de riesgos operacionales que puede incurrir, pero que su mayor utilidad radica en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Concluimos con la interrogante si la entidad mostraría interés en contar con una metodología sobre la implementación de un plan anual de trabajo, y se obtuvo como respuesta que el 100% de las agencias de viajes encuestadas, están interesadas, ya que les proveería un orden sistemático, aplicable en sus actividades operacionales, y que además permita cubrir lo que requiere la Unidad de Investigación Financiera.

3.7.2.3 Propuesta de solución a la problemática

En base la inexistencia de un plan anual de trabajo y el desconocimiento en la formulación y metodología como uno de los requisitos exigidos ante la U.I.F., y determinando la necesidad que poseen las agencias de viaje, en mitigar y disponer como herramienta para la prevención del delito de lavado de dinero, se puede afirmar que el diseño de un modelo de gestión de riesgos referente a la preparación de un plan anual de trabajo, como herramienta para ser aplicada por el oficial de cumplimiento, será de gran utilidad; ya que además de agilizar su trabajo, estará apegada a la regulación jurídica y protegerá la actividad del negocio.

CAPÍTULO IV: MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO PARA LA OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJE.

4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO PRÁCTICO

Destinos Turísticos, S.A. DE C.V. es una empresa dedicada a la venta de boletos aéreos a diferentes destinos, paquetes turísticos, traslados, hoteles y asesoramiento en materia de turismo con una experiencia de quince años en el mercado salvadoreño, es miembro activo de la Asociación de Agencias de Viajes Autorizadas de El Salvador (A.V.A.).

Con la entrada en vigor de las reformas a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y considerando que en base al Artículo No.2 las agencias de viaje forman parte de los sujetos obligados, éstas además deberán cumplir con el proceso de acreditación establecido en el Artículo No.8 del instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos de la Fiscalía General de la República.

La administración de la entidad decide iniciar el proceso de acreditación, por lo que luego de analizar cada uno de los requisitos necesarios, se requiere elaborar un *modelo de gestión de riesgo referente a la elaboración de un Plan Anual de Trabajo para la Oficialía de Cumplimiento en las Agencias de Viajes* en la que se involucran las diferentes áreas de la entidad.

4.2 BENEFICIOS Y LIMITACIONES

Al término de este trabajo, es importante manifestar los beneficios y las limitaciones presentadas al equipo de investigación, durante el desarrollo y finalización del mismo.

Entre algunos de los beneficios podemos citar, los resultados que favorecen o tendrán utilidad para las entidades o sector económico de la cual, se ha hecho mención a lo largo de esta

exploración. Por limitantes, aquellos aspectos o considerandos que ejercieron o mostraron algún tipo de respuesta contraria a los objetivos propuestos para la conclusión satisfactoria del tema.

A continuación, se detallan los puntos de vista mencionados.

4.2.1 Beneficios

- Conforme a los resultados obtenidos, se demuestra que el trabajo de investigación constituye un documento de gran valor para las agencias de viajes, siendo el sector económico de interés para el equipo.
- Contribuye de igual forma un conocimiento más amplio acerca de los requisitos que debe cumplir las entidades señaladas, para la respectiva inscripción y acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera (U.I.F.), en especial en lo concerniente al plan anual de trabajo.
- Incorpora valor agregado en la imagen reputacional, al utilizar el plan anual de trabajo como una herramienta de gestión de las operaciones de la entidad y evaluar los riesgos a que se expone, definiéndose como una valiosa ayuda en la prevención de ilícitos.
- Constituye una herramienta importante para el desempeño que realice el Oficial de Cumplimiento o Designado, en las organizaciones exigidas por la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su respectivo reglamento.
- Aporta una valiosa ayuda al profesional de la Contaduría Pública, siendo un documento de consulta y de referencia, para tener una perspectiva de evaluación de riesgos y preparación del plan anual de trabajo.

4.2.2 Limitantes

- En cuanto a obtención de más información, debido a la carencia de modelos o formatos en la institución oficial delegada (U.F.I.), por la Fiscalía General de la República, y que puedan servir de apoyo para los sujetos obligados, facilitando la elaboración del plan anual de trabajo o algún otro requerimiento que exija la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su reglamento.
- Siendo las agencias de viajes, en su mayoría micro y pequeñas entidades, la disposición del personal no fue accesible en varias ocasiones por razones de horario laboral, por lo que en algunas sesiones de encuesta, las citas se prolongaron en mayor cantidad de reuniones para obtener los resultados esperados.

4.3 DESARROLLO DE CASO PRÁCTICO

La administración de la entidad decide preparar una lista de identificación de riesgos considerando las áreas siguientes: Clientes, recurso humano, proveedores, accionistas, productos, área geográfica y riesgo legal, ellas servirán de insumo para la matriz de riesgos y poder determinar aspectos en lo que deben implementar los controles en materia de prevención de lavado de dinero. Para lo cual se establece al siguiente calendarización:

Cronograma de actividades para la oficialía de cumplimiento de Destinos Turísticos, S.A.de C.V.

Actividades	May-16				Jun-16				Jul-16			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Nombramiento del Oficial de Cumplimiento												
Identificación de los riesgos y elaboración de la matriz de riesgo												
Elaboración y aprobación del manual de la debida diligencia del cliente												
Elaboración del manual para la prevención de lavado de dinero y Activos												
Elaboración y aprobación del código de ética para la agencia de viajes												
Elaboración y aprobación del plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento												
Cambio al sistema informático para el monitoreo de operaciones												
Validación del sistema integral de prevención de lavado por auditoría interna												

- a) Con fecha 16 de mayo de 2016, se tramitó el nombramiento del Oficial de Cumplimiento o Encargado, ante la Unidad de Investigación Financiera, asentado en acta 22 de Junta General Ordinaria de Accionistas.
- b) Luego de realizar el proceso de identificación de riesgos, se procedió a elaborar la matriz de riesgos presentando los resultados el 20 de mayo de 2016.
- c) Como parte del Sistema Integral de Prevención se procede a preparar el Manual de la Debida Diligencia, en la cual se pretende conocer al potencial cliente en su desempeño habitual y poder establecer una relación comercial, el 26 de mayo se expuso para su discusión y aprobación, al cual le hicieron enmiendas, procediendo a

la aprobación, la cual consta en acta número 23 de Junta General Ordinaria de Accionistas.

- d) Se elaboró el Manual para la Prevención de Lavado de Dinero y Activos el cual se presentó a la administración de sociedad para su revisión el 6 de junio de 2016 quedando asentada su aprobación en acta 24 de Junta General Ordinaria de Accionistas con fecha de mismo día.
- e) El día 16 de junio de 2016, se discutió el Código de Ética para la agencia de viajes el cual se ratificó por la administración de la sociedad un día después.
- f) Para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación se elaboró el Plan Anual de Trabajo para la Oficialía de Cumplimiento, el cual obtuvo su visto bueno el 23 de junio de 2016, para implementarse en el periodo enero a diciembre de 2017.
- g) En colaboración con el departamento de recursos humanos se presentó el plan anual de capacitación el cual se implementará en diferentes secciones con la participación de todas las áreas de la entidad aprobándose el 29 de junio de 2016.

Informe del departamento de informática

Por parte del área de informática, se está trabajando en los cambios necesarios en el sistema que ya utiliza la entidad, el cual cuenta con una serie de módulos: facturación, contabilidad, bancos y presupuestos.

Los reportes requeridos para el monitoreo de las transacciones de los clientes, son diversos, en los que destaca un sistema de alerta al momento que un cliente acumule \$1,000.00 de facturación en el periodo de un mes, independiente de las formas de pago. De acuerdo con la información anterior, se procedió a la elaboración del acta para el debido nombramiento del Oficial de Cumplimiento, quedando asentada en el libro respectivo, así:

LIBRO DE ACTAS DE JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**ACTA NÚMERO 22 SECCION DE JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS
DE LA SOCIEDAD DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V.**

A las nueve horas y treinta minutos del día dieciséis de mayo dos mil dieciséis, en las oficinas de la sociedad ubicadas en la jurisdicción de San Salvador, hallándose reunidos los Accionistas: Señores Cesar Augusto Serpas González, Pedro Pablo Varela Espinoza, Juan José Figueroa Grande y Rosa Elena Puente Duarte, por lo que estando representado y presente el cien por ciento del capital accionario de la sociedad DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V., se establece Quórum, y por unanimidad de los accionistas acuerdan instalar JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS, presidiendo de la convocatoria, de acuerdo al artículo doscientos treinta y tres del Código de Comercio, aprobándose asimismo por unanimidad la agenda siguiente:

PUNTO ÚNICO: NOMBRAMIENTO DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO O ENCARGADO ANTE LA UNIDAD DE INVESTIGACION FINANCIERA Y SUPLENTE. Se nombró como presidente de la sesión al licenciado Cesar Augusto Serpas González y como secretaria a la licenciada Rosa Elena Puente Duarte. Se procede al conocimiento de la agenda aprobada de la forma siguiente: PUNTO ÚNICO: Los accionistas por unanimidad, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 del instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos, de la Fiscalía General de la República, acuerdan nombrar como Oficial de Cumplimiento al Licenciado JOSE ANTONIO ESCOBAR ANDINO, profesional en Contaduría Pública, quien es de treinta años de edad, empleado, del domicilio de San Salvador, con Documento Único de Identidad número cero cero siete seis cinco cuatro tres dos, con Número de Identificación Tributaria cero seis cero cuatro-uno dos cero ocho ocho seis –

uno dos tres-cuatro, quien se desempeña actualmente como sub-contador de la sociedad y quien tendrá las obligaciones establecidas en el referido instructivo así como en la Ley de Lavado de Dinero y Activos y su reglamento, nombran como **SUPLENTE** al señor JUAN CARLOS LOPEZ PERLA quien es de treinta años de edad, empleado, del domicilio de San Salvador, con Documento Único de Identidad número cero uno dos ocho siete seis nueve seis cero con Número de Identificación Tributaria cero seis cero cuatro – dos nueve uno uno nueve cero- uno cero tres-dos quien posee experiencia en laboral en instituciones financieras, quien desempeñara las funciones en el caso que el PROPIETARIO se encuentre ausente, Queda así constituida la **OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO** de la sociedad DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V. Hágase saber el presente nombramiento a la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la Republica. No habiendo nada más que manifestar en la presente acta, se cierra y se firma a las diez horas y treinta minutos del día y fecha indicadas.



Lic. Cesar Augusto Serpas González
Presidente



Lic. Rosa Elena Puente Duarte
Secretaria



Pedro Pablo Varela Espinoza
Accionista



Juan José Figueroa Grande
Accionista

4.3.1 Identificación de riesgos

Para el levantamiento del inventario de riesgos se tomaron en cuenta las siguientes áreas y se confeccionaron las matrices de riesgo siguientes: clientes, recurso humano, proveedores, accionistas, producto y geográfico con la intención de efectuar un análisis detallado e incluir la mayor cantidad de transacciones que se efectúan dentro de la agencia de viajes.

Los pasos a seguir inician con la elaboración de una matriz en la que se describe el potencial evento, asignándole una probabilidad de ocurrencia y un impacto del cual se obtiene un producto cuyo resultado se ha estratificado en las escalas que se implementan para establecer el nivel de riesgo. Antes de proceder a la elaboración de la matriz de riesgos, se busca identificar si la entidad cuenta con procedimientos que puedan estar contribuyendo a la prevención y mitigación.

La intención de este proceso, es establecer las áreas críticas donde se deben implementar controles para la prevención de LA/FT, los cuales se materializaran en el plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento.

4.3.2 Determinación de áreas críticas

Para determinar las áreas críticas, implementaremos una matriz de cuatro por cuatro en la que se utilizará las escalas siguientes: Baja, moderada, alta y muy alta, como se revela a continuación.

Probabilidad	
Muy Alta	4
Alta	3
Moderada	2
Baja	1

Impacto	
Muy Alta	4
Alta	3
Moderada	2
Baja	1

Habiendo asignado valores a los eventos de riesgo en relación a la probabilidad e impacto, y conforme a los criterios técnicos y de experiencia o calificación profesional, la calificación de riesgos queda reflejada según el cuadro siguiente:

Probabilidad \ Impacto	1-Baja	2-Moderada	3-Alta	4- Muy Alta
4- Muy Alta	4	8	12	16
3-Alta	3	6	9	12
2-Moderada	2	4	6	8
1-Baja	1	2	3	4

4.3.3 Elaboración de matrices de riesgo

Por lo que al establecer cuales eventos podrían afectar la entidad, se categorizan por su nivel de riesgo con la calificación impacto multiplicada por la probabilidad, obteniendo las matrices para cada una de las áreas identificadas, en ese sentido, se ha preparado los inventarios de eventos y junto a su calificación, se han obtenido las matrices de riesgo, detalladas a continuación:

Figura No.	Matriz de Riesgo
1	Clientes
2	Recurso Humano
3	Proveedores
4	Accionistas
5	Producto
6	Área Geográfica.
7	Legal

i. Figura No.1 Matriz de riesgo para Clientes.

Clientes N° de Riesgo	Descripción	Evaluación del Riesgo				Ponderación
		Probabilidad	Impacto	Score	Control Existente	Nivel de Riesgo
1	Cientes con operaciones frecuentes en efectivo con montos arriba a \$ 3,000 .00 USD	4	4	16	No se cuenta con una política para operaciones en efectivo con montos arriba de \$ 3, 000.00 USD	Muy Alta
2	Cientes que de formar continua solicitan reembolsos de boletos o tarifas	2	3	6	Tarifas no reembolsables se explica a los clientes que existe circunstancias que no permiten devolución de dinero	Moderada
3	Cientes con transacciones que no guarden una relación con su nivel de ingresos	4	4	16	Se efectúa un evaluación para darle continuidad a la relación comercial con el cliente	Muy Alta
4	Cientes que se rehúsan a brindar información para la debida diligencia	4	4	16	Se explica a los clientes que debe contar con dicha información, se cuenta con formulario de identificación	Muy Alta
5	Establecer relación comercial con clientes que formen parte de las listas de prevención anti lavado y anti financiamiento del terrorismo	4	4	16	No se cuenta con un procedimiento establecido	Muy Alta
6	Operaciones con personas expuestas políticamente	4	4	16	No se cuenta procedimientos para la debida diligencia de personas expuestas políticamente	Muy Alta
7	Cientes con operaciones superiores a los \$ 10,000.00	4	4	16	No se cuenta con una política para operaciones en efectivo con montos arriba de \$ 1 0,000.00 USD	Muy Alta

Fuente: Elaboración propia del equipo.

ii. *Figura No.2 Matriz de riesgo para recurso humano.*

Recurso Humano	Descripción	Evaluación del Riesgo				Ponderación
		Probabilidad	Impacto	Score	Control Existente	Nivel de Riesgo
8	Ejecutivos de venta que no acaten el cumplimiento de la debida diligencia del cliente	4	4	16	No se cuenta con una política de debida diligencia	Muy Alta
9	Operaciones con documentación de soporte deficiente por parte del ejecutivo de ventas	4	4	16	Amonestación escrita con copia a expediente	Muy Alta
10	No informar sobre transacciones sospechosas por parte de clientes	4	4	16	El ejecutivo de ventas debe notificar al supervisor para efectuar el previo análisis sobre la posible operación sospechosa	Muy Alta
11	No acatar los procedimientos para la prevención de LD/FT	4	4	16	No se cuenta con procedimientos de prevención de LD/FT	Muy Alta
12	Recibir regalías que involucre la entrega de efectivo o especies por parte de los clientes	3	2	6	Por política los empleados no deben recibir regalías de ningún cliente	Moderada
13	Vinculación de los empleados con asociaciones ilícitas	1	4	4	Despido con justificación	Baja
14	Contratación de personal que formen parte de las listas de prevención anti lavado y anti financiamiento del terrorismo	1	4	4	Proceso de selección de personal exhaustivo	Baja

Fuente: Elaboración propia del equipo.

iii. *Figura No.3: Matriz de riesgo para proveedores.*

<i>Proveedores</i>		Evaluación del Riesgo				Ponderación
N° de Riesgo	Descripción	Probabilidad	Impacto	Score	Control Existente	Nivel de Riesgo
15	Soliciten pagos solo en efectivo a partir de la primer transacción como proveedores	2	3	6	Política de compras establece pagos con cheques y crédito 30 días	Moderada
16	No proporcionen toda la información requerida para ser parte de la base de proveedores	2	3	6	No se establece relación comercial con aquel proveedor que no proporcione la información requerida	Moderada
17	Proveedores que oferten bienes o servicios a precios a bajo del mercado.	3	1	3	La política de compra estable solicitar 3 cotizaciones y elaboración de cuadro comparativo para la toma de decisión	Baja
18	Proveedores tenga vinculación con personas expuestas políticamente	2	4	8	Se solicita información a los proveedores con la cual no se logra comprobar la vinculación con personas expuestas	Moderada

Fuente: Elaboración propia del equipo.

iv. Figura No.4: Matriz de riesgo para accionistas.

Accionistas N° de Riesgo	Descripción	Evaluación del Riesgo				Ponderación
		Probabilidad	Impacto	Score	Control Existente	Nivel de Riesgo
19	Pago de aportaciones sin justificación del origen de los fondos.	2	4	8	Firma ante notario de declaración jurada detallando el origen de los fondos	Moderada
20	Solicitud de prestamos frecuentes a la entidad.	3	2	6	Solicitud de préstamo aprobada por la junta general de accionistas	Moderada
21	Pagos anticipados de prestamos otorgados por la entidad sin justificación del origen de los fondos.	3	3	9	Firma ante notario de declaración jurada detallando el origen de los fondos	Alta
22	Vinculación de accionistas con personas políticamente expuestas	1	4	4	No se cuenta procedimientos para la debida diligencia de personas expuestas políticamente	Baja
23	Accionistas que encuentren dentro de las listas de prevención anti lavado y anti financiamiento del terrorismo	1	4	4	No se cuenta con un procedimiento de verificación	Baja

Fuente: Elaboración propia del equipo.

v. *Figura No.5: Matriz de riesgo para producto.*

<i>Producto</i>	Descripción	Evaluación del Riesgo				Ponderación
		Probabilidad	Impacto	Score	Control Existente	Nivel de Riesgo
24	Emisión de boletos aéreos sin previa consulta de las listas de prevención anti lavado y anti financiamiento del terrorismo	4	4	16	No se cuenta con un procedimiento de verificación	Muy Alta
25	Alquiler de vehículos en el extranjero a personas que formen parte de las listas de prevención anti lavado y anti financiamiento del terrorismo	4	4	16	No se cuenta con un procedimiento de verificación	Muy Alta
26	Emisión de boletos aéreos con destinos a países que formen parte de la lista de países no cooperantes del GAFIC	2	4	8	No se cuenta con un procedimiento de verificación	Moderada

Fuente: Elaboración propia del equipo.

Figura No.6: Matriz de riesgo para Area geográfica

<i>Geográfico</i>	Descripción	Evaluación del Riesgo				Ponderación
		Probabilidad	Impacto	Score	Control Existente	Nivel de Riesgo
27	La agencia tiene presencia en todo el territorio nacional, El Salvador es parte del llamado triangulo del norte	1	4	4	No se cuenta con un procedimiento establecido	Baja

Fuente: Elaboración propia del equipo.

Figura No.7: Matriz de riesgo legal

<i>Legal</i>	Descripción	Evaluación del Riesgo				Ponderación
		Probabilidad	Impacto	Score	Control Existente	Nivel de Riesgo
28	No completar con el proceso de acreditación ante la U.I.F.	4	4	16	La administración de la sociedad decidió trabajar en el proceso de acreditación	Muy Alta
29	Ocultar, recibir dinero u otros bienes y no informar a la autoridades luego de conocer su origen, que provienen del cometimiento de un delito	4	4	16	No se cuenta con un procedimiento establecido	Muy Alta
30	Establecer contratos que contribuyan a encubrir la naturaleza, origen y ubicación de ganancias o bienes provenientes del cometimiento de un delito	3	4	12	No se cuenta con un procedimiento establecido	Alta
31	No informar a la U.I.F., en el plazo de cinco días hábiles operaciones en efectivo mayores o iguales a \$ 1,000.00 o que sean consideradas sospechosas.	4	4	16	No se cuenta con un procedimiento establecido	Muy Alta
32	No contar con un plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento de la agencia de viajes	4	4	16	Se debe elaborar en base a riesgos y ser aprobado por la administración de la sociedad	Muy Alta

Fuente: Elaboración propia del equipo.

4.3.4 Preparación de tabla de calificación y mapa de riesgo

Conforme al inventario de eventos de riesgo obtenidos de las matrices anteriores, se totalizaron la cantidad de 32 riesgos, que podrían causar daño legal y reputacional a la agencia de viajes, y que al clasificarlos según la tabla siguiente, nos muestra la agrupación y clase de nivel de riesgo: “Muy alto”, la entidad se puede ver afectada por 16 eventos; en cuanto a nivel de riesgo “Alto”, se tiene un total de dos evento; de riesgo “Moderado”, la cantidad de ocho riesgos y de riesgo “Bajo”, se determinaron un total de seis eventos.

Cuadro resumen de resultados por clasificación de riesgos

	Recurso Humano	Proveedores	Accionistas	Producto	Geográfico	Clientes	Legal	Total
Muy Alta	4	0	0	2	0	6	4	16
Alta	0	0	1	0	0	0	1	2
Moderada	1	3	2	1	0	1	0	8
Baja	2	1	2	0	1	0	0	6

Datos para mapa de riesgos.

En el cuadro posterior, se muestra el total de eventos de riesgo, la probabilidad u ocurrencia y la calificación de impacto, por lo que de acuerdo a la tabulación se procede a elaborar el mapa de riesgos, estableciendo el nivel de criticidad y su respectiva representación conforme al color asignado.

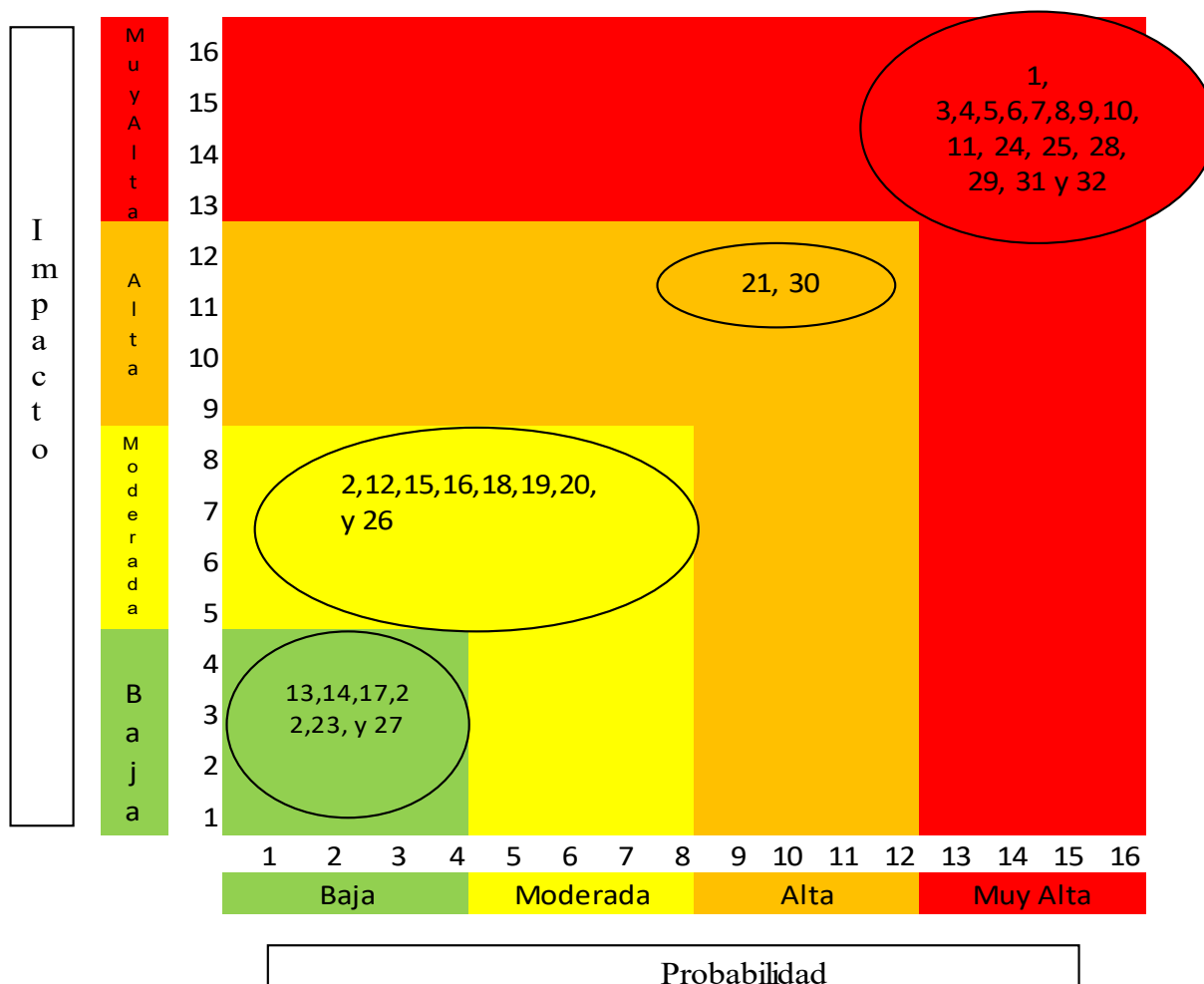
Tabla de calificación de riesgos

N° de Riesgo	Probabilidad (X)	Impacto (Y)	Score
1	4	4	16
2	2	3	6
3	4	4	16
4	4	4	16
5	4	4	16
6	4	4	16
7	4	4	16
8	4	4	16
9	4	4	16
10	4	4	16
11	4	4	16
12	3	2	6
13	1	4	4
14	1	4	4
15	2	3	6
16	2	3	6
17	3	1	3
18	2	4	8
19	2	4	8
20	3	2	6
21	3	3	9
22	1	4	4
23	1	4	4
24	4	4	16
25	4	4	16
26	2	4	8
27	1	4	4
28	4	4	16
29	4	4	16
30	3	4	12
31	4	4	16
32	4	4	16

La tabla de calificación de riesgos permite calificar en términos numéricos, el nivel de criticidad determinado para cada evento, por lo que la obtención de esta valoración facilita la ubicación en el mapa de riesgos y representa una visión de cómo se encuentra ubicada la entidad

afectada por sucesos imprevistos e implementar las políticas que permitirán hacer frente a dichos riesgos. A continuación, se ubican los elementos de la tabla de calificación de riesgos, con el objeto de describir la ubicación de ellos, conforme al nivel de riesgo.

