

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**

**CONTADURÍA PÚBLICA**

**TESIS DE GRADUACIÓN**

**Título:**

**EVALUAR LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS  
ESTABLECIDOS EN LA LEY 7786 EN EL DEPARTAMENTO DE  
CUMPLIMIENTO DE COOPENAE PARA EL PERIODO 2021**

**Para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría  
Pública**

**Estudiante: Ariel Delgado Díaz**

**SEDE CENTRAL**

**TERCER CUATRIMESTRE 2021**

## Tabla de Contenido

<b>PORTADA</b> .....	1
<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	2
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA</b> .....	3
Objetivos de la investigación .....	5
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación .....	6
Antecedentes del problema .....	9
Internacionales .....	9
Nacionales .....	13
Proyecciones y Limitaciones.....	17
Proyecciones.....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	18
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b> .....	76
Contextualización de Coopenae .....	76
Enfoque .....	79
Diseño .....	80
Tipo exploratorio.....	80
Tipo descriptivo .....	81
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	84
4.1 Documentación de Coopenae .....	84
Variable n.º 1. Procedimientos de cumplimiento.....	84
Variable n.º 2. Políticas de cumplimiento.....	88
4. 2 Cuestionario .....	95
4.3 Entrevista .....	104
<b>CONCLUSIONES</b> .....	109
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	114
<b>Bibliografía</b> .....	116
<b>ANEXOS</b> .....	122

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

El problema de investigación de esta tesis es evaluar el cumplimiento de la Ley n.º 7786 en la Cooperativa Nacional de Educadores (Coopenae). Además de conocer y evaluar los procesos aplicados en la Cooperativa, con el fin de identificar deficiencias o posibles mejoras en los procesos del Departamento de Cumplimiento.

El no cumplir con lo establecido en la ley y la normativa vigente respecto a este tema de legitimación de capitales puede causar un impacto significativo para los asociados dueños de la cooperativa, ya que la ley establece una serie de multas y sanciones que pueden hasta tener repercusiones legales para los funcionarios de la empresa. Por ese motivo es tan importante verificar el cumplimiento correcto de la Ley n.º 7786 y sus reglamentos.

El lavado de dinero y las diferentes estrategias que utiliza el narcotráfico para legitimar sus capitales ha generado una gran preocupación en el ámbito mundial. Asimismo, a raíz de eventos muy conocidos como el atentado a las torres gemelas del 11 de setiembre del 2001 y muchas otras circunstancias ocurridas alrededor del mundo han ocasionado que los países deban crear nuevas leyes y regulaciones para evitar que las organizaciones delictivas tomen ventaja en estos temas y así mitigar estos actos.

Por otro lado, es posible afirmar que: “Es función del estado, y se declara de interés público, la adopción de las medidas necesarias para prevenir, controlar, investigar, evitar o reprimir toda actividad ilícita” (Ley n.º 7786, 1998). Como institución financiera se debe cumplir con reglamentos y regulaciones indicadas en la Ley n.º 7786 para evitar sanciones y colaborar en la prevención de los delitos que se relacionan con la legitimación de capitales. De acuerdo con Salas Guzmán y Segura Rojas (2015):

Existe una preocupación que genera el aumento de la criminalidad organizada en Costa Rica, cada vez surgen nuevas formas de delinquir y cada vez se realizan de manera más compleja, Actualmente, en el país se realiza una lucha incipiente contra el lavado de dinero y el financiamiento de las organizaciones criminales. Esta lucha no puede dejar de lado la existencia de múltiples modalidades para mezclar los fondos ilícitos con los lícitos (p. 2).

Por este motivo, se constituyó una legislación que busca prevenir los delitos de lavado que afectan la imagen del país y lo exponen a sanciones, además de que propician la corrupción, la evasión y afectan el tejido social económico. Por esto, es una labor obligatoria y, de acuerdo con las leyes, cada empresa debe tener sus propias formas de control y reporte, midiendo el desempeño de lo que se realiza en este campo, al seguir los parámetros de directrices, sobre todo el *Reglamento reporte de operaciones sospechosas sanciones financieras dirigidas sobre personas o entidades vinculadas al terrorismo, financiamiento al terrorismo, financiamiento de proliferación de armas de destrucción masiva conforme a Resoluciones* (n.º 40018-MP-SP-JP-H-S-RREE, 2016). Lo anterior da lugar a la siguiente pregunta:

¿Cómo se aplican los procesos establecidos en la Ley n.º 7786 y leyes y reglamentos que se relacionan en el Departamento de Cumplimiento de Coopenae para el periodo 2021?

## **Objetivos de la investigación**

La investigación que se realiza presenta dos tipos de objetivos, los generales y los específicos, de la siguiente forma:

### **Objetivo general**

- Evaluar los lineamientos aplicados en los procesos de la Ley n.º 7786 y su reglamentación conexas en la Sucursal de Coopenae en San José oficinas centrales en el periodo 2021.

### **Objetivos específicos**

Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

- Conocer los procesos de cumplimiento de la Ley n.º 7786 y reglamentación conexas relacionados en Coopenae Sucursal San José oficinas centrales en el periodo 2021.
- Valorar el recurso humano y tecnológico en cuanto a adecuación para el cumplimiento de los procesos aplicados en Coopenae respecto a la Ley n.º 7786 y reglamentación conexas.
- Identificar deficiencias en los procesos realizados por el Departamento de Cumplimiento.
- Proponer posibles mejoras en los procesos del Departamento de Cumplimiento.

## **Justificación**

Con el paso del tiempo las instituciones financieras se han convertido en los destinos principales de las operaciones asociadas con el lavado de dinero y las actividades ilícitas. Esto se debe a la variedad de servicios que brindan estas entidades y que sirven como vehículos de inversión al ofrecer una amplia gama de posibilidades a las personas que trabajan mediante estas operaciones fraudulentas.

Para las entidades financieras la legitimación de capitales y cualquier otro acto delictivo que se lleve a cabo y no pueda identificarse a tiempo por las deficiencias, ya sea en sus sistemas o procedimientos inexistentes o mal aplicados, significa un riesgo financiero y de reputación significativo. Además, esto genera distorsiones a la libre competencia entre las personas y entidades que participan en los sistemas financieros de todo el mundo que, a la vez, se refleja en los grandes costos sociales y la calidad de vida que existe en un país.

Como indica Umaña (2021) una de las características de la legitimación de capitales en los últimos años es que, de forma frecuente, se introducen nuevas modalidades para cometer ese ilícito, además de que ahora son usuales las transacciones inmediatas que dificultan el congelamiento, lo que facilita burlar los controles. En esto el uso de los medios electrónicos facilita los movimientos y, por lo tanto, los controles tienen que responder a este reto de diversas medidas administrativas y tecnológicas. Según Umaña (2021):

Por esto, la normativa, como suele suceder en todas las materias represivas, tiene cierto rezago frente a las nuevas manifestaciones; de ahí la importancia de contar con un sistema robusto y actualizado. Una mejora en la que insisten desde el Ministerio Público se relaciona con las entidades financieras, para que comuniquen cualquier transacción, operación o cliente sospechoso en tiempos reales y mientras los recursos estén disponibles.

Esto a efectos de activar el sistema judicial y conseguir decomisos de los recursos, dado que, normalmente, cuando llega la comunicación a la Fiscalía, ya está fuera del control del sistema financiero y del alcance de las autoridades (párr. 4-6).

Los recursos y la disposición, por lo tanto, son algo clave y el Departamento de Cumplimiento de Coopenae debe seguirlos, más allá de limitarse a decir que acata la normativa vigente. Como señala Umaña (2021), procede diferente a lo que hace la mayoría de las empresas e instituciones, que dejan el dinero en una cuenta mientras esperan una orden de incautación, pues cuando se presenta los fondos ya no están. El proceso, de acuerdo con Umaña (2021):

La detección de lavado de activos en el sistema financiero inicia justamente en las entidades, que son las encargadas reportar situaciones inusuales al ICD a través de reportes de operaciones sospechosas (ROS).

La jerarca de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Rocío Aguilar, recalcó que la función de las entidades financieras es de carácter preventivo, por lo que deben conocer a sus clientes y el origen de sus fondos; en caso de que se presenten operaciones inusuales las entidades deben investigar lo que corresponda y en caso necesario remitir el reporte al ICD.

Posteriormente, el Instituto complementa los reportes con información técnica y otros valores agregados que proporcionen mayor información a las autoridades judiciales, en los casos que por sus características deban ser remitidos al Ministerio Público. En ese tercer eslabón inician las etapas de investigación por parte de las autoridades del Poder Judicial (párr. 26-28).

Por lo tanto, tiene que asignarse el personal y los equipos necesarios, lo que representa una inversión importante. Como afirma Umaña (2021), la cantidad de reportes de operaciones sospechosas (ROS) de la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) del Instituto Costarricense sobre

Drogas (ICD) presentó un incremento noble, de manera que a julio de 2021 existen 365, superiores a los del mismo periodo de 2019 y de 2020 y que implican un monto mayor a 50U\$ millones.

Como indican Blanco *et al.*, (2018) debe tenerse en cuenta que las principales ROS se concentran en operaciones que se llevan a cabo con el extranjero e incluso muchas de la organización que manejan el denominado *dinero sucio* se encuentran en plazas financieras internacionales. Con esta premisa Blanco *et al.* (2018) señalan que es prioritario conocer la identidad de los clientes y tener en cuenta que ciertas entidades constituyen sociedades *off shore* a cuyo nombre se abren cuentas en el seno de la casa matriz.

Los ROS, de acuerdo con lo comentado y como lo indica la UIF (2020), son la base de la aplicación del proceso que debe seguir el Departamento de Cumplimiento de Coopenae. La UIF (2020) afirma que las operaciones sospechosas son aquellas que no son comunes e incluso estimadas como anormales, no necesariamente son un acto delictivo, algo que determinarán las dependencias públicas. De ahí la necesidad de tener un recurso humano altamente capacitado que pueda discriminar y reportar de manera adecuada.

Por lo tanto, la Ley n.º 7786 *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo* (1998) y otras que se relacionan con esta son el marco general para la actividad específica del Departamento de Cumplimiento de Coopenae, para colaborar en la prevención y represión de estos delitos (Artículo 4 de la Ley 7786).

Para desarrollar este trabajo se hace un recorrido por los antecedentes del problema de la siguiente forma:

## Antecedentes del problema

Para esta investigación se encontró una serie de antecedentes, tanto internacionales como nacionales, los cuales se detallan a continuación:

### Internacionales

**Samayoa (2011)** realizó *Análisis jurídico de los efectos del lavado de dinero en la sociedad y economía guatemalteca*, tesis de derecho para la Universidad de San Carlos de Guatemala. En este estudio propuso como objetivo general: “Dar a conocer al lector las distintas etapas de este delito y como se ejecuta, además en específico de demostrar que si no se realiza una gestión integral multinacional” (p. 1) y no se tienen objetivos específicos.

En la tesis se indica que la implementación se desarrolla con el método deductivo, que sirve para establecer la causa del hecho ilícito y las consecuencias posteriores. Además, se menciona que la técnica de investigación bibliográfica brinda un marco teórico que se estima valioso y se considera que la recolección bibliográfica fue apropiada y tuvo en cuenta el contexto nacional e internacional.

La persona investigadora concluye que, aunque el delito se lleva a cabo en el ámbito transnacional, la detección y su tratamiento legal se centran en el nivel local, lo que se considera una gran limitación. Además, que las estructuras legales y las instituciones que combaten el lavado de dinero están aisladas, tanto en las transacciones formales como informales y que las organizaciones transnacionales utilizan medios sofisticados para lograr su propósito.

**Badell et al. (2012)** elaboraron la tesis de Derecho para la Universidad Rafael Belloso Chacín titulada *Análisis del sistema integral de administración de riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo en el sector bancario venezolano*. El estudio tiene como objetivo específico: “Analizar el Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación

de Capitales y Financiamiento al Terrorismo en el Sector Bancario Venezolano” (p. 11). Los principales objetivos específicos son:

Analizar el objeto del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo en el Sector Bancario Venezolano.

Analizar la estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgos en el Sector Bancario Venezolano.

Analizar el alcance del Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, en la aplicación de las medidas que contempla el Sistema en el Sector Bancario Venezolano (Badell *et al.*, 2012, p. 8).

Como metodología se usó la técnica de observación, específicamente de documentos para la que se elaboró una guía. Además, la validez del instrumento la llevaron a cabo los integrantes del Comité Académico de la Coordinación. Asimismo, se trató de recopilar toda la materia relativa al tema y organizarla en categorías, esto al tener en cuenta la Constitución venezolana y las diversas leyes y reglamentos. Los autores concluyen que:

Como resultado se obtuvo que el Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, es un conjunto de etapas y elementos que ayudan a la Entidad Bancaria del Sujeto Obligado para que gestione el riesgo de ser utilizado para Legitimar Capitales y Financiar al Terrorismo, siendo así este de gran importancia y ayuda para que el Sistema Económico del Estado no sea burlado y así formar parte como País contribuyente en la lucha contra estos delitos (p. 11).

**Sabas** (2015) en la tesis de Ingeniería de Sistemas *Modelo Sistémico para la prevención del Lavado de Dinero* del Instituto Politécnico Nacional de México tiene como objetivo general:

“Desarrollar un modelo sistémico de prevención del lavado de dinero” (p. 7). Los objetivos específicos son:

- Describir qué es lavado de dinero, cómo se lleva a cabo y medidas actuales de prevención.
- Encontrar y Diagnosticar la problemática, vulnerabilidades, así como riesgos en los sistemas de Prevención de Lavado de Dinero en el sector Financiero y proponer medidas de seguridad.
- Diseñar el Modelo de Prevención de Lavado de Dinero.
- Desarrollar una propuesta de implementación (p. 7).

Se usó la metodología de sistemas blandos de Peter Checkland, que se estima es cualitativa y aborda problemas no estructurados, al indicar que: “Las percepciones de las personas son distintas, a veces contradictorias, y muchas veces confusas. Esta Metodología se ocupa de problemas donde existe un alto componente social, político y humano” (p. 39). A partir de esto se elaboró una serie de pasos que terminan con acciones para mejorar el problema.

Sabas (2015) menciona que es importante mencionar que existe la necesidad en el ámbito mundial de una legislación que coadyuve en la prevención de estos delitos tan comunes y el modelo mencionado en la tesis afirma que es una muy buena alternativa para simplificar toda la información requerida por los diferentes países y poder tener un mejor control en los temas de lavado de dinero para evitar las distintas repercusiones o usos que se le dan a estos fondos ilícitos. Además, señala que los algoritmos deben ser importantes en la detección del lavado de dinero.

**Álvarez (2019)** en su tesis de grado titulada *Blanqueo de capitales: cinco parámetros de reducción teleológica a la luz de la jurisprudencia del Tribunal Supremo* establecen como objetivo de la investigación:

El objetivo principal consiste en el planteamiento de determinados parámetros que permitan una interpretación restrictiva y reduccionista de dicho tipo penal y que, en virtud del estudio conjunto de la doctrina y la casuística, logren hacer del blanqueo de capitales un delito aplicable, útil, necesario y acorde con las normas constitucionales y los principios generales que rigen el Derecho Penal en España (p. 13).