Mapa de Riesgos.



Simbología:

- Área crítica se ubican aquellos riesgos en los que deben existir mayores controles.
- Área de riesgos con probabilidad e impacto alta.
- Área de riesgos con probabilidad e impacto moderada.
- Área de riesgos con probabilidad e impacto baja.

Conforme al gráfico, se ubicaron los riesgos de mayor impacto asociando los eventos con numérico secuencial individual y delimitándola por áreas para su fácil identificación.

4.3.5 Preparación del cronograma de plan anual de trabajo

Luego de haber obtenido las matrices basadas y definidas por los posibles eventos generadores de riesgo, se requiere elaborar el cronograma del plan anual de trabajo, el cual es preciso estructurarlo conforme a los siguientes elementos y agregando los siguientes campos, conforme al modelo adjunto:

- a) Título del documento: “Cronograma de Plan anual de trabajo”,
- b) Objetivo general y específico, acción estratégica.
- c) Secuencia o correlativo de actividad,
- d) Descripción de la actividad,
- e) Tiempo estimado de ejecución de cada actividad, especificando la cantidad de días a invertir, incluyendo fecha de inicio y final de la actividad,
- f) Procedimiento, metodología o técnica a utilizar para materializar las actividades propuestas.

Para el caso práctico se incorpora el Cronograma para el año 2017, dentro del Plan anual de trabajo para el mismo año en mención, el cual figura como anexo.

4.4 CRONOGRAMA PARA INSCRIPCION DE EMPRESA CLASIFICADA COMO APNFD ANTE LA U.I.F. Y NOMBRAMIENTO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO O DESIGNADO.

4.4.1 Cronograma de actividades para el proceso de inscripción de empresa ante la U.I.F.

Actividades	PLAZO	
	DESDE	HASTA
Inscripción de Empresa ante la U.I.F.	01/01/2016	30/09/2016
Completar formulario de inscripción de sujeto obligado en página web de U.I.F.	01/01/2016	31/03/2016
Nombramiento del Oficial de Cumplimiento	01/06/2016	30/06/2016
Identificación de los riesgos y elaboración de la matriz de riesgo	01/07/2016	15/07/2016
Elaboración y aprobación del manual de la debida diligencia del cliente	01/08/2016	30/08/2016
Elaboración del manual para la prevención de lavado de dinero y Activos	01/08/2016	30/08/2016
Elaboración y aprobación del código de ética para la agencia de viajes	01/08/2016	30/08/2016
Elaboración y aprobación del plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento	01/09/2016	30/11/2016
Validación del sistema integral de prevención de lavado por auditoria interna	01/12/2016	15/12/2016

4.4.2 Requisitos para obtener la acreditación ante la U.I.F.

El proceso para obtener la acreditación de la UIF consiste en presentar en esa dependencia de estado, por medio de un escrito y someter para su aprobación los siguientes procesos implementados dentro de la empresa:

- 1) Acreditar la existencia de una unidad de cumplimiento.
- 2) Acreditar la designación de un Oficial de cumplimiento o encargado con rango gerencial por el máximo órgano de administración de la sociedad.
- 3) La aprobación por el máximo órgano de administración de la entidad, de los manuales de cumplimiento o sistema integral de prevención, consistente en un instructivo que

desarrolle los procedimientos específicos que la entidad adopta para protegerse del lavado de dinero, el cual debe cumplir con los estándares nacionales e internacionales.

- 4) Acreditar la elaboración de un plan de trabajo de la oficialía de cumplimiento.
- 5) Acreditar la implementación de un programa de capacitación constante de todo su personal.
- 6) Acreditar la existencia de un sistema de carácter informático o automatizado para efectuar análisis de riesgo de forma oportuna y eficaz.
- 7) Acreditar la existencia de un sistema de auditoría, para probar la eficacia integral del programa de prevención y cumplimiento contra el lavado de dinero.

4.5 FORMATO DE PLAN ANUAL DE TRABAJO Y SU CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.



DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V.

Colonia Escalón, pasaje Istmania, No.23, San Salvador, El Salvador
Tel.2256-4567 correo electrónico: destinos@gmail.com

PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO

PARA EL PERIODO COMPRENDIDO DEL:

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

Elaborado por: Oficial de Cumplimiento	Revisado por: Gerente General	Aprobado por: Junta General de Accionistas
Fecha: 20/11/2016	Fecha: 23/11/2016	Fecha: 26/11/2016

Contenido

INTRODUCCION	iv
A. ANTECEDENTES	5
B. OBJETIVOS	5
B.1. Objetivo General	5
B.2. Objetivos Especificos	6
C. ALCANCE	6
C.1 Finalidad del plan.	6
D. ESTRATEGIAS	7
D.1 Cumplimiento del marco regulatorio	7
D.2 Vigilancia de operaciones	7
D.3 Información ante la U.I.F.	7
E. ORGANIGRAMA	8
F. ACTIVIDADES: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	8
F.1. Normativa en prevención de lavado de activos	8
F.2 Política “Conozca a su Cliente”	10
F.2.1 Actividades	11
F.2.2 Procedimientos de control	11
F.3 Política “Conozca su recurso humano”	12
F.3.1 Actividades	12
F.3.2 Procedimientos de control	12
F.4. Política “Conozca su proveedor”	13
F.4.1 Actividades	13
F.4.2 Procedimientos de control	13
F.5 Política “Conozca sus Accionistas”	13
F.5.1 Actividades	13
F.5.2 Procedimientos de control	14
F.6 Política “Conozca su Mercado”	14
F.6.1 Actividades	14
F.6.2 Procedimientos de control	14
F.7. Política de Capacitación	14
G. MONITOREO	15
G.1 Monitoreo de aplicación de política: “Conozca a su cliente”	15
G.2. Monitoreo de aplicación de política: “Conozca su recurso humano”	16
G.3. Monitoreo de aplicación de política: “Conozca su proveedor”	16
G.4. Monitoreo de aplicación de política: “Conozca sus accionistas”	16
G.5. Monitoreo de aplicación de política: “Conozca su mercado”	17
H. REPORTES	17
H.1. Presentación de Informes y Reportes	17
I. METODOLOGÍA	18
I.1. Planificación	18
I.2. Ejecución	18
J. RECURSOS	18
K. CONFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	19
L. BASES LEGALES Y TÉCNICAS	19
M. ANEXOS AL MODELO DE PLAN ANUAL DE TRABAJO	20

ANEXO "A": CRONOGRAMA DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO

ANEXO "B": CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

ANEXO "C": FORMULARIO DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO

ANEXO "D": FORMULARIO DE DEBIDA DILIGENCIA DEL CLIENTE

ANEXO "E": FORMULARIO DE DECLARACION JURADA

ANEXO "F": FORMULARIO DE REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

ANEXO "G": FORMATO DE PLAN DE CAPACITACION EN PREVENCION DE LAV.

INTRODUCCION

El presente plan anual de trabajo está diseñado para cumplir con las disposiciones legales contenidas en el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos y en lo exigible contemplado en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos.

Por lo que este documento está orientado al establecimiento e implementación de políticas y procedimientos de control que contribuyan a prevenir acciones derivadas del blanqueo de dinero comprometiendo el prestigio y honorabilidad de la entidad.

Para la debida ejecución del plan anual de trabajo, se requiere que la institución cuente previamente con la instalación de la Oficialía de Cumplimiento y la preparación de los sistemas automatizados, formularios y demás documentos necesarios que sirvan de apoyo para monitorear y controlar las operaciones económicas y las relaciones comerciales que mantenga la sociedad con los diversos usuarios.

Por lo que el plan anual de trabajo, contribuirá de forma sistemática y organizada a seguir un camino de acción de las actividades operativas y reduciendo significativamente los riesgos en que pudiere incurrir como consecuencia de las relaciones comerciales que mantenga la entidad.

PLAN ANUAL DE TRABAJO OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO PARA EL AÑO 2017.

A. ANTECEDENTES

En virtud de las disposiciones legales y normativa emitidas por la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República (U.I.F.), con la finalidad de prevenir el lavado de activos y financiamiento al terrorismo, se han establecido procedimientos de control y seguimiento detallados en el Plan Anual de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento para el año 2017, mismos que involucran a accionistas, empleados, clientes y proveedores que mantengan relaciones comerciales con la agencia de viajes Destinos Turísticos, S.A. de C.V..

En lo sucesivo, se referirá a Destinos Turísticos, S.A. de C.V., como la agencia de viajes, entidad, empresa o algún término que haga alusión a la compañía.

B. OBJETIVOS

B.1. Objetivo General

La Oficialía de Cumplimiento le corresponde coordinar, vigilar, y cumplir las disposiciones legales y normativas internas y externas para prevenir el lavado de activos en la realización de las operaciones de los accionistas, empleados, clientes y proveedores de la agencia de viajes, a fin de evitar que la entidad pueda ser utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero y otros bienes provenientes de actividades ilícitas relacionadas con el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

B.2. Objetivos Específicos

- Observar y hacer cumplir las disposiciones legales, normativa, manual interno y procedimientos implementados en materia de prevención de lavado de activos.
- Establecer políticas y procedimientos internos que permitan a todos los socios, empleados, clientes y proveedores de la agencia de viajes, contar con criterios objetivos y técnicos en materia de prevención de lavado de activos.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos tomando como referencia el Manual de Prevención de Lavado de Activos de la agencia de viajes “Destinos Turísticos, S.A. de C.V.”

C. ALCANCE

C.1 Finalidad del plan.

Se pretende contar con un plan que coordine las actividades de prevención, cubriendo todas las áreas de la organización.

Las políticas, procedimientos y demás actividades vinculadas a la prevención de lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, involucran a todas las áreas operativas de la agencia de viajes, de su casa matriz y sucursales, siendo obligación de todos los accionistas, empleados, clientes y terceros que mantengan relaciones comerciales con la agencia de viajes, y acatar las disposiciones que en materia de prevención de lavado de activos sean dispuestas por los diferentes organismos de control.

D. ESTRATEGIAS

D.1 Cumplimiento del marco regulatorio

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, externas e internas emitidas por la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República (U.I.F.), de los organismos reguladores y de control en lo relativo a la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo y por las políticas establecidas por la agencia de viajes Destinos Turísticos, S.A. de C.V., a través de las herramientas diseñadas y del Manual de Control Interno vigente para la prevención del lavado de activos.

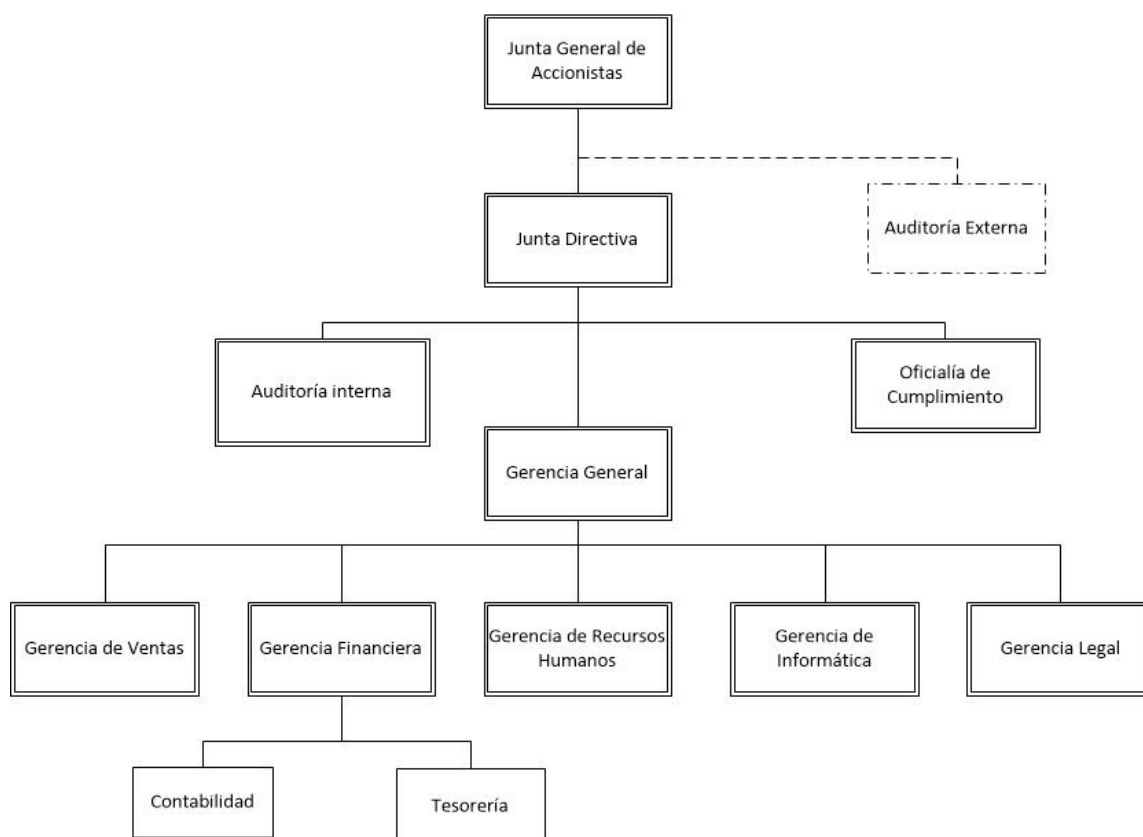
D.2 Vigilancia de operaciones

- Monitorear las operaciones de socios y clientes y evaluar la confiabilidad de la información financiera analizada para detectar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas posiblemente vinculadas con delitos de lavado de activos y su oportuno reporte a la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República (U.I.F.).

D.3 Información ante la U.I.F.

- Reportar información confiable y de forma efectiva a la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República (U.I.F.) y a los Organismos de control vigentes en las estructuras definidas para el efecto.

E. ORGANIGRAMA



F. ACTIVIDADES: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

F.1. Normativa en prevención de lavado de activos

Para la adecuada ejecución del plan anual de trabajo, se considerará en lo que concierne a la agencia de viajes, la siguiente normativa técnica, legal y formularios:

Normativa legal:

Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos

- ✓ Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos
- ✓ Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos (Acuerdo No.085)

Normativa técnica:

- ✓ Manual de Prevención de Lavado de Activos.
- ✓ Código de Ética y Conducta (Anexo “II”)

Formularios:

- ✓ Formulario de Transacciones en Efectivo (Anexo “III”)
- ✓ Formulario de Debida Diligencia del Cliente (Anexo “IV”)
- ✓ Formulario de Declaración Jurada (Anexo “V”)
- ✓ Formulario de Reporte de Operaciones Sospechosas (Anexo “VI”)
- ✓ Formato de Plan de Capacitación en prevención de lavado de dinero (Anexo “VII”)

F.2 Política “Conozca a su Cliente”

La debida diligencia consiste en desarrollar las acciones que sean necesarias para conocer adecuadamente a los clientes, reforzando el conocimiento de aquellos que por su actividad o condición sean sensibles al lavado de activos o al financiamiento del terrorismo y, en general, cumplir con todas y cada una de las obligaciones establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos y su Reglamento, en el Manual para la Prevención, en el Código de Conducta y Ética y en las disposiciones emitidas para el sujeto obligado en materia de prevención del lavado de dinero y activos de la manera más eficiente y diligente posible. (RAMIREZ, 2011)

La piedra angular de todo buen programa de cumplimiento es la adopción e implementación de políticas y procedimientos de debida diligencia para los clientes, en especial los que presentan alto riesgo de lavado de dinero. El objetivo de estos procedimientos es permitir a la entidad predecir con relativa certeza los tipos de transacciones que probablemente realizará un cliente.

Estos procedimientos ayudan a determinar en qué momento las transacciones pueden ser potencialmente sospechosas. El concepto de la debida diligencia del cliente está definida por: “El conjunto de políticas, procedimientos y medidas diferenciadas de control interno razonablemente más rigurosas, profundas, exigentes y exhaustivas que las entidades deben diseñar y aplicar a los clientes clasificados como de alto riesgo, a partir del análisis de los factores de riesgos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, y de acuerdo con los resultados de la matriz de calificación de nivel de riesgo.

F.2.1 Actividades

- Revisión de la base de datos de clientes para determinar la calidad de la información y cumplimiento de los procesos de actualización.
- Verificación y validación de información y documentación de los expedientes de los clientes, los cuales deben contener información veraz, confiable y segura.
- Recabar y verificar el listado de los clientes que igualan o superan el umbral de USD \$3,000.00, con el anexo “C”, formulario de transacciones en efectivo.
- Realizar el monitoreo de operaciones a los accionistas y clientes de la agencia de viajes verificándolo y contrastándolo en base a su perfil transaccional y alertas que el sistema de prevención de lavado emita.
- Realizar la búsqueda de accionistas y clientes en listas nacionales y de observados internacionales en el sistema de prevención de lavado emitidas por la OFAC (Office of Foreign Assets Control of the US Department of the Treasury / Oficina de Control de Activos Extranjeros, por sus siglas en inglés).

F.2.2 Procedimientos de control

- Dar seguimiento permanente a las operaciones y transacciones que los clientes realizan en la entidad a fin de detectar operaciones inusuales e injustificadas.
- Revisión mensual de las remesas determinando la frecuencia y monto, a fin de determinar irregularidades.

- Revisión de las operaciones de crédito que se hayan cancelado antes de su fecha de vencimiento original, así como las operaciones no habituales al contado de clientes que adquieran productos o servicios.

F.3 Política “Conozca su recurso humano”

F.3.1 Actividades

- Coordinar con el departamento de recursos humanos en la actualización de la documentación requerida para los empleados, según lo establece el manual de prevención de lavado de dinero y activos.
- Realizar el monitoreo de operaciones económicas que realice el capital humano de la agencia de viajes de forma semestral, comparándolo con su perfil de ingreso y de este modo identificar operaciones inusuales en un tiempo adecuado.
- Recibir del departamento de recursos humanos los resultados del análisis patrimonial de aquellos empleados que presentan un crecimiento de sus activos superior al 100%.

F.3.2 Procedimientos de control

- Monitorear permanentemente las operaciones y transacciones económicas del recurso humano para descartar operaciones inusuales e injustificadas, en cuyo caso el informe será conocido por la Junta General de Accionistas.

F.4. Política “Conozca su proveedor”

F.4.1 Actividades

- Revisión del cumplimiento de la política a través del expediente de cada proveedor.
- Realizar la búsqueda de proveedores en listas nacionales y de observados internacionales en el sistema de prevención de lavado emitidas por la OFAC (Office of Foreign Assets Control of the US Department of the Treasury / Oficina de Control de Activos Extranjeros, por sus siglas en inglés).

F.4.2 Procedimientos de control

- Dar seguimiento permanente a las operaciones y transacciones que los proveedores realizan en la entidad a fin de detectar operaciones inusuales e injustificadas.
- Revisión de la base de datos de proveedor para determinar la calidad de la información y cumplimiento de los procesos de actualización.

F.5 Política “Conozca sus Accionistas”

F.5.1 Actividades

- Garantizar la legitimidad de las transacciones de los accionistas relacionadas con la entidad, mediante procedimientos de control interno.
- Solicitarles información si tienen vinculación con personas políticamente expuestas.

F.5.2 Procedimientos de control

- Verificación de la procedencia de las operaciones que realicen los accionistas y que tengan relación con la entidad.
- Se requiere obtener de los accionistas: Solicitud de información como: Declaración de Bienes, Declaración de Impuesto sobre la Renta anual, Declaración jurada a la entidad en relación a integridad personal de cada accionista.

F.6 Política “Conozca su Mercado”**F.6.1 Actividades**

- Revisión de las actividades económicas y no económicas que han tenido crecimiento en el mercado o cambios en sus estadísticas, para tener un enfoque de análisis frente a los grupos económicos de nuestros socios.

F.6.2 Procedimientos de control

- Coordinar con el personal de la entidad, la presentación de señales de alerta que se detecten en el mercado para prevenir el ingreso de dineros ilícitos a la entidad.

F.7. Política de Capacitación

- Capacitación al recurso humano sobre la normativa en prevención de lavado de activos y procedimientos de control interno para el efecto. Dar a conocer a accionistas, y miembros del comité de cumplimiento las funciones que cada uno tiene en materia de Prevención de lavado de activos.

- Capacitar a los nuevos funcionarios y empleados que se vinculen a la entidad sobre la normativa en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Responder consultas e inquietudes del personal de la entidad relacionadas con la naturaleza de las transacciones frente a la actividad económica y correcto ingreso de la información en la base de datos y sobre la normativa en prevención de lavado de activos.
- Capacitación del oficial de cumplimiento titular y suplente en materia de prevención de lavado de activos.

G. MONITOREO

G.1 Monitoreo de aplicación de política: “Conozca a su cliente”

- Efectuar seguimiento permanente a las operaciones y transacciones que los clientes realizan en la entidad a fin de detectar operaciones inusuales e injustificadas.
- Dar seguimiento a los procedimientos de la debida diligencia establecidos a través de pruebas selectivas de la documentación soporte de las transacciones.
- Elaboración de un perfil transaccional de nuestros clientes en la que se debe considerar niveles de ingresos, frecuencia consumo, formas de pago, operaciones de crédito o contado.
- Evaluación de los criterios de identificación requeridos en la debida diligencia de ser necesario ampliarlos o actualizarlos.

G.2. Monitoreo de aplicación de política: “Conozca su recurso humano”

- Monitorear permanentemente las operaciones y transacciones del capital humano, para descartar operaciones inusuales e injustificadas, en cuyo caso el informe será conocido por la Junta General de Accionistas.
- Medir el desempeño de los colaboradores ante las políticas y procedimientos de control implementados para la prevención de lavado de activos en la agencia de viaje.
- Verificación acerca del cumplimiento del Código de Ética y Conducta por parte del recurso humano.

G.3. Monitoreo de aplicación de política: “Conozca su proveedor”

- Evaluar el proceso de adquisición, contrataciones de bienes o servicios que se realicen con los diversos proveedores a la entidad.
- Verificar que los proveedores no efectúen regalías al recurso humano de la entidad.
- Evaluación de la información proporcionada por los proveedores, requerida para el establecimiento de una relación comercial o contractual.

G.4. Monitoreo de aplicación de política: “Conozca sus accionistas”

- Determinar la legalidad de las operaciones, a través de la verificación de la procedencia de las operaciones que tengan los accionistas en relación con la agencia de viajes, entre ellas: préstamos a la entidad, aportaciones, solicitud de préstamos, liquidaciones de gasto.

- Mantener actualizada información como: Declaración de Bienes, Declaración de Impuesto sobre la Renta anual, Declaración jurada a la entidad en relación a integridad personal del accionista, así como si tuviere relaciones con personas expuestas políticamente.

G.5. Monitoreo de aplicación de política: “Conozca su mercado”

- Coordinar con el personal de la entidad, la presentación de señales de alerta que se detecten en el mercado para prevenir el ingreso de dineros ilícitos a la entidad.
- Identificar las fuentes de información que contribuyan a establecer indicadores que contribuyan al análisis de las tendencias del mercado.

H. REPORTE

H.1. Presentación de Informes y Reportes

- Revisión y descarga semanal de la base de datos emitida por la OFAC, y la verificación de la base de clientes en el sistema de control de listas emitidas por otros organismos.
- Presentar el Plan Anual de Trabajo a Junta General de Accionistas, durante el mes de diciembre de cada año, para revisión y aprobación.
- Elaboración trimestral y anual de los informes de la oficialía de cumplimiento para la Junta General de Accionistas.
- Remitir a la U.I.F., el plan anual de trabajo de la oficialía de cumplimiento para el nuevo año, así como el informe de actividades anuales del año recién terminado.
- Remitir a la U.I.F., el oficio de actualización de datos del oficial de cumplimiento titular y suplente.

- Informe resumen dirigido a la Junta General de Accionistas, que describirá la situación externa en que se desarrolla la empresa, competitividad y afectación de aspectos legales, económicos, políticos.
- Informar a la Unidad de Investigación Financiera (U.I.F.), sobre la capacitación impartida a los funcionarios, empleados y directores de la entidad en materia de prevención de lavado de activos.
- Remitir a la U.I.F., el Formulario de Transacciones en Efectivo (Anexo “III”) con la información mensual correspondiente.
- Remitir a la U.I.F., mensualmente los reportes establecidos en el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la prevención de Lavado de activos.

I. METODOLOGÍA

I.1. Planificación

Comprende la formulación del plan de trabajo y cronograma de actividades de la oficialía de cumplimiento para el año 2017.

I.2. Ejecución

Se refiere a las actividades de revisión, observación y análisis, de las operaciones de clientes, proveedores, recurso humano y accionistas con el objeto de hacer cumplir con las políticas de prevención de lavado de activos, descritas en el cronograma del plan anual de trabajo adjunto.

J. RECURSOS

La entidad cuenta con un departamento de sistemas que contempla la ejecución y control de las operaciones a través de red conectada a las terminales que utiliza el personal de las

diferentes áreas, de tal manera que al revisar no ocasione interferencia e interrupción de tareas tanto para el Oficial de Cumplimiento como para los demás empleados que laboran en ella.

K. CONFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

La Unidad de Cumplimiento está conformada por:

Oficial de Cumplimiento: Lic. José Antonio Escobar Andino

Oficial de Cumplimiento Suplente: Sr. Juan Carlos López Perla

L. BASES LEGALES Y TÉCNICAS

El plan anual de trabajo de la agencia de viajes “Destinos Turísticos, S.A. de C.V.”, se ha respaldado en las siguientes bases técnicas y legales:

- ✓ Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento.
- ✓ Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos (Acuerdo No.085)
- ✓ Las cuarenta recomendaciones del G.A.F.I.
- ✓ Manual Interno de Prevención del Lavado de Activos de la agencia de viajes “Destinos Turísticos, S.A. de C.V.
- ✓ Código de Ética y Conducta
- ✓ Las cuarenta recomendaciones del G.A.F.I.

M. ANEXOS AL MODELO DE PLAN ANUAL DE TRABAJO

Dentro del plan anual de trabajo:

ANEXO “I” : CRONOGRAMA DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO

Incluidos en los anexos generales:

ANEXO “II” : CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

ANEXO “III”: FORMULARIO DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO

ANEXO “IV”: FORMULARIO DE DEBIDA DILIGENCIA DEL CLIENTE

ANEXO “V” : FORMULARIO DE DECLARACION JURADA

ANEXO “VI”: FORMULARIO DE REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

ANEXO “VII”: FORMATO DE PLAN DE CAPACITACION EN PREVENCION DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS

ANEXO "I": CRONOGRAMA DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V." Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017					
UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO					
No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	
ACCION ESTRATEGICA: Verificación de los documentos, manuales y herramientas de la oficialía de cumplimiento, que estos este acordes a requerimientos legales					
1. VALIDAR QUE LA OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LA PREVENCIÓN					
1.1	Validar la Inscripción de Empresa ante la U.I.F.	1	2/1/2017	2/1/2017	Proceso de inscripción en línea, sitio Web de la Unidad de Investigación Financiera
1.2	Verificarel formulario de inscripción de sujeto obligado en página web de U.I.F	1	3/1/2017	3/1/2017	Proceso de inscripción en línea, sitio Web de la Unidad de Investigación Financiera
1.3	Nombramiento del Oficial de Cumplimiento	1	4/1/2017	4/1/2017	Verificar el acta de Junta General Ordinaria de Accionistas, que incluya el nombramiento del Oficial de Cumplimiento y auxiliar.
1.4	Identificación de los riesgos y elaboración de la matriz de riesgo	2	5/1/2017	6/1/2017	Revisar el inventario de riesgos y las respectivas matrices
1.5	Validar el manual de la debida diligencia del cliente	3	9/1/2017	11/1/2017	Carta de aprobación por parte de la Junta General de Accionistas y solicitud de aprobación por parte de la U.I.F.
1.6	Revisar el manual para la prevención de lavado de dinero y Activos				Carta de aprobación por parte de la Junta General de Accionistas y solicitud de aprobación por parte de la U.I.F.
1.7	Revisar el código de ética para la agencia de viajes				Carta de aprobación por parte de la Junta General de Accionistas y solicitud de aprobación por parte de la U.I.F.
1.8	Validar el plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento				Carta de aprobación por parte de la Junta General de Accionistas y solicitud de aprobación por parte de la U.I.F.
1.9	Validación del sistema integral de prevención de lavado por auditoria interna	2	12/1/2017	13/1/2017	Pruebas piloto, utilización de herramientas de bases de datos para generación de reportes, que incluyan los atributos a evaluar por la Oficialía.

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO
AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V."
 Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017



UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	
ACCION ESTRATEGICA: Cumplir con el marco regulatorio en Prevención de Lavado de Dinero y Activos.					
2. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL					
2.1	Actualizar, revisar, y difundir el Manual de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos.	9	2/1/2017	10/1/2017	Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, actualizado con fecha de aprobación y autorización de Junta Directiva.
2.2	Ejecutar la aplicación de la debida diligencia, de las políticas, procedimientos y regulaciones y demás exigencias conforme al marco regulatorio para prevenir el lavado de dinero y de activos de acuerdo al marco regulatorio.	12	1/2/2017	17/2/2017	Las políticas de control están basadas en la normativa del país y las recomendaciones de organismos externos

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO
AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V."
 Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017



UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	
ACCION ESTRATEGICA: Verificar el cumplimiento a la política "Conozca a su Cliente"					
3. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL					
3.1	Evaluación de la aplicación de los procedimientos de la "devida diligencia" de acuerdo a la normativa vigente y al Manual de Prevención de Lavado de Activos.	7	20/02/2017	28/02/2017	Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo de acuerdo a la normativa vigente
3.2	Monitorear las operaciones y transacciones por encima y debajo del umbral de acuerdo a parámetros establecidos	250	02/01/2017	31/12/2017	El sistema informático, cuenta con reportes de facturación por clientes revelando atributos tales como: Monto acumulado, formas de pago, frecuencia, límite de crédito, del cual se bajará información del sistema de facturación de la Agencia de Viajes.
3.3	Adquirir la base de sindicatos y homónimos de la U.I.F., GAFI, misma que será validada con las accionistas, clientes, empleados y proveedores con el carácter de información reservada.	10	15/04/2017	30/04/2017	Adquirir base de datos de acuerdo a requisitos exigidos por la U.I.F.
3.4	Establecer el procedimiento y monitoreo de la actualización de la base de sindicatos de la U.I.F.	4	02/05/2017	05/05/2017	Mantener las bases actualizadas, de listados emitidos por la OFAC
3.5	Revisión de los expedientes y documentación adjunta de clientes.	22	01/07/2017	31/07/2017	Verificar que los expedientes de clientes contengan información establecida y actualizada al año 2017.

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO
AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V."
 Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017



UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	
ACCION ESTRATEGICA: Verificar el cumplimiento a la política "Conozca a su Cliente"					
3. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL					
3.6	Monitorear permanentemente las operaciones o transacciones de la entidad, a fin de detectar operaciones inusuales e injustificadas.	250	02/01/2017	31/12/2017	Transacciones monitoreadas diariamente derivadas de la facturación, sea al contado o crédito.
3.7	Monitorear el origen de las precancelaciones de créditos, por medio de una declaración jurada.	10	07/08/2017	18/08/2017	Determinar el origen de las precancelaciones, solicitando Declaración jurada que manifieste la fuente de los fondos utilizados para cancelar el crédito.
3.8	Elaboración y presentación del informe en base a resultados de la política conozca su cliente.	2	01/08/2017	03/08/2017	Informe resumen de las actividades realizadas. y resultados obtenidos.

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO
AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V."
 Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017



UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	
ACCION ESTRATEGICA: Verificar el cumplimiento a la política "Conozca a su recurso humano"					
4. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL					
4.1	Revisión de los documentos aplicados a los empleados de acuerdo a la normativa vigente (incluida la declaración juramentada de bienes y de no haber cometido actividades ilícitas)	10	04/09/2017	15/09/2017	Revisión de la documentación tales como: Declaración de Bienes, Declaración de Impuesto sobre la Renta anual, Declaración jurada a la entidad en relación a integridad personal del empleado, Constancia de la Policía Nacional Civil y Constancia de Antecedentes Penales.
4.2	Revisión de la situación patrimonial de los empleados.	10	18/09/2017	29/09/2017	Determinar si la situación patrimonial del empleado tuvo variaciones en el transcurso del año recién pasado, conforme a documentación proporcionada y detallada con anterioridad, así como a cambios súbitos de incremento en posesión de bienes y valores, determinados a través de la observación e indagación testimonial.
4.3	Aplicar las políticas de selección y contratación de personal que contemplen la verificación de antecedentes personales y laborales	250	02/01/2017	31/12/2017	Cumplimiento de requisitos y perfil del candidato y facilidad de sujetos a verificación de referencias laborales y personales.
4.4	Monitoreo de posibles inusualidades y alertas de empleados, y en caso que aplique reportar a la U.I.F. con los mismos procedimientos establecidos para el cliente	19	19/06/2017-- --- 20/11/2017	30/06/2017-- --- 30/11/2017	Declaración testimonial del empleado, el cual para protección del mismo personal cuenta con adecuados canales de comunicación y señales de alerta.
4.5	Reportar a Junta Directiva, un informe acerca de la no aplicación de las políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos que impliquen responsabilidad de los empleados	2	04/12/2017	05/12/2017	Acción de personal con copia a Gerencia de Recursos Humanos.

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO
AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V."
 Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017



UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	
ACCION ESTRATEGICA: Verificar el cumplimiento a la política "Conozca a su Proveedor"					
5 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL					
5.1	Revisión del cumplimiento de la política a través del expediente de cada proveedor.	15	17/04/2017	05/05/2017	Revisar los Contratos, Declaraciones juradas.
5.2	Confirmaciones si los proveedores mantienen relación con personas políticamente expuestas, de no proporcionar la información requerida, la agencia rehusará seguir manteniendo relaciones comerciales con el proveedor.	Esta actividad será al inicio de la relación contractual o comercial			Procedimientos adicionales con aquellos proveedores que tengan relación con personas políticamente expuestas, a través de confirmaciones.
5.3	Elaboración y presentación del informe en base a los resultados obtenidos	4	08/05/2017	12/05/2017	Informe mensual describiendo en términos generales la integridad moral del personal y reportando casos sospechosos que fueron monitoreados y sancionados en su oportunidad.

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO
AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V."
 Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017



UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	
ACCION ESTRATEGICA: Verificar el cumplimiento a la política "Conozca a los accionistas"					
6 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL					
6.1	Garantizar la legitimidad de las transacciones de los accionistas relacionadas con la entidad, mediante procedimientos de control interno.	4	05/06/2017--04/12/2017	09/06/2017--08/12/2017	Verificación de la procedencia de las operaciones que tengan relación con la entidad, entre ellas prestamos a la entidad, aportaciones, solicitud de prestamos, liquidaciones de gasto
6.2	Solicitarles informacion si tienen vinculacion con personas políticamente expuestas.	4	05/06/2017--04/12/2017	09/06/2017--08/12/2017	Solicitud de información como: Declaración de Bienes, Declaración de Impuesto sobre la Renta anual, Declaración jurada a la entidad en relación a integridad personal del accionista.

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO
AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V."
 Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017



UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCION DE LAVADO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	
ACCION ESTRATEGICA: Verificar el cumplimiento a la política "Conozca a su Mercado"					
7 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL					
7.1	Ejecución de las Matrices de riesgo para la Prevención de Lavado de Dinero y Activos, con la información a diciembre de 2016	15	01/05/2017	15/05/2017	Preparación de matrices de cliente, proveedor, recurso humano, accionistas, producto, area geográfica, legal.
7.2	Elaboración del informe en base a los resultados obtenidos	2	16/05/2017	18/05/2017	Informe resumen que describirá la situación externa en que se desarrolla la empresa, competitividad y afectación de aspectos legales, económicos, políticos.

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO
AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V."
 Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017



UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	
ACCION ESTRATEGICA: Entrega de informes, estructuras y reportes a Organismos de Control (U.I.F.) y Junta Directiva.					
8 POLITICAS DE CUMPLIMIENTO CON LA INSTITUCION REGULADORA (U.I.F) Y JUNTA DIRECTIVA.					
8.1	Remitir a la Unidad de Investigación Financiera, los datos e información para la actualización de la calificación y acreditación del oficial de cumplimiento	22	02/01/2017	31/12/2017	Solicitud a la U.I.F.
8.2	Remitir a la Unidad de Investigación Financiera, el Manual de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, actualizado y aprobado por la Junta General de Accionistas	eventual	01/02/2017	28/02/2017	Cuando se realicen cambios en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos.
8.3	Remitir a la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República, el plan anual de trabajo de la Unidad de Cumplimiento, con el informe anual de cumplimiento de los objetivos en materia de prevención de lavado de activos	30	01/11/2017	30/11/2017	El Plan de Trabajo es del año en curso y el informe de actividades es del año transcurrido
8.4	Coordinar para que dentro del plazo establecido, la Unidad de Cumplimiento cuente con los formatos establecidos por la U.I.F., y el entorno informático adecuado para facilitar el envío de información a la U.I.F.	8	01/02/2017	10/02/2017	Memorándum a Informática para encargo de actividad requerida con la preparación, ejecución y mantenimiento de los sistemas y red informática.

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO
AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V."
 Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017



UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	
ACCION ESTRATEGICA: Entrega de informes, estructuras y reportes a Organismos de Control (U.I.F.) y Junta Directiva.					
8.5	Remitir en línea a la U.I.F., los reportes sobre operaciones y transacciones económicas e inusuales de acuerdo a la normativa e instructivos correspondientes (Reportes de Operaciones Sospechosas y otros requerimientos por la institución reguladora U.I.F.)	eventual	5 Días hábiles del mes siguiente	5 Días hábiles del mes siguiente	Confirmación de validación exitosa, obtenida al finalizar el envío de información en línea (Envío de R.O.S. de acuerdo a instructivo de la U.I.F.)
8.6	Establecer los procedimientos para el archivo de documentación de la unidad de cumplimiento, en cuanto a reportes, formatos y R.O.S., remitidos previamente a la U.I.F., de acuerdo al marco regulatorio.	2	5 Días hábiles del mes siguiente	5 Días hábiles del mes siguiente	Archivo de información en medios impresos y respaldo en medios electrónicos, bajo caja fuerte.
8.7	Remitir a la U.I.F., el informe anual de las actividades de capacitación	1	30/01/2017	30/01/2017	El informe de capacitación es del año transcurrido
8.8	Respuesta a requerimientos y oficios recibidos de los organismos de control	250	02/01/2017	31/12/2017	Atender los requerimientos y elaborar respuestas a la brevedad posible.
8.9	Coordinar las Convocatorias de las sesiones de Junta Directiva.	4	A realizarse cinco días hábiles antes de la presentación de informes a Junta Directiva	27/03/2017-- 27/06/2017-- 27/09/2017-- 29/12/2017	Circular convocando reunión con Junta Directiva.
8.10	Presentar a la Junta Directiva, los informes trimestrales y anuales de la gestión realizada en la Unidad de Cumplimiento, y los reportes por operaciones inusuales y sospechosas (R.O.S.)	4	Informes trimestrales	03/04/2017-- 04/07/2017-- 04/10/2017-- 05/01/2018	Informes trimestrales a presentar en los primeros días del mes siguiente. Informe anual a presentar en los primeros quince días del mes de enero de cada año.

CRONOGRAMA DE PLAN ANUAL DE TRABAJO
AGENCIA DE VIAJES "DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V."
 Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2017



UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Procedimiento, metodología o técnica a utilizar
		Duración (Días hábiles)	Inicio	Fin	

ACCION ESTRATEGICA: Programar la ejecución de capacitaciones, calendarización y evaluación.

9. POLITICAS DE CAPACITACION

9.1	Impartir talleres de capacitación con temas actualizados y de aplicación, dirigido especialmente a las áreas relacionadas con los procesos de prevención y al personal nuevo	15	06/03/2017-- 13/03/2017-- 20/03/2017	10/03/2017-- 17/03/2017-- 24/03/2017	Se ha planificado las jornadas de capacitación en prevención de lavado de dinero y activos, dirigido a todos los funcionarios. Al personal nuevo se entrenará de acuerdo a su incorporación.
9.2	Aplicación de mecanismos de evaluación a los participantes para medir el cumplimiento de los objetivos establecidos	3	10/03/2017-- 17/03/2017-- 24/03/2017	10/03/2017-- 17/03/2017-- 24/03/2017	Al final de la semana de capacitación se efecturara una evaluacion sobre los temas impartidos. La capacitacion se impartira por grupos.
9.3	Asesorar al personal sobre temas de prevención del lavado de activos y demás consultas relacionadas con las políticas, los procesos y procedimientos internos	250	Esta actividad, de consulta se ejecutar en el momento que se requiera.		Preguntas y respuestas a través de correo electrónico.
9.4	Monitorear que el Manual sea consultado y aplicado por los empleados.	20	10/04/2017- 14/08/2017	14/04/2017-- 18/08/2017	Formulario firmado por el personal de haber recibido el Manual, de comprensión y aplicación del mismo.

CONCLUSIONES

- Para las agencias de viaje, es de su conocimiento las obligaciones y requerimientos establecidos a partir de las reformas a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, pero a la vez carecen de un asesoramiento adecuado por parte de la Unidad de Investigación Financiera como institución fiscalizadora, siendo necesario el desarrollo de herramientas metodológicas para el cumplimiento satisfactorio de dichos requerimientos por parte de las entidades dedicadas al sector económico de agencias de viaje.
- Las agencias de viaje como parte de los sujetos obligados, se encuentran clasificadas en el segmento de las APNFD, comprobándose en esta investigación que algunas agencias de viaje tienen dificultades para el proceso de acreditación para cumplir con los requisitos exigidos en el instructivo de la U.I.F.
- Todas las empresas clasificadas en el rubro de las agencias de viajes, están expuestas a enfrentarse a transacciones, operaciones o relaciones comerciales con personas u organizaciones que pretendan efectuar operaciones de lavado de dinero, esto es debido por su intermediación y por los montos que reflejan las operaciones derivadas del precio de los servicios que ofertan y por sus múltiples formas de pago.
- Las agencias de viaje, actualmente no poseen un sistema de gestión de riesgo. Asimismo, se comprobó que en su gran mayoría aun no cuentan con el nombramiento de un oficial de cumplimiento para establecer sus procedimientos de prevención.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las instituciones fiscalizadoras o reguladoras, establecer mecanismos de asesoramiento más adecuados conforme a las diferentes actividades económicas desarrolladas por los sujetos obligados conforme a la ley, con el objeto que estos puedan dar cumplimiento a las obligaciones y requerimientos para la prevención de lavado de dinero y activos.
- Se sugiere a las agencias de viaje, implementar un sistema de prevención basado en riesgos, lo cual les permitirá establecer, valorar, monitorear y controlar los posibles eventos que puedan presentarse en el desarrollo cotidiano de sus actividades. Este proceso les brindará los indicadores donde se deben establecer controles para la prevención de lavado, los cuales se deben reflejar en cada uno de los requisitos necesarios para la obtención de la acreditación ante la U.I.F.
- Se aconseja a las agencias de viajes tomar en cuenta los criterios para la determinación del origen de los fondos, la debida diligencia del cliente, identificar si la transacción efectuada por el cliente guarda relación con sus ingresos, con la intención de reducir los riesgos en sus operaciones diarias.
- Se recomienda a las agencias de viaje que asignen un oficial de cumplimiento, o encargado que dirija la oficialía para dar cumplimiento al artículo no.14 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, así mismo se les aconseja implementar un modelo de gestión de riesgos que el equipo investigador les propone y adaptarlo a sus necesidades.

GLOSARIO

Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD): Son todas las empresas de diferentes sectores económicos que no forman parte del sistema financiero de un país, y que tienen asignada la calidad de sujetos obligados para la prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Agencias de Viajes: Empresa asociada al turismo, cuyo oficio es la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes, como por ejemplo: transportistas (aerolíneas, cruceros), servicio de alojamiento (hoteles), con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos.

BASILEA: Es un conjunto integral de reformas elaborado por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea para fortalecer la regulación, supervisión y gestión de riesgos del sector bancario.

C.I.C.A.D.: Comisión Interamericana para el Control del Abuso de Drogas. Es el foro político del hemisferio occidental para tratar el problema de las drogas. La Secretaría Ejecutiva de la CICAD apoya a la Comisión mediante el fortalecimiento de las capacidades humanas e institucionales y la canalización de los esfuerzos colectivos de sus Estados miembros para reducir la producción, tráfico y consumo de drogas ilegales.

Contraparte: Persona o grupo de personas que se opone a otra en cualquier materia.

Cualitativo: Es un adjetivo que se emplea para nombrar a aquello vinculado a la cualidad (el modo de ser o las propiedades de algo).

Cuantitativo: Es un adjetivo que está vinculado a la cantidad. Este concepto, por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas.

Cuestionario: Conjunto de preguntas utilizadas para la recopilación de información de una persona.

Debida Diligencia del Cliente: Es el conjunto de políticas, procedimientos y medidas diferenciadas de control interno razonablemente más rigurosas, profundas, exigentes y exhaustivas que las entidades deben diseñar y aplicar a los clientes clasificados como de alto riesgo, a partir del análisis de los factores de riesgos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, y de acuerdo con los resultados de la matriz de calificación de nivel de riesgo.

Encuesta: Estudio detallado mediante la recopilación de información para después analizarla.

G.A.F.I.: Grupo de Acción Financiera Internacional.

G.A.F.I.C.: Grupo de Acción Financiera del Caribe. Es una organización de estados y territorios de la cuenca del Caribe que han acordado poner en práctica contramedidas comunes contra el lavado de dinero y la financiación del terrorismo.

G.A.F.I.L.A.T.: Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica. Es una organización intergubernamental de base regional que agrupa a 16 países de América del Sur, Centroamérica y América de Norte para combatir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, a través del compromiso de mejora continua de las políticas nacionales contra ambos temas y la profundización en los distintos mecanismos de cooperación entre los países miembros.

Gestión de riesgos: Es un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.

Grupo de los 7 (G-7): Se denomina Grupo de los siete (o con el numerónimo G7 o G-7) a un grupo informal de países del mundo cuyo peso político, económico y militar es tenido aún por relevante a escala global. Está conformado por Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón y Reino Unido.

Lavado de activos y financiamiento al terrorismo (LA/FT): Se refiere al conjunto de procedimientos o mecanismos aplicados cualquier operación, transacción, acción u omisión encaminada a dar apariencia de legitimidad o legalidad a bienes o activos, pretendiendo ocultar el origen ilícito.

Modelo: Representación que se sigue como pauta en la realización de algo, en otras palabras, es aquello que se toma como referencia para tratar de producir algo igual.

O.E.A.: Organización de Estados Americanos. La Organización fue fundada con el objetivo de lograr en sus Estados Miembros, como lo estipula el Artículo 1 de la Carta del mismo organismo, "un orden de paz y de justicia, fomentar su solidaridad, robustecer su colaboración y defender su soberanía, su integridad territorial y su independencia".

Oficial de Cumplimiento: Es el funcionario designado por la Junta Directiva y responsable de velar por el cumplimiento del marco regulatorio aplicable. El Oficial debe ocupar como mínimo un cargo gerencial dentro de la organización, contar con suficiente facultad de independencia, a efecto de gestionar los riesgos asociados con el lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo.

O.N.U.: Organización de las Naciones Unidas. Es la mayor organización internacional existente. Se define como una asociación de gobierno global que facilita la cooperación en asuntos como el Derecho internacional, la paz y seguridad internacional, el desarrollo económico y social, los asuntos humanitarios y los derechos humanos.

Operación sospechosa o irregular: Es la operación poco usual o aquella que se encuentran fuera de los patrones de transacciones habituales, y las que no sean significativas pero si periódicas, sin fundamento económico o legal evidentes, asimismo aquellas operaciones inconsistentes o que no guarden relación con el tipo de actividad económica del cliente (Instructivo U.I.F, artículo 6, inciso 4).

Plan Anual de Trabajo: Un plan de trabajo es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo.

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Todas las referencias al riesgo para esta investigación, se refieren al riesgo de blanqueo de capitales o financiación al terrorismo.

Riesgos asociados al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo: Se considera así a los riesgos a través de los cuales se materializan estos son: reputacional, legal, operativo o aquellos riesgos inherentes a su actividad.

Riesgo legal: Las instituciones deben de cuidar la imagen o reputación ante el público que atienden, evitando verse envueltas en situaciones en las cuales su ente regulador por algún incumplimiento a las leyes que rigen la prevención del lavado de dinero, imponga multas.

Riesgo operacional: Riesgo a que todas y cada una de las operaciones que se lleven a cabo no sean efectuadas de manera eficiente, de modo que cumplan con los estándares de calidad requeridos y respaldadas por los principios de las mismas instituciones cooperativistas.

Riesgo político: Es el de involucramiento de miembros que se dedican a actividades relacionadas con el lavado de dinero y vincularlos a puestos dentro de las instituciones y con cargos importantes, pretendiendo hacer vulnerable la implementación y modificación de leyes, reglamentos, etc. , con respecto a castigos sanciones para los involucrados.

Riesgo reputacional: Representa la posibilidad de perder credibilidad y ahuyentar a los socios como a personas interesadas a formar parte de ella. Puede darse por el bajo grado de confianza que la empresa muestra y como la calidad de sus controles debe ir en función del tamaño de la entidad. Otra forma de reconocer este riesgo es de imagen, debido a que cualquier persona tanto natural como jurídica, que se vea implicada directa o indirectamente y se le descubra la implicación en casos de lavado, acarrea problemas de credibilidad para clientes, proveedores y otras partes que componen a la sociedad por medio de las relaciones y negocios con ellos.

Señales de alerta: Son los hechos, situaciones, eventos, cuantías, indicadores cuantitativos y cualitativos, razones financieras y demás información que la empresa determine como relevante, a partir de los cuales se puede inferir oportuna y prospectivamente, la posible existencia de un hecho o situación que escapa a lo que la empresa determine como normal.

Tipologías de operaciones de LA/FT: Es el conjunto de técnicas, procedimientos, operaciones o manipulaciones utilizadas por la delincuencia para lavar activos.