Para el desarrollo de la investigación y para lograr su objetivo se escogieron cinco aspectos que más dudas suscitaron sobre el delito de blanqueo, con el propósito de someterlos a análisis apoyado en la doctrina jurisprudencial y práctica del país. Lo que se pretendía con el estudio es construir una propuesta de interpretación para tratar de solventar el problema y cada uno de los aspectos problemáticos. Además, la investigación pretende seguir el proceso que se lleva a cabo en España para incorporar al Código Penal la figura del blanqueo de capitales, tema que tiene una fuerte presión en el ámbito internacional, considerando a este tipo de delito como un indicio de la existencia de una actividad delictiva previa.

La investigación termina señalando las conclusiones a las que llegaron después de realizar el análisis sobre el tema propuesto. De manera general, se pueden mencionar algunas de esas conclusiones:

- **Primera.** - Proponer una interpretación del tipo de blanqueo de capitales que lo reduzca y limite su ámbito de punibilidad, no parece una idea descabellada. Tanto la doctrina, que ha vertido durísimos calificativos sobre el delito de blanqueo, como el Tribunal Supremo, vienen manifestando esta necesidad evidente.
- **Segunda.** - En lo relativo al tipo objetivo, consideramos dudoso entender que el legislador pretendía tipificar conductas objetivas, típicas por el mero hecho de llevarse a cabo sin perseguir ninguna finalidad concreta. La mera posesión, o la mera utilización de bienes derivados de actividades ilícitas, ni suponen actos de disimulo u ocultación de dicho origen, ni consiguen colocar los bienes en el mercado lícito, ni están orientadas a ese fin.

Por ello ni siquiera vulneran el orden socioeconómico, objeto de protección del artículo 301 CP.

- **Tercera.** - La punición del denominado auto blanqueo vuelve a demostrar cómo los principios de política criminal procedentes de instancias supranacionales se trasladan, sin modificaciones ni adaptaciones, a nuestro ordenamiento jurídico. Sin embargo, lo más importante es clarificar qué se entiende por auto blanqueo.
- **Cuarta.** - La expresión “*sabiendo que*” contenida en los apartados 1 y 2 del artículo 301 del Código Penal con referencia al conocimiento del origen de los bienes por parte del autor del delito exige que el blanqueo de capitales se lleve a cabo de forma dolosa.
- **Quinta.** - Si hay un delito cuya idoneidad para generar bienes susceptibles de ser blanqueados del que la doctrina y la jurisprudencia se han preocupado fundamentalmente es el contenido en el artículo 305 CP. Sobre todo, al analizar las modalidades de comisión de los delitos contra la Hacienda Pública, que se pueden cometer por acción (obteniendo de forma indebida cantidades) o por omisión (dejando de presentar declaraciones de impuestos y así ahorrándose el pago de la cantidad que pudiera corresponder).
- **Sexta.** - El momento de la consumación de los delitos de blanqueo y, por consiguiente, los plazos de prescripción de los delitos contenidos en el artículo 301 CP son unos de los aspectos más olvidados en el estudio del blanqueo de capitales (pp. 195-199).

## Nacionales

La primera tesis consultada es la de **Salas (2014)** titulada *La Comisión Delito de Legitimación de Capitales, a través del uso del dinero electrónico en Costa Rica y su posible regulación*, realizada para obtener la Licenciatura en Derecho en la Universidad de Costa Rica.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: “Analizar el uso del dinero electrónico como medio de pago en Costa Rica y la posibilidad que mediante este mecanismo se logre introducir en la economía nacional dinero provenientes de actividades ilícitas” (p. 13). Los siguientes objetivos específicos consistieron en: “Analizar la legitimación de capitales como un

fenómeno de la criminalidad organizada y el uso de este método para el financiamiento de actividades delictivas de los grupos criminales organizados” (p. 13). La metodología que se emplea es la cuantitativa y el estudio es deductivo, pues se procura responder al problema de investigación.

La tesis concluye que Costa Rica no cuenta con una entidad pública que lleve la coordinación de los temas anticorrupción. La Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC) es un instrumento para establecer las áreas sensibles y prioritarias que recibirán un abordaje interinstitucional. En este trabajo se menciona la necesidad de regulación respecto al dinero electrónico en el país, ya que cada día son nuevas las estrategias que utilizan los grupos delictivos para legitimar los capitales. Por lo tanto, se considera importante el análisis que se lleva a cabo en la tesis sobre la posible regulación, así como la creación de una institución gubernamental para abordar estos temas tan prioritarios en el ámbito nacional.

Por otra parte, **Sandoval (2015)** realizó la tesis de Licenciatura de la Universidad de Costa Rica titulada *La dificultad probatoria en el delito de legitimación de capitales y el Proyecto de Ley de Extinción de Dominio como solución a esto. Propuesta de un nuevo modelo*. Este trabajo tiene como objetivo general: “Proponer modificaciones a la legislación costarricense actual, mediante las cuales se consiga que el delito de legitimación sea visto como un delito autónomo, logrando disminuir la dificultad probatoria existente” (s. p.) y no tiene objetivos específicos. En la investigación se expone que:

La metodología utilizada durante la investigación, incluyó recopilación bibliográfica de libros, revistas, artículos, entre otros. Mediante el método analítico, se realizó un análisis de las distintas partes que conforman el delito de lavado, posterior a esto, con un método deductivo se logró llegar a conclusiones particulares sobre la mejor manera para tratar la dificultad probatoria en el delito de legitimación. Finalmente, mediante el método comparativo, se analizaron legislaciones de otros países en comparación con la nuestra para lograr proponer el mejor modelo que pueda ser implementado en Costa Rica (p. 8).

Al respecto, Sandoval (2015) indica que para el país es más beneficioso ver la legitimación de capitales como un delito autónomo, que no esté sujeto a otros delitos específicos. Además, señala que la legitimación de capitales puede provenir de delitos variados y no solo de los que se relacionan con el narcotráfico o los que implican 4 años o más. Por último, señala que se incurre en legitimación de capitales, aunque no se conozca si el dinero proviene de un delito.

Otra tesis consultada es la de **Bonilla (2017)** titulada *Análisis sobre la aplicabilidad del delito de legitimación de capitales provenientes del narcotráfico en Costa Rica y bien jurídico*. Este trabajo tiene como objetivo general: “Sostener el bien jurídico Estructura Económica Nacional en el delito de legitimación de capitales para lograr establecer un nuevo tipo penal de legitimación de capitales cuya aplicación sea efectiva” (p. 4). Por otra parte, los objetivos específicos son:

- Definir los conceptos generales de economía, lavado de activos y su influencia en la economía.
- Ofrecer fundamento teórico para poder considerar la Estructura Económica Nacional como bien jurídico posible para tipificar la legitimación de capitales, partiendo de las críticas vigentes de las que deviene su inaplicabilidad teórica.
- Adoptar el bien Jurídico Estructura Economía nacional para lograr tipificar correctamente la problemática de la legitimación de capitales en Costa Rica y demostrar que puede generarse, desde un punto de vista teórico, un mayor ámbito de aplicación del delito (p. 5).

Para lo anterior se procede a una metodología de investigación exploratoria, analítica-descriptiva, lo que para el autor significa indagar sobre aspectos de la teoría de la legitimación de capitales, investigar sobre la teoría del bien jurídico, así como el caso de la legislación y la jurisprudencia costarricense. A partir de esto relaciona los diferentes aspectos y compara lo nacional con lo internacional.

Bonilla (2017) concluye que la manera más adecuada de concebir jurídicamente el delito es mediante el reconocimiento como bien jurídico tutelado, lo que denomina la estructura económica nacional. Además, según la teoría personalista del bien jurídico se estima que es un bien jurídico supraindividual y propone que la ley tiene que enfocarse en los procesos transaccionales y los réditos que se obtienen de una actividad ilícita.

Por otro lado, **Montero (2019)** desarrolla la tesis de investigación titulada *Analizar la evolución del delito de legitimación de capitales, vinculado con el incremento de los problemas sociales y las consecuencias socioeconómicas que atraviesa Costa Rica entre los periodos 2015-2016*. En este trabajo se propone como objetivo: “Analizar la evolución del delito de legitimación de capitales, vinculado con el incremento de los problemas sociales y las consecuencias socio económico que atraviesa Costa Rica entre los periodos 2015-2016” (s. p.). La investigadora señala en la parte introductoria que con el análisis que se hace en el trabajo:

Busca analizar la problemática del lavado de activos y sus consecuencias, describir las actividades propensas a crear una esfera delictiva para el desarrollo de la misma y explicar los métodos seguidos para su consecución, determinar los sectores que se utilizan como pantalla para el encubrimiento de actividades ilícitas, conocer la legislación vigente y su efectividad e implicancias para los profesionales en Criminología (p. 13).

Como metodología de la investigación se usa una recopilación de datos y revisión bibliográfica de documentos desarrollados en revistas científicas, consultas en páginas *web* especializadas y con referencia al tema de estudio. Además, se aplicó un cuestionario a dos profesionales expertos en legitimación de capitales y a diez personas se les aplicó una encuesta relacionada con las variables propuestas. Entre las conclusiones a las cuales se llegó después del trabajo investigativo se encuentran:

- El delito de legitimación de capitales desencadena múltiples homicidios producto de este hecho delictivo cada año. Esto incluso aumenta el índice de inseguridad ciudadana al producir violencia ente grupos criminales y al alterar el bienestar de la región.
- Según el análisis que se efectuó, las personas funcionarias con cargos importantes en el país se ven involucradas en el delito de legitimación de capitales.
- La legitimación de capitales desencadena una serie de problemas sociales generales como el tráfico de drogas, evasión fiscal, sicariato, prostitución, tráfico de órganos, contrabando, entre otros, al alternar no solo el orden socioeconómico, sino también ocasionar un impacto negativo en la salud pública, en los bienes jurídicos e incrementar la violencia de la región.

### **Proyecciones y Limitaciones**

La investigación cuenta con proyecciones y limitaciones, las cuales se describen a continuación:

#### **Proyecciones**

Las proyecciones de esta investigación son:

- Revisar la aplicación correcta de la Ley n.º 7786 en los procedimientos del Departamento de Cumplimiento en Coopenae.
- Verificar la adecuación del recurso humano y tecnológico para aplicar correctamente la Ley n.º 7786.
- Señalar los resultados en la aplicación de la Ley n.º 7786, sobre todo, con respecto a los ROS.
- Identificar posibles deficiencias en la aplicación de la normativa vigente de la Ley n.º 7786 en Coopenae.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En el siguiente apartado se lleva a cabo un acercamiento teórico al objeto de estudio de la presente investigación, para conocer desde una perspectiva contextual los referentes más significativos en cuanto a la aplicación de la Ley n.º 7786 en el Departamento de Cumplimiento de la Cooperativa Nacional de Educadores (Coopenae).

### Aspectos contextuales de Coopenae

De acuerdo con Coopenae (2021):

Coopenae es una empresa modelo del sector cooperativo costarricense, reconocida por su impecable y prestigiosa trayectoria.

Desde nuestra fundación, en 1966, en Coopenae nos destacamos por brindar soluciones financieras y de mutualidad, rápidas y oportunas, para satisfacer las necesidades de nuestros asociados y sus familias.

Estas soluciones abarcan servicios de ahorro, crédito, inversión, vivienda, bienestar social y mutualidad que nos permiten contribuir con la mejorara en la calidad de vida de quienes confían en nosotros.

Todos estos beneficios están a disposición de los costarricenses. Le invitamos a conocer el abanico de opciones que ponemos a su servicio.

#### Grupo Financiero Coopenae

EL Grupo o Conglomerado Financiero Coopenae, comunica al público en general que está conformado por las siguientes empresas:

Conformación del grupo o conglomerado (s. p.)

Detalle de las empresas que integran el Grupo	Autoridad competente de supervisión	País de domicilio	Capital social
Coopenae R. L. (Controladora)	Superintendencia General de Entidades Financieras (/Sugef)	Costa Rica	84.154.077.509
Coopenae Correduría de Seguros	Superintendencia General de Seguros (Sugese)	Costa Rica	57.061.000

En la página web de Coopenae (2021) también se menciona:

Bajo el lema “No por la caridad, no por el lucro, sino por el servicio”, y por iniciativa de un grupo de 82 educadores, el 23 de julio de 1966 se fundó la Cooperativa Escolar de la Asociación Nacional de Educadores “COOPE-ESCOLAR R. L.”, nombre original de lo que hoy es Coopenae.

Al inicio de sus labores, Coopenae ofrecía diversos servicios para el desarrollo del ejercicio profesional de los educadores, entre estos: poli grafiado, textos, útiles escolares y ayudas visuales, entre otros. Estos servicios los brindaba en un pequeño expendio en el sexto piso de las instalaciones de ANDE; sin embargo, en 1969 se trasladó al Barrio La Dolorosa, a un local que perteneció a la Sociedad de Seguros del Magisterio Nacional.

En 1977, al cambiar su nombre por el de Coopenae, también varió su enfoque, pues ya no solo facilitaba insumos escolares a educadores, sino que abrió sus servicios de crédito a otro grupo importante del gremio de la educación: los educadores pensionados.

Después de este importante paso, en 1983 Coopenae inició un proceso de especialización en los servicios financieros y, luego de evaluar el trabajo realizado, decidió eliminar la actividad comercial que desarrolló desde el inicio. Un año después creó los Servicios de Mutualidad, donde destacó el Socorro Mutuo Solidario y en 1991 creó el FIC, un ahorro a largo plazo con características muy particulares.

Coopenae ingresó al sistema financiero formal en 1993 bajo la supervisión de la Auditoría General de Entidades Financieras (hoy SUGEF), lo cual contribuyó para alcanzar altos estándares de seguridad. Aunado a esto, en 1995 la Administración desarrolló de forma pionera y visionaria, el proyecto de regionalización (extender sus servicios a otras zonas del país).

En el año 2001, Coopenae llegó a consolidarse como la cooperativa de ahorro y crédito líder del país, título que ostenta a la fecha. En 2004, la Cooperativa tomó una de las decisiones más trascendentales pues decidió abrir todos sus servicios al sector público.

Desde ese momento, Coopenae ha ido mejorando y ampliando su portafolio de productos y servicios. En enero de 2008, inició operaciones Coopenae Seguros, como una agencia comercializadora afiliada al Instituto Nacional de Seguros; también, abrió la prestación de servicios a los trabajadores del sector privado que sean afines a la Cooperativa (s. p.).

## **Valores Cooperativos**

Según Coopenae (2021) los valores cooperativos son los siguientes:

**Sentido de propósito (somos-existimos):** Cada labor que realizamos, por sencilla que parezca, conlleva un profundo sentido de aportar algo positivamente determinante en la vida de nuestros asociados, compañeros y comunidad. Tenemos claro el propósito por el cual hacemos lo que hacemos. Ninguna conducta, decisión o acción debe realizarse sin que exista una consecuencia significativa en pro de nuestra misión organizacional. Esto explica por qué nuestros colaboradores se reconocen como parte integral de la Cooperativa.

**Servicio:** Creemos que servir es la expresión misma de la vocación humana, y como tal se constituye en un deber moral de cada colaborador. Nuestra acción de servir está caracterizada por una penetrante empatía hacia los sentimientos, emociones y necesidades de todos con quienes interactuamos; este es nuestro principal distintivo organizacional.

**Pasión:** Entendemos la pasión como la búsqueda permanente de la excelencia en cada acción que emprendemos o responsabilidad que asumimos. Aprovechamos las nuevas experiencias y conocimientos no solo para realizar nuestro oficio de manera óptima, sino también como una inspiración para perfeccionar las prácticas organizacionales.

**Transparencia:** La transparencia es la actitud que se deriva de actuar con integridad y honestidad. Cada asunto de la gestión organizacional será tratado con claridad por los involucrados; de igual forma no habrá dificultad al exponer los resultados de nuestras decisiones y acciones. Creemos en la rendición de cuentas como una acción que evidencia la correcta actuación de Coopenae.

**Confianza:** Creemos en la confianza como el factor clave para el éxito de toda relación. Queremos crear confianza en todas las relaciones que establezcamos. Entendemos que la confianza se construye desde una base sólida de competencias y carácter de cada colaborador, lo cual sustenta

la creación de relaciones de confianza que soportadas en sistemas y procesos configuran la confianza organizacional.

Respeto mutuo: Para cumplir con los objetivos organizacionales las relaciones entre los miembros de la empresa serán en un ambiente en el que prime la comprensión y tolerancia a las diferencias e ideas individuales, así como el trato con dignidad a los demás sin distinciones jerárquicas (s. p.).

### **Órganos sociales**

Coopenae (2021) afirma:

Comité de Vigilancia (integrado por cinco miembros propietarios y dos suplentes) es el responsable de fiscalizar la actividad económica y contable de la Cooperativa, y de velar por el estricto cumplimiento de la Ley, el Estatuto, los Reglamentos y las decisiones tomadas por el Consejo de Administración y la Asamblea de Delegados. A pesar de que este Comité no tiene injerencia en las políticas y decisiones del Consejo de Administración, es el responsable de vigilar la aplicación de la legalidad y la ética en el funcionamiento de la Cooperativa.

El Comité de Educación y Bienestar Social (integrado por cinco miembros propietarios y dos suplentes) es el responsable de la educación y capacitación que se imparte a los asociados y de la administración de las ayudas económicas que les ofrece la Cooperativa).

Todas estas actividades las realiza en coordinación con el Consejo de Administración.

El Tribunal Electoral (integrado por cinco miembros propietarios nombrados por la Asamblea de Delegados) es el encargado de la organización, dirección y vigilancia de los actos

relativos a la elección de los delegados regionales para la Asamblea Ordinaria de Delegados, de los miembros del Consejo de Administración y de los integrantes de los Comités.

### **Gobierno Corporativo**

El Gobierno Corporativo es el conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la Cooperativa, como son: delegados, Consejo de Administración y alta administración.

Un buen Gobierno Corporativo provee los incentivos para proteger los intereses de la Cooperativa y las personas asociadas y monitorea la creación de valor y uso eficiente de los recursos.

Coopenae garantiza un buen Gobierno Corporativo por medio del cumplimiento de cinco principios:

- Los derechos de los asociados a ser elegidos y ser parte del Gobierno.
- Tratamiento equitativo de las personas asociadas
- La función de los grupos de interés social en el gobierno de las cooperativas
- Comunicación y transparencia de la información
- Las responsabilidades del Consejo de Administración

En Coopenae, el Gobierno Corporativo está representado por:

### **Asamblea de Delegados**

La Asamblea de Delegados, ordinaria o extraordinaria, es la autoridad suprema y expresa la voluntad colectiva de la Cooperativa.

Los acuerdos y resoluciones que se toman en este espacio deben ser respetados por todas las personas que integran Coopenae (presentes y ausentes, conformes o disconformes), siempre y cuando no atenten contra la situación económica de la empresa y respeten el Estatuto y las disposiciones legales en la materia.

### **Consejo de Administración**

El Consejo de Administración tiene a su cargo la administración de la Cooperativa, la fijación de políticas generales y el establecimiento de reglamentos para su desarrollo y progreso.

Está integrado por siete propietarios y dos suplentes, quienes son elegidos por un periodo ordinario de dos años. Los integrantes del Consejo se reúnen en sesión ordinaria al menos tres veces al mes, para tratar asuntos propiamente administrativos y en sesión extraordinaria cuando la convoque el Presidente o cuatro de sus miembros.

La administración de Coopenae está organizada en seis gerencias:

- Riesgo
- Financiera-Administrativa
- Tecnología de Información y Comunicaciones
- Negocios Corporativos
- Comercial
- Desarrollo Humano.

Estas gerencias, en coordinación con la Subgerencia y Gerencia General, se encargan de dirigir las diferentes áreas de la Cooperativa (s. p.).

## Regulaciones y leyes vigentes

### Sugef (Superintendencia General de Entidades Financieras)

#### Objetivo

De acuerdo con la página *web* de la Sugef (s. f.):

La SUGEF será un ente supervisor modelo por su procura constante de la excelencia, su proactividad, su capacidad innovadora y su personal altamente capacitado y motivado, apoyado en un marco legal sólido, y procesos y tecnología efectivos.

Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad.

#### Funciones

- Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.
- Fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control.
- Dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.
- Establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño y grado de riesgo.
- Fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica a participar en el mercado cambiario.

- Dictar las normas generales y directrices que estime necesarias para promover la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas.
- Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (s. p.).

## LEY 8204

La ley plantea lo siguiente:

La presente Ley regula la prevención, el suministro, la prescripción, la administración, la manipulación, el uso, la tenencia, el tráfico y la comercialización de estupefacientes, psicotrópicos, sustancias inhalables y demás drogas y fármacos susceptibles de producir dependencias físicas o psíquicas, incluidos en la Convención Única sobre Estupefacientes de las Naciones Unidas, de 30 de mayo de 1961, aprobada por Costa Rica mediante la Ley n.º 4544, de 18 de marzo de 1970, enmendada a la vez por el Protocolo de Modificación de la Convención Única sobre Estupefacientes, Ley n.º 5168, de 25 de enero de 1973, así como en el Convenio de Viena sobre Sustancias Psicotrópicas, de 21 de febrero de 1971, aprobado por Costa Rica mediante la Ley n.º 4990, de 10 de junio de, 1972; asimismo, en la Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas, de 19 de diciembre de 1988 (Convención de, 1988), aprobada por Costa Rica mediante la Ley n.º 7198, de 25 de setiembre de 1990.

Además, se regulan las listas de estupefacientes, psicotrópicos y similares lícitos, que elaborarán y publicarán, en La Gaceta, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG). Asimismo, se ordenan las regulaciones que estos Ministerios dispondrán sobre la materia.

También se regulan el control, la inspección y la fiscalización de las actividades relacionadas con sustancias inhalables, drogas o fármacos y de los productos, los materiales y las sustancias químicas que intervienen en la elaboración o producción de tales sustancias; todo sin perjuicio de lo ordenado sobre esta materia en la Ley general de salud, n.º 5395, de 30 de octubre de 1973, y sus reformas; la Ley general del servicio nacional de salud animal, n.º 8495, de 6 de abril de 2006 y sus reformas; la Ley de ratificación del Contrato de Préstamo suscrito entre el Gobierno de Costa Rica y el Banco Interamericano de Desarrollo, para un Programa de Desarrollo Ganadero y Sanidad Animal (Progasa), n.º 7060, de 31 de marzo de 1987.

Además, se regulan y sancionan las actividades financieras, con el fin de evitar la legitimación de capitales y las acciones que puedan servir para financiar actividades terroristas, tal como se establece en esta Ley.

Acuerdo SUGEF

Acuerdo SUGEF 13-19

Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Aplicable a los sujetos obligados por los artículos 15 y 15 bis de la ley 7786

La nueva normativa busca que los sujetos obligados establezcan una serie de medidas y controles relacionados con el conocimiento del cliente, recopilación de la información, clasificación del cliente según categorías de riesgo (lo cual permitirá generar medidas asociadas para monitorear su comportamiento), conocimiento de los colaboradores de la entidad y otras responsabilidades.

Para la coordinación de estas responsabilidades, se deberá designar a una persona en la entidad que cumpla con una serie de requisitos y que sea el contacto con SUGEF para coordinar el efectivo funcionamiento de las medidas de mitigación de riesgo de LC/FT/FPADM.

El tiempo y capacidades de este funcionario (a), está en función del tipo de sujeto fiscalizado que haya resultado del análisis de variables que previamente definieron los Lineamientos generales del Reglamento. Según el tipo de sujeto, se requerirá nombrar un oficial de cumplimiento o una persona de enlace. En el caso del primero será para las entidades que mayor riesgo presentan y, por ende, necesitan controles más exhaustivos para la mitigación de su exposición al riesgo.

La entidad debe contar con un manual de políticas y procedimientos, en el cual se documenten las responsabilidades, actuaciones, generalidades, disposiciones y demás aspectos técnicos que sean una guía para todos los colaboradores de la entidad. Esto es importante, porque no solo el oficial de cumplimiento o persona de enlace serán los responsables de las medidas de mitigación, sino que cada colaborador, en mayor o menor medida, deberán estar atentos al cumplimiento de sus responsabilidades relacionadas con la mitigación de incidentes relacionados con LC/FT/FPADM.

#### Acuerdo SUGEF 11-18

Reglamento para la inscripción y des inscripción ante la SUGEF de los sujetos obligados que realizan alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 Y 15 bis de la Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Ley 7786.

Este Reglamento, rige a partir del 1 de enero de 2019 y conlleva responsabilidades tanto para entidades financieras como para los sujetos obligados que realicen alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786. (En el anexo 1 se resumen cuáles son estas actividades).

En Costa Rica, respecto de la materia de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, en el ordenamiento jurídico, la principal normativa es la Ley 7786, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, reformada mediante Leyes 8204, 8719, 9387 y 9449.

La Ley 9449 introdujo cambios en los artículos 15, 15 bis y 15 ter. Los artículos 15 y 15 bis determinan la obligación de inscribirse ante la SUGEF para aquellos sujetos que realicen las actividades descritas en estos artículos.

#### Acuerdo SUGEF 12-21

Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786

En el Alcance 17 de La Gaceta 19 del jueves 28 de enero de 2021, se publica el “Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786” (Acuerdo SUGEF 12-21).

Este Reglamento sustituirá a la “Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204” (Acuerdo SUGEF 12-10); la vigencia de este Reglamento rige a partir del 1 de enero de 2022, indicándose que las entidades que lo consideren conveniente pueden comenzar a aplicar las disposiciones establecidas en este reglamento previo a este plazo.

El principal cambio de este nuevo Reglamento es un giro del enfoque de cumplimiento a una supervisión basada en riesgo, sobre lo cual el mismo Reglamento indica: “... corresponde al sujeto obligado determinar el marco de gestión de LC/FT/FPADM [1] que se adapte a su negocio, de manera que le permita identificar y establecer las medidas de mitigación para los riesgos que surgen de LC/FT/FPADM; por ello, esta regulación es un marco de gestión con características suficientes para el supervisor, sin que necesariamente se definan, puntualmente, determinados estándares o herramientas de control.”

Sobre lo anterior, toma aún más importancia los análisis sobre los procesos para identificar, evaluar, monitorear, administrar y mitigar los riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, documentarlos, determinar el nivel de exposición y tomar las medidas de mitigación más oportunas y adecuadas.

### **Departamento de Cumplimiento de Coopenae**

Para el desarrollo como tema de la presente investigación se relaciona la aplicación de la Ley n.º 77866 en el Departamento de Cumplimiento de Coopenae. Por lo tanto, es necesario llevar a cabo una mención para conocer qué es y qué función cumple este departamento dentro de Coopenae.

Se menciona en el sitio *web* de Coopenae (2021) que el Departamento de Cumplimiento es el que se encarga de la implementación y vigilancia para que se acate el programa interno relacionado con la materia de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. La función principal de este departamento: “Es formular políticas internas de prevención asociadas a la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo” (párr. 1).

Como beneficios de la existencia del Departamento de Cumplimiento se les asegura a los asociados de la Cooperativa que se cumple con el marco legal para prevenir la legitimación de capitales, además, se asegura que se emiten diversas recomendaciones dadas por otras entidades a la Cooperativa. Como se menciona en la Ley n.º 7786, en el Capítulo IX, es obligación de toda Cooperativa:

Designar a los funcionarios encargados de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos, incluso el mantenimiento de registros adecuados y la comunicación de transacciones sospechosas. Estos funcionarios servirán de enlace con las autoridades competentes. La gerencia general o la administración de la institución financiera respectiva, proporcionará los canales de comunicación adecuados para facilitar que dichos funcionarios cumplan su labor; además, supervisará el trabajo de los encargados de desempeñarla.

En Coopenae se procura por medio del Departamento de Cumplimiento disponer siempre de recursos tecnológicos con el apoyo para cumplir con los lineamientos establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef). Asimismo, tiene una base de datos de clientes actualizada para identificar cualquier anomalía en transacciones realizadas en la Cooperativa.

El Departamento de Cumplimiento de Coopenae debe tener presente ante cualquier circunstancia que la legitimación de capitales está catalogada como un delito, según se indica en el artículo 69 de la Ley n.º, 7786; en el que se afirma que ellos son responsables:

Artículo 69.-

Será sancionado con pena de prisión de ocho (8) a veinte (20) años:

a) Quien adquiriera, convierta o transmita bienes de interés económico, sabiendo que estos se originan en un delito que, dentro de su rango de penas, puede ser sancionado con pena de prisión de cuatro (4) años o más, o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir el origen ilícito, o para ayudarle a la persona que haya participado en las infracciones, a eludir las consecuencias legales de sus actos.

b) Quien oculte o encubra la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o los derechos sobre los bienes o la propiedad de estos, a sabiendas de que proceden, directa o indirectamente, de un delito que dentro su rango de penas puede ser sancionado con pena de prisión de cuatro (4) años o más.

La pena será de diez (10) a veinte (20) años de prisión, cuando los bienes de interés económico se originen en alguno de los delitos relacionados con el tráfico ilícito de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, legitimación de capitales, desvío de precursores, sustancias químicas esenciales y delitos conexos, conductas tipificadas como terroristas, de acuerdo con la legislación vigente o cuando se tenga como finalidad el financiamiento de actos de terrorismo y de organizaciones terroristas.

El Departamento de Cumplimiento de Coopenae debe velar por que se cumpla a nivel de organización los lineamientos que se establecen en la Ley n.º 7786, formulando políticas internas para la prevención de esta actividad en la Cooperativa. La Administración de Coopenae también debe cumplir lo relacionado con mantener el personal debidamente capacitado en esa área de trabajo.

### **Criminalidad organizada**

Según Ayudas y demás cosas (2016):

La investigación sobre el crimen organizado es un tema repetido en las últimas décadas, debido primordialmente a la multiplicación de estos grupos y a la necesidad de conocerlos y tratarlos desde punto de vista jurídico. Sin embargo, este estudio no ha estado libre de obstáculos ya que, por ejemplo, a pesar del uso común de la palabra “*crimen organizado*” y de la periodicidad con la que las fuerzas y organismos de seguridad de estado se afrontan a este tipo de criminalidad, los letrados no han sido capaces de ponerse de acuerdo al menos hasta épocas recientes en la definición y conceptualización de este fenómeno.

De hecho, algunos autores debaten actualmente sobre si el crimen organizado debe ser contextualizado y separado del resto de crímenes al no presentar características y condiciones que lo hagan específico (s. p.).

Las definiciones de crimen organizado son cuantiosas, por ejemplo, Albánese (citado por Jiménez, 2015) indica que:

El Departamento de Justicia de los Estados Unidos no cuenta con una definición clara sobre ¿Qué es crimen organizado?, a pesar de que en este país se han desarrollado y evolucionado los principales y más conocidos grupos de crimen organizado. Un primer elemento problemático en la

definición es utilizar el adjetivo de organizado como calificativo diferenciador de este tipo de criminalidad (s. p.).