Bibliografía

- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR. (23 de diciembre de 1998). Decreto No.498. *Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos*. El Salvador.
- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR. (31 de enero de 2000). Decreto No.2. *Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos*. El Salvador.
- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR. (1 de julio de 2013). Acuerdo No.085 Diario Oficial. *Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos*. El Salvador.
- EL DIARIO DE HOY. (21 de junio de 2006). Empleados de agencia de viajes. *Nacionales*.
- GAFI.Normas Internacionales Contra el Blanqueo de Capitales, Financiación del Terrorismo y la Proliferación. (27 de julio de 2012). *GAFI.Normas Internacionales Contra el Blanqueo de Capitales, Financiación del Terrorismo y la Proliferación*. Obtenido de <http://www.aranzadi.es/blanqueodecapitales/pdf/4.40recomendacionesgafi.pdf>
- GAFISUD. (29 de junio de 2012). *GAFISUD. Las recomendaciones del GAFI*. Obtenido de <http://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/recommendations/pdfs/FATF-40-Rec-2012-Spanish.pdf>
- <http://www.uif.gob.sv/prorroga-para-el-registro-ante-la-uif/>. (4 de 4 de 2016). *Unidad de Investigación Financiera*. Obtenido de <http://www.uif.gob.sv/>
- INTERAMERICAN USA. (2015). *Interamerican USA*. Obtenido de <http://interamerican-usa.com/articulos/Lavado-dinero/Lav-din-Modalidades.htm>
- NACIONES UNIDAS. Oficina contra la Droga y el Delito. (6 de octubre de 2004). <http://www.antilavadodedinero.com/>. Obtenido de http://www.antilavadodedinero.com/5N9QWSudC6AdtLtbtJ8VnJBxsuDJPzU/pdf_docs/convencciones20de20las20naciones20unidas.pdf
- NORMA BAUTISTA, H. C. (12 de octubre de 2013). *OEA. Aspectos Dogmáticos, Criminológicos y Procesales del Lavado de Activos*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_reptom_libro.pdf
- ORMELLA, C. (23 de abril de 2014). *Carlos Ormella. Norma ISO 31000 de Riesgos Corporativos*. Obtenido de http://www.criptored.upm.es/descarga/ISO_31000_riesgos_corporativos.pdf
- RAMIREZ, J. A. (6 de Marzo de 2011). <http://jarbulur.blogspot.com>. Obtenido de <http://jarbulur.blogspot.com/2011/03/la-debida-diligencia-en-la-prevencion.html>
- RIVAS, E. (junio de 2013). *netorivasblog.com*. Obtenido de <http://netorivasblog.com/mas-sobre-lavado-de-dinero-en-e/>
- SURLATINA CONSULTORES. Mauricio Castro.El nuevo estándar ISO para la gestión del riesgo. (14 de abril de 2010). *El nuevo estándar ISO para la gestión del riesgo*. Obtenido de

http://www.surlatina.cl/contenidos/archivos_articulos/13-el%20nuevo%20estandar%20iso%20para%20la%20gestion%20del%20riesgo.pdf

UIF.GOB.SV. (4 de 4 de 2016). *Unidad de Investigacion Financiera*. Obtenido de <http://www.uif.gob.sv/prorroga-para-el-registro-ante-la-uif/>

UNODC Modelo de Administracion del Riesgo de LAFT y Contrabando. (3 de febrero de 2015). <https://www.unodc.org>. Obtenido de https://www.unodc.org/documents/colombia/2015/Julio/Modelo_de_Administracion_del_Riesgo_de_LAFT_y_Contrabando_web.pdf

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXOS A LA INVESTIGACION DE CAMPO

- ANEXO No.1: Modelo de encuesta.
- ANEXO No.2: Modelo de carta acreditando al equipo la toma de encuesta.
- ANEXO No.3: Universo determinado para encuesta.
- ANEXO No. 4: Mapa topográfico del distrito tres del municipio de San Salvador.
- ANEXO No. 5: Análisis e interpretación de resultados.
- ANEXO No. 6: Tabulación de preguntas cerradas.
- ANEXO No. 7: Tabulación de preguntas de opción múltiple.

ANEXOS AL PLAN ANUAL DE TRABAJO

- ANEXO “I” : Cronograma del Plan Anual de Trabajo
- ANEXO “II” : Código de Ética y conducta.
- ANEXO “III” : Formulario de transacciones en efectivo.
- ANEXO “IV” : Formulario de debida diligencia del cliente.
- ANEXO “V” Formulario de declaración jurada.
- ANEXO “VI” : Formulario de reporte de operaciones sospechosas.
- ANEXO “VII” : Formato de plan de capacitación en prevención de lavado de dinero y de activos.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



ENCUESTA PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES

TEMA: "MODELO DE GESTION DE RIESGOS REFERENTE A LA ELABORACION DE UN PLAN ANUAL DE TRABAJO PARA LA OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR"

OBJETIVO: Recopilar información para determinar la importancia y utilización del Plan Anual de Trabajo en la Oficialía de Cumplimiento, en el sector de Agencias de Viajes.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección de información contiene una serie de preguntas, conteste o seleccione lo que considere pertinente a cada interrogante.

Objetivo: Indagar acerca del conocimiento de los requerimientos de ley para los sujetos obligados en específico las agencias de viaje

Indicador: Conocimientos normativos en materia de prevención de lavado de dinero

1. En base al artículo No.2 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, ¿las agencias de viaje forman parte de los sujetos obligados?

1. SI 2. NO

Objetivo: Conocer el nivel de importancia que brindan las agencias de viaje a los requerimientos de las instituciones fiscalizadoras.

Indicador: Conocimientos normativos en materia de prevención de lavado de dinero

2. ¿La entidad jurídica con la que opera la agencia de viaje está inscrita ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República?

1. SI 2. NO



Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento sobre las obligaciones en base a ley de los sujetos obligados en específico las agencias de viaje

Indicador: Requerimientos legales y de prevención de riesgos.

3. ¿Cómo sujeto obligado cuales de los siguientes requerimientos son de su conocimiento, para cumplimiento de acuerdo a ley?

Requerimientos	Marcar con "X"
1. Reporte de operaciones sospechosas	
2. Política interna de debida diligencia	
3. Archivo y conservación de documentación de operaciones	
4. Archivo y conservación de identificación de clientes	
5. Capacitación al personal para identificar situaciones sospechosas	
6. Establecimiento de auditoría interna para verificar el cumplimiento	
7. Políticas de conducta para funcionarios y empleados	
8. Controlar las operaciones que realicen sus clientes que sobrepasen las cantidades marcadas por la ley (10,000.00 USD) en efectivo.	

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento sobre las obligaciones en base a ley de los sujetos obligados en específico las agencias de viaje

Indicador: Requerimientos legales y de prevención de riesgos.



4. ¿Conoce los requisitos necesarios para que la agencia de viaje obtenga la acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la Republica?

Requisito	Si	No
1.Creacion de la oficialia de cumplimiento.		
2. Nombramiento del oficial de cumplimiento o encargado.		
3. Sistema integral de prevención contra el lavado de dinero (manuales)		
4.Plan de Trabajo Anual de la Oficialía de Cumplimiento		
5.Plan Anual de Capacitación		
6.Implementación de Sistema Manual o Automatizado para el monitoreo de transacciones		
7. Sistema de auditoría para evaluar el programa de cumplimiento.		



Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.

Indicador: Requerimientos legales y de prevención de riesgos.

5. ¿Actualmente la agencia de viaje como entidad jurídica se encuentra trabajando en el proceso de acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera?

1. SI 2. NO

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.

Indicador: Requerimientos legales y de prevención de riesgos.

6. ¿Tienen nombrado un oficial de cumplimiento o encargado de cumplimiento con cargo gerencial?

1. SI 2. NO

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.

Indicador: Requerimientos legales y de prevención de riesgos.

7. ¿Conoce las funciones del oficial de cumplimiento o encargado de cumplimiento?

1. SI 2. NO



Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.

Indicador: Requerimientos legales y de prevención de riesgos.

8. ¿Cuenta con una oficialía de cumplimiento en la agencia de viaje?

1. SI 2. NO

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.

Indicador: Requerimientos legales y de prevención de riesgos.

9. ¿De los siguientes requisitos para obtener la acreditación ante la UIF, cuales ya están aprobados por la administración de la entidad?

Requisito	Si	No
1. Creación de la oficialía de cumplimiento.		
2. Nombramiento del oficial de cumplimiento o encargado.		
3. Sistema integral de prevención contra el lavado de dinero (manuales)		
4. Plan de Trabajo Anual de la Oficialía de Cumplimiento		
5. Plan Anual de Capacitación		



6. Implementación de Sistema Manual o Automatizado para el monitoreo de transacciones		
7. Sistema de auditoría para evaluar el programa de cumplimiento.		

Objetivo: Identificar la disposición de las agencias de viaje en la implementación de procedimientos de prevención de lavado de dinero.

Indicador: Planteamiento y adecuación de nuevas políticas.

10. ¿Estaría dispuesto a seguir un plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento de para la prevención de lavado de dinero dentro de la agencia de viaje?

1. SI 2. NO

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje tienen conocimiento sobre el plan de trabajo para la oficialía de cumplimiento

Indicador: Implementación de procedimientos.

11. ¿Dentro de los requisitos para la acreditación, se encuentra la elaboración de un plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento conoce usted la estructura y el enfoque que debe contener dicho plan?

1. SI 2. NO

Objetivo: Conocer si las agencias de viaje han implementado una gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero

Indicador: Información adecuada para la gestión de riesgos.



-
12. ¿Cómo agencia de viaje tiene identificados los riesgos en que pudiera incurrir por no contar con los controles necesarios para la prevención del lavado de dinero?

1. SI 2. NO

Objetivo: Conocer si las agencias de viaje han implementado una gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero

Indicador: Información adecuada para la gestión de riesgos.

13. ¿Considera importante la gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero dentro de la actividad económica de la agencia de viaje?

1. SI 2. NO

Objetivo: Conocer si las agencias de viaje han implementado una gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero

Indicador: Información adecuada para la gestión de riesgos.

14. ¿Dentro de las diferentes áreas de la agencia de viajes, gerencias, administrativos, y ventas existe un conocimiento sobre los riesgos del lavado de dinero y de activos?

1. SI 2. NO

Objetivo: Conocer si las agencias de viaje han implementado una gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero

Indicador: Información adecuada para la gestión de riesgos.



15. ¿El Plan Anual de Trabajo está preparado en base a riesgos?

1. SI 2. NO

Objetivo: Verificar si las agencias de viaje identifican beneficios por la implementación de procedimientos de prevención de lavado de dinero

Indicador: Planteamiento y adecuación de nuevas políticas.

16. ¿Cuál de los siguientes beneficios consideraría importantes al cumplir con el Plan Anual de Trabajo?

Parámetro	Marque casilla
1. Valor agregado a la entidad	
2. Cumplimiento de los objetivos de la entidad	
3. Mejor desempeño del profesional	
4. Otros (Especifique):	

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están interesadas en una metodología para la elaboración de un plan anual de trabajo.

Indicador: Consideración de nuevos pronunciamientos.

17. ¿Estaría interesado en contar con una metodología sobre la implementación efectiva de un Plan Anual de Trabajo?

1. SI 2. NO



Estimados señores

Agencia de Viajes:

Reciban un cordial saludo de parte de los estudiantes egresados de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

El motivo de la presente es para solicitar su valiosa colaboración en el sentido de contestar nuestra encuesta de recolección de información, la cual servirá para desarrollar nuestro trabajo de graduación y elaborar un diagnóstico de investigación sobre: "MODELO DE GESTION DE RIESGOS REFERENTE A LA ELABORACION DE UN PLAN ANUAL DE TRABAJO PARA LA OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO EN LAS AGENCIAS DE VIAJE DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR", cuyo objetivo radica en proponer un modelo de plan anual de trabajo que contribuya a cumplir con el requisito legal y como herramienta para el desempeño de la Oficialía de Cumplimiento, por lo que la información que pueda brindarnos para llevar a cabo la consecución del referido esfuerzo, será tratada con estricta confidencialidad y profesionalismo.

Atentamente,

Integrantes del equipo de investigación: B54

Erick Humberto Chanta García

Francis Antonio Mejía Álvarez

Walter Abel Munguía Rojas

Carlos Nicolás Fernández Linares

Docente Director

Universo determinado para encuesta.

Anexo No.3

No.	CiiuRV	Actividad	NombreComercial	Direccion	TEL
1	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AGENCIA DE VIAJES ARIEL	Carrt a Sta Tecla Colonia San Benito Loc 208-D C C Feria Rosa	2243-2437
2	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	PLANET TOURS, S.A. DEC.V.	Col San Benito Av La Revolución No 3	2212-0520
3	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AGENCIA TRANSMUNDO, S.A DEC.V	Col Escalón Cl del Mirador No 4932 Loc B	2263-1899
4	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AGENCIA CONTINENTAL DE VIAJES	Col Escalón 83 Av Sur No 1040	2264-4931
5	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AMATE TRAVEL	Avenida Masferrer Norte 139	25107605
6	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	ANNA'S TRAVEL SERVICE, S.A DEC.V	3a Calle Poniente Shafick Handal 3737,	22098800
7	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	UTRAVEL SERVICE, S.A. DEC.V.	Avenida De La Revolucion, Calle No 3	2212-0566
8	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	VIAJES EUROMUNDO, S.A DEC.V	Blvd del Hipodromo Edif Inlama No 645	2209-0455
9	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	INTER TOURS, S. A DEC. V.	91 avenida norte edificio Balám Quitzé local 1-A, Paseo General	22636188
10	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AEROJET TRAVEL AGENCY, S.A. DEC.V.	PsGral Escalón Y99 Av Nte Edif Atlantic Center 2ONvl Loc 25	2264-5170
11	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AGENCIA DE VIAJES ESCAMILLA, S.A DEC.V.	Centro Comercial Galerías, Primer Nivel Local 115	2559-1000
12	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AGENCIA DE VIAJES SKYTRAVEL	Col Escalón 63 Av Nte Edif La Montaña Loc 16	2260-5008
13	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AGENCIA DE VIAJES TURINTER	Alam Manuel Enrique Araujo C C Plaza Jardín Edif A 2do Planta.	2223-0166
14	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	OPERACIONES TURISTICAS INTERNACIONALES, S.A DEC.V.	Col Escalón 79 Av Sur y Cl Cuscatlán Edif Plaza Cristal Loc 2-4	22065502
15	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	COSMOS TRAVEL AGENCY	Alameda Roosevelt y Edificio la Centroamericana, Local 104, 59 Aver	25289080
16	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	ALL AMERICAN TRAVEL	Centro Comercial Villas Españolas, Local B-1y C-, Paseo Gral. Escalón	22366000
17	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	EVA TOURS, S. A DEC. V.	Col Escalón 3 Cl Pte No 3737	2209-8888
18	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	VISA TRAVEL, S. A. DEC. V.	Col San Benito Plaza Suiza 2o Nvl Loc L-6	2298-4541
19	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AGENCIA DE VIAJES BETTY TOURS, S. A. DEC. V.	Col Escalón 1 Cl Pte No 4625	2263-7456
20	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	SUTTER TOURS	C C Feria Rosa Cl a Sta Tecla Loc 125-B	2243-3700
21	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	LINDA TRAVEL AGENCY	Colonia Roma 67 Av Sur y Pje Carbonell No 12	2298-2714
22	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AMERICAS TOURS S.A DE C.V.	Alam Roosevelt Col Flor Blanca No 3022	2260-5476
23	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	SERVIAJES, S.A DEC.V.	Alam Manuel Enrique Araujo y Cl La Mascota C Cy Edif La Mascota 1re	2528-9000
24	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Agencia De Viajes Vuele Facil	Avenida Masferrer 123	2510-7676
25	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Japan Airlines	Blvd Del Hipódromo Col San Benito Edif Inlama No 645	2209-0444
26	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Air France-Klm	Col San Benito Edif Inlama No 645	2209-0444
27	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Continental Airlines	PsEscalón Edif World Trade Center	2209-2300
28	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Discover El Salvador, S.a. De C.v.	Calle El Mirador Plaza Estrella Rey David No 5101-2, Col Escalón	2298-6226
29	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Cuba Magica	71 Av. Norte # 307-B, Col. Escalón,	2240-0365
30	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Rinsa Tours	67 avenida Sur, pasaje 2 # 24 Colonia Escalón	2121-3636
31	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Viajes&Destinos	Colonia Escalón, Calle Cuscatlan	2100-7477
32	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	All American Travel	Centro Comercial Villas Españolas, Local B-1y C-, Paseo Gral. Escalón	2236-6000
33	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Atlantic Tour El Salvador	Edificio Victoria, Calle El Mirador 4814, Col. Escalón	2502-1754
34	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Nahuat El Salvador Tours&	Avenida De La Revolucion	7874-8402
35	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Grupo Tropic El Salvador	73 Avenida Sur	2279-3236
36	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Portik Agencia de Viajes	Avenida Masferrer Norte y Pasaje San Carlos# 1540 Colonia Escalón	2264-6969
37	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	Avitours Grayline El Salvador	Avenida Masferrer Norte 139	2510-7618
38	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	ZION AGENCIA DE VIAJES	7 Calle Poniente N 3925, Colonia Escalón	2264-6870
39	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	WORLD TRAVEL AGENCY	53 Ave Norte Y Alameda Roosevelt Edif Bouquet Local 2, 503, San Salv	2260-7325
40	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	VIAJERO.COM SV	Paseo Escalon Cond. Balam Quitze 1a, 01129	2263-6188
41	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	CONTACT ROAD, S.A. DEC.V.	Carrt a Sta Tecla Km 4 1/2 Col Roma Edif Carbonell No 1	2224-2047
42	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	AVILES TRAVEL	57 Av Sur y Pje. Olimpico, 8	25266000
43	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	PANAMEXTRAVEL	Av. La Capilla #622	2524-1800
44	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	HISPANA DE VIAJES, S. A. DEC. V.	55 Av. Sur, Centro Roosevelt Edif. A, 3er Nivel, Local 33	2245-0211
45	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	MEGA TURISMO	Reparto y Paseo Miralvalle NO. 163 San Salvador Colonia Miralvalle	2284-9444
46	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	KOALA TRAVEL, S.A DEC. V.	73 Av Sur y Av Olímpica Edif Olímpic Plaza	22452288
47	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	TRAVEL MALL	Av. La Capilla #622	2524-1800
48	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	LATINO'S TOURS	1 Av. Norte #307-B, Col.	2240-0365
49	7911001	AGENCIA DE VIAJES AÉREOS	MUNDIAL DE VIAJES	Av Olímpica Edif Galería Olímpica Loc 110	2223-0364

MAPA TOPOGRÁFICO DEL DISTRITO TRES DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.



Límites señalados con indicadores numéricos:

No.1: Avenida la Revolución; No.2: Residencial Ambrogi

No.2: Colonia Escalón

No.3: Avenida Masferrer Norte; No.4: Plaza Alberto Masferrer

No.4: Redondel Masferrer

No.5: 15ª.Calle Poniente; No.6: Alameda Manuel Enrique Araujo

No.6.: Alameda Manuel Enrique Araujo

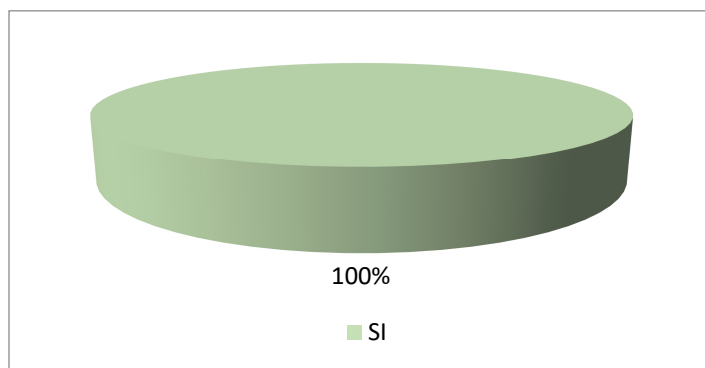
No.7: Quebrada La Lechuza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta No.1.- En base al artículo No.2 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, ¿las agencias de viaje forman parte de los sujetos obligados?

Objetivo: Conocer el nivel de importancia que brindan las agencias de viaje a los requerimientos de las instituciones fiscalizadoras.

Pregunta 1			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	21	-	21
Frecuencia relativa	100%	-	100%

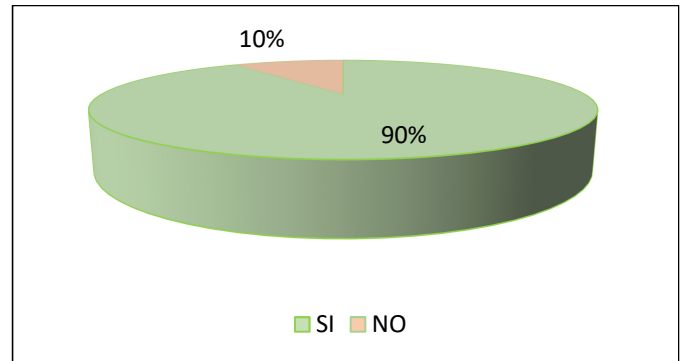


Análisis: El 100% de las agencias de viaje encuestadas manifiestan conocer que su rubro o actividad económica formar parte de los sujetos obligados en base artículo 2 de la ley contra el lavado de dinero y de activos.

Pregunta No.2. ¿La entidad jurídica con la que opera la agencia de viaje está inscrita ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la Republica?

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento sobre las obligaciones en base a ley de los sujetos obligados en específico las agencias de viaje.

Pregunta 2			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	19	2	21
Frecuencia relativa	90%	10%	100%

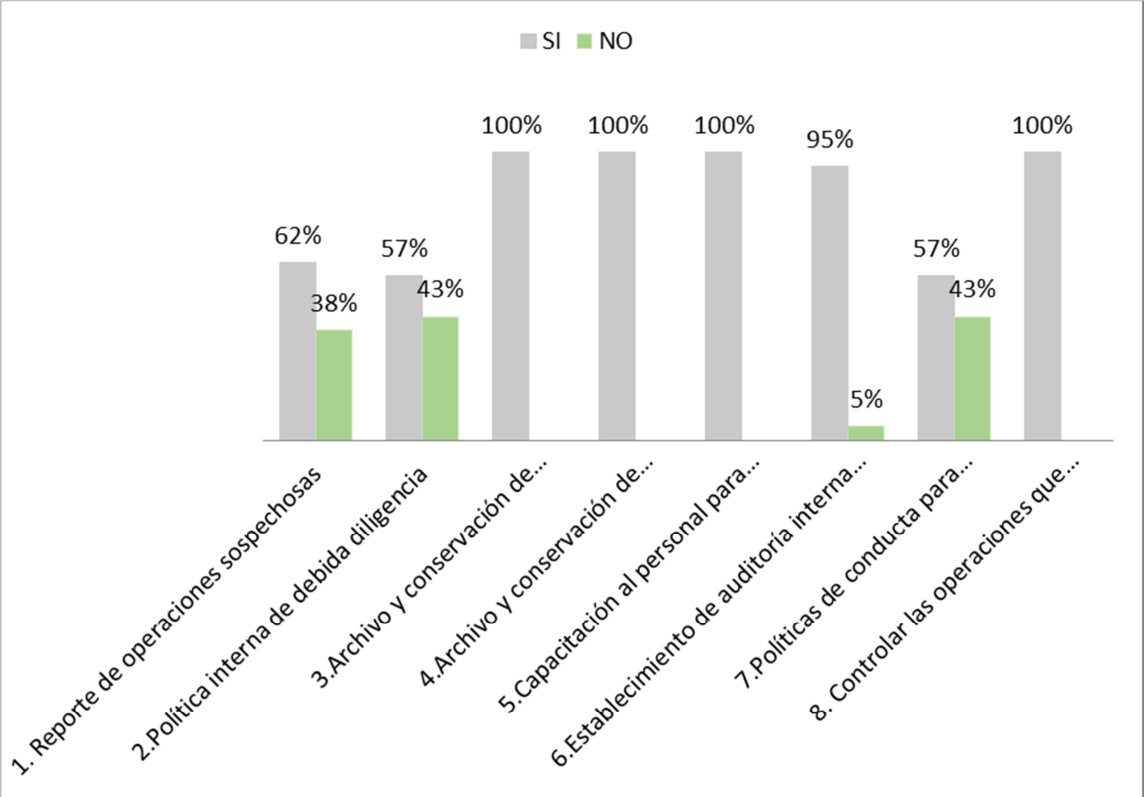


Análisis: Del 100% de las agencias de viaje encuestadas, a partir de los resultados obtenidos el 90% manifestó que la entidad jurídica si se encuentra inscrita ante la Unidad Investigación Financiera, por el contrario un 10% no se encuentra inscrita, lo que indica que estas empresas estarían incumpliendo un requisito establecido por la Fiscalía General de República.

Pregunta No.3. ¿Cómo sujeto obligado cuales de los siguientes requerimientos son de su conocimiento, para cumplir de acuerdo a ley?

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento sobre las obligaciones en base a ley de los sujetos obligados en específico las agencias de viaje.