Montero (2019) en su trabajo de investigación define al grupo criminal como:

Un grupo criminal organizado es un grupo estructurado de tres o más personas que exista durante un tiempo y que actúe concertadamente con el propósito de cometer uno o más delitos graves o delitos tipificados con arreglo a la presente. Convención con miras a obtener, directa o indirectamente, un beneficio económico u otro beneficio de orden material (p. 45).

Ayudas y demás cosas (2016) también menciona:

Todo crimen posee cierto nivel de organización con lo cual, instituir los límites entre el crimen organizado y desorganizado resulta muy complejo. No obstante, aquí el término “organizado” no se usa tanto en su concordancia con el “orden” y con la faena de ubicar cada cosa en su lugar siguiendo unas reglas determinadas, sino más bien, en su relación con la necesidad de coordinar individuos y medios apropiados para lograr algún fin (s. p.).

El incremento en el narcotráfico y en la delincuencia en el ámbito general ha generado una gran preocupación. Lo anterior lleva a las autoridades de Costa Rica a la búsqueda y análisis de instrumentos y figuras jurídicas para un mejor combate de este tipo de delincuencia.

Según menciona Risquez (2018), la fuerte institucionalidad democrática de Costa Rica ha impedido que el país tenga altos niveles de criminalidad a lo largo de su historia. No obstante, señala que esto ha tendido a cambiar progresivamente producto de que, desde mediados de la década de 1980, la nación se ha convertido en un puente importante de las drogas que proceden de Colombia hacia México y, finalmente, Estados Unidos. Risquez (2018) indica lo siguiente:

Debido a que las autoridades estadounidenses endurecieron las medidas de seguridad, con el fin de monitorear el tráfico de drogas que provenían de Suramérica y pasaban por el Caribe, los grupos criminales empezaron a aprovechar los vacíos en la seguridad de Costa Rica. Los puertos del país eran particularmente atractivos, ya que las redes criminales costarricenses los usaban para negociar el combustible subvencionado por el gobierno intercambiándolo por drogas de los traficantes colombianos. Estos grupos locales traficaban y almacenaban las drogas localmente, recurriendo a funcionarios portuarios corruptos para exportar las drogas en contenedores comerciales. Los traficantes también usaban pequeños aeropuertos regionales, donde las fuerzas de seguridad eran fácilmente corruptibles, para transportar drogas por el país (párr. 9).

### **Legitimación de capitales**

Para el desarrollo de la presente investigación cabe mencionar el concepto de legitimación de capitales, problema que trae graves consecuencias a nivel de la economía y el bienestar social en general. Lo anterior ya que esa práctica aumenta el riesgo bancario y hace, en ciertas ocasiones, que la entidad financiera llegue a la quiebra y se dañe la reputación del país en el ámbito internacional. El Instituto Costarricense sobre Drogas (2014) en su página oficial brinda un concepto de legitimación de capitales, en el que señalan:

Legitimación de Capitales es un proceso en el cual se disfraza la fuente ilegal destino o uso, de bienes o fondos producto de actividades ilegales, los cuales mediante diversos medios son integrados a la economía de un país con el fin de darles una “Apariencia Legítima” (párr. 1).

La legitimación de capitales, al provenir de actividades ilícitas, provoca efectos negativos a nivel de la economía nacional, en donde la soberanía y la estabilidad social se ven afectadas y se refleja en el aumento de esas mismas actividades fuera de la ley y se propicia el incremento de consumo de sustancias psicotrópicas ilegales. Otra definición de legitimación de capitales la menciona D’Albora (2006, citado en Soto 2012), quien indica:

Se define el delito de lavado de dinero como el “proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos en forma lícita” (p. 14). Así, tenemos que el lavado de activos pretende que el Estado desconozca que ciertos dineros no se están reportando al fisco y con ello, pagando impuestos, pues en principio, provienen de una actividad delictiva, sancionable también penalmente, como es de suponer (p. 60).

El delito de legitimación de capitales se regula inicialmente en Costa Rica, después de:

La ratificación de la convención sobre Lavado de Dinero proveniente del delito de narcotráfico y delitos conexos, llamada: Convención de Viena de 1988, este instrumento obligó a Costa Rica a regular tal hecho delictivo, únicamente a bienes de interés patrimonial provenientes del delito de tráfico de drogas, de esta forma, mediante la ley 7093 del 22 de abril de 1988, se regula y sanciona, por primera vez, el delito de legitimación de capitales (Spinelli, 2011, s. p.).

En la actualidad, en la legislación nacional, se encuentra tipificado como delito la legitimización de capitales en el artículo 69 de la Ley n.º 8204 (2001) en la que se indica que:

Será sancionado con pena de prisión de ocho (8) a veinte (20) años:

- a. Quien adquiera, convierta o trasmita bienes de interés económico, sabiendo de que estos se originan en un delito que, dentro de su rango de penas, pueda ser sancionado con pena de prisión de cuatro (4) años o más, o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir el origen ilícito, o para ayudarle a la persona que haya participado en las infracciones, a eludir las consecuencias legales de sus actos.
- b. Quien oculte o encubra la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o los derechos sobre los bienes o la propiedad de estos, a sabiendas que proceden, directa o indirectamente, de un delito que dentro su rango de penas, puede ser sancionado con pena de prisión de cuatro (4) años o más.

- c. La pena será de diez (10) a veinte (20) años de prisión, cuando los bienes de interés económico se originen en alguno de los delitos relacionados con el tráfico ilícito de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, legitimación de capitales, desvío de precursores, sustancias químicas esenciales y delitos conexos, conductas tipificadas como terroristas, de acuerdo con la legislación vigente o cuando se tenga como finalidad el financiamiento de actos de terrorismo y organizaciones terroristas.

Las modalidades que se utilizan para lavar el dinero ilícito son muchas y el sistema financiero es uno de los sectores más atractivos para estos fines, debido a la gama de productos y servicios que se ofrecen, la velocidad transaccional que permite y la posibilidad de mover fondos hacia otros países con facilidad. Sin embargo, en los últimos años se visualizó que las organizaciones criminales emplean cada vez más servicios profesionales y actividades comerciales comunes en donde inyectan dinero o adquieren bienes, lo que les permite dar una apariencia de legalidad a su riqueza (Spinelli, 2011).

La presencia de organizaciones criminales y el reflejo de su riqueza emergente afecta a la sociedad al amenazar la cultura de esfuerzo y el trabajo honesto que se basa en actividades lícitas y negocios responsables y seguros. La lucha contra la legitimación de capitales no es solo materia de detección estatal, sino también son responsables de todos los ciudadanos y más cuando se ejerce una actividad comercial y se llevan a cabo transacciones. La inobservancia de las medidas preventivas puede contribuir con abrir camino para que las organizaciones criminales pongan en marcha su capital ilícito, lo que facilita la comisión de otros delitos y compromete la estabilidad económica del país (Spinelli, 2011).

En el caso de Costa Rica la legitimación de capitales está tipificada como de orden doloso: “Pues el tipo penal prevé que el autor proceda a lavar los activos a sabiendas de que provienen de un acto delictivo y con la voluntad de que estos se blanqueen” (Soto, 2012, p. 66). Las autoridades del país han firmado diferentes acuerdos internacionales en materia de legitimación de capitales,

con el objetivo de evitar o disminuir este tipo de delito. Entre esos acuerdos se encuentran los siguientes, como menciona Soto (2012):

- Convención Única sobre Estupefacientes de las Naciones Unidas, del 30 de mayo de 1961, aprobada por Costa Rica mediante la Ley n.º 4544, del 18 de marzo de 1970, enmendada a la vez por el Protocolo de Modificación de la Convención Única sobre Estupefacientes,
- Ley n.º 5168, del 25 de enero de, 1973;
- Convenio de Viena sobre Sustancias Psicotrópicas, del 21 de febrero de 1971, aprobado por Costa Rica mediante la Ley n.º 4990, del 10 de junio de, 1972;
- Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas, del 19 de diciembre de 1988 (Convención de, 1988), aprobada por Costa Rica mediante la Ley n.º 7198, del 25 de septiembre de 1990.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, vigente desde el 27 de junio del año 2003 (p. 67).

Los bancos o entidades financieras, en general, pueden prevenir el lavado de dinero o legitimación de capitales y aplicar los siguientes aspectos, mencionados en el sitio *web* de Predisoft (2018):

**Conocimiento del Cliente:** Es indispensable el conocimiento del cliente, o la persona o empresa con que se va a entablar una relación de negocios. Es una obligación de la empresa conocer los accionistas, inversionistas, proveedores, clientes y demás grupos de interés con los que se tiene o tendrá alguna relación comercial o contractual. Conocer al cliente implica saber quién es, qué hace, dónde se ubica, quiénes son sus socios y de que fuente provienen sus recursos.

**Verificación de la información:** La información que suministra el tercero debe ser validada con el fin de revisar si esta es real y consistente, así mismo que el tercero no se encuentre vinculado con delitos asociados al lavado de activos, y o financiación del terrorismo.

**Monitoreo y seguimiento:** Se realiza durante el tiempo que dure la relación con este, con el fin de evitar o detectar situaciones que pongan en riesgo la empresa.

**Señales de alerta:** De acuerdo con las señales de alerta identificadas se realiza el análisis respectivo y se establece el tratamiento a seguir.

**Reserva de la información:** La información suministrada por los terceros y la generada a partir del seguimiento del monitoreo, es información clasificada como confidencial, por lo tanto, las personas que tienen acceso a ella, están en el deber de darle dicho tratamiento.

**Consecuencias:** El no realizar las actividades de prevención de lavado de dinero y otros activos, podría exponer la empresa a los siguientes riesgos: Riesgo de reputación Riesgo jurídico (s. p.).

### **Técnicas que se utilizan para la legitimación de capitales o lavado de dinero**

Las organizaciones criminales utilizan distintas acciones con la mejor precisión para cometer sus actos ilícitos y dotar de apariencia legítima los réditos económicos y patrimoniales provenientes de los mismos, anudando los resultados de investigaciones confeccionadas por este delito en el ámbito nacional e internacional. Spinelli (2011) menciona las siguientes técnicas que se utilizan para el lavado de dinero:

- **Justificación de dinero, valores o bienes ante autoridades judiciales:** Consiste en realizar acciones para ocultar las ganancias ilícitas, valores o bienes, por organizaciones

criminales, aprovechándose de una justificación irreal o ficticia ante las autoridades judiciales, donde terceras personas pretenden ser los poseedores o titulares de buena fe de dichos activos, con lo cual buscan desnaturalizar o desviar su verdadero origen.

- **Empresa fachada:** Del mismo modo, se oculta el origen ilícito de dinero, valores o bienes, por organizaciones criminales aprovechándose de la existencia de alguna empresa o establecimiento mercantil, o bien promoviendo la creación de alguna nueva, y por medio del giro comercial, introducir dinero, valores o bienes de origen ilícito y hacerlos aparecer como si fuera el resultado del mismo giro lícito comercial de la empresa.
- **Empresa fantasma o de papel,** cuenta con la misma acotación anterior, sin embargo, estas empresas no existen, solamente en registros documentales creados de forma falsa para tal fin.
- **Decomiso de dinero o valores a nivel interno del país:** Acciones de adquirir, transmitir, trasladar u ocultar dinero o valores, por organizaciones criminales, dentro del territorio nacional, provenientes de una actividad delictiva considerada grave o de alguna actividad relacionada al narcotráfico y del financiamiento al terrorismo.
- **Transferencias electrónicas:** este método consiste en hacer uso de comunicaciones electrónicas, cuando el dinero está en una cuenta que se puede movilizar a cualquier parte a lo interno o externo del país. El hacer uso de transferencias electrónicas es probablemente la técnica más utilizada para estratificar fondos ilícitos, esto debido a que cuando se realizan esas transferencias de manera sucesiva, se crean tantos estratos que hace difícil el llegar a conocer el origen de los fondos.
- **Ventas o exportación de bienes:** esta técnica se relaciona con situaciones en la cuales los bienes adquiridos con productos ilegales son vendidos en otra localidad o exportados. La identidad del comprador original se vuelve borrosa, lo cual hace difícil la determinación de la verdadera procedencia del delito (pp. 76-79).

Las tipologías anteriores son algunas de tantos ejemplos que se pueden mencionar según los resultados que se obtuvieron de los últimos años durante las investigaciones efectuadas por la sección de legitimación de capitales del Organismo de Investigación Judicial de Costa Rica.

También se puede inferir respecto al ingreso de dinero por puestos fronterizos o migratorios, compra de billetes de lotería premiados, subasta de ganado, compra de bienes muebles e inmuebles, envío y recibo de dinero por medio de empresas remecedoras o de correos, entre otros.

### **Etapas de la legitimación de capitales**

El Instituto Costarricense sobre Drogas (2014) menciona que la legitimación de capitales se lleva por medio de varias etapas:

#### Primera etapa: Colocación

Durante esta etapa inicial, las organizaciones criminales introducen las ganancias ilegales en el sistema financiero o bien las convierten en bienes muebles e inmuebles. Por lo general, esta etapa viene acompañada con la distribución en circulación de los fondos a través de instituciones financieras, casinos, negocios, casas de cambio y otros comercios, tanto a nivel local como internacional.

#### Segunda etapa: Diversificación o Estratificación

Las organizaciones criminales, buscan transformar el dinero u otros activos obtenidos ilegalmente, utilizando complejas capas de transacciones financieras, para dificultar el camino, origen y propiedad de los fondos.

#### Tercera etapa: Integración

En esta etapa las organizaciones criminales buscan introducir el dinero legitimado, en la obtención de cualquier otro producto financiero, bienes muebles e inmuebles, eso con el fin de crear la percepción de legitimidad (párr. 3-5).

Debido a que en Costa Rica ha aumentado la legitimación de capitales, las autoridades nacionales, específicamente el Poder Judicial en el año 2013, crearon una unidad especializada en lavado de dinero. Esta unidad está conformada por un grupo de investigadores y auditores-peritos, quienes junto con otras entidades policiales se encargan de evidenciar las formas, métodos y las tipologías de encubrimiento de los dineros de las organizaciones criminales (Poder Judicial, 2021).

Como se mencionó, la legitimación de capitales implica consecuencias negativas en el ámbito social, económico y político. Entre esos aspectos se encuentran los mencionados por el Instituto Costarricense sobre Drogas (2014):

- 1. Distorsión Económica:** Desvío de los fondos, de inversiones sólidas hacia inversiones de baja calidad, a fin de ocultar las ganancias. (Ej. Financiamiento de industrias completas: la construcción u hoteleras). Concentra la riqueza en pocas personas ahondando en las desigualdades sociales y genera efectos inflacionarios para la economía del país, en aspectos tan trascendentales como el precio de la tierra y la vivienda rural y urbana.
- 2. Integridad Financiera y el Riesgo de Reputación:** El Lavado de Dinero puede afectar la reputación de las instituciones financieras. Una vez que se ha visto afectada la reputación de un sujeto obligado, el efecto puede ir más allá del sector, afectando a profesionales como contadores y abogados.
- 3. Recursos del Gobierno:** El lavado de dinero dificulta la recaudación de impuestos por parte del gobierno y disminuye los ingresos, porque las transacciones relacionadas con el lavado de dinero con frecuencia tienen lugar en la economía subterránea.

- 4. Repercusiones Socioeconómicas:** Si la legitimación de capitales no se detiene, permite que prosperen las actividades ilícitas, lo que conduce a mayores males sociales como la pobreza e incrementa el costo implícito o explícito de la aplicación de las leyes (párr. 8-11).

La legitimación de capitales, también conocida en el ámbito nacional como lavado de dinero o de activos, pretende dar apariencia legal a dineros que se adquirieron de forma ilegal y que los quieren traer al país para ocuparlos en otra actividad. Estas actividades si se propagan ocasionarían efectos negativos en el ámbito social, económico y político.

#### **Ley n.º 7786. Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas**

#### **de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo**

La Ley n.º 7786 denominada *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*, fue reformada a la Ley n.º 8204 del 26 de diciembre de 2001. Para interés del presente estudio se considera lo relacionado con la regulación de las actividades financieras para evitar la legitimación de capitales, como se especifica en el Artículo 1:

Además, se regulan y sancionan las actividades financieras, con el fin de evitar la legitimación de capitales y las acciones que puedan servir para financiar actividades terroristas, tal como se establece en esta Ley.

Es función del Estado, y se declara de interés público, la adopción de las medidas necesarias para prevenir, controlar, investigar, evitar o reprimir toda actividad ilícita relativa a la materia de esta Ley.

Con la Ley n.º 7786 se busca que las entidades financieras cuenten con un marco legal para fiscalizar operaciones en sus entidades e identificar aquellas actividades que tengan relación con el lavado de dinero. En el Capítulo IV de la Ley n.º 7786 se encuentran las responsabilidades de las entidades financieras y las obligaciones de las entidades del Estado como las indicadas en el artículo 14, las cuales son:

- a) La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef).
- b) La Superintendencia General de Valores (Sugeval).
- c) La Superintendencia de Pensiones (Supén).
- d) La Superintendencia General de Seguros

Además, en el artículo 14 se indican las obligaciones del resto de entidades financieras las cuales son:

Asimismo, las obligaciones de esta Ley son aplicables a todas las entidades o empresas integrantes de los grupos financieros supervisados por los órganos anteriores, incluidas las transacciones financieras que realicen los bancos o las entidades financieras domiciliadas en el extranjero, por medio de una entidad financiera domiciliada en Costa Rica. Para estos efectos, las entidades de los grupos financieros citados no requieren cumplir nuevamente con la inscripción señalada en el artículo 15 de esta Ley, pero se encuentran sujetas a la supervisión del órgano respectivo, en lo referente a la legitimación de capitales y las acciones que puedan servir para financiar actividades u organizaciones terroristas (Ley n.º 7786, 1998).

Además, se detalla en el artículo 15 de la Ley n.º 7786 (1998) las operaciones que están reguladas por esta ley que deben ser de acatamiento obligatorio de parte de las entidades financieras que se supeditan por las entidades detalladas en el artículo 14. En el artículo 15 se hace referencia a que:

Los sujetos obligados establecidos en los incisos anteriores deberán acatar, de forma obligatoria, toda disposición vinculante que la Unidad de Inteligencia Financiera, del Instituto Costarricense sobre Drogas emita con respecto a la prevención y la lucha contra la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

Con el objetivo de prevenir operaciones de procedencia dudosa la Ley n.º 7786 (1998) en el artículo 16 obliga a las entidades financieras a:

- a. Obtener y conservar información acerca de la verdadera identidad de las personas en cuyo beneficio se abra una cuenta o se efectúe una transacción, cuando existan dudas acerca de que tales clientes puedan no estar actuando en su propio beneficio, especialmente en el caso de personas jurídicas que no desarrollen operaciones comerciales, financieras ni industriales en el país, en el cual tengan su sede o domicilio.
- b. Mantener cuentas nominativas; no podrán mantener cuentas anónimas, cuentas cifradas ni cuentas bajo nombres ficticios o inexactos.
- c. Registrar y verificar, por medios fehacientes, la identidad, la representación, el domicilio, la capacidad legal, la ocupación o el objeto social de la persona, la fuente u origen de los recursos que justifican las transacciones a realizarse, así como otros datos de su identidad, ya sean clientes ocasionales o habituales. Esta información debe constar en un formulario, el cual debe estar firmado por el cliente. No será necesaria la firma del formulario cuando se establezcan mediante reglamento a esta ley o normativa prudencial emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) o la Dirección Nacional de Notariado, los mecanismos sustitutivos en aras de propiciar productos de bajo riesgo destinados a fomentar la inclusión financiera o simplificar los trámites, según corresponda.
- d. Mantener, durante la vigencia de una operación y al menos por cinco (5) años, a partir de la fecha en que finalice la transacción, los registros de la información y documentación requeridas en este artículo.

- e. Conservar, por un plazo mínimo de cinco (5) años, los registros de la identidad de sus clientes, los archivos de cuentas, la correspondencia comercial y las operaciones financieras que permitan reconstruir o concluir la transacción.
- f. Acciones al portador: los sujetos regulados por los artículos 14, 15 y 15 bis de esta Ley, no podrán abrir cuentas ni mantener como clientes a sociedades con acciones al portador.

En caso de sospecha de alguna transacción financiera, la entidad tiene la obligación de comunicarlo a las autoridades y debe cumplir lo señalado en el artículo 25 de la Ley n.º 7786 (1998), en el que menciona que:

**Artículo 25.-** Si se sospecha que las transacciones descritas en el artículo anterior representan un riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo o que provienen de una actividad ilícita o se relacionan con ellas, incluso las transacciones que se deriven de transferencias desde el exterior o hacia él, las instituciones financieras y las personas físicas o jurídicas que desarrollen las actividades comerciales y profesionales no financieras, descritas en los artículos 14, 15 y 15 bis de esta ley, deberán comunicarlo, confidencialmente y de forma inmediata, a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) del Instituto Costarricense sobre Drogas, no pudiendo poner en conocimiento bajo ninguna circunstancia comunicación al cliente o a ninguna otra instancia interna o externa, persona física o jurídica, pública o privada, a excepción de la intervención que en materia exclusiva de supervisión de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y de manera posterior deban realizar la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), la Superintendencia General de Valores (Sugeval), la Superintendencia de Pensiones (Supén) y la Superintendencia General de Seguros (Sugese).

Con el objetivo de evitar transacciones ilícitas las entidades financieras supeditadas deben cumplir con las obligaciones que se les establecen en el Capítulo IX de la Ley n.º 7786 (1998), en

el que se establecen los programas específicos de cumplimiento obligatorio. Las entidades financieras al no cumplir algunas de las obligaciones que dicta la Ley n.º 7786 (1998), se sancionan como se señala en el artículo 81, sanciones que implican multas como:

Los montos de las multas referidas en el presente artículo serán determinados de acuerdo con el volumen de los negocios, el número de las transacciones, la ubicación geográfica, y deberán ser cancelados dentro de los ocho días hábiles siguientes a la notificación de la multa impuesta. Si la multa no es cancelada dentro del plazo establecido, tendrá un recargo por mora del tres por ciento (3%) mensual sobre el monto original, el cual deberá ser advertido por el órgano supervisor correspondiente.

Con la existencia de una normativa que regule la actividad ilegal de legitimación de capitales, se busca disminuir esta actividad a nivel de entidades supeditadas por las instituciones reguladoras mencionadas en la Ley n.º 7786 y por medio del cumplimiento de esta ley acabar con esa actividad delictiva.

**Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por los artículos 15 y 15 bis de la Ley n.º 7786.**

En Costa Rica toda ley que se emita debe tener un reglamento por medio del cual se les indica a las personas o entes supeditados cómo aplicar la ley. En el caso de la Ley n.º 7786 (1998) tiene su reglamento, el cual según se indica en el artículo 1 su objeto:

## Artículo 1. Objeto

Este Reglamento tiene por objeto definir las responsabilidades y las obligaciones, con base en riesgo, según el tipo de sujeto obligado, para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), o de cualquier otra actividad ilícita determinada por la Ley 7786 y sus reformas.

Este reglamento, como se menciona en el artículo 2, aplica para todos los sujetos que se señalaron en el artículo 15 de la Ley n.º 7786 (1998). Cada entidad tiene la obligación de conocer el perfil de sus clientes, por lo que deben elaborar programas que les ayuden a tener identificados a cada cliente como se les obliga por medio del artículo 7, el cual indica que:

El sujeto obligado debe identificar a todos sus clientes, tanto personas físicas como jurídicas. Los documentos válidos para la identificación de los clientes se determinan en los lineamientos generales a este Reglamento. La Superintendencia podrá establecer en los lineamientos generales a este Reglamento, disposiciones diferenciadas dependiendo del tipo de actividad sujeta a inscripción.

Entre las políticas a las cuales están obligadas a implementar se encuentra la llamada en el Reglamento como *Conozca a su cliente*, en donde según lo señalado en el artículo 9:

## Artículo 9. Política Conozca a su cliente

El sujeto obligado debe desarrollar e implementar una política denominada Conozca a su cliente, mediante un conjunto de procedimientos que le permitan establecer medidas de debida diligencia, con base en el riesgo del cliente, para conocer a sus clientes, con el objetivo de prevenir el riesgo de LC/FT/FPADM.

El sujeto obligado debe aplicar medidas de debida diligencia desde el momento en que inicia las relaciones comerciales con el cliente.

La Superintendencia podrá establecer en los lineamientos generales a este Reglamento, disposiciones diferenciadas dependiendo del tipo de actividad sujeta a inscripción.

Para la inscripción de los clientes las entidades supeditadas deben llevar a cabo el procedimiento que se menciona en el artículo 12:

#### Artículo 12. Procedimiento para la clasificación del riesgo del cliente

El sujeto obligado debe asignar una categoría de riesgo a cada cliente habitual mediante un procedimiento de clasificación de riesgo. Los elementos y criterios mínimos que debe considerar están definidos en los lineamientos generales a este Reglamento, y deben ser acordes con la naturaleza de las operaciones que lleva a cabo el sujeto obligado.

De la clasificación de clientes realizada con base en lo mencionado, se debe prestar mayor atención a los clientes que quedan con clasificación de alto riesgo. Cuando se presenta el caso de esas operaciones sospechosas la entidad tiene la obligación de establecer un procedimiento que está señalado en el artículo 23:

El sujeto obligado debe adoptar un procedimiento relacionado con:

- a) La identificación de operaciones inusuales, sospechosas e intentadas.
- b) Los reportes remitidos al ICD sobre:

- i. Operaciones sospechosas.
- ii. Operaciones intentadas.
- c) La confidencialidad de los reportes de operaciones sospechosas e información relacionada, remitidos al ICD.
- d) La calificación de riesgo del cliente y mantenimiento de la relación comercial.
- e) Otras disposiciones mencionadas en este artículo.

En el reglamento también se le obliga a la entidad a elaborar un manual de prevención de LC/FT/FPADM (artículo 32). A la vez, se tiene la obligación de mantener al personal involucrado a estar debidamente capacitado y llevar a cabo actualizaciones del tema por lo menos una vez al año. Estas capacitaciones se deben brindar, tanto al personal actual como al de nuevo ingreso (artículo 33).

Todo reglamento en Costa Rica se debe cumplir y este no escapa de una excepción y en caso de que no se haga cumplir se aplicarán las disposiciones sancionatorias indicadas en el Capítulo XI de este reglamento.

## **La administración**

Gallardo (2016) indica que:

La administración la rama de la ciencia que busca la realización de los procesos y las actividades con eficiencia y eficacia mediante la acción coordinada de personas. Eficiencia porque busca hacerlo correctamente con la menor cantidad de insumos y costos. Eficacia ya que porque las actividades tienen que estar dedicadas a cumplir con ciertas metas. Como se indica se hace alusión a los procesos, el conjunto de actividades que deben realizar los gerentes (s. f.).

Además, Gallardo (2016) señala una serie de funciones:

Las funciones de la administración representan las actividades que los administradores deben realizar para alcanzar los objetivos de la organización. El proceso administrativo es de naturaleza circular, ya que las funciones están interrelacionadas y se realizan una tras otra.

Básicamente, la administración comprende cuatro funciones, a saber, la planificación, organización, dirección y control (s. p.).

### **Planificación**

Se refiere a decidir metas y actividades hoy para lograrlas mañana. Esta es la primera función de la administración, porque todas las demás funciones dependen de la planificación. La planificación implica determinar la visión, la misión, los objetivos (cualitativos, cuantitativos, de corto y de largo plazo), planes operativos como políticas, programas, procedimientos, presupuestos, entre otros.

Para que la planificación sea efectiva también requiere analizar el entorno, la toma de decisiones y la formulación de planes. Koontz *et al.* (2014) mencionan que:

Planear incluye elegir misiones y objetivos, y las acciones para lograrlos; requiere decidir, es decir, elegir proyectos de acciones futuras entre alternativas... hay varios tipos de planes que van desde los propósitos y objetivos generales hasta las acciones más detalladas a seguir, como ordenar un tornillo especial de acero inoxidable para un instrumento, o contratar y capacitar trabajadores para una línea de ensamblaje. Un plan verdadero no existe hasta que se tome una decisión: se comprometen los recursos humanos o materiales; antes de tomar una decisión, lo único que existe es un estudio de planeación, un análisis o una propuesta: no hay un plan real (p. 31).

La cita anterior muestra en primer lugar que se tienen que fijar unos objetivos y unas metas en el tiempo. A partir de lo que se desea se propone el plan que implica comprometer una serie de recursos humanos, financieros y materiales para llevar a cabo los distintos aspectos que se quiere alcanzar.

## **Organización**

Sobre este tema Koontz *et al.* (2014) indican que:

Organizar, entonces, es esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas para realizarlas (pp. 30-31).

De lo que se trata en todo caso es propiciar un adecuado ambiente para el desarrollo humano, por eso, más que un fin es un medio administrativo. Koontz *et al.* (2014) prosiguen:

El propósito de una estructura organizacional es ayudar a crear un ambiente para el desarrollo humano, por lo que es una herramienta administrativa y no un fin en sí; aunque la estructura define las tareas a realizar, las funciones así establecidas también deben diseñarse con base en las habilidades y motivaciones de las personas disponibles. Diseñar una estructura organizacional efectiva no es una tarea gerencial sencilla; para hacer que las estructuras se ajusten a las situaciones se enfrentan muchos problemas, incluidos el de definir los tipos de trabajos que deben realizarse y el de encontrar a las personas que los hagan. Estos problemas y las teorías, los principios y las técnicas esenciales para gestionarlos son el tema de la tercera parte (pp. 31-32).

Por lo tanto, implica identificar cuáles tareas deben hacerse, agrupar las actividades y dividir las agrupadas en pequeño trabajo, además crear la estructura organizativa para alcanzar los logros organizacionales, de manera eficiente y eficaz. La organización también implica decidir sobre la delegación de autoridad, la centralización y la descentralización.

En cuanto a delegar, después de haber nombrado a alguien, darle un conjunto específico de tareas y objetivos claros, puede ser difícil si se considera que la otra persona no puede hacer una tarea mejor y en menos tiempo, incluso quien delega puede molestarse por el tiempo que debe invertir para conseguir que las tareas se realicen de la manera y deseada. Por ende, se recomienda ofrecer ayuda y asesoramiento y reservar un horario aparte, diario o semanal, según la naturaleza del trabajo, para revisar los logros y el progreso del nuevo empleado.