Opciones	Frecuencia absoluta			Frecuencia Relativa		
	Sí	No	Total	Sí	No	Total
1. Reporte de operaciones sospechosas	13	8	21	62%	38%	100%
2. Política interna de debida diligencia	12	9	21	57%	43%	100%
3. Archivo y conservación de documentación de operaciones	21	-	21	100%	-	100%
4. Archivo y conservación de identificación de clientes	21	-	21	100%	-	100%
5. Capacitación al personal para identificar situaciones sospechosas	21	-	21	100%	-	100%
6. Establecimiento de auditoría interna para verificar el cumplimiento	20	1	21	95%	5%	100%
7. Políticas de conducta para funcionarios y empleados	12	9	21	57%	43%	100%
8. Controlar las operaciones que realicen sus clientes que sobrepasen las cantidades marcadas por la ley (10,000.00 USD) en efectivo.	21	-	21	100%	-	100%

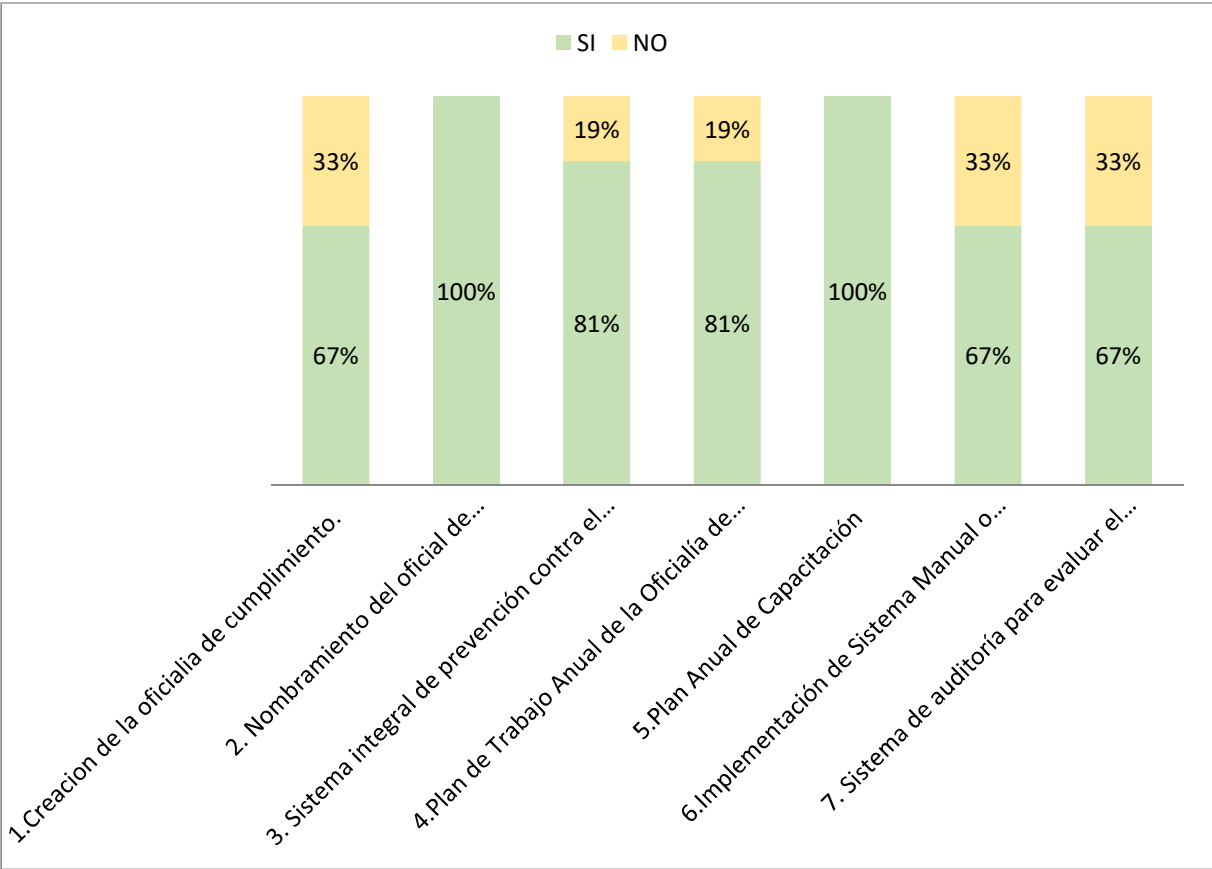


Análisis: Del total de agencias de viaje encuestadas, el 100% manifestó que era de su conocimiento el hecho de ser parte de los sujetos obligados. Al consultarles sobre requerimientos obligatorios que deben cumplir, un 62% reveló conocer sobre el reporte de operaciones sospechosas, el 57% conoce la obligación de la implementación de una política interna de debida diligencia, existen cuatro aspectos que el 100% de las agencias consultadas conoce los cuales son Archivo y conservación de documentación de operaciones, archivo y conservación de identificación de clientes, capacitación al personal para identificar situaciones sospechosas, controlar las operaciones que realicen sus clientes que sobrepasen las cantidades marcadas por la ley (\$10,000.00 USD) en efectivo, un 95% dijo conocer sobre la necesidad de establecer auditoría interna para verificar el cumplimiento, solo un 57% conoce la obligación de implementar una política de conducta para funcionarios y empleados, lo que demuestra que los sujetos obligados desconocen parte de los requerimientos a los que están sujetos en base a ley.

Pregunta No.4. ¿Conoce los requisitos necesarios para que la agencia de viaje obtenga la acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República?

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.

Opciones	Frecuencia absoluta			Frecuencia Relativa		
	Sí	No	Total	Sí	No	Total
1.Creacion de la oficialía de cumplimiento.	14	7	21	67%	33%	100%
2. Nombramiento del oficial de cumplimiento o encargado	21	-	21	100%	-	100%
3. Sistema integral de prevención contra el lavado de dinero (manuales)	17	4	21	81%	19%	100%
4.Plan de Trabajo Anual de la Oficialía de Cumplimiento	17	4	21	81%	19%	100%
5.Plan Anual de Capacitación	21	-	21	100%	-	100%
6.Implementación de Sistema Manual o Automatizado para el monitoreo de transacciones	14	7	21	67%	33%	100%
7. Sistema de auditoría para evaluar el programa de cumplimiento.	14	7	21	67%	33%	100%

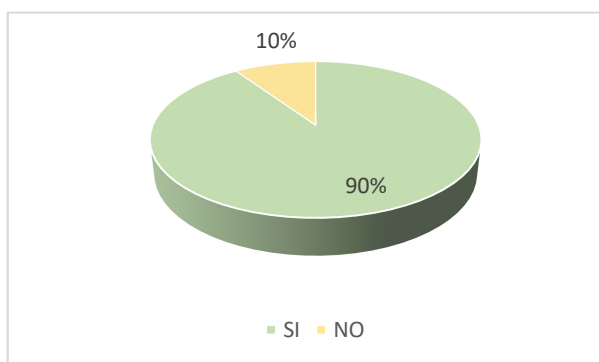


Análisis: Se consultó a las agencias de viaje sobre requisitos para la obtención de la acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la Republica se presentaron siete requerimientos, el 67% conoce el sobre la necesidad de la creación de la oficialía de cumplimiento, la implementación de sistema manual o automatizado para el monitoreo de las transacciones, diseño de un sistema de auditoria para evaluar el programa de cumplimiento, un 81% manifestó conocer la obligación de establecer un sistema integral de prevención contra el lavado de dinero (manuales), de igual manera la elaboración plan de trabajo anual de la oficialía de cumplimiento, la conclusión es que el 100% tiene conocimientos son el nombramiento del oficial de cumplimiento o encargado y el plan anual de capacitación, por los resultados obtenidos en esta interrogante observamos que los sujetos obligados no tiene conocimiento de todos los aspectos necesarios para la acreditación.

Pregunta No.5. ¿Actualmente la agencia de viaje como entidad jurídica se encuentra trabajando en el proceso de acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera?

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.

Pregunta 5			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	19	2	21
Frecuencia relativa	90%	10%	100%

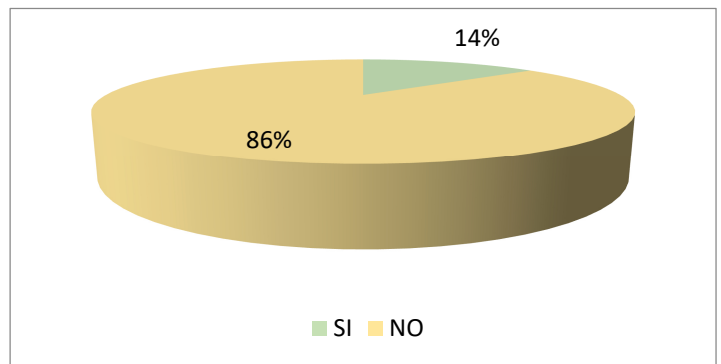


Análisis: Del 100% de las agencias de viaje encuestadas, a partir de los resultados obtenidos el 90% manifestó estar trabajando en el proceso de acreditación por el contrario un 10% no está laborando en la obtención de la acreditación ante la Unidad de Investigación Financiera, situación que las dejaría en desventaja frente a otras agencias de viaje ya que puede afectar el desarrollo de sus operaciones.

Pregunta No.6 ¿Tienen nombrado un oficial de cumplimiento o encargado de cumplimiento con cargo gerencial?

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.

Pregunta 6			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	3	18	21
Frecuencia relativa	14%	86%	100%

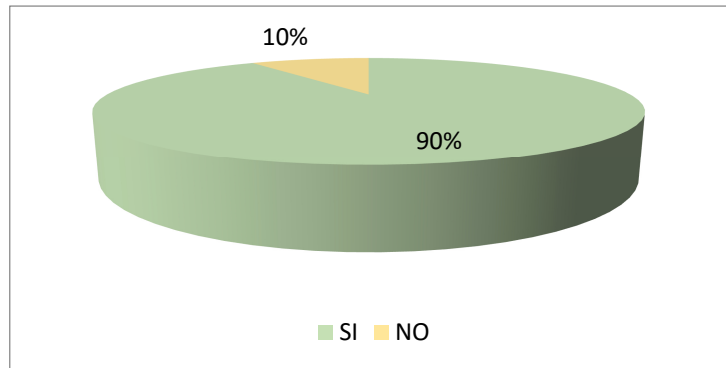


Análisis: Según los datos mostrados solo un 14% de las agencias encuestadas cuentan han nombrado un oficial de cumplimiento o encargado con cargo gerencial, el 86% restante no efectuado dicho requerimiento, el cual es indispensable para la implementación de un sistema de prevención de lavado de dinero y activos.

Pregunta No.7 ¿Conoce las funciones del oficial de cumplimiento o encargado de cumplimiento?

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.

Pregunta 7			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	19	2	21
Frecuencia relativa	90%	10%	100%

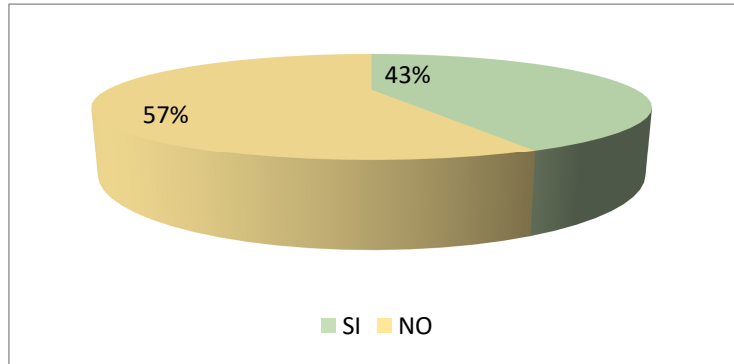


Análisis: En base a los resultados obtenidos, un 90% de las agencias de viaje dice conocer las funciones que debe realizar el oficial de cumplimiento o encargado, por el contrario el resto un 10% desconoce las funciones que debe desempeñar este funcionario.

Pregunta No.8. – ¿Cuenta con una oficialía de cumplimiento en la agencia de viaje?

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están trabajando en el proceso de acreditación ante la UIF.

Pregunta 8			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	9	12	21
Frecuencia relativa	43%	57%	100%

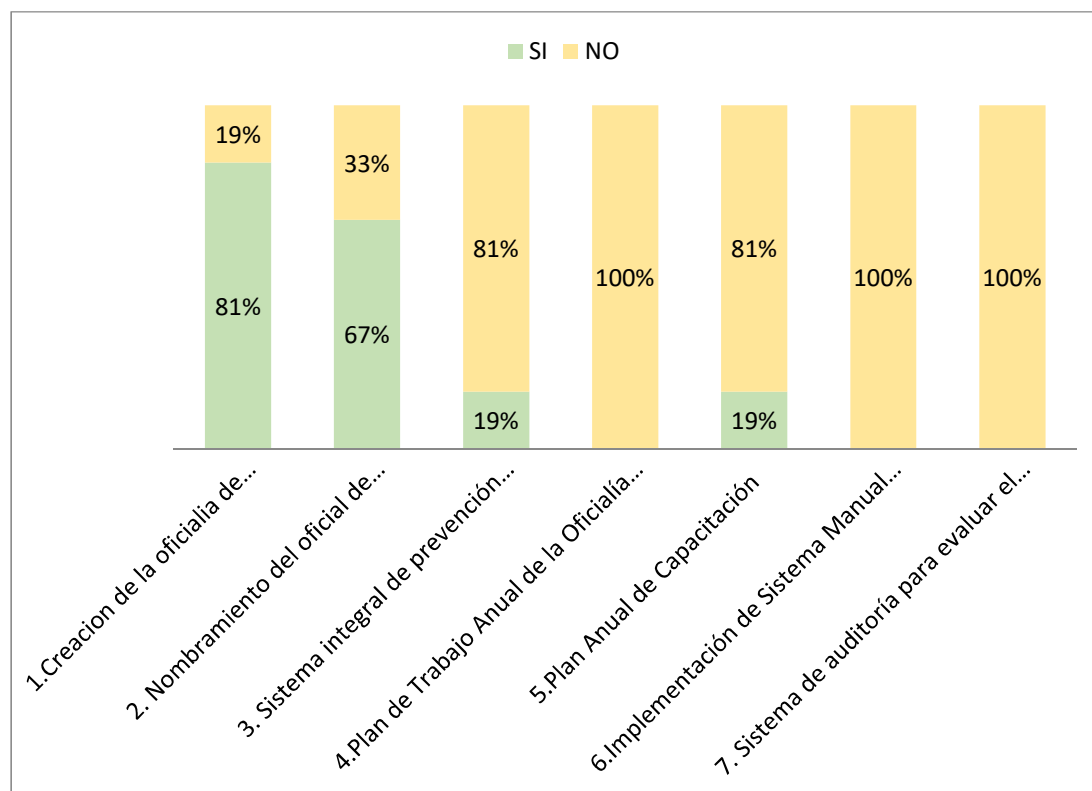


Análisis: Del total de agencias de viaje encuestadas, el 57% cuenta con la oficialía de cumplimiento, no así el resto un 43% aún no cuenta con dicho requerimiento necesario para la acreditación ante la UIF.

Pregunta No.9.- ¿De los siguientes requisitos para obtener la acreditación ante la UIF, cuales ya están aprobados por la administración de la entidad?

Objetivo: Identificar la disposición de las agencias de viaje en la implementación de procedimientos de prevención de lavado de dinero.

Opciones	Frecuencia Absoluta			Frecuencia Relativa		
	Sí	No	Total	Sí	No	Total
1.Creacion de la oficialia de cumplimiento.	17	4	21	81%	19%	100%
2. Nombramiento del oficial de cumplimiento o encargado	14	7	21	67%	33%	100%
3. Sistema integral de prevención contra el lavado de dinero (manuales)	4	17	21	19%	81%	100%
4.Plan de Trabajo Anual de la Oficialía de Cumplimiento	-	21	21	-	100%	100%
5.Plan Anual de Capacitación	4	17	21	19%	81%	100%
6.Implementación de Sistema Manual o Automatizado para el monitoreo de transacciones	-	21	21	-	100%	100%
7. Sistema de auditoría para evaluar el programa de cumplimiento.	-	21	21	-	100%	100%

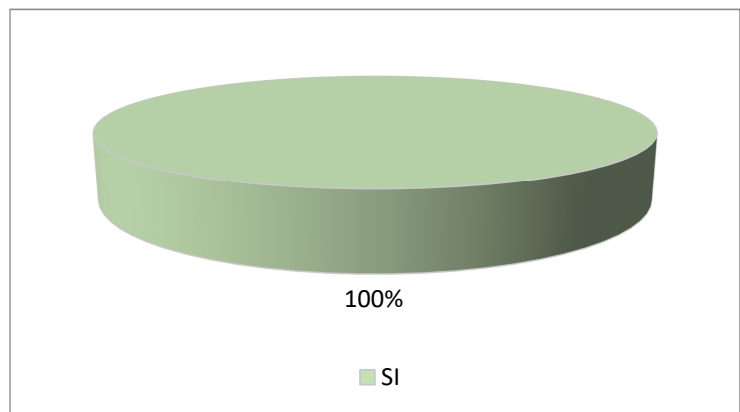


Análisis: Se formuló la pregunta a las agencias de viaje sobre cuáles de los requisitos para la acreditación ya están aprobados por la administración, basado en el artículo no.15 del instructivo de la UIF en que se estable que debe existir un soporte mediante un punto de acta, el 100% de las entidades encuestadas manifestaron no contar con la aprobación del plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento, sistema manual o automatizado para el monitoreo de las transacciones y el sistema de auditoria para evaluar el programa de cumplimiento, un 81% tienen aprobado la creación de la oficialía de cumplimiento, solo un 67% tiene asentado en acta el nombramiento del oficial de cumplimiento o encargo, existe un 81% que no aprobado el sistema integral de prevención contra el lavado de dinero así como el plan anual de capacitación,

Pregunta No.10. ¿Estaría dispuesto a seguir un plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento para la prevención de lavado de dinero dentro de la agencia de viaje?

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje tienen conocimiento sobre el plan de trabajo para la oficialía de cumplimiento.

Pregunta 10			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	21	-	21
Frecuencia relativa	100%	-	100%

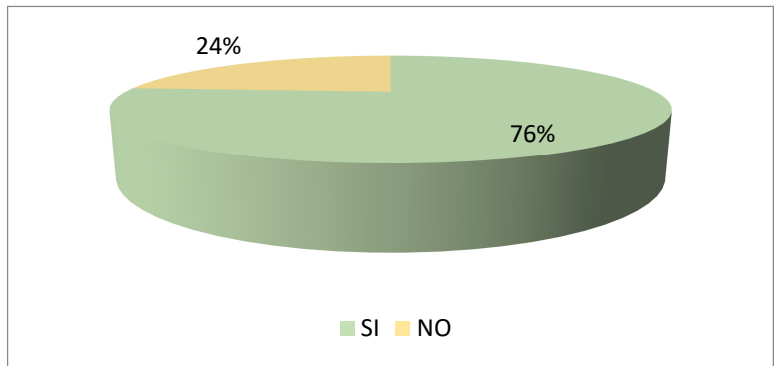


Análisis: Del total de agencias de viajes encuestadas, el 100% expresó que están dispuestas a seguir un plan anual de trabajo para la prevención de lavado de dinero e implementarlo en operaciones de la entidad.

Pregunta No.11. ¿Dentro de los requisitos para la acreditación, se encuentra la elaboración de un plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento conoce usted la estructura y el enfoque que debe contener dicho plan?

Objetivo: Conocer si las agencias de viaje han implementado una gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero.

Pregunta 11			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	16	5	21
Frecuencia relativa	76%	24%	100%

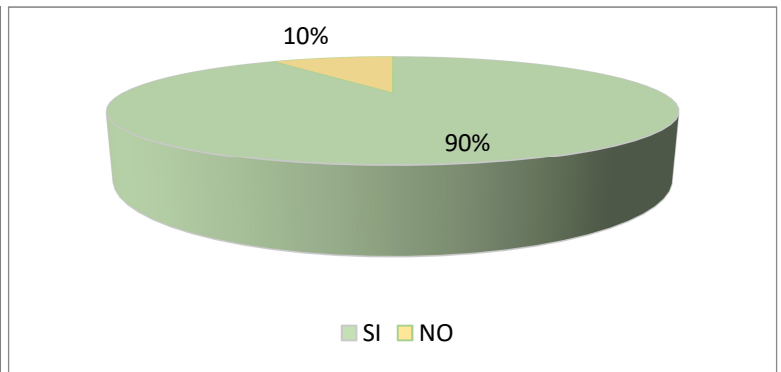


Análisis: Sólo un 76% de las agencias encuestadas conocen el enfoque y la estructura que debe contener el plan anual de trabajo para la oficialía de cumplimiento, no así un 24% las cuales dicen desconocer la formulación que debe contener dicho plan.

Pregunta No.12. ¿Cómo agencia de viaje tiene identificados los riesgos en que pudiera incurrir por no contar con los controles necesarios para la prevención del lavado de dinero?

Objetivo: Conocer si las agencias de viaje han implementado una gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero.

Pregunta 12			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	19	2	21
Frecuencia relativa	90%	10%	100%

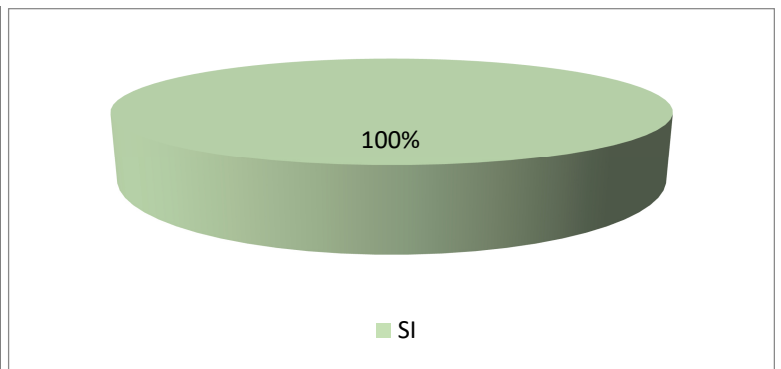


Análisis: El 90% de las agencias de viajes encuestadas mencionaron tener identificados los riesgos en que pueden incurrir por la falta de controles, existe un 10% que aún no han identificados dichos riesgos, es necesario que se implemente una serie de controles para la prevención de lavado de dinero y de activos.

Pregunta No.13. – ¿Considera importante la gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero dentro de la actividad económica de la agencia de viaje?

Objetivo: Conocer si las agencias de viaje han implementado una gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero.

Pregunta 13			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	21	-	21
Frecuencia relativa	100%	-	100%

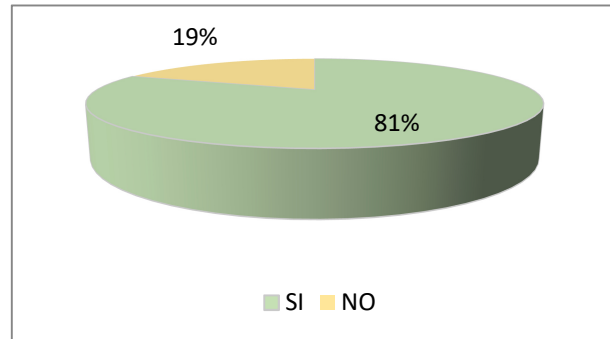


Análisis: Del total de agencia de viajes encuestadas, el 100% consideran importante la gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero y activos dentro del desarrollo de su actividad económica.

Pregunta No.14. – ¿Dentro de las diferentes áreas de la agencia de viajes, gerencias, administrativos, y ventas existe un conocimiento sobre los riesgos del lavado de dinero y de activos?

Objetivo: Conocer si las agencias de viaje han implementado una gestión de riesgos para la prevención de lavado de dinero.

Pregunta 14			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	17	4	21
Frecuencia relativa	81%	19%	100%



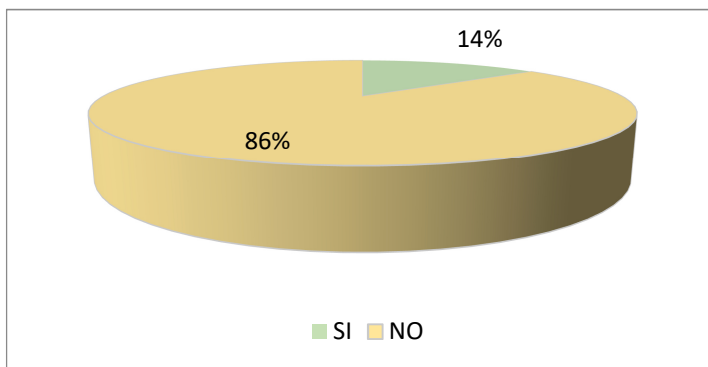
Análisis: Del total de agencias de viajes encuestada

s, solo un 81% manifestaron que en sus diferentes áreas tienen conocimiento sobre los riesgos del lavado de dinero, no así para el resto un 19% en las que los miembros de sus diferentes departamentos no poseen dichos conocimientos.

Pregunta No.15 ¿El Plan Anual de Trabajo está preparado en base a riesgos?

Objetivo: Verificar si las agencias de viaje identifican beneficios por la implementación de procedimientos de prevención de lavado de dinero.

Pregunta 15			
Frecuencias	RESPUESTAS		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	3	18	21
Frecuencia relativa	14%	86%	100%

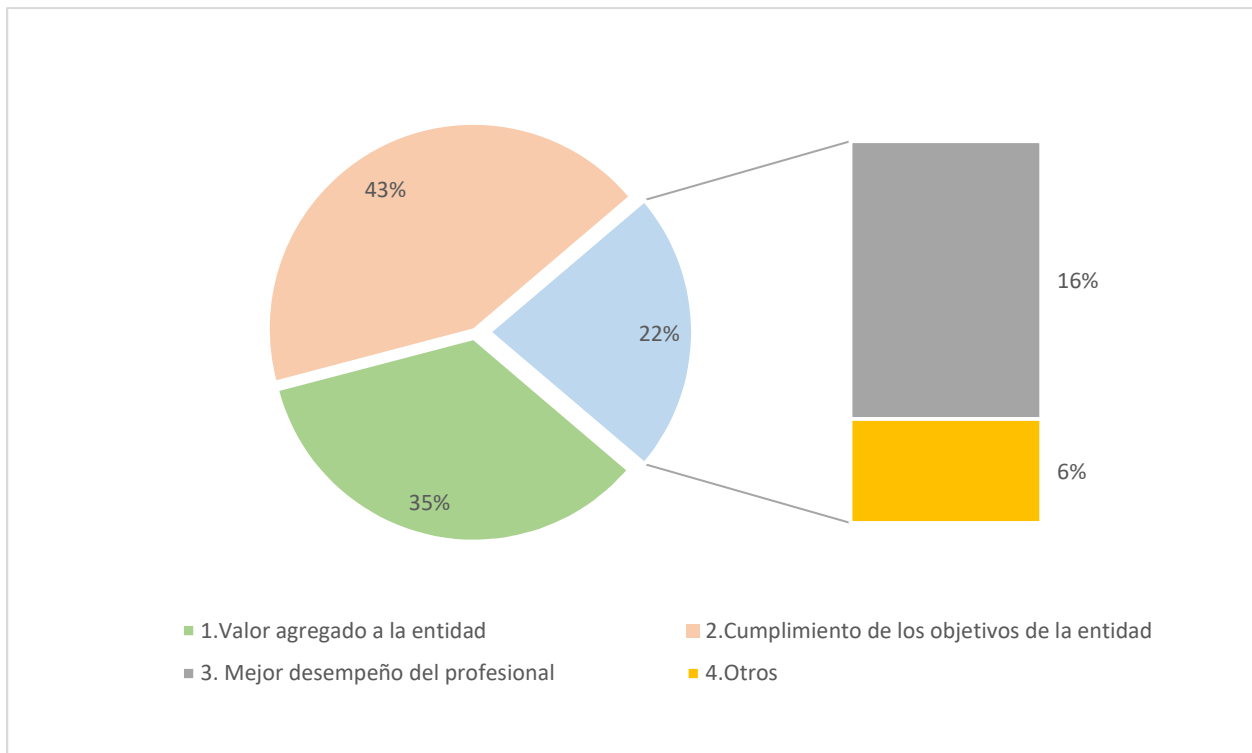


Análisis: Del total de agencias de viaje encuestadas solo un 86% ha preparado el plan anual de trabajo en base a los riesgos, el resto un 14% no ha considerado el enfoque de riesgos para elaboración de dicho plan a implementar.