## **Dirección**

La dirección incluye las funciones de liderazgo para influenciar a los subordinados a trabajar hacia un objetivo común, motivación, comunicación y supervisar el trabajo. Koontz *et al.* (2014) indican:

Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar. Todos los gerentes coinciden en que la mayoría de sus principales problemas surgen de las personas, sus deseos y actitudes, así como de su comportamiento individual y en grupo, y en que los gerentes efectivos también requieren ser líderes efectivos. Como el liderazgo supone seguidores y las personas tienden a seguir a los que ofrecen medios para satisfacer sus necesidades, anhelos y deseos, es comprensible que dirigir suponga motivar, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación. Los elementos esenciales de estos temas se tratan en la quinta parte (p. 31).

Es decir, organizar es dar una orientación y una alineación a las actuaciones de las personas, algo que requiere capacidad para motivar y solucionar los conflictos. No obstante, también requiere liderazgo, dar el ejemplo y canalizar las necesidades de las personas colaboradoras.

## **Control**

Se trata continuamente de establecer los estándares con los cuales medir el desempeño real y continuo y adecuarlo a los estándares para encontrar variaciones (causas de variaciones) y tomar acciones correctivas, si las hay. La función de control es de naturaleza circular, porque debe repetirse hasta que se alcancen los objetivos. Como indican Koontz *et al.* (2014):

La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, aunque es sensato distinguirlas conceptualmente y por ello se analizan de manera independiente en las partes segunda y sexta del libro; sin embargo, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos (p. 496).

Por consiguiente, el control en sentido general realiza un seguimiento verificando que se cumplan los objetivos definidos desde un principio. Es decir, controlar implica contrastar y valorar contra algo anterior.

## Características de la administración

Según menciona Pacheco (2021) la administración posee ciertas características inherentes que la diferencian de otras disciplinas. Las ocho características principales son:

- 1. Universalidad:** La administración puede existir en cualquier organismo social, ya que es un proceso global donde se puede determinar la orientación necesaria para lograr los objetivos organizativos de manera adecuada, a través de la planificación, integración, liderazgo y control.
- 2. Unidad temporal:** A pesar de las diferencias en las fases, etapas y elementos de la administración, es un proceso único donde se aplican siempre, casi todos los elementos en un alto o bajo nivel en las empresas. De ese modo, a la hora de hacer alguna planificación, de igual modo la empresa puede mandar, controlar y organizar.
- 3. Valor instrumental:** La administración es un medio que se enfoca en lograr un objetivo, lo que significa que se puede utilizar en los diferentes organismos sociales para alcanzar de manera favorable todos los objetivos que se hayan establecido.
- 4. Interdisciplinariedad:** La administración suele utilizar los procesos, principios, métodos y procedimientos de otros tipos de ciencias que se relacionan directamente con el trabajo eficiente, como es el caso de la estadística, contabilidad, psicología, antropología, matemáticas, derecho, filosofía, sociología, ciencias políticas y economía.
- 5. Especificidad:** A pesar de que la administración se acompaña de otros procesos diferentes, el proceso administrativo es único y específico. La administración cuenta con particularidades específicas que ayudan a no confundirla con otras técnicas o ciencias, en otras palabras, la administración no se involucra con otras disciplinas.
- 6. Unidad jerárquica:** Todos los que tienen carácter de liderazgo dentro de un organismo social, pueden ser parte de diferentes niveles y modalidades de la administración. En una empresa existe un solo cuerpo administrativo que va desde el gerente general, hasta el último eslabón que podrían ser los obreros

**7. Amplitud de ejercicio:** Esta extensión práctica es aplicable en todos los niveles que comprende un organismo formal, como es el caso de los presidentes, gerentes, supervisores, empleados, entre otros.

**8. Flexibilidad:** Las técnicas y fundamentos administrativos se pueden adecuar a todas las necesidades que tengan una empresa o un grupo social (párr. 10, 12-18).

## **La planificación estratégica**

La planificación y la administración son vitales en las organizaciones para lograr la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus deberes y las acciones que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos, es importante planificar que se basa en el análisis de los problemas de una situación específica, para gestionar y distribuir adecuadamente el personal en el ámbito organizacional. Según Robbins y Decenzo (2011) los gerentes hacen planes para:

- “Establecer normas para el control
- Proporcionar dirección
- Reducir al máximo el desperdicio
- Disminuir las repercusiones del cambio” (p. 83).

Los planes dependen de la organización, tanto en lo empresarial como en los diferentes departamentos que conforman una empresa, involucrando a los niveles altos gerenciales y jefes departamentales que pueden realizarlos según la situación que afronten.

En el marco de la investigación se consulta la tesis de Aguirre de León (2014). *Planeación Estratégica y Productividad Laboral*, en la cual se afirma:

La planificación suele comprender el desarrollo de objetivos cuantitativos y cualitativos que sustenten el plan estratégico de la organización, ayuda a identificar cursos de acción para instrumentar nuevas iniciativas o mejorar operaciones en curso y forma presupuestos para cada departamento, división y proyecto (p. 32).

La eficacia laboral que se espera en el Departamento de Cumplimiento de Coopenae es equivalente a la planeación de los gerentes. Lo anterior ya que para un buen trabajo se necesita buena planificación y claridad de objetivos.

### **Gestión de talento humano**

En primer lugar, se debe conocer el concepto de talento humano, el cual según Jericó (2008) es aquella persona que tiene capacidades y que están comprometidas con llevar a cabo cosas que mejoren los resultados en la organización. A la vez: “Define al profesional con talento como un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización” (2008).

Se puede afirmar entonces que el talento se puede interpretar como: “La capacidad con la que cuentan las personas para resolver problemas inteligentemente, aplicando sus habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y aptitudes, comprometidos hacia el progreso de organización” (Prieto Bejarano, 2013, pp. 17-18).

Chiavenato (2015) define a la gestión de talento humano como un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Esta área: “Depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto

ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables” (s. p.).

Para Chiavenato (2015) existe un objetivo general en la gestión del talento humano que consiste en la integración correcta de la estrategia, estructura y sistemas de trabajo. Esto con la única finalidad de lograr que las personas desplieguen todas sus habilidades y capacidades y con esto alcanzar la eficiencia y la competitividad organizacional con un buen clima de trabajo.

Chiavenato (2015) plantea que hay seis vertientes entre las cuales se centra la gestión de talento humano. Estas vertientes son la admisión de las personas directamente relacionado con el reclutamiento y selección; la vertiente relacionada con la aplicación a personas (diseño y evaluación del desempeño) en la compensación laboral; la tercera vertiente es lo referente al desarrollo de las personas dentro de la organización; en la retención del personal (capacitación, etc.) y el monitoreo de las personas con base en sistemas de información gerencial y bases de datos.

## **Contabilidad**

Desde la antigüedad se tiene conocimiento de registros contables, ya que es una práctica muy necesaria. Existen muchas definiciones del término contabilidad, es un arte o una ciencia empleada para registrar de forma ordenada, informar y controlar la toma de decisiones por parte de la Gerencia. Según Gil (2015) “La contabilidad es la parte de las finanzas que estudia las distintas partidas que reflejan los movimientos económicos y financieros de una empresa o entidad” (párr. 1).

Otro término que se utiliza para definir la contabilidad según Horngren *et al.* (2012) se centra en tres áreas específicas de la empresa:

- **Contabilidad administrativa.** Mide, analiza y reporta información financiera y no financiera para ayudar a los gerentes a tomar decisiones encaminadas al logro de los objetivos de una organización. Se centra en la información interna (p. 4).
- **Contabilidad financiera.** Mide y registra las transacciones del negocio para proporcionar estados financieros elaborados con base en las normas de información financiera (NIF) (p. 3).
- **Contabilidad por áreas de responsabilidad.** Sistema que mide los planes, los presupuestos, las acciones y los resultados reales de cada centro de responsabilidad (p. 199).

De acuerdo con estas dos definiciones, se puede concluir que la contabilidad se encarga del registro, procesamiento de datos y comunicación de resultados para la toma de decisiones. Como objetivos de la contabilidad se señalan los siguientes mencionados por Gil (2015):

1. Analizar y dar parte de los recursos económicos de una empresa.
2. Permitir a los administradores una correcta planificación y dirección de las transacciones comerciales.
3. Controlar y llevar un registro de las gestiones de los administradores y las cargas tributarias de la empresa.
4. Ayudar a predecir los flujos de dinero.
5. Colaborar con la información necesaria a la hora de realizar una estadística nacional en torno a las actividades económicas (párr. 26-30).

### **Principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA)**

Según indica Rodríguez (2015), los principios de contabilidad generalmente aceptados:

Son un conjunto de reglas y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición de patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de una entidad. Los **PCGA** constituyen parámetros para que la confección de los estados financieros sea sobre la base de métodos uniformes de técnica contable. Estos tienen como objetivo la **uniformidad** en la presentación de las informaciones en los estados financieros, **sin importar la nacionalidad** de quien los estuvieres leyendo e interpretando (párr. 1).

Los principios de contabilidad generalmente aceptados se estructuran con base en conceptos básicos, los cuales establecen la determinación e identificación del ente económico, además de las bases de cuantificación de las operaciones y la representación de la información financiera cuantitativa a través de los estados financieros (Rodríguez, 2015). Los principios de contabilidad generalmente aceptados son 14, los cuales se mencionan a continuación como señala Rodríguez (2015):

- 1. Principio de Equidad:** El principio de equidad es sinónimo de imparcialidad y justicia, y tiene la condición de postulado básico. Es una guía de orientación con el sentido de lo ético y justo, para la evaluación contable de los hechos que constituyen el objeto de la **contabilidad**, y se refiere a que la información contable debe prepararse con equidad respecto a terceros y a la propia empresa, a efecto de que los estados financieros reflejen equitativamente los intereses de las partes y que la información que brindan sea lo más justa posible para los usuarios interesados, sin favorecer o desfavorecer a nadie en particular.
- 2. Principio de Ente:** El principio de ente o principio de entidad establece el supuesto de que el patrimonio de la empresa se independiza del patrimonio personal del propietario, considerado como un tercero. Se efectúa una separación entre la propiedad (accionistas o socios o propietario) y la administración (gerencia) como procedimiento indispensable de rendir cuenta por estos últimos. El ente tiene una vida propia y es sujeto de derechos y obligaciones, distinto de las personas que lo formaron.

**3. Principio de Bienes Económicos:** Los estados financieros se refieren siempre a bienes económicos, es decir bienes materiales e inmateriales que posean valor económico y por ende susceptibles de ser valuados en términos monetarios.

**4. Principio de Moneda de Cuenta:** Los estados financieros reflejan el patrimonio mediante un recurso que se emplea para reducir todos sus componentes heterogéneos a una expresión que permita agruparlos y compararlos fácilmente. Este recurso consiste en elegir una moneda de cuenta y valorizar los elementos patrimoniales aplicando un precio a cada unidad. Generalmente se utiliza como moneda de cuenta el dinero que tiene curso legal en el país dentro del cual funciona el «ente» y en este caso el «precio» está dado en unidades de dinero de curso legal.

**5. Principio de Empresa en marcha:** Se refiere a todo organismo económico cuya existencia personal tiene plena vigencia y proyección futura. Este principio también conocido **continuidad de la empresa** se basa en la presunción de que la empresa continuará sus operaciones por un tiempo indefinido y no será liquidado en un futuro previsible, salvo que existan situaciones como: significativas y continuas pérdidas, insolvencia, etc.

**6. Principio de Valuación al Costo:** El valor de **costo** (adquisición o producción) constituye el criterio principal y básico de la valuación, que condiciona la formulación de los estados financieros llamados «de situación», en correspondencia también con el concepto de «empresa en marcha», razón por la cual esta norma adquiere el carácter de principio.

**7. Principio de Ejercicio:** El principio de ejercicio (periodo) significa dividir la marcha de la empresa en periodos uniformes de tiempo, a efectos de medir los resultados de la gestión y establecer la situación financiera del ente y cumplir con las disposiciones legales y fiscales establecidas, particularmente para determinar el impuesto a la renta y la distribución del resultado. En esta información periódica también están interesados terceras personas, como es el caso de las entidades bancarios y potenciales inversionistas.

**8. Principio de Devengado:** Devengar significa reconocer y registrar en cuentas a determinada fecha eventos o transacciones contabilizables. En la aplicación del principio de devengado se registran los ingresos y gastos en el periodo contable al que se refiere, a

pesar de que el documento de soporte tuviera fecha del siguiente ejercicio o que el desembolso pueda ser hecho todo o en parte en el ejercicio siguiente. Este principio elimina la posibilidad de aplicar el criterio de lo percibido para la atribución de resultados.

**9. Principio de Objetividad:** Los cambios en los activos, pasivos y en la expresión contable del patrimonio neto, deben reconocerse formalmente en los registros contables, tan pronto como sea posible medirlos objetivamente y expresar esa medida en moneda de cuenta. La objetividad en términos contables es una evidencia que respalda el registro de la variación patrimonial.

**10. Realización:** Los resultados económicos solo deben computarse cuando sean realizados, o sea cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundamental todos los riesgos inherentes a tal operación. Debe establecerse con carácter general que el concepto realizado participa en el concepto devengado.

**11. Principio de Prudencia:** Significa que cuando se deba elegir entre dos valores por un elemento de activo, normalmente se debe optar por el más bajo, o bien que una operación se contabilice de tal modo que la cuota del propietario sea menor. Este principio general se puede expresar también diciendo: «contabilizar todas las pérdidas cuando se conocen y las ganancias solamente cuando se hayan realizado».

**12. Principio de Uniformidad:** Este principio de contabilidad establece que una vez elaborado unos criterios para la aplicación de los principios contables, estos deberán mantenerse siempre que no se modifiquen las circunstancias que propiciaron dicha elección.

**13. Principio de Materialidad (Significación o Importancia Relativa):** Al considerar la correcta aplicación de los principios generales y de las normas particulares debe necesariamente actuarse en sentido práctico. EL principio de significación, también denominado materialidad, está dirigido por dos aspectos fundamentales de la contabilidad: Cuantificación o Medición del patrimonio y Exposición de partidas de los estados financieros.

**14. Principio de Exposición:** EL principio de exposición, también denominado revelación suficiente, implica formular los estados financieros en forma comprensible para los usuarios. Tiene relación directa con la presentación adecuada de los rubros contables que agrupan los saldos de las cuentas, para una correcta interpretación de los hechos registrados (s. p.).

### **Antecedentes normas internacionales de información financiera NIIF**

El entorno sobre el cual trabajan las empresas actualmente está en constante cambio, por lo que: “Buscan una evolución continua; es por esto que las NIIF buscan un punto en común, una homologación y consistencia en los temas” (Trujillo Correa, 2013, s. p.). Como objetivo de mayor importancia tiene la interpretación por profesionales en el área financiera y terceros para la toma de decisiones en forma acertada.

Con estos conceptos que se mencionan se puede afirmar que con la adaptación de las NIIF se puede dar una serie de beneficios para mejorar la función financiera a través de una mayor consistencia en las políticas contables, donde la transparencia incrementa y mejora la eficiencia de la empresa. Entre estos beneficios se puede mencionar la modernización. Según se menciona en el sitio *web* de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (2020):

Las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés) son el conjunto de estándares internacionales de contabilidad promulgadas por el International Accounting Standards Board (IASB), que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros (p. 1).