Pregunta No.16 ¿Cuál de los siguientes beneficios consideraría importantes al cumplir con el Plan Anual de Trabajo?

Objetivo: Identificar si las agencias de viaje están interesadas en una metodología para la elaboración de un plan anual de trabajo.

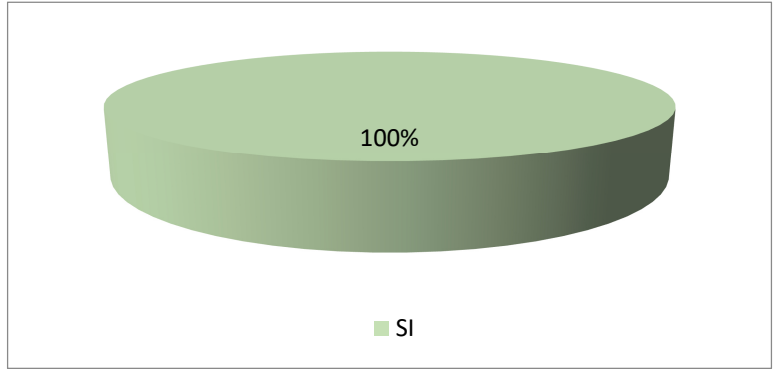
Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1. Valor agregado a la entidad	17	35%
2. Cumplimiento de los objetivos de la entidad	21	43%
3. Mejor desempeño del profesional	8	16%
4. Otros	3	6%
Total	49	100%



Análisis: Al consultar sobre los beneficios por cumplir con el plan anual de trabajo en la agencias de viaje un 43% considera contribuye al cumplimiento de los objetivos de la entidad, el 35% estima que brinda un valor agregado a la entidad, mientras un 16% estima que se logra un mejor desempeño profesional y el resto un 6% opino que brinda una mejor planeación, orden administrativo.

Pregunta No.17.- ¿Estaría interesado en contar con una metodología sobre la implementación efectiva de un Plan Anual de Trabajo?

Pregunta 17			
Frecuencias	Respuestas		Total
	Sí	No	
Frecuencia absoluta	21	-	21
Frecuencia relativa	100%	-	100%



Análisis: El 100% de las agencias de viaje está de acuerdo en contar con una metodología que les facilite la implementación de un plan anual de trabajo.

TABULACIÓN DE PREGUNTAS CERRADAS

Count of Pregunta 1	Etiquetas de columna																					Total general	
Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%
Total general	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

Count of Pregunta 2	Etiquetas de columna																					Total general	
Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	90%
NO					1		1															2	10%
Total general	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

Count of Pregunta 5	Etiquetas de columna																					Total general	
Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	90%
NO					1		1															2	10%
Total general	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

Count of Pregunta 6	Etiquetas de columna																					Total general	
Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
SI						1				1		1										3	14%
NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	86%
Total general	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

Count of Pregunta 7	Etiquetas de columna																					Total general	
Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	90%
NO					1		1															2	10%
Total general	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	

Count of Pregunta 8	Etiquetas de columna																					Total general	
Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
SI		1	1	1					1					1		1		1	1		1	9	43%
NO	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	57%
Total general	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

Count of Pregunta 10	Etiquetas de columna																					Total general	
Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%
Total general	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	

Count of Pregunta 11	Etiquetas de columna																					Total general	
Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	76%
NO					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	24%
Total general	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

Count of Pregunta 12		Etiquetas de columna																						
Etiquetas de fila		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total general	
SI		1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	90%
NO						1		1															2	10%
Total general		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

Count of Pregunta 13		Etiquetas de columna																						
Etiquetas de fila		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total general	
SI		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%
Total general		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

Count of Pregunta 14		Etiquetas de columna																						
Etiquetas de fila		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total general	
SI		1	1	1	1		1	1		1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	17	81%
NO						1		1			1		1										4	19%
Total general		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

Count of Pregunta 15		Etiquetas de columna																						
Etiquetas de fila		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total general	
SI						1				1		1											3	14%
NO		1	1	1	1	1		1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	86%
Total general		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

Count of Pregunta 17		Etiquetas de columna																						
Etiquetas de fila		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total general	
SI		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%
Total general		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

pregunta 4

RCENTAJE

OPCIONES	SI	NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.Creacion de la oficialia de cumplimiento.	67%	33%	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
2. Nombramiento del oficial de cumplimiento o encargado	100%		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
3. Sistema integral de prevención contra el lavado de dinero (manuales)	81%	19%	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
4.Plan de Trabajo Anual de la Oficialía de Cumplimiento	81%	19%	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
5.Plan Anual de Capacitación	100%		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
6.Implementación de Sistema Manual o Automatizado para el monitoreo de transacciones	67%	33%	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
7. Sistema de auditoría para evaluar el programa de cumplimiento.	67%	33%	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI

pregunta 4

RCENTAJE

FRECUENCIA

OPCIONES	SI	NO	15	16	17	18	19	20	21	SI	NO
1.Creacion de la oficialia de cumplimiento.	67%	33%	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	14	7
2. Nombramiento del oficial de cumplimiento o encargado	100%		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	21	0
3. Sistema integral de prevención contra el lavado de dinero (manuales)	81%	19%	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	17	4
4.Plan de Trabajo Anual de la Oficialía de Cumplimiento	81%	19%	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	17	4
5.Plan Anual de Capacitación	100%		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	21	0
6.Implementación de Sistema Manual o Automatizado para el monitoreo de transacciones	67%	33%	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	14	7
7. Sistema de auditoría para evaluar el programa de cumplimiento.	67%	33%	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	14	7

pregunta 16

OPCIONES	SI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Valor agregado a la entidad	35%	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
2. Cumplimiento de los objetivos de la entidad	43%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3. Mejor desempeño del profesional	16%	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
4. Otros	6%	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
100%												

pregunta 16

OPCIONES	SI	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	TOTAL
1. Valor agregado a la entidad	35%	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	17
2. Cumplimiento de los objetivos de la entidad	43%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
3. Mejor desempeño del profesional	16%	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	8
4. Otros	6%	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
100%												49

ANEXO “II”: CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

EMPRESA: DESTINOS TURÍSTICOS, S.A. DE C.V

Elaborado por: Oficial de Cumplimiento	Revisado por: Gerente General	Aprobado por: Junta General de Accionistas
Fecha: 20/11/2016	Fecha: 23/11/2016	Fecha: 26/11/2016

INDICE

Pág.

I. ASPECTOS GENERALES	3
II. OBJETIVOS	3
III. MARCO LEGAL	3
IV. POLITICAS	4
V. NORMAS	4
VI. CODIGO DE ETICA	5
VII. CONSTANCIA DE ENTREGA DE CODIGO DE ETICA A EMPLEADO	38

I. ASPECTOS GENERALES

Este documento contiene los elementos aplicables a los recursos humanos de la agencia de viajes DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V., entendiéndose estos como: Accionistas y empleados en general, y que incluyen algunas directrices para los clientes y proveedores.

Se han establecido políticas para los empleados, con la finalidad de asegurar que el recurso humano que dispone la entidad, sea el óptimo para brindar un servicio de calidad y garantizar que cuenten con principios y valores, permitiendo tener la capacidad de mitigar o evitar riesgos relacionados con las conductas de los miembros de la entidad, como resultado de su interacción con terceros.

II. OBJETIVOS

- ✓ Asegurar la contratación de personas con suficientes principios éticos que permitan asegurar los controles de la agencia de viajes DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V., relacionados con su actividad principal.
- ✓ Considerar los elementos de riesgo que conlleva la contratación de personal y los elementos de prevención de lavado de dinero y activos relacionados a la función de recursos humanos.

III. MARCO LEGAL

El marco legal que debe observarse en relación a los recursos humanos son:

- ✓ Código de trabajo
- ✓ Reglamento interno de trabajo

IV. POLITICAS

Las siguientes políticas son aplicables a los recursos humanos de DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V.:

- ✓ Todo el personal que sea contratado para laborar en la agencia de viajes, debe cumplir con el proceso de selección y reclutamiento que será administrado por el Gerente de Recursos Humanos.
- ✓ Se debe mantener un expediente sobre cada persona miembro de la agencia de viajes, sea: empleado o Accionistas, que permita identificar sus generales y datos de localización y gestión de negocios.
- ✓ Considerar las capacitaciones a los miembros de la agencia de viajes, como un elemento para incrementar la calidad y prevenir riesgos relacionados a la función de recursos humanos.

V. NORMAS

- Competencia: Todo el personal debe preocuparse por ser competente en su cargo laboral y de dirección, de manera que elevemos el perfil profesional de cada uno.
- Cumplir con todos los elementos de ética establecidos en el presente manual.
- Mantener la reputación de la agencia de viajes en todas las gestiones que se realicen con clientes y proveedores en el desempeño de sus funciones.
- Abstenerse de ignorar los preceptos de capacidad técnica solicitados en los distintos perfiles o cargos laborales; así como incidir o motivar a no cumplir con las normas técnicas y éticas que se encuentren en los manuales de la agencia de viajes.

VI. CODIGO DE ETICA

CONSIDERANDO:

- Que es de vital importancia identificar, documentar y promover los Principios y Valores sobre los cuales se orientará el accionar de la agencia de viajes, para el desarrollo de su objeto social, así como la convivencia y las relaciones de trabajo entre los miembros de la comunidad que la integran.
- Que en virtud de la actividad económica de DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V., dedicada a la intermediación, organización y realización de viajes, itinerarios, y venta de productos turísticos a sus clientes, y de como elemento de desarrollo profesional de sus empleados y Accionistas; y que a pesar que no es una entidad regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero, la entidad se adhiere a las mejores prácticas en el área de Turismo y de manera que se adelanten las gestiones necesarias para prevenir que sea utilizada como medio para el lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir los actos administrativos necesarios para el normal desarrollo del objeto social de la entidad;

Que en virtud de lo expuesto,

ACUERDA:

Aprobar el Código de Ética y Conducta de la agencia de viajes DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V., cuyo texto es el siguiente:

PRÓLOGO

Los principios éticos son parte del comportamiento moral, de la cultura, de las virtudes, de la actitud y de la conducta de los accionistas y empleados y asociados en general, cuyo último beneficiado es la colectividad.

Los planteamientos contenidos en el Código de Ética y Conducta de DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V., son apenas aquellos elementos mínimos que catalogamos como imperativos necesarios para lograr la convivencia armónica y productiva en el largo plazo, entre los miembros que integran la entidad, incluyendo sus clientes y la competencia.

Por esta razón, el respeto por el ser humano, por la naturaleza y por la ley son las supremas reglas éticas de nuestra empresa y este simple enunciado podría reducirse su planteamiento.

Se ha hecho el esfuerzo de desarrollar, con un mínimo nivel de detalle, este planteamiento, por considerar necesario asegurar la comprensión de su alcance y efectividad.

DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V., pretende que todas las personas a ella vinculada, sin distinción, observen normas de conducta coherentes con los principios éticos de ésta, aún en sus actuaciones particulares, tanto en el campo personal, como en el familiar y social.

Todo ello bajo el convencimiento de que en cada una de sus actuaciones, los miembros directivos, empleados, y miembros de alguno de sus Comités, afecta, positiva o negativamente, la imagen de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., por sus vínculos con ésta.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1. OBJETIVOS

El código de ética desarrollado tiene como objetivo que sea la base de actuación de todos los accionistas y empleados de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., promoviendo altos niveles de conducta ética y profesional a fin de preservar la integridad e imagen de la entidad y de su recurso humano.

El presente Código debe ser la norma con el cual guíe el comportamiento a la luz de la misión, también se pretende que con este documento, más que compilar un conjunto de preceptos, refleje la manera de cómo se entiende el mundo, los negocios y el trabajo como el medio natural que tiene el ser humano para realizarse como tal.

2. ALCANCE DEL CÓDIGO

El contenido del presente código no pretende ser exhaustivo, ni puede prever toda la casuística propia de su ámbito prescriptivo, aunque sí busca delinear el clima ético al que la administración aspira, para que proporcione orientación aún en aquellos eventos no contemplados expresamente en su texto.

De otro lado, desde ahora se puede anticipar que la complejidad y dinámica del mundo empresarial y de su entorno, demandarán que el contenido de este código sea periódicamente actualizado y, sobre todo, complementado y desarrollado con normas de carácter específico sobre situaciones concretas, conflictos de intereses determinados, temas especializados como es el caso del flagelo que representa para la sociedad y la economía el lavado de activos y la financiación del terrorismo, etc.

Como el propósito fundamental de este código es propiciar que el desarrollo del objeto social de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., se lleve a cabo dentro del marco de la Ley, la interacción armónica y equitativa al interior de nuestra entidad y entre los diferentes públicos que la conforman, así como lograr que prime el interés general sobre el particular, las normas que aquí se describen son de carácter imperativo y, por lo tanto, de obligada observancia para todas las personas vinculadas a DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., su trasgresión debe ser desaprobada y ejemplarmente sancionada.

Corresponde a las personas que integran los órganos de administración y comités de apoyo, desplegar debidamente este código al interior del personal que integra la empresa y asegurar su rigurosa observancia.

3. VALORES

- Austeridad: es la responsabilidad de cada individuo que integra la sociedad de hacer buen uso y consumo de recursos naturales, es rehusar lo innecesario.
- Lealtad: Es la devoción a una causa, organización o país, porque creemos en lo que ésta afirma.

- Solidaridad: Es el propósito firme y perseverante por el bien común que ratifican al ser humano como ser social.
- Cooperación: Es trabajar de manera conjunta para un mismo fin.
- Equidad: Es brindar oportunidades calificadas para lograr el bienestar.
- Participación: Es contribuir de manera equitativa y democrática en las decisiones de la empresa.
- Ayuda mutua: Es contribuir al crecimiento del sector solidario como alternativa de cambio en pro de la comunidad.

4. PRINCIPIOS ÉTICOS

Dentro de los principales postulados éticos que nos deben distinguir como miembros de la empresa, se encuentran: Integridad, objetividad, independencia, responsabilidad, confidencialidad, observancia de las disposiciones normativas, competencia y actualización profesional, difusión y colaboración, respeto entre colegas, conducta ética, igualdad de condiciones y equidad.

- ✓ Integridad: conlleva ser recto, sincero y justo, es ser honesto. En este componente los medios son tan importantes como los objetivos que se persiguen y por consiguiente no tiene ningún asidero la infracción a la ley o cualquier otra conducta reprobable con el argumento que es por una causa noble, justa, altruista o como se la quiera calificar.
- ✓ Objetividad: es utilizar la razón, la lógica para tomar decisiones y no el corazón, ni mucho menos los sentimientos. Es sincerarse con uno mismo y los demás, representa ser equitativo.

- ✓ Independencia: es sincerarse con los demás, dándoles a entender a ellos que no existen lazos familiares, ni amistosos, ni mucho menos intereses particulares que hagan inclinar las opiniones y proceder a favor o en contra, es tener criterio limpio de ataduras sociales. En síntesis, es lo que nos prohíbe actuar como juez y parte.
- ✓ Responsabilidad: es cumplir con el deber en forma satisfactoria para todos, se falta a este principio si se cumple a medias.
- ✓ Confidencialidad: constituye tener “reserva profesional” y no estar contando los asuntos que no le interesan a nadie, sino a los que realmente les compete conocerlos.
- ✓ Observaciones de las disposiciones normativas: Es un deber de toda persona cumplir las normas que promulgue el Estado.
- ✓ Actualización Profesional: Constituye que debemos especializarnos para realizar las tareas de una manera eficiente y satisfactoria.
- ✓ Difusión y Colaboración: Debemos convertirnos en profesores permanentes de nuestros usuarios y de nuestros compañeros.
- ✓ Respeto hacia los demás: Significa que no se debe hablar mal de los demás, ni subestimar su opinión o conocimiento, debe ser un principio a aplicar en todos los actos de nuestra vida.
- ✓ Conducta Ética: Es comportarnos y realizar nuestro trabajo acorde con los preceptos indicados.
- ✓ Igualdad de condiciones: Establece que todos deben ser tratados en igualdad de condiciones, sin menoscabo del deber en cada circunstancia.

- ✓ Equidad: Es brindar oportunidades calificadas para lograr el bienestar.

CAPÍTULO II: PRINCIPIOS GENERALES DE NUESTRO ACCIONAR COTIDIANO.

1. Coherencia con los principios y valores fundamentales. Todas las actuaciones empresariales y personales de quienes están vinculados a DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., deberán ser coherentes con los principios y valores fundamentales de ésta.

2. Apropiación de la misión. El espíritu solidario, el sentido de pertenencia, el compromiso y la lealtad del recurso humano de la empresa, debe ser, en última instancia, el producto de su identificación personal con tales principios y valores. Por ello, es un imperativo moral que quienes hacemos parte de la entidad, compartamos hasta hacerlos nuestros los lineamientos básicos de la cultura organizacional de la empresa.

3. Prudencia e Integridad personal. La prudencia y la coherencia entre el pensar, el sentir y el hacer, como base de la verdadera integridad personal, debe ser regla permanente de conducta en todos los colaboradores de la empresa.

4. Imagen corporativa. En el desempeño de nuestras funciones, debemos tener presente que ante el compromiso social que tiene la empresa con la comunidad, debe ser conocida más por su postura ética, por su seriedad, por la calidad de sus servicios, por el trato digno y justo para con sus servidores, por su sensibilidad y responsabilidad sociales y por su compromiso con el medio ambiente y el país, que por sus aspectos cuantitativos, financieros y económicos.

Es obligación de todos preocuparnos por proyectar una imagen positiva de la empresa y abstenernos de cualquier conducta laboral o personal que pueda deteriorar su buen nombre y reputación. Constituye una falta grave y un acto de deslealtad, divulgar información, sea cierta o no, a los clientes o a terceros en general, sobre asuntos que atenten contra la imagen corporativa de la empresa.

5. Deber de disentir / Confrontación del conflicto. Los miembros directivos, miembros de los comités, accionistas en general y empleados tenemos el deber de manifestar los desacuerdos con acciones, decisiones y actividades que vayan en contra de los valores, los principios, la equidad, la ética y la dignidad humana.

Como deber primordial, tiene que ser ejercido con responsabilidad y prudencia, pero con firmeza y mente receptiva.

En consecuencia, uno de los primeros deberes de quienes tienen personal a su cargo en la empresa, es el de crear un clima propicio para que sus colaboradores puedan expresar sus desacuerdos de manera espontánea, serena, cordial y positiva. Los conflictos deben ser asumidos no como un problema sino como una oportunidad de crecimiento. De ahí que en nuestra entidad, sea un deber enfrentarlos asertivamente y sería un error evadirlos, así sea con la intención de conservar la armonía y la apariencia de una buena relación con los demás.

6. Empeño en dar lo mejor de cada uno. En la empresa, se considera como un valor ético fundamental el que cada uno se esfuerce en dar lo mejor de sí en el desempeño de sus responsabilidades y que los gerentes y miembros de la Junta General, propicien circunstancias favorables para que los colaboradores lo hagan.

El empeño en dar lo mejor de cada uno, es el mayor ejemplo que podemos ofrecer a nuestros clientes y es lo que nos da autoridad moral en el ejercicio de nuestras funciones.

No podemos exigir, lo que no damos. Es por ello que la impuntualidad, el nepotismo, la línea de menor resistencia, el no comprometerse a fondo y la superficialidad, son actitudes intolerables.

7. Sentido del liderazgo. El liderazgo de nuestros miembros directivos, miembros de los comités y empleados debe cimentarse en que personifiquen los principios y valores de la entidad, en su entrega a ella; en su integridad personal; en su coherencia y transparencia; en que eduquen con su ejemplo; en que no exijan a otros lo que ellos no están dispuestos a hacer; en su ecuanimidad y la equidad de sus decisiones; en su disposición a colaborar, compartir y dar crédito a quienes lo merezcan; en sus realizaciones y logros; en la atención que presten a sus colaboradores y en que generen a su alrededor un clima propicio para su desempeño y desarrollo.

8. Cumplimiento de los compromisos. El cumplimiento de los compromisos adquiridos y el respeto a la palabra empeñada son también un deber de observancia estricta dentro de la empresa, como expresión de genuino respeto por la dignidad de los demás y confirmación permanente de nuestra seriedad personal e institucional.

9. Ética en las relaciones comerciales:

9.1 Con los clientes

Siendo los clientes nuestra verdadera razón de ser, nuestra conducta hacia ellos deberá estar regida por la seriedad y el profesionalismo que demanda el ejercicio de nuestras funciones, por la equidad en el trato y por el celoso cumplimiento de los compromisos adquiridos.

En el ejercicio profesional, los directivos, miembros de los comités y funcionarios de la empresa, debemos tener y demostrar absoluta independencia mental y de criterio con respecto a cualquier interés que pudiere considerarse incompatible con el buen desempeño de nuestra labor o que le reste credibilidad al mismo o nos limite en su ejecución.

Es por ello que se considera falta grave a los principios de integridad, objetividad e independencia, recibir del cliente (incluyendo sus empleados) o inducirlo a que nos otorgue favores de cualquier especie ya sea para sí o para terceras personas que pongan en entredicho el cumplimiento de tales principios; de igual manera, entablar relaciones con los mismos que por su naturaleza, también atenten contra el buen ejercicio de nuestra labor y responsabilidades.

9.2. Con los competidores.

La empresa busca operar en sus mercados objetivo, inspirada en la lealtad y el respeto hacia sus competidores.

Como consecuencia de ello, se abstendrá de actos que atenten indebidamente contra la libre competencia, tales como los de descrédito de los competidores; desviación, confusión o engaño de la clientela; inducción a la ruptura contractual; pactos desleales de exclusividad; adquisición ilegítima de su información reservada; etc.

DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V. sólo acepta negocios y operaciones en general, obtenidos en procesos transparentes y lícitos, donde su oferta haya salido avante gracias a sus mejores condiciones frente a las de sus competidores.

Jamás accederá a ofrecer o dar retribuciones indebidas o fraudulentas y contrarias a la sana práctica comercial, ya sean en dinero o en especie, a cambio de beneficios.

La información sobre las empresas competidoras debe ser obtenida y usada exclusivamente por medios y para fines legítimos, autorizados por la ley y que sean compatibles con la lealtad y el respeto que impone la ética comercial y de negocios.

Cualquier conducta que quebrante este principio debe ser evitada y sancionada ejemplarmente.

9.3. Con los proveedores.

- ✓ La empresa pretende sostener con sus proveedores de insumos y servicios, relaciones transparentes, leales y regidas por la buena fe.
- ✓ Considera que de esta manera actúa en forma consistente con sus principios éticos, salvaguarda la calidad de los procesos que dependen de dichos insumos y servicios y, además, contribuye al mejoramiento continuo de los proveedores.

- ✓ La empresa exige a todos sus colaboradores, particularmente a quienes tienen en la esfera de sus funciones las relaciones con tales proveedores, gran delicadeza y honestidad. Dichas relaciones deben conducirse siempre con observancia estricta de las normas de ética comercial universalmente conocida y aceptada. Las contravenciones a lo anterior deben ser objeto de rechazo y sanción ejemplar a los infractores.

- ✓ Los criterios básicos autorizados para decidir o conceptuar sobre un proveedor y otro son la calidad de su producto o servicio, las condiciones económicas en que los ofrece, la oportunidad de la entrega o prestación, el servicio que asegura y la seriedad, solvencia y solidez.

- ✓ Todo colaborador que por razón de sus funciones deba adquirir, aprobar o conceptuar sobre la adquisición de bienes o servicios para DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V., debe carecer de intereses en los proveedores, bien sea personalmente o por medio de familiares o de terceras personas. Ello es igualmente válido cuando en tales proveedores posean intereses sus familiares o allegados.

- ✓ Ningún colaborador puede suministrar datos o información de DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V., o de sus clientes, en beneficio de potenciales proveedores, para quienes esa información otorgue ventaja frente a otros que también aspiren a contratar con ella.

- ✓ Ningún miembro, puede aceptar obsequios u otro tipo de ventajas o beneficios, provenientes de proveedores, como regalos, pago de gastos de esparcimiento, gastos de viaje o paseos, alojamiento en inmuebles destinados a recreo, usufructo de vehículos, viajes de capacitación no autorizados por las instancias internas de la empresa y cualquier otro beneficio que tenga un valor superior al de una atención corriente, comúnmente aceptada por la comunidad de negocios, como un almuerzo, una agenda, un artículo de propaganda, o similares. Lo anterior es igualmente válido cuando los beneficios descritos provengan de terceros eventualmente interesados en convertirse en proveedores de la empresa o de los clientes de ésta.