Las empresas que implementan esas normas encuentran en ellas algunos beneficios y se mejora su función financiera. Entre los beneficios que mencionan Deloitte Touche Tohmatsu Limited (2020) están:

- Acceso a mercados de capital
- Transparencia en las cifras de los Estados Financieros
- Información consistente y comparable
- Mismo lenguaje contable y financiero
- Reducción de costos
- Herramienta para la alta gerencia en la toma de decisiones
- Modernización de la información financiera
- Simplificar la preparación de los Estados Financieros (p. 3).

Cabe mencionar que las NIIF no deben utilizarse solo como un esquema de preparación y presentación de estados financieros. Las NIIF deben considerarse principalmente para que por medio de su utilización se reconozca la situación financiera de una empresa, como señala López (2019):

Analizando el valor o capacidad de la empresa de generar flujos de efectivo en el futuro, en pocas palabras, que el usuario de los estados financieros que se generan bajo NIIF pueda decidir si la empresa tendrá la capacidad de generar recursos y cumplir con sus obligaciones (párr. 3).

## **Estados financieros**

Los estados financieros son los informes que debe preparar la contabilidad de la empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de estar al tanto de la situación financiera y los resultados económicos resultantes de las actividades realizadas a lo largo de un periodo contable. En estos se registran las transacciones en el momento que se efectúen, con el fin de cumplir con los principios contables generalmente aceptados para obtener una información veraz, oportuna y confiable. Finney y Miller (2014) hacen la siguiente referencia:

Aportan una base para la formulación de muchas decisiones en el negocio. Los estados financieros sirven también como instrumento a través del cual la gerencia informa sobre su responsabilidad o conducta en relación con las propiedades puestas bajo su dirección (p. 63).

La información financiera resulta muy relevante para la administración debido a que ayuda a la toma de decisiones oportunas. Además, es como una fotografía de la empresa; que se lleva a cabo con el objetivo de que cualquier individuo acreditado los vea y los pueda descifrar.

Los estados principales contenidos en el informe anual son el balance general, el estado de resultado y el estado de flujos de efectivo (Castellnou, 2021). “La información contenida en ellos le sirve a los inversionistas y administradores para hacerse expectativas sobre los niveles futuros de utilidades y dividendos, así como sobre el grado de riesgo de la compañía” (Castellnou, 2021, s. p.). A continuación, se explica cada uno.

### **Estado de situación patrimonial**

También se le conoce como balance general o estado de situación y presenta la situación financiera de una empresa a una fecha determinada. Además, muestra clara y detalladamente el valor de cada uno de los activos y obligaciones, así como la conformación del patrimonio.

El estado de situación está compuesto por tres elementos, el activo, el pasivo y el patrimonio neto, cada uno está compuesto por subcuentas que representan los diferentes elementos. Castellnou (2021) define balance general como: “Es un documento contable que presenta la situación financiera de un negocio en una fecha determinada” (párr. 9).

El activo informa la relación que haya entre los bienes y derechos que forman el activo del empleo debido a los recursos financieros, es decir, presenta la estructura económica de la explotación o de los recursos informados en el pasivo. El pasivo indica responsabilidad económica asumida, generalmente con otras empresas y entidades financieras.

De acuerdo con Dallos (2008): “El patrimonio es el activo menos el pasivo y representa los aportes de los propietarios, accionistas más los resultados no distribuidos. El patrimonio muestra también la capacidad que tiene la empresa de autofinanciamiento” (s. p.).

El estado de situación tiene como cuentas principales activo, pasivo y patrimonio. Entre estas grandes cuentas hay subcuentas como las siguientes:

- Efectivo o equivalente a efectivo
- Inversiones temporales
- Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar
- Inventarios
- Activos financieros
- Propiedad, planta y equipo
- Activos intangibles
- Activos biológicos
- Préstamos a corto plazo

- Cuentas por pagar a comerciales y otras cuentas por pagar
- Pasivos y activos de impuestos
- Provisiones
- Pasivo no corriente que devengan interés
- Capital emitido y reservas

### **Estado de resultados**

También conocido como estado de pérdidas y ganancias, presenta los resultados de las operaciones de la empresa durante un periodo específico. Además, resume los ingresos, costos y gastos incurridos en el periodo y se considera como un estado complementario del balance general, debido a que esta muestra solo la utilidad o pérdida del periodo.

Según Castellnou (2021): “El estado de pérdidas es un documento contable que muestra detalladamente y ordenadamente la forma en que se ha obtenido la utilidad o pérdida del ejercicio” (párr. 16). El cuerpo del estado de resultados debe incluir las partidas que presentan los siguientes montos:

- Ingresos
- Costos de la mercadería
- Gastos e impuestos
- Utilidad y pérdida de las actividades ordinarias
- Partidas extraordinarias

### **Estado de flujo de efectivo**

También llamado estado de origen y aplicación de fondos, informa de los recursos financieros que se obtienen y el empleo debido a estos. Su información es útil para la

administración que es el principal usuario de los estados financieros, los cuales utiliza como base para evaluar la habilidad que tiene la empresa para generar e invertirlo adecuadamente. Urzúa (2019), define el flujo de efectivo como:

El Flujo de Caja es un reporte financiero que sirve para **diferenciar los egresos de los ingresos de dinero en un período determinado**. En este sentido, hay ciertos términos que son útiles para saber interpretar los resultados del mismo. Para empezar, cuando hablamos de **flujo neto** nos referimos a la diferencia entre egresos e ingresos en el período que está siendo objeto de estudio (párr. 4).

### **Control interno**

De manera continua se establecen estándares con los cuales medir el desempeño real y continuo y adecuarlo a los estándares para encontrar variaciones (causas de variaciones) y tomar acciones correctivas, si las hay. La función de control es de naturaleza circular, porque debe repetirse hasta que se alcancen los objetivos. Como indican Koontz *et al.* (2014):

La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, aunque es sensato distinguirlas conceptualmente y por ello se analizan de manera independiente en las partes segunda y sexta del libro; sin embargo, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos (p. 496).

Por lo tanto, el control en sentido general realiza un seguimiento verificando que se cumplan los objetivos definidos desde un principio, es decir, controlar implica contrastar y valorar contra algo anterior.

Se puede entender el control interno como un conjunto de normas, principios y procesos o procedimientos que se relacionan para lograr eficacia y transparencia para cumplir los objetivos de la organización. Además, de manera constante se incorpora en el funcionamiento y las operaciones de la organización. El objetivo principal del control interno es proporcionar una seguridad razonable a la organización y a sus clientes y proveedores.

Según Acosta (2020), por medio del control interno se establece en una organización una estructura por medio de la cual los altos mandos obtienen información necesaria para cumplir con los objetivos que se plantearon y menciona que:

El control interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad (párr. 2).

Como objetivos del control interno se pueden mencionar los siguientes según Gómez (2021):

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.

3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias (s. p.).

El implementar un adecuado sistema de control interno genera una serie de beneficios para la organización. Entre esos beneficios se pueden señalar los siguientes indicados por la Contraloría General de la República (2020):

- Reduce los riesgos de corrupción
- Logran los objetivos y metas establecidas
- Promueve el desarrollo organizacional
- Logra una mayor eficiencia, eficacia y transparencia de las operaciones
- Asegura el cumplimiento del marco normativo
- Protege los recursos y bienes
- Cuenta con información confiable y oportuna
- Fomenta la práctica de valores
- Promueve la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados (párr. 7-15).

Se pueden encontrar diferentes modelos de control interno en el mercado. Durante la década de los años 90 se desarrollaron nuevos modelos que corresponden con los nuevos pensamientos en el ámbito mundial, en donde se promueve una mayor participación de la Gerencia y todo el personal en general. Como señalan Quinaluisa *et al.* (2018), los siguientes son los modelos de control interno más conocidos:

- COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Estados Unidos).
- COCO (Criteria of Control, Canadá).
- Cadbury (Reino Unido).
- Vienot (Francia).
- Peters (Holanda).
- King (Sudáfrica).
- MICIL (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano).
- COBIT (Control Objectives for Information and related Technology, Australia): es una estructura que provee una herramienta para que los propietarios de los procesos del negocio descarguen eficiente y efectivamente sus responsabilidades de control sobre los sistemas informáticos.
- SAC (Systems Auditability and Control): ofrece asistencia a los auditores internos sobre el control y la auditoría de los sistemas y la tecnología informática (s. p.).

De los modelos mencionados COSO III y COCO son los que más utilizan las empresas. El modelo COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway en español Comisión de organizaciones patrocinadoras de la Treadway) es un marco de gestión de riesgo empresarial.

Los profesionales y empresas lo utilizan para minimizar el riesgo y evaluar el cumplimiento. Este se basa en tres objetivos, los cuales son, de acuerdo con Scherer (2020):

1. Operaciones
2. Informando.
3. Cumplimiento.

Además, según Scherer (2020) se tienen que tomar en cuenta los cinco componentes del control interno:

- Entorno de control
- Evaluación del riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Actividades de seguimiento

En cuanto a COCO, Quinaluisa *et al.* (2018), señalan que este modelo lo creó el Comité de Criterios de Control de Canadá con el objetivo de que lo implementen aquellas organizaciones en las que se ha dificultado establecer como modelo de control interno el modelo COSO, el cual resulta algo complejo para algunos. El modelo COCO: “Se caracteriza por la simplificación de los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad, en cualquier nivel de la organización” (p. 277). El modelo COCO consta de cuatro etapas que son:

- 1. Propósito:** los objetivos deben comunicarse. Los riesgos que pudieran afectar el logro de las metas deben identificarse y analizarse debidamente y deben procurarse la comunicación y práctica de las políticas ideadas para apoyar la consecución de los objetivos, de manera que el personal la empresa identifique el alcance de su libertad de actuación.

2. **Compromiso:** los valores éticos deben ser establecidos y comunicados a todos los miembros de la organización; las políticas y prácticas de recursos humanos deben ser consistentes con ellos y con el logro de los objetivos. La autoridad y responsabilidad deben ser claramente definidas y equilibradas con los propósitos, de manera que el proceso de toma de decisiones sea llevado a cabo por el personal apropiado
3. **Aptitud:** el personal debe poseer conocimientos, habilidades y las herramientas necesarias para desempeñar sus labores orientadas al logro de los objetivos organizacionales, el proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización.

#### 4. Evaluación y aprendizaje:

- Se debe supervisar el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la evaluación de los objetivos.
- El desempeño debe valorarse partiendo de las metas e indicadores preestablecidos.
- Las premisas consideradas para el logro de objetivos deben ser revisadas periódicamente.
- El sistema de información debe evaluarse a medida que cambien los objetivos y se precisen las deficiencias de información.
- Debe comprobarse el cumplimiento de los procedimientos modificados.
- Se debe valorar periódicamente el sistema de control e informar los resultados (Quinaluisa *et al.*, 2018, p. 278).

## Sistema de control interno

Para asegurarse de que en una organización todas las operaciones funcionen de manera eficiente y eficaz se necesita establecer un sistema de control interno. Según indica Gómez (2021): “Es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos” (párr. 19). El sistema de control interno debe contener los siguientes elementos, como indica Gómez (2021):

- Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
- Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
- Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
- Simplificación y actualización del manual de normas y procedimientos (s. p.).

## **Enfoque en procesos**

El enfoque en procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones para cumplir con los objetivos y resultados previstos, de acuerdo con la política de la calidad de la empresa. Según Torres (2021) el enfoque de procesos se define como:

Este enfoque basado en procesos parte de la premisa de que un resultado que se desea alcanzar se consigue de forma más eficiente cuando las actividades a realizar y los recursos necesarios se gestionan como un proceso. Por lo tanto, este enfoque basado en procesos postula que, si quieres obtener un resultado al menor coste posible, gestiona las actividades y recursos que necesitas como un proceso (párr. 4-5).

Entre los beneficios de adoptar un enfoque que se basa en procesos dentro de la organización Torres (2021) señala los siguientes:

- **Reducir costes de no calidad y tiempos** de las actividades en tu organización.
- **Minimizar errores y fallos** de procesos.
- Establecer **valores esperados en el rendimiento** de procesos.
- **Identificar** posibles **riesgos** y adelantarte a su posible impacto.
- Tomar **decisiones basadas en evidencias** y rendimiento de procesos.
- Fomentar una **cultura empresarial basada en procesos** entre los trabajadores (s. p.).

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### Contextualización de Coopenae

La Cooperativa Nacional de Educadores (Coopenae) es una cooperativa que se ha convertido a través de los años en una de las más reconocidas en Costa Rica. La entidad se ha destacado por su seriedad y brindar soluciones financieras a sus asociados, quienes encuentran en un solo lugar créditos, inversión, facilidades para adquirir vivienda, entre otros beneficios.

Coopenae inició operaciones con la iniciativa de 82 educadores y el 23 de julio de 1966 se fundó la Cooperativa Escolar de la Asociación Nacional de educadores *COOPE-ESCOLAR R. L.* Como actividades iniciales de la cooperativa se encontraba brindar a las personas educadoras servicios como poli grafiado, textos, útiles escolares, entre otras. Para el año de 1977 cambiaron de nombre a lo que se conoce actualmente como Coopenae y el enfoque de acción también cambió abriendo servicios de crédito al gremio de educadores, en especial a aquellos que se encontraban pensionados.

Para el año 1993 Coopenae ingresó al mercado financiero bajo la supervisión de la Auditoría General de Entidades Financieras, lo que le dio a la cooperativa un prestigio mayor al contar con la aprobación de una autoridad superior. En el año 1997 decidieron expandir su presencia y abrir sucursales en otras zonas del país.

En el año 2004, ya estando consolidados en el mercado decidieron abrir sus operaciones al Sector Público, desde entonces Coopenae ha ampliado su portafolio de servicios y productos. Para el año 2008 inició operaciones Coopenae Seguros como parte de las agencias del Instituto Nacional de Seguros y en ese mismo año decidieron abrir operaciones con el Sector Privado del país.

## Misión

La misión de Coopenae (2021) es: “Deleitar a nuestros asociados con experiencias superiores en el lugar y momento que las necesiten para contribuir en la construcción de una mejor sociedad” (párr. 15).

## Visión

Como visión de Coopenae (2021) menciona: “Seremos una empresa cooperativa líder en el contexto global, enfocada en las aspiraciones de calidad de vida de las personas, altamente competitiva en cultura de innovación y capacidades digitales” (párr. 16).

## Valores corporativos

Los valores corporativos de Coopenae (2021) son los siguientes:

- **Sentido de propósito (somos-existimos):** Cada labor que realizamos, por sencilla que parezca, conlleva un profundo sentido de aportar algo positivamente determinante en la vida de nuestros asociados, compañeros y comunidad. Tenemos claro el propósito por el cual hacemos lo que hacemos. Ninguna conducta, decisión o acción debe realizarse sin que exista una consecuencia significativa en pro de nuestra misión organizacional. Esto explica por qué nuestros colaboradores se reconocen como parte integral de la Cooperativa.
- **Servicio:** Creemos que servir es la expresión misma de la vocación humana, y como tal se constituye en un deber moral de cada colaborador. Nuestra acción de servir está caracterizada por una penetrante empatía hacia los sentimientos, emociones y necesidades de todos con quienes interactuamos; este es nuestro principal distintivo organizacional.
- **Pasión:** Entendemos la pasión como la búsqueda permanente de la excelencia en cada acción que emprendemos o responsabilidad que asumimos. Aprovechamos las nuevas experiencias y conocimientos no solo para realizar nuestro oficio de manera óptima, sino también como una inspiración para perfeccionar las prácticas organizacionales.