- ✓ Con mayor razón nuestros colaboradores, ya se trate de miembros Directivos, miembros de comités o empleados, deben rehusar cualquier tipo de remuneración, préstamos, comisiones, participación en utilidades, o cualquier otra clase de compensación económica que les sea ofrecida por personas o entidades con las cuales sostengamos o podamos llegar a tener relaciones de negocios.

- ✓ Lo anterior no es obstáculo para que los estímulos que pretenda otorgar un proveedor a la DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V. como tal, se reciban, en cuyo caso debe ser aprovechado en favor de la y no de sus colaboradores, salvo que la Junta General estime sano y conveniente entregarlo a éstos, evento en el cual debe ser por méritos.

10. Ética en las relaciones con las entidades del Estado.

El cumplimiento de las leyes, constituye un elemento crítico de nuestro planteamiento ético. Todos los colaboradores de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., debemos conocer y comprender aquellas leyes que nos conciernen en el desarrollo de las tareas y asegurarnos que las actividades de la entidad, en las que estemos involucrados, sean conducidas de conformidad con ellas.

Cuando en una determinada actuación no haya norma legal específica, o la norma existente admita más de una interpretación o existan normas contradictorias sobre el tema, las actuaciones de la entidad se regirán por el criterio más ético y que mejor consulte el espíritu general de la ley.

Según este principio, los miembros Directivos, miembros de los comités, accionistas en general y empleados de la DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., debemos:

- Abstenernos de ejecutar tareas que sean contrarias a la regulación vigente; en su caso informar de ello a sus superiores. Supervisar que nuestros compañeros de labor realicen sus actividades conforme al régimen legal y haciendo caso de las normas de seguridad que se entregan al momento del ingreso a la DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V.

- Promover con el ejemplo, la rectitud de la actuación con los demás compañeros. De otra parte, las relaciones con organismos estatales o con entidades públicas que ejerzan funciones oficiales de vigilancia y control, se regirán siempre por las normas y procedimientos legales.

- DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V. desaprueba el ofrecimiento o concesión de pagos en dinero o en especie, por iniciativa de sus propios colaboradores o de servidores públicos, con el fin de obtener o apresurar decisiones favorables a ella.

- Los colaboradores de la empresa que, por razón de sus funciones, tengan que ver con organismos estatales, deberán conducir la relación con ellos con el mayor profesionalismo, seriedad y alto nivel ético, procurando el logro de una actitud desprevenida y objetiva de parte de ellos hacia los asuntos de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V.

11. Respeto por las diferencias.

Si el respeto por el ser humano es uno de nuestros principios expresamente declarado, es entonces nuestro deber el respetar las diferencias individuales, entendiéndolas como una rica fuente de crecimiento personal y organizacional.

Lo anterior significa que nadie será excluido, destituido de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., o discriminado en ella por razón de diferencias naturales o legítimas, cualesquiera que ellas sean.

Este principio debe ser entendido en relación con diferencias de raza, nacionalidad, sexo, religión o credo, edad, filiación política, procedencia, extracción social, limitaciones físicas o de salud no totalmente inhabilitante y a las diferencias relativas a las formas de ser, pensar, sentir, actuar y vivir, siempre y cuando éstas no atenten contra los principios y valores que contemplan el presente estatuto, las leyes y las sanas costumbres.

12. Desarrollo personal y profesional / Convivencia Armoniosa.

El desarrollo personal y profesional es otro imperativo para quienes estamos vinculados a la empresa, como base fundamental para una convivencia armoniosa y el buen ejercicio de nuestras funciones.

En tal sentido, debe ser un compromiso de todos y de cada una de las personas que integramos la empresa, hacer todas las gestiones posibles para el logro de tal propósito.

Constituyen falta grave que deben ser ejemplarmente sancionadas, las actitudes disociadoras, los comentarios que empañen el buen nombre de los demás o cualquier otra manifestación mezquina que atente contra la sana convivencia.

13. Austeridad.

La austeridad, entendida como moderación, es otro de los valores de obligatoria observancia, en lo que tiene que ver con las decisiones y actuaciones en el desarrollo de nuestras responsabilidades dentro de la entidad.

14. Protección y uso racional de los bienes de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V.

La protección de los bienes de la entidad y de los de terceros que estén bajo la custodia de la empresa, es una responsabilidad fundamental, especialmente para aquellos que bajo su cuidado se han puesto.

Los Directivos, miembros de comités, accionistas en general y empleados debemos adoptar las acciones que sean necesarias y observar las medidas de seguridad y control interno establecidas para proteger los intereses de la entidad, con respecto a actos criminales, hechos naturales, uso no autorizado, pérdida o deterioro por insuficiente protección de tales bienes y manejo brusco e irresponsable de los mismos.

Las facilidades que otorgue la empresa con fines empresariales directamente relacionados con el logro del objetivo para el cual fueron previstos, deben ser utilizados con el legítimo objetivo más nunca con fines diferentes o personales, a menos que se hubiere obtenido autorización previa y expresa para ello.

15. Manejo reservado de la información.

Todas las personas vinculadas a DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., debemos mantener en reserva la información confidencial o estratégica a la que tengamos acceso.

Por lo tanto, debemos abstenernos de revelar información de los negocios o asuntos de la DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V. y de sus clientes a quienes no la requieran o a terceras personas, a menos que debamos hacerlo dentro del normal giro de nuestras funciones o por mandato legal.

Esta línea de conducta deberá ser inquebrantable en todos los casos, particularmente con respecto a terceros que sean o puedan llegar a ser competidores, o que puedan usarla en perjuicio de los intereses de la empresa o de nuestros clientes.

Al retirarnos de ella, debemos hacer entrega formal, a la persona que corresponda, de todos los documentos y materiales de esta índole que nos fueron confiados o que produjimos, quedándonos prohibido reservarnos copias, fotocopias, extractos o notas de los mismos, documentales o electrónicos.

La información pública o la no reservada de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., o de sus clientes a la que los directivos, empleados, miembro de algún ente de control o de un comité especial, tenga acceso en función de su cargo, no podrá ser usada o facilitada por éste, en beneficio propio o de terceros o en perjuicio de aquellas.

Dentro del uso indebido de la información, para beneficiarse a sí mismo o a otros, se incluye expresamente su aprovechamiento para hacer inversiones de cualquier naturaleza u obtener beneficio o incrementos patrimoniales, de cualquier orden.

16. Veracidad de la información.

La información financiera y contable de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., así como la que se genere sobre sus clientes, deben ser veraces e íntegros y revelar con exactitud los hechos relevantes o la verdadera naturaleza de sus transacciones. Son contrarios a las políticas de la empresa y constituyen una violación de los deberes de sus directivos, miembros de los entes de control, Comités Especiales, accionistas en general y empleados, la elaboración de informes fraudulentos o ajenos a la verdad.

17. Uso de software debidamente licenciado.

Está terminantemente prohibido que en el desempeño de nuestras funciones o en los equipos de la empresa, o conservemos dentro de sus instalaciones o dependencias, software no licenciado o no autorizado legalmente por ella.

Así mismo, está prohibido, por ser contrario a la ley, que personal de la entidad copie o reproduzca, con cualquier fin y para cualquier uso propio o de terceros, el software legalmente licenciado para DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., a menos que el suministrador haya autorizado expresamente su reproducción para el uso de ésta y las copias tomadas estén dentro de los límites establecidos y se usen conforme a la licencia correspondiente.

18. Neutralidad en asuntos políticos.

Sin perjuicio de que, por medios lícitos y adecuados, la empresa auspicie y promueva el fortalecimiento de los sistemas democrático de gobierno y economía solidaria, sus directivos y empleados no están autorizados para disponer de fondos, bienes o facilidades de aquella en apoyo de ningún partido o movimiento político o candidatura a corporaciones públicas o cargos de elección popular.

19. Provecho indebido de la posición.

Ninguna persona vinculada a DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., podrá aprovecharse de su posición para obtener ventajas o provecho de sus compañeros de trabajo o de los clientes. Es particularmente censurable como abuso del cargo y, por lo tanto, objeto de las más severas sanciones, el acoso laboral o sexual de quienes ejerzan posiciones de liderazgo, jefatura o prominencia con respecto a sus compañeros de trabajo o clientes de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V.

20. Conservación del medio ambiente.

Como quedó enunciado, la defensa y protección de la naturaleza es uno de los grandes imperativos éticos de la empresa.

Es un deber moral suyo para con la humanidad en general, que la obliga a actuar proactivamente y más allá de los principios legales, en procura de preservar un ambiente ecológicamente equilibrado, como condición necesaria para la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones.

En desarrollo de este principio, y sin que ello implique limitar su acción sólo a lo que a continuación se indica, los directivos, miembros de los entes de control, asociados en general y empleados, deben dar riguroso cumplimiento a las normas legales de carácter ambiental y procurar, por todos los medios al alcance, que las actividades de la entidad en sus diferentes procesos, hagan uso razonable y sano de los recursos naturales, sean renovables o no y causen el menor impacto ambiental posible, aún en el evento de que las normas legales al respecto sean permisivas o no establezcan restricciones.

21. Cuidado de la salud y la vida.

Igual énfasis al descrito arriba merecen para la empresa, las normas sobre salubridad pública, seguridad industrial y salud ocupacional y, por ello, su celosa observancia es también un deber inexcusable para quienes en ella laboramos o nos desempeñamos en órganos de dirección y control.

Es nuestro deber: Identificar, evaluar y prevenir los riesgos para la salud y la vida, relacionados con las actividades que realiza la entidad y tomar las medidas conducentes a la eliminación o control de dichos riesgos. Para ello se requiere:

- ✓ Diseñar e implementar ambientes de trabajo ergonómico, sanos y seguros.
- ✓ Determinar, al tiempo de contratar el personal y posteriormente, cuando sea necesario, el estado de salud de éstos para la realización de sus tareas, con el mínimo riesgo para ellos mismos o para los demás.

22. Erogaciones y pagos.

Ninguna o ningún miembro de la empresa podrá ordenar erogaciones o percibir pagos, pretermitiendo las normas establecidas por ésta, sin causa real o sin que la erogación o el pago estén debidamente soportados y directamente vinculados al giro normal de operaciones de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V.

23. Control interno.

Para DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., es prioridad establecer un sistema adecuado de control interno para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, estrategias y planes de negocio, el acatamiento a sus políticas y directrices y el debido uso de sus bienes y derechos y la veracidad, confiabilidad y oportunidad de sus registros y asientos contables e informes financieros, tenemos la obligación de cumplir con los controles internos establecidos y adoptar los que se requieran con tal propósito. El desacato a ello, debe ser objeto de las sanciones que el caso amerite.

24. Denuncia de conductas antiéticas.

Toda persona vinculada a DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., está obligada a poner en conocimiento de la instancia competente, las irregularidades o cualquier comportamiento, propio o de otras personas, que quebrante las normas establecidas en el presente Código de Ética y Conducta.

Todos estamos en el deber de hacer conocer de nuestro jefe inmediato o instancia competente, cualquier circunstancia propia que genere o pudiere generar conflictos de intereses, con el fin de que se adopten las medidas pertinentes. Es deber de todos los que ostenten jefatura o coordinación de personas dentro de la empresa, propiciar el clima de confianza adecuado para que el comportamiento contrario a lo establecido en este Código, sean oportunamente denunciados. Igualmente, es obligación del Gerente o de la Junta Directiva, según el caso, abocar de inmediato el conocimiento de los hechos que pudieren configurar violaciones a las normas de este Código, investigar objetivamente los mismos y adoptar oportunamente las sanciones disciplinarias y medidas que fueren pertinentes.

Cuando la naturaleza de los hechos indique la posibilidad de que la conducta implicada esté tipificada y sancionada como delito por las normas penales, el Gerente o la Junta Directiva, según corresponda, previas las consultas legales, procederá a instaurar u ordenar que se instaure la correspondiente denuncia penal ante las autoridades competentes y, si a ello hubiere lugar, a designar los apoderados necesarios para obtener la indemnización de los perjuicios que el hecho hubiere causado a DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V..

CAPÍTULO III: DE LAS MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

CONSIDERACIONES GENERALES:

La grave problemática que aqueja actualmente a nuestro país en materia de narcotráfico, delincuencia común y corrupción, implica que es deber de todo el personal vinculado a la DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., tener cuidado y tomar las medidas pertinentes para que las transacciones que realicen a nivel personal o en nombre de la empresa, sean con personas o entidades libres de toda sospecha y no se utilicen como instrumento o medio para la "legalización", ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de dinero, recursos o bienes provenientes de actividades delictivas u orientadas a la financiación del terrorismo.

Incurrir en prácticas que conlleven a ello ya sea de manera personal o en nombre de la empresa constituye una falta grave que compromete seriamente la imagen de nuestra institución y su recurso humano, ante lo cual debe ser objeto de las sanciones más severas o la cancelación del contrato laboral, según corresponda, sin perjuicio de la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente, la conducta anotada.

Se considerará igualmente grave que quien teniendo conocimiento de la ocurrencia de éstas prácticas no las ponga en conocimiento de las instancias que correspondan o no adopte las acciones que sean de su competencia, tendientes a salvaguardar los intereses de la institución y a que la Justicia proceda en lo que a ella concierne.

En virtud de lo anterior, se establecen las siguientes directrices:

- I. En todos los casos, la ejecución de operaciones, vinculación de personal y cualquier otra actividad del objeto social de la DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., se ceñirá a las normas de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de LA/FT.
- II. Las pautas de comportamiento de los destinatarios de este Código se traducen en los parámetros que deben ser cumplidos de manera consciente y obligatoria, es decir por convicción y como manifestación de un propósito de administrar el riesgo en las operaciones descritas en los distintos manuales de procedimientos emitidos por DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., y están constituidos por los siguientes principios: Integridad, Objetividad, Independencia, Responsabilidad Confidencialidad, Cumplir con las disposiciones normativas, Difusión y Colaboración y Respeto a los demás.
- III. Los destinatarios de este Código observarán una constante e irrestricta aplicación de la ley y demás reglamentos, el Estatuto de la DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., las reglamentaciones internas y demás normas que se relacionen con la naturaleza jurídica de la empresa y con su entorno de negocios; y en especial, de las normas vigentes que orientan sus Controles del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, tanto en sus operaciones financieras, como en sus actuaciones en el mercado de servicios y productos.

Al efecto, la empresa brindará a sus directivos, miembros de los entes de control y Comités Especiales, así como a los Empleados, la capacitación necesaria sobre los temas relacionados con sus servicios y la administración del riesgo de lavado de dinero y de activos, y les suministrará entrenamiento adecuado para la comprensión del citado marco normativo a fin de propiciar el surgimiento de una auténtica cultura de cumplimiento basada en la observancia de los postulados éticos.

- IV. Las personas vinculadas a DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., observarán en sus actuaciones la premisa de anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales.
- V. En la conducción de sus negocios, los funcionarios de la empresa actuarán siempre de buena fe ante sus clientes y ante la Institución, basada en criterios de respeto e integridad. La empresa no tolerará las conductas contrarias a las normas, políticas internas y reglamentos relacionados con la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, e impondrá sanciones a quienes las infrinjan.
- VI. Es deber de los destinatarios de este Código prestar la oportuna cooperación a las autoridades, específicamente con la obligación legal de suministrar la información disponible, para facilitar las indagaciones e investigaciones que éstas adelanten.

- VII. El mantener organizada la documentación de soporte de las transacciones financieras y el preservar la información computarizada de los clientes almacenada en la base de datos se constituye en el mecanismo básico de control, seguimiento y prevención de la agencia de viajes y en la forma más efectiva y oportuna de colaborar con las autoridades a través del Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS) y para la oportuna atención de sus requerimientos formales; de igual manera, los reportes e información que soliciten la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía (UIF) y demás autoridades competentes.
- VIII. Todos los requerimientos de las autoridades competentes relacionados con la UIF, serán remitidos al oficial de cumplimiento con el fin de que tramite su respuesta en forma debida y oportuna.
- IX. Los destinatarios del presente Código que en el desarrollo de sus funciones perciban la comisión de un delito están sometidos a la obligación ciudadana de denunciar tales actos, conforme a la ley y responderán penal, civil, administrativa y disciplinariamente por los delitos, faltas e irregularidades que faciliten, permitan o coadyuven en la utilización de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V., en el lavado de dinero, la vinculación de recursos provenientes de la corrupción administrativa o para la financiación del terrorismo.

X. El presente Código considera como principio fundamental el autocontrol de la gestión y se encuentra dirigido a todas las personas que presten sus servicios a la empresa, ya sea por contrato laboral, de prestación de servicios o de suministros. Así mismo, las personas que conforman los entes de dirección y control de DESTINOS TURISTICOS, S.A.DE C.V..

PRINCIPIOS ORIENTADORES FRENTE A LOS FACTORES DE RIESGO Y LOS RIESGOS ASOCIADOS A LA/FT

Con el fin de enfrentar los factores de riesgo y los riesgos asociados a LA/FT, en el desarrollo de los negocios de su objeto social, la agencia de viajes adopta las siguientes políticas:

1. La empresa sólo establecerá vínculos contractuales con entidades o personas que permitan su identificación y el suministro de la información básica, prerequisite para acceder a los productos financieros administrados por la misma, o para el suministro de algún bien o servicio.
2. Las transacciones realizadas por clientes/beneficiarios de la agencia de viajes serán monitoreadas con base en el registro efectuado en los aplicativos utilizados.
3. Los Directivos, miembros de los entes de control y comités especiales, así como los empleados de la agencia de viajes, conducirán los negocios que constituyen su objeto social, con lealtad, claridad, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento en el mejor interés de sus clientes y guardando la integridad del mercado.

En consecuencia, todas las operaciones se realizarán a través de los sistemas electrónicos o aplicativos, de que dispone la empresa de modo que queden debidamente registradas.

4. Para evitar la materialización del riesgo de LA/FT, la empresa orienta a los destinatarios de este Código, a actuar con total observancia de los preceptos en él contenidos.

5. La empresa ha implementado políticas para evitar que se materialicen los siguientes riesgos:

- Riesgo de reputación: Consiste en la mala reputación, imagen y publicidad negativa, originada en malas prácticas en los negocios que permiten la utilización de las transacciones de la entidad en actividades delictivas, con la probabilidad causar graves daños por pérdida de clientes/beneficiarios, disminución de ingresos o quedar inhabilitados en procesos judiciales.
- Los destinatarios del presente Código deben aplicar cuidadosamente las prescripciones de la UIF.
- Riesgo Legal: Se materializa por la aplicación de sanciones, multas, acciones de reparación de daños por el incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. Los destinatarios del presente Código deben tener un conocimiento preciso de las normas y regulaciones, de los productos y sus riesgos y las políticas de la Institución en materia de administración de riesgos.

- **Riesgo Operativo:** Consiste en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.
- **Riesgo de Contagio:** Se presenta como la posibilidad de pérdida que la empresa puede sufrir directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un relacionado o asociado, con posibilidad de ejercer influencia sobre la Institución, por lo cual los destinatarios del presente Código deben aplicar procesos de conocimiento del cliente, el conocimiento de asociados, directores, empleados y demás vinculados contractualmente.

VINCULACIÓN DE CLIENTES Y MONITOREO DE BENEFICIARIOS CON ELEVADO PERFIL DE RIESGO

La debida diligencia será la pauta indispensable para la vinculación de clientes o la aceptación de beneficiarios, así como para el monitoreo de operaciones de personas nacionales o extranjeras que por su perfil o por las funciones que desempeñan puedan exponer en mayor grado a la empresa al riesgo de LA/FT.

En todo caso, el estudio y aprobación de la vinculación de tales clientes deberá ser autorizado previa verificación, siguiendo los lineamientos establecidos sobre el particular por la UIF.

RESERVA SOBRE INFORMACIÓN REPORTADA E INFORMACIÓN RESERVADA

La información que administra la empresa es de carácter absolutamente reservado. Por consiguiente, su manejo se hará en forma confidencial, con honestidad e integridad, razón por la cual no podrá ser utilizada en beneficio propio o de terceros dentro o fuera de la empresa.

En tal sentido, se establecen las siguientes directrices:

1. Ningún funcionario puede divulgar aspectos propios de las áreas de control y seguimiento, tales como los detalles de las operaciones reportadas como sospechosas a la Unidad de Investigación Financiera (UIF). De igual manera se obrará con los requerimientos de autoridad y demás información que se les suministre.
2. Los empleados se abstendrán de realizar operaciones, directa o por interpósita persona utilizando información que hayan obtenido en el cumplimiento de sus funciones.
3. El uso de la información privilegiada debe ceñirse a las limitaciones de revelación establecidas por la Institución y por la ley. Se prohíbe expresamente a los empleados que tienen acceso a dicha información, en razón de su cargo, revelarla en tiempo, espacio y lugar que no corresponda a las limitaciones antes mencionadas.
4. La información interna debe ser protegida y no está autorizada la entrega de ningún tipo de reportes, bases de clientes/beneficiarios, planes estratégicos, software, etc., que no haya sido requeridos por las autoridades judiciales, administrativas o de control, dentro de la esfera de su competencia y con el pleno cumplimiento de los procedimientos de ley y con las reglamentaciones internas de verificación de la autenticidad de las personas que la solicitan.

5. No se debe suministrar información a persona alguna fuera de la empresa exceptuando los requerimientos de ley. Tampoco está permitido comentar la información con funcionarios de otras entidades, exceptuando lo estrictamente necesario contemplado en las funciones relativas al cargo que ostente la persona dentro de la institución.

6. La información que se obtenga en el ciclo operacional solo puede ser utilizada para las actividades propias del objeto social de la empresa y en ningún caso para beneficio personal o beneficio de otros.

OBLIGACIONES ESPECIALES

Los destinatarios del presente Código, en lo que concierne a la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, tendrán como obligaciones especiales, las siguientes:

1. Conocer y aplicar rigurosamente los criterios y normas incorporados en la prevención de LA/FT; y, de manera particular conocer y aplicar las señales de alerta y las tipologías que pudieran identificarse.

2. Informar al oficial de cumplimiento y en su defecto a sus superiores todo conocimiento o propuesta de lavado de activos o financiación del terrorismo, o cualquier actuación ilegal por parte de otros empleados, de asociados o de extraños.

CAPÍTULO IV: DEL CONFLICTO DE INTERESES

1. DEFINICIÓN.- Se entiende por conflicto de intereses, para los efectos de este código, toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de funcionarios y empleados, o la de sus familiares o allegados, se encuentren o puedan llegar a encontrarse en oposición con los de la empresa interfieran o puedan interferir con los deberes que le competen en ella, o lo lleven o puedan llevar a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus responsabilidades.

2. CONDUCTAS OBLIGADAS PARA DIRECTIVOS, EMPLEADOS, ENTES DE CONTROL Y COMITÉS ESPECIALES

2.1. Evitar colocarse en circunstancias que lleven o puedan llevar a un conflicto entre sus intereses y los de la empresa, a competir con ella, a la obtención para sí de un beneficio material diferente al que naturalmente emana de su nexo con ésta, o al aprovechamiento personal de una oportunidad o lucro que corresponde o debe corresponder a la empresa. Dentro de las circunstancias que deben evitarse celosamente la empresa, llama especialmente la atención sobre las siguientes, sin que su mención constituya una enumeración exhaustiva.

- ✓ La participación, directa o indirecta, en un negocio o empresa que compita con la empresa o le represente una eventual competencia.
- ✓ Tener nexos laborales, comerciales o de propiedad, con negocios o empresas de las indicadas en el punto anterior.

- ✓ Aceptar para sí o para sus familiares o allegados o para las empresas de su propiedad o la de éstos, pagos, servicios, préstamos, retribuciones de cualquier orden o atenciones diferentes a las meramente publicitarias o de universal aceptación en el mundo de los negocios.

2.2. Notificar de inmediato, a la instancia competente, el conflicto, así sea eventual o aparente, en forma clara, expresa y oportuna, con el fin de que éste tome las determinaciones del caso y ajustar su conducta a ellas. Deberá notificar, en la misma forma, los eventos en los que sus familiares o allegados participen en la propiedad de negocios o empresas de los especificados en el numeral 2.1. o tengan con ellos algún tipo de vinculación o relación de carácter laboral, profesional o comercial.

2.3. Marginarse efectivamente de cualquier proceso decisorio, relacionado directa o indirectamente con el evento o situación que genera o pueda generar el conflicto real o aparente de intereses, a menos que su superior inmediato lo autorice, expresa y formalmente, para involucrarse en tal proceso.

2.4. Hacer primar de manera clara y efectiva el interés de la empresa sobre el interés propio o de sus familiares o allegados en cualquier actuación que cometa adicionalmente a la adopción de las pautas de conducta aquí descritas o en desarrollo de ellas.

2.5. Abstenerse de cualquier actividad o gestión que perjudique o pueda perjudicar el interés de la empresa en beneficio del interés personal que se le opone.

CAPÍTULO V: RÉGIMEN DISCIPLINARIO.

El incumplimiento de uno o varios de los aspectos tratados en este código de ética y conducta será sancionado según lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo, el Estatuto de la empresa, el Código de Trabajo de El Salvador y las demás leyes vigentes, según corresponda.

CAPÍTULO VI: VIGENCIA

El presente Código de Ética y Conducta entra en vigencia a partir de la fecha de publicación en sitios visibles de la empresa.

A fin de realizar una divulgación adecuada de dicho Código, es necesario socializarlo con cada miembro de la empresa, por lo que se adjunta Constancia de entrega de Código de Ética a empleado, como evidencia del compromiso hacia la entidad y su lectura obligatoria para darle cumplimiento a lo requerido en materia de prevención de lavado de dinero y de activos.

7. CONSTANCIA DE ENTREGA DE CODIGO DE ETICA A EMPLEADO

DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V.

CONSTANCIA DE ENTREGA DE CODIGO A ETICA A EMPLEADO

En esta fecha _____ hago constar que entrego al empleado (a) _____ un ejemplar del Código de Etica, para respectiva lectura y evaluación posterior del contenido y para darle cumplimiento a lo que establece el Plan Anual de Trabajo.

Nombre y firma de Empleado

Nombre y firma de Gcia.RR.HH.

ANEXO "III": FORMULARIO DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO



Forma **UIF 01-1**
(Rev. Junio 2000)
Fiscalía General del República
Unidad de Investigación Financiera

Formulario de Transacciones en Efectivo
Favor usar este formulario para transacciones superiores a \$500,000.00 o su equivalente en moneda extranjera
(Art. 13 de la Ley Contra Lavado de Dinero y de Activos y Art. 11 inc. final del Reglamento)
(Complete todas las partes aplicables)



1. Si esta forma es enviada como enmienda de un reporte previo marque aq() y anexe una copia de la forma original

PARTE I Persona(s) Involucrada(s) en la Transacción

Sección A - Persona(s) a cuyo(s) nombre(s) se le(s) realiza la transacción

2. Múltiples Personas

3. Apellidos o Razón Social / Denominación

4. Primer Nombre

6. Segundo Nombre

6. Dirección Permanente (Calle, Casa, Colonia o Barrio)

7. Ciudad / Municipio

8. Departamento / Estado

9. País de Procedencia

10. Fecha de Nacimiento | d | d | m | m | a | a | a | a

11. Tipo y Número del Documento de Identificación

12. Extendido en

13. Fecha de Expedición

14. Método utilizado para verificar la identidad

a. Examinó el documento

b. Cliente conocido

c. Empresa o Sociedad Reconocida

Sección B - Persona que realiza físicamente la transacción (si difiere del de arriba)

Si deja en blanco o incompleto este apartado, marque una opción de las de abajo para indicar la razón

a. Realizada por el mismo propietario

b. Depósito por correo o envío

c. Cajero Automático

d. Múltiples Transacciones

e. Servicio de Carro Blindado

16. Apellidos

16. Primer Nombre

17. Segundo Nombre

18. Dirección Permanente (Calle, Casa, Colonia o Barrio)

19. Ciudad / Municipio

20. Departamento / Estado

21. País de Procedencia

22. Fecha de Nacimiento | d | d | m | m | a | a | a | a

23. Tipo y Número del Documento de Identificación

24. Extendido en

26. Fecha de Expedición

26. Método utilizado para verificar la identidad

a. Examinó el documento

b. Cliente conocido

c. Empresa o Sociedad Reconocida

Sección C - Persona(s) a Beneficiaria o Detentaria de la transacción (si difiere de la parte A)

27. Apellidos o Razón Social / Denominación

28. Primer Nombre

29. Segundo Nombre

30. Dirección Permanente (Calle, Casa, Colonia o Barrio)

31. Ciudad / Municipio

32. Departamento / Estado

33. País de Procedencia

34. Fecha de Nacimiento | d | d | m | m | a | a | a | a

35. Tipo y Número del Documento de Identificación

36. Extendido en

37. Fecha de Expedición

38. Método utilizado para verificar la identidad

a. Examinó el documento

b. Cliente conocido

c. Empresa o Sociedad Reconocida

PARTE II Monto y Tipo de la Transacción (Marque todos los items que apliquen)

39. Depósito \$ _____

40. Retiro \$ _____

41. Moneda Extranjera _____ (País)

42. Transferencias Electrónicas

43. Compra de instrumentos Negociables

44. Venta de Instrumentos Negociables por Efectivo

45. Cambio de Divisas

46. Depósitos / Retiros

47. Numeros y Tipo de Cuentas Afectadas

48. Otros (Especifique)

49. Procedencia de los Fondos _____

60. FIRMA DE QUIEN REALIZA LA TRANSACCION

61. Fecha de la Transacción | d | d | m | m | a | a | a | a

PARTE III Identificación de la Institución Financiera donde se realiza(n) la(s) transacción(es) (ESPACIO RESERVADO PARA LA INSTITUCION)

62. Nombre de la Institución Financiera

63. Identificación del Empleado

64. Dirección exacta de la oficina donde se realiza la transacción

65. Ciudad / Municipio

66. Departamento

67. Aprobado por:

68. Firma Aprobación.

69. Fecha Elaboración | d | d | m | m | a | a | a | a

60. Elaborado por:

61. Firma.

62. Teléfono donde se puede contactar.

* Observaciones al Reverso

ANEXO "IV": FORMULARIO DE DEBIDA DILIGENCIA DEL CLIENTE

DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V.				
FORMULARIO PARA DEBIDA DILIGENCIA				
DATOS GENERALES				
PERSONA NATURAL		PERSONA JURIDICA		
Primer Nombre		Nombre Legal Completo		
Segundo Nombre		Nombre Comercial Completo		
Apellido Paterno		Tipo de Empresa		
Apellido Materno		Numero de Identificación - NIT, NRC		
Apellido de Casada		No. de Aviso de Operación		
Cedula de Identidad Personal		Datos de Inscripción		
Numero de Pasaporte		Pais de Constitución:	Fecha de Constitución	
Fecha de Nacimiento (m/d/aaaa)		Dirección de la empresa		
Pais de Nacimiento				
Nacionalidad:		Actividad a la que se dedica		
Genero (M - F)		Telefono	Fax	
Estado Civil		Apartado Postal	Correo Electronico:	
Dirección Física		Nombre Representante Legal		
		Identificación Representante Legal		
Pais de Residencia		Dirección del Representante Legal		
Apartado Postal				
Telefono Residencial		Telefono	Correo Electronico	
Dirección Trabajo		Nombre Beneficiario Final		
Telefono de Trabajo		Identificación Beneficiario Final		
Telefono movil / celular		Dirección del Beneficiario Final		
Correo Electronico				
Profesión u Ocupación		Telefono	Correo Electronico	
Procedencia del efectivo o cuasi-efectivo				
PERSONA EXPUESTA POLITICAMENTE (PEP) La persona expuesta políticamente son las personas nacionales o extranjeras que cumplen funciones públicas destacadas de alto nivel o con mando y jurisdicción en un Estado, como (pero sin limitarse) los jefes de Estado o de un gobierno, los políticos de alto perfil, los funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, los ejecutivos de empresas o corporaciones estatales, los funcionarios públicos que ocupen posiciones de elección popular, entre otros que ejerzan la toma de decisiones en las entidades públicas; personas que cumplen o a quienes se les han confiado funciones importantes por una organización institucional, como los miembros de la alta gerencia, es decir, directores, subdirectores y miembros de la junta directiva o funciones equivalentes.				
¿Es usted una Persona Politicamente Expuesta? SI _____ NO _____		Cargo Actual: Fecha:	Cargo Anterior: Fecha:	
Referencias Bancarias				
Nombre o Razón Social		Actividad	Relación con el cliente	Telefono
				Correo Electrónico
Referencias Comerciales (PROVEEDOR)				
Nombre o Razón Social		Actividad	Relación con el cliente	Telefono
				Correo Electrónico
Referencias Comerciales (CLIENTES)				
Nombre o Razón Social		Actividad	Relación con el cliente	Telefono
				Correo Electronico
Autorizo a la entidad conforme lo dispone la Ley de Lavado de Dinero y Activos para corroborar la veracidad de la información aquí suministrada y a obtener y solicitar cualquier información adicional que estime necesaria relativa a este documento				
Preparado por:				FECHA:
Cargo:		Firma		

ANEXO "V": FORMULARIO DE DECLARACION JURADA

DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V.	FORMULARIO DE IDENTIFICACION Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y DECLARACION JURADA
Perfil y Entrevista del Cliente Persona Natural	
Nombre Completo: _____	Lugar y Fecha de Nacimiento: _____ <small style="text-align: right;">Mes / Dia / Año</small>
Nacionalidad: _____	Profesión u Oficio: _____
Domicilio particular: _____ <small style="text-align: center;">(Calle) (Número) (Colonia) (Municipio) (Departamento) Mes / Dia / Año</small>	
Tipo de identificación: _____	No. de identificación: _____ F. Expiración: / / No. NIT: _____
Actividad económica o giro del negocio (solo si no es empleado): _____ Lugar de trabajo: _____	
Cargo que desempeña: _____	
Proyecta contratar con frecuencia los servicios de DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V. SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Servicio o Producto Solicitado: _____ Origen o procedencia de los fondos: _____	
Perfil y Entrevista del Cliente Persona Jurídica	
Nombre de la Empresa: _____	
Dirección: _____ <small style="text-align: center;">(Calle) (Número) (Colonia) (Municipio) (Departamento)</small>	
No. Registro Fiscal _____ No. NIT _____ Actividad económica/giro del negocio: _____	
Servicio o Producto Solicitado: _____ Origen o procedencia de los fondos: _____	
Proyecta contratar con frecuencia los servicios de DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V. SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Datos del Representante Legal de Persona Jurídica	
Nombre Completo: _____	Lugar y Fecha de Nacimiento: _____ <small style="text-align: right;">Mes / Dia / Año</small>
Nacionalidad: _____	Profesión u Oficio: _____
Domicilio particular: _____ <small style="text-align: center;">(Calle) (Número) (Colonia) (Municipio) (Departamento) Mes / Dia / Año</small>	
Tipo de identificación: _____	No. de identificación: _____ F. Expiración: / / No. NIT: _____
Identificación Personas Expuestas Políticamente (PEP'S)	
Esta sección debe ser completada por la persona beneficiaria del servicio contratado o en su defecto la persona que realice el pago a su nombre:	
a) ¿ Tiene usted o ha tenido un cargo político? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
b) ¿ Es usted pariente cercano de una persona que tiene o ha tenido un cargo político? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Nota: En caso afirmativo llenar formulario especial cliente PEP'S	
Declaro bajo juramento que los datos consignados en este formulario son fidedignos, autorizo a DESTINOS TURISTICOS, S.A de C.V. con cede en la Republica de El Salvador para verificar la información proporcionada.	
Firma del Cliente o Solicitante _____	Fecha: _____
DECLARACION JURADA	
Declaro bajo juramento, por derecho propio, que contrato los servicios de DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V. a mi libre disposición y que a) todos los valores monetarios que cancelo, tienen un origen y un destino que de ninguna manera están relacionados con los delitos generados de lavado de dinero y de activos descritos en el artículo 8 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, en fin ningún tipo de actividad ilícita, permitiendo cualquier procedimiento de investigación por parte de las autoridades correspondientes, b) eximo a DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V., de toda responsabilidad que se derive por información errónea, falsa o inexacta que yo hubiere proporcionado en este documento.	
<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> X Firma de Cliente o Solicitante </div>	
Nombre empleado autorizado DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V.: _____ Firma empleado: _____	

ANEXO "VI": FORMULARIO DE REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

Pág. ___ de ___



UNIDAD DE INVESTIGACION FINANCIERA REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

(Art. 13 de la Ley Contra Lavado de Dinero y de Activos y Art. 11 inc. Final del Reglamento)
(Complete todas las partes aplicables)



USO EXCLUSIVO PARA UIF	
F. Ingreso UIF:	Código de ROS:
Asignado a:	

SUJETO OBLIGADO	
Razón Social: (*)	F. Elaboración: (*)
Dirección:	
Tipo de Sujeto Obligado: (*)	Entidad: (*)

RECTIFICACION
Motivo de la Rectificación:

PARTE I – REPORTE DE OPERACIONES	
Inicio De Actividad Reportada: (*)	
Fin De Actividad Reportada : (*)	
Tipo De Actividad Reportada: (*)	<input type="checkbox"/> Operación <input type="checkbox"/> Propuesta
Tipo De Operatoria: (*)	

PARTE II – DESCRIPCION DE OPERACION REPORTADA Y ORIGEN DE LOS FONDOS
Operación Reportada Y Origen De Los Fondos: (*)

(*) Campo obligatorio
(**) Campo obligatorio para personas naturales
(***) Campo obligatorio para personas jurídicas
(día/mes/año) Formato para fecha

Código de Oficial de Cumplimiento

PARTE III.I – ACTOR REPORTADO		
<p>Relación Con El S.O. (*)</p> <p><input type="checkbox"/> A) Persona Que Realiza Físicamente La Transacción</p> <p><input type="checkbox"/> B) Persona A Cuyo Nombre Se Realiza La Transacción</p> <p><input type="checkbox"/> C) Persona Beneficiaria O Destinataria De La Transacción</p>	<p>NOTA</p> <p>Agregar otro actor reportado y marca la opción “B” si difiere de la opción “A”.</p> <p>Agregar otro actor reportado y marcar la opción “C” si difiere de la opción “A” y “B”.</p> <p>En caso de ser la misma persona en cualquiera de las opciones agregar en las observaciones que relación tiene además de la seleccionada con el S.O.</p>	
F. Nacimiento / Insc. Cnr:	Primer Nombre (**):	
Segundo Nombre:	Apellidos (**):	
Apellido De Casada:	Tipo De Persona (*): <input type="checkbox"/> Natural <input type="checkbox"/> Jurídica	Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Razón Social (***):	Estado Civil: <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Viudo(a)	
Tipo De Documento 1(*):	No. De Documento 1 (*):	F. Exp. 1:
Tipo De Documento 2:	No. De Documento 2:	F. Exp. 2:
Tipo De Documento 3:	No. De Documento 3:	F. Exp. 3:
Tipo De Documento 4:	No. De Documento 4:	F. Exp. 4:
Actividad: (*)	Lugar De Nacimiento:	
Nacionalidad:	País De Nacimiento:	
Residencia:	No. Permiso Residencia:	
Método De Identificación De Identidad:	<input checked="" type="checkbox"/> Cliente Conocido <input type="checkbox"/> Empresa O Sociedad Conocida <input type="checkbox"/> Se Examinó Documento	
Observaciones:		

(*) Campo obligatorio
 (**) Campo obligatorio para personas naturales
 (***) Campo obligatorio para personas jurídicas
 (día/mes/año) Formato para fecha

PARTE III.II – DATOS DEL ACTOR REPORTADO				<input type="checkbox"/> NO SE POSEE EL DOMICILIO DE ESTE ACTOR
Avenida / Calle / Pasaje:			No.:	
Piso / Apto:	Oficina / Local:	Edificio:		
Barrio / Colonia:		Tipo De Dirección: <input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Temporal		
Desde:	Hasta:	Cod. Postal/Zona:	Tel.:	
Fax:	Email:		Cel.	
Web:		País: (*)		
Depto / Pcia / Estado: (*):		Ciudad: (*)		

NOTA
 Se deberán completar la parte de actor reportado como personas intervengan en la operación reportada. En caso de ser necesario se deberá continuar en otra página, completando en todos los casos el número de página y el total de estas.

PARTE III.III – PERSONAS RELACIONADAS				<input type="checkbox"/> NO SE ENCONTRARON PERSONAS RELACIONADAS EN ESTA ENTIDAD
Tipo De Relación: (*)				
F. Nacimiento / Insc. Cnr:	Primer Nombre (**):			
Segundo Nombre:	Apellidos (**):			
Apellido De Casada:	Tipo De Persona (*): <input type="checkbox"/> Natural <input type="checkbox"/> Jurídica	Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F		
Razón Social (***):	Estado Civil: <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Viudo(a)			
Tipo De Documento 1 (*):	No. De Documento 1 (*):	F. Exp. 1:		
Tipo De Documento 2:	No. De Documento 2:	F. Exp. 2:		
Tipo De Documento 3:	No. De Documento 3:	F. Exp. 3:		
Tipo De Documento 4:	No. De Documento 4:	F. Exp. 4:		
Actividad: (*)	Lugar De Nacimiento:			
Nacionalidad:	País De Nacimiento:			
Residencia:	No. Permiso Residencia:			
Método De Identificación De Identidad: <input type="checkbox"/> Cliente Conocid <input type="checkbox"/> Empresa O Sociedad Conocida <input type="checkbox"/> Se Examinó Documento				
Observaciones:				

(*) Campo obligatorio
 (**) Campo obligatorio para personas naturales
 (***) Campo obligatorio para personas jurídicas
 (día/mes/año) Formato para fecha

PARTE III.III – PERSONAS RELACIONADAS <input type="checkbox"/> NO SE ENCONTRARON PERSONAS RELACIONADAS EN ESTA ENTIDAD		
Tipo De Relación: (*)		
F. Nacimiento / Insc. Cnr:	Primer Nombre (**):	
Segundo Nombre:	Apellidos (**):	
Apellido De Casada:	Tipo De Persona (*): <input type="checkbox"/> Natural <input type="checkbox"/> Jurídica	Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Razón Social (***):	Estado Civil: <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Viudo(a)	
Tipo De Documento 1(*):	No. De Documento 1 (*):	F. Exp. 1:
Tipo De Documento 2:	No. De Documento 2:	F. Exp. 2:
Tipo De Documento 3:	No. De Documento 3:	F. Exp. 3:
Tipo De Documento 4:	No. De Documento 4:	F. Exp. 4:
Actividad: (*)	Lugar De Nacimiento:	
Nacionalidad:	País De Nacimiento:	
Residencia:	No. Permiso Residencia:	
Método De Identificación De Identidad: <input type="checkbox"/> Cliente Conocid <input type="checkbox"/> Empresa O Sociedad Conocid <input type="checkbox"/> Se Examinó Documento		
Observaciones:		

PARTE III.III – PERSONAS RELACIONADAS <input type="checkbox"/> NO SE ENCONTRARON PERSONAS RELACIONADAS EN ESTA ENTIDAD		
Tipo De Relación: (*)		
F. Nacimiento / Insc. Cnr:	Primer Nombre (**):	
Segundo Nombre:	Apellidos (**):	
Apellido De Casada:	Tipo De Persona (*): <input type="checkbox"/> Natural <input type="checkbox"/> Jurídica	Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Razón Social (***):	Estado Civil: <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Viudo(a)	
Tipo De Documento 1(*):	No. De Documento 1 (*):	F. Exp. 1:
Tipo De Documento 2:	No. De Documento 2:	F. Exp. 2:
Tipo De Documento 3:	No. De Documento 3:	F. Exp. 3:
Tipo De Documento 4:	No. De Documento 4:	F. Exp. 4:
Actividad: (*)	Lugar De Nacimiento:	
Nacionalidad:	País De Nacimiento:	
Residencia:	No. Permiso Residencia:	
Método De Identificación De Identidad: <input type="checkbox"/> Cliente Conocid <input type="checkbox"/> Empresa O Sociedad Conocid <input type="checkbox"/> Se Examinó Documento		
Observaciones:		

NOTA

(*) Campo obligatorio
 (**) Campo obligatorio para personas naturales
 (***) Campo obligatorio para personas jurídicas
 (día/mes/año) Formato para fecha

Se deberán completar parte de personas relacionadas como personas intervengan en la operación reportada. En caso de ser necesario se deberá continuar en otra página, completando en todos los casos el número de página y el total de estas y si no se encuentran personas relacionadas dentro de la entidad reportante marcar el cuadro que esta en la parte superior derecha.

PARTE IV – CUENTAS U OTROS PRODUCTOS						<input type="checkbox"/> <input checked="checked" type="checkbox"/> NO TIENEN CUENTAS CON ESTA
No. De Cuenta (*)	Entidad (*)	Tipo De Producto	Fecha Apertura	Estado	Fecha De Cancelación	Moneda

(*) Campo obligatorio
 (***) Campo obligatorio para personas jurídicas
 (día/mes/año) Formato para fecha

NOTA

Se deberán completar con las cuentas u otros productos que se relacionen con la operación reportada. En caso de ser necesario se deberá continuar en otra página, completando en todos los casos el número de página y el total de estas y si no tiene cuentas u otros productos dentro de esta entidad marcar el cuadro que esta en la parte superior derecha.

PARTE V – OPERACIONES REPORTADAS		<input type="checkbox"/> NO TIENEN OPERACIONES CON ESTA
Tipo De Instrumento: (*)		No. De Operación:
Moneda: (*)	Entidad Origen:	Entidad Destino
Suc. Origen:	Suc. Destino:	Relación: <input type="checkbox"/> Directa <input type="checkbox"/> Indirecta
No. Cta Orig:	No. Cta Dest:	Monto En Moneda Local:
Monto: (*)	Monto Destino:	Fecha Operación:
Beneficiario:		

Tipo De Instrumento: (*)		No. De Operación:
Moneda: (*)	Entidad Origen:	Entidad Destino
Suc. Origen:	Suc. Destino:	Relación: <input type="checkbox"/> Directa <input type="checkbox"/> Indirecta
No. Cta Orig:	No. Cta Dest:	Monto En Moneda Local:
Monto: (*)	Monto Destino:	Fecha Operación:
Beneficiario:		

Tipo De Instrumento: (*)		No. De Operación:
Moneda: (*)	Entidad Origen:	Entidad Destino
Suc. Origen:	Suc. Destino:	Relación: <input type="checkbox"/> Directa <input type="checkbox"/> Indirecta
No. Cta Orig:	No. Cta Dest:	Monto En Moneda Local:
Monto: (*)	Monto Destino:	Fecha Operación:
Beneficiario:		

Tipo De Instrumento: (*)		No. De Operación:
Moneda: (*)	Entidad Origen:	Entidad Destino
Suc. Origen:	Suc. Destino:	Relación: <input type="checkbox"/> Directa <input type="checkbox"/> Indirecta

(*) Campo obligatorio
 (**) Campo obligatorio para personas naturales
 (***) Campo obligatorio para personas jurídicas
 (día/mes/año) Formato para fecha

No. Cta Orig:	No. Cta Dest:	Monto En Moneda Local:
Monto: (*)	Monto Destino:	Fecha Operación:
Beneficiario:		

Tipo De Instrumento: (*)		No. De Operación:
Moneda: (*)	Entidad Origen:	Entidad Destino
Suc. Origen:	Suc. Destino:	Relación: <input type="checkbox"/> Directa <input type="checkbox"/> Indirecta
No. Cta Orig:	No. Cta Dest:	Monto En Moneda Local:
Monto: (*)	Monto Destino:	Fecha Operación:
Beneficiario:		

Tipo De Instrumento: (*)		No. De Operación:
Moneda: (*)	Entidad Origen:	Entidad Destino
Suc. Origen:	Suc. Destino:	Relación: <input type="checkbox"/> Directa <input type="checkbox"/> Indirecta
No. Cta Orig:	No. Cta Dest:	Monto En Moneda Local:
Monto: (*)	Monto Destino:	Fecha Operación:
Beneficiario:		

Tipo De Instrumento: (*)		No. De Operación:
Moneda: (*)	Entidad Origen:	Entidad Destino
Suc. Origen:	Suc. Destino:	Relación: <input type="checkbox"/> Directa <input type="checkbox"/> Indirecta
No. Cta Orig:	No. Cta Dest:	Monto En Moneda Local:
Monto: (*)	Monto Destino:	Fecha Operación:
Beneficiario:		

Tipo De Instrumento: (*)		No. De Operación:
Moneda: (*)	Entidad Origen:	Entidad Destino
Suc. Origen:	Suc. Destino:	Relación: <input type="checkbox"/> Directa <input type="checkbox"/> Indirecta
No. Cta Orig:	No. Cta Dest:	Monto En Moneda Local:
Monto: (*)	Monto Destino:	Fecha Operación:
Beneficiario:		

NOTA

Se deberán completar con las transacciones que se relacionen con la operación reportada. En caso de ser necesario se deberá continuar en otra página, completando en todos los casos el número de página y el total de estas y si no tiene operaciones dentro de esta entidad marcar el cuadro que esta en la parte superior derecha.

(*) Campo obligatorio
 (**) Campo obligatorio para personas naturales
 (***) Campo obligatorio para personas jurídicas
 (día/mes/año) Formato para fecha

**ANEXO “VII”: FORMATO PLAN DE CAPACITACION EN PREVENCION DE
LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS**

EMPRESA: DESTINOS TURISTICOS, S.A. DE C.V.

1. INTRODUCCION

[Elabore una introducción del plan de formación en prevención de lavado de dinero y activos que explique en resumen todo el contenido del plan]

2. OBJETIVOS

[Escriba el objetivo general y los objetivos específicos que determine para el plan anual de capacitación]

3. ENFOQUE

El programa de formación de la _____ tendrá dos fuentes de conocimiento para fortalecer el criterio técnico del staff, ellos son: formación interna en la _____ y formación a través de la asistencia a seminarios impartidos por entidades especializadas en el área de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos (PLDA).

En lo que respecta a formación interna, se enfocará a talleres de trabajo que permitan reconocer la experiencia de la _____ en distintos casos de riesgo o exposición de Lavado de Dinero y Activos, y considerando los aspectos operativos de los procesos de [Establecer unidades administrativas que tengan riesgo de exposición a PLDA).

Durante el año se harán talleres de trabajo con el staff de [Unidades administrativas] que permitan reforzar los criterios profesionales, de manera que la calidad de los servicios tenga una mejora continua incorporando el tema de prevención en su desempeño.

La _____ financiará además la formación externa del staff, mediante la inscripción en eventos de formación que brinden las universidades, la UIF y otras instituciones que brinden temas especializados relacionados con PLDA.

Se cumplirá con un mínimo de 40 horas durante el año _____, se requerirá un medio de prueba sobre la formación recibida, las que serán enviadas al Departamento de Recursos Humanos, quien administrara la documentación de referencia de las capacitaciones.

4. METODOLOGIA

Formación Interna

[Describir la forma en que se hará la formación interna e indicar el nombre de los facilitadores]

Formación externa

[Describir la forma en que se hará la formación externa]

5. TEMAS DE FORMACION

Los siguientes temas serán desarrollados durante el año

5.1 Tema: _____

5.2 Tema: _____

5.3 Tema: _____

6. PRESUPUESTO

[Incluir el presupuesto del plan anual de formación]

7. CRONOGRAMA

[Incorporar el cronograma según la técnica que elija para representarlo]

ANEXOS

- ✓ Hoja de vida de los facilitadores
- ✓ Compromisos de formación con instituciones en caso de existir.
- ✓ Material de referencia si es necesario