- **Transparencia:** La transparencia es la actitud que se deriva de actuar con integridad y honestidad. Cada asunto de la gestión organizacional será tratado con claridad por los involucrados; de igual forma no habrá dificultad al exponer los resultados de nuestras decisiones y acciones. Creemos en la rendición de cuentas como una acción que evidencia la correcta actuación de Coopenae.
- **Confianza:** Creemos en la confianza como el factor clave para el éxito de toda relación. Queremos crear confianza en todas las relaciones que establezcamos. Entendemos que la confianza se construye desde una base sólida de competencias y carácter de cada colaborador, lo cual sustenta la creación de relaciones de confianza que soportadas en sistemas y procesos configuran la confianza organizacional. Creemos en la velocidad de la confianza y en la confianza inteligente como impulsores económicos y de la contribución distintiva de la organización
- **Respeto mutuo:** Para cumplir con los objetivos organizacionales las relaciones entre los miembros de la empresa serán en un ambiente en el que prime la comprensión y tolerancia a las diferencias e ideas individuales, así como el trato con dignidad a los demás sin distinciones jerárquicas (párr. 17-22).

### **Administración de Coopenae**

Como se menciona en el sitio *web* de Coopenae (2021), la administración de Coopenae se organiza actualmente en seis gerencias que son Riesgo, Financiera-Administrativa, Tecnología de Información y Comunicaciones, Negocios Corporativos, Comercial y Desarrollo Humano. Las Gerencias son las que se encargan de dirigir todas las áreas, junto con la Gerencia y Subgerencia General. En el Anexo 1 se pueden revisar los diferentes organigramas de las áreas administrativas de Coopenae.

## **Enfoque**

Como enfoque de una investigación se entiende la forma en la que la persona investigadora se aproxima al objeto que se desea estudiar. “Al hablar de enfoques de investigación se habla de paradigmas de investigación científica que emplean procesos sistemáticos para generar conocimiento” (Yáñez, 2020, párr. 3).

Se puede mencionar que existen tres tipos de enfoques de investigación, el cualitativo, el cuantitativo y el mixto. Para el desarrollo del presente trabajo se utiliza el enfoque cualitativo, el cual según Barrantes (2014, citado en Mata, 2019):

La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas. El enfoque cualitativo de investigación se enmarca en el paradigma científico naturalista, el cual, como señala Barrantes (2014), también es denominado naturalista-humanista o interpretativo, y cuyo interés “se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social (párr. 1-2).

En la presente investigación se utiliza el enfoque cualitativo, ya que interesa conocer las experiencias vividas en la parte del Departamento de Cumplimiento de Coopenae relacionado con la aplicación de la Ley n.º 7786 en las funciones que realizan.

## **Diseño**

El diseño metodológico según Robles (2020): “Se encarga de definir la organización de los procesos a desarrollarse en una investigación, para llevarla a cabo satisfactoriamente, definiendo qué tipo de pruebas realizar y de qué manera se tomarán y examinarán los datos” (párr. 1).

Por medio del diseño se quiere responder a la pregunta sobre cómo se desarrolla la investigación. Según el tipo de investigación y del enfoque que se le dé es la forma en la cual se establece el diseño metodológico. Existen varios tipos de diseños, exploratorio, correlacional, explicativo y descriptivo. El desarrollo de la presente investigación se hace con el diseño exploratorio y descriptivo, los cuales se definen a continuación.

### **Tipo exploratorio**

Los estudios exploratorios *preparan el terreno* y preceden a los otros tipos de los cuales se hablará más adelante. Hernández *et al.* (2014) definen este tipo de estudio de la siguiente manera:

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio (p. 58).

De todo lo anterior se puede concluir que los estudios exploratorios tienen como utilidad aumentar, en cierto grado, una familiaridad con aquellos tipos o fenómenos que tienden a ser más conocidos. Además, sirven como punto de partida para llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto de la vida real. De igual manera, Barrantes (2016) indica que este tipo de estudio: “Se realiza para obtener un primer conocimiento de una situación, a fin de ejecutar una posterior más profunda, por eso, tiene carácter provisional. Por lo general, es descriptiva, pero puede llegar a ser explicativa” (p. 87).

## **Tipo descriptivo**

La investigación descriptiva constituye el inicio de líneas de investigación y tiene como objetivo determinar la situación de las variables que se plantearon en el estudio en un momento dado, la frecuencia con que se presenta un fenómeno, las características de las personas, periodo donde ocurre, etc. La investigación descriptiva le permite al investigador recolectar datos, tabularlos y analizarlos, para obtener información que les brinde respuesta a los objetivos propuestos.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas (Hernández *et al.*, 2014, p. 99).

Con base en lo anterior, la presente investigación es descriptiva pues se consultan artículos referentes al tema de estudio, así como a personas y, a la vez, se ajustan o relacionan con los objetivos que se plantearon. Para Barrantes (2016) la población son todos los casos de una unidad de análisis, las personas funcionarias de la unidad que laboren en la inspección de legitimación de capitales. De acuerdo con Barrantes (2016), la muestra es una parte de la población, pero en este caso no hay necesidad de muestra porque se puede aplicar el instrumento a todo el personal.



<b>Objetivo específico</b>	<b>Categoría</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Instrumento</b>
Identificar deficiencias y posibles mejoras en los procesos realizados por el Departamento de Cumplimiento	Debilidades administrativas	Las debilidades son todos los factores internos que hacen que la empresa se encuentre en una posición desfavorable frente a sus competidores	Mejoras en los procesos a partir de las debilidades encontradas	Entrevista a colaboradores Investigación documental

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Documentación de Coopenae

#### Variable n.º 1. Procedimientos de cumplimiento

##### Procedimientos

##### Identificar cuentas de alto valor

###### I. Propósito

Identificar a los asociados con cuentas de alto valor Fatca/CRS

###### II. Definiciones

1. Fatca: Ley de cumplimiento tributario para cuentas extranjeras.
2. FEP: Persona expuesta a Fatca, persona que presenta algún indicio en EE. UU. ciudadano, residente o contribuyente del impuesto de renta de este país.
3. CRS: Estándar de reporte común.
4. GIIN: Número de identificación de intermediario global, siglas en inglés, que provee el sistema de registro Fatca.

###### III. Consecuencias o problemas para Coopenae

Revocatoria del GIIN y retención del 30 % de las cuentas corrientes que mantenga Coopenae.

##### Identificar personas expuestas a Fatca

###### I. Propósito

Definir los pasos cuando se identifique un asociado con categoría de riesgo alto.

###### II. Definiciones

Cambios de circunstancias: Es cuando el asociado presenta nueva información que haga surgir indicios Fatca donde previamente no existían.

### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 8204, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

#### **Envío de reportes efectivos a Sugef**

##### **I. Propósito**

Documentar el proceso de envío de reportes de operaciones en efectivo a Sugef.

##### **II. Definiciones**

1. Archivo de clase de datos legitimación de capitales: Contiene los campos necesarios para que la cooperativa notifique a Sugef las operaciones únicas y múltiples en efectivo.

2. Reporte de operaciones en efectivo (ROE): formulario que registra el ingreso y egreso de las transacciones en efectivo iguales o superiores a diez mil dólares.

### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 8204, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

#### **Reportar operaciones inusuales o sospechosas**

##### **I. Propósito**

Informar al personal las dispersiones establecidas en Coopenae para reportar operaciones inusuales o sospechosas.

##### **II. Definiciones**

1. Formulario de relación de los hechos: Estudio descriptivo de la operación inusual.
2. Operación inusual: Transacción que no se ajusta al patrón usual del asociado.
3. Operación sospechosa: Transacción inusual realizada en forma periódica o aislada que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad del asociado, resultan sin justificación alguna.

### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 8204, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

## **Registro y control ROE**

### **I. Propósito**

Establecer los pasos para el registro, control y remisión de las denominadas operaciones únicas en efectivo

### **II. Definiciones**

1. Reporte de operaciones en efectivo (ROE): Formulario que registra el ingreso y egreso de las transacciones en efectivo iguales o superiores a diez mil dólares.
2. ROE manual: Se utiliza únicamente cuando el sistema no genera el Roe automático o por algún caso fortuito, se encuentra en el sitio La Panga.

### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 8204, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

## **Levantamiento del secreto bancario**

### **I. Propósito**

Estandarizar la atención de solicitudes de jueces de la República que se relacionan con el levantamiento del secreto bancario.

## **II. Definiciones**

1. **Resultado positivo:** Personas físicas o jurídicas que cumplan al menos una de las siguientes condiciones.

**A. Asociado activo.**

**B. Asociado en estado de renuncia con productos activos.**

**C. Fiador**

2. **Resultado negativo:** Personas físicas o jurídicas que no existen en la base de datos de Coopenae

## **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 8204, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde **0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.**

## **Atender operaciones inusuales**

### **I. Propósito**

Definir los pasos para atender las transacciones inusuales que genera el Sistema Sentinel Compliance & Risk.

### **II. Definiciones**

1. **Operación inusual:** Transacción que no se ajusta al patrón usual del asociado.
2. **Operación sospechosa:** Transacción inusual realizada en forma periódica o aislada que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad del asociado, resultan sin justificación alguna.

3. **Excepción:** Alerta generada por Sentinel cuando los movimientos del asociado durante el mes exceden el perfil reportado en PSbank.

### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 8204, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde **0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.**

### **Movimiento de transacciones PayPal**

#### **I. Propósito**

Definir los mecanismos de monitoreo y seguimiento de asociados que realizan transacciones mediante PayPal.

#### **II. Definiciones**

1. **Operación inusual:** Aquella que no se ajusta al patrón de transacciones habitual de cada asociado.
2. **Señales de alerta:** Elementos que contribuyan con la construcción de un juicio sólido para la investigación y casos de legitimación de capitales y terrorismo.

### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 8204, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde **0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.**

#### **Variable n.º 2. Políticas de cumplimiento**

##### **Políticas**

##### **Identificación y control de PEPS**

#### **I. Propósito**

Identificar a las personas expuestas políticamente.

## **II. Definiciones**

1. PEPS: Personas expuestas políticamente.
2. PEP relacionados: Cónyuges de las personas consideradas PEPS.

## **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 7786, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

### **Afiliación y apertura de cuentas nuevas**

#### **I. Propósito**

Establecer el marco de referencia técnico y legal para la ejecución de la norma Fatca en Coopenae.

#### **II. Definiciones**

1. Fatca: Ley de cumplimiento tributario de cuentas extranjeras.
2. GIIN: Número de identificación de intermediario global, siglas en inglés, que provee el sistema de registro Fatca.
3. Certificado de pérdida de nacionalidad: Para aquellos que fueron ciudadanos o nacieron en EE. UU. pero no obtuvieron la ciudadanía estadounidense.
4. Cuenta recalcitrante: Cuenta que no colabora con Fatca.
5. FEP: Persona expuesta a Fatca, persona que presenta algún indicio en EE. UU. ciudadano, residente o contribuyente del impuesto de renta de este país.
6. Waiver: Declaración de renuncia de los derechos que puedan impedir el cumplimiento de Fatca.

#### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

Revocatoria del GIIN y retención del 30 % de las cuentas corrientes que mantenga Coopenae.

## **Aspectos por considerar según categoría de riesgo**

### **I. Propósito**

Determinar el nivel de monitoreo y cumplimiento de la política *conozca a su cliente* según la clasificación del riesgo del asociado.

### **II. Definiciones**

1. Autorizado: Persona que tiene el permiso para hacer movimientos en las cuentas de ahorro.
2. Beneficiario: Persona que adquiere una utilidad del fondo de ahorro, debido a una sucesión hereditaria por el fallecimiento del asociado.
3. Derechos del autorizado: Puede retirar fondos de la cuenta.
4. Derechos de autorizado: Propiedad de los fondos de la cuenta.

### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 8204, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

## **Monitoreo de transacciones inusuales**

### **I. Propósito**

Fortalecer las políticas y procedimientos contenidos en el Manual de Cumplimiento, relacionado con la prevención de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, mediante el monitoreo de transacciones.

## **II. Definiciones**

1. Sistema Sentinel Compliance & Risk: Es la herramienta que se utiliza para el monitoreo de transacciones, pues permite registrar las variaciones en el comportamiento financiero de los asociados, así como identificar las transacciones inusuales a las que se debe dar seguimiento.

2. DBP: Es un motor de análisis de comportamiento y su funcionalidad es generar un puntaje que indica el grado de normalidad con respecto a las transacciones del asociado.

## **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 7786, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

### **Sistema de información gerencial**

#### **I. Propósito**

Apoyar y facilitar la toma de decisiones en la alta dirección de la empresa respecto al cumplimiento de la Ley n.º 7786.

#### **II. Definiciones**

1. Ley n.º 7786: Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

#### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 7786, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

### **Registro y control del ROE**

#### **I. Propósito**

Establecer los lineamientos en torno al registro y control de los reportes de operaciones en efectivo.

## **II. Definiciones**

1. Reporte de operaciones en efectivo (ROE): Formulario que registra el ingreso y egreso de las transacciones en efectivo iguales o superiores a diez mil dólares.
2. ROE manual: Se utiliza únicamente cuando el sistema no genera el ROE automático o por algún caso fortuito, se encuentra en el sitio La Panga.

## **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 7786, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

## **Operaciones inusuales y operaciones sospechosas**

### **I. Propósito**

Informar al personal las dispersiones establecidas en Coopenae para reportar operaciones inusuales o sospechosas.

### **II. Definiciones**

1. Formulario de relación de los hechos: Estudio descriptivo de la operación inusual.
2. Operación inusual: Transacción que no se ajusta al patrón usual del asociado.
3. Operación sospechosa: Transacción inusual realizada en forma periódica o aislada que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad del asociado, resultan sin justificación alguna.

### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 7786, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

### **Asociados sujetos de autorización**

#### **I. Propósito**

Identificar y controlar las operaciones de los asociados sujetos de autorización, inscripción o registro por parte del ICD o algunas de las Superintendencias del Sistema Financiero según Ley n.º 7786.

#### **II. Definiciones**

1. APNFD: Personas físicas o jurídicas cuya operación corresponda con las actividades y profesiones no financieras asignadas.

#### **III. Consecuencias o problemas para Coopenae**

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 7786, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

### **Servicios de transferencia internacional de fondos**

#### **I. Propósito**

Restringir el servicio de transacciones internacionales en países o jurisdicciones catalogadas por GAFI como de alto riesgo.

#### **II. Definiciones**

Países catalogados por GAFI como de alto riesgo.

A) Aquellos que no integran GAFI o ninguno de los distintos grupos regionales con objetivos similares.

B) Aquellos países que integran grupos de este tipo, pero que en sus evaluaciones presentan resultados no satisfactorios.

- Albania
- Barbados
- Birmania
- Burkina Faso
- Camboya
- Filipinas
- Haití
- Irán
- Islas Caimán
- Jamaica
- Jordania
- Malí
- Malta
- Marruecos
- Nicaragua
- Pakistán
- Panamá
- Senegal
- Siria

- Turquía
- Sudán del Sur
- Uganda
- Yemen
- Zimbabue
- República Popular Democrática de Corea (Corea del Norte)

### III. Consecuencias o problemas para Coopenae

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en virtud del artículo 81 de la Ley n.º 7786, tiene la potestad de imponer sanciones de orden administrativo, multas, que van desde 0.5 % al 2 % del patrimonio de Coopenae.

## 4.2 Cuestionario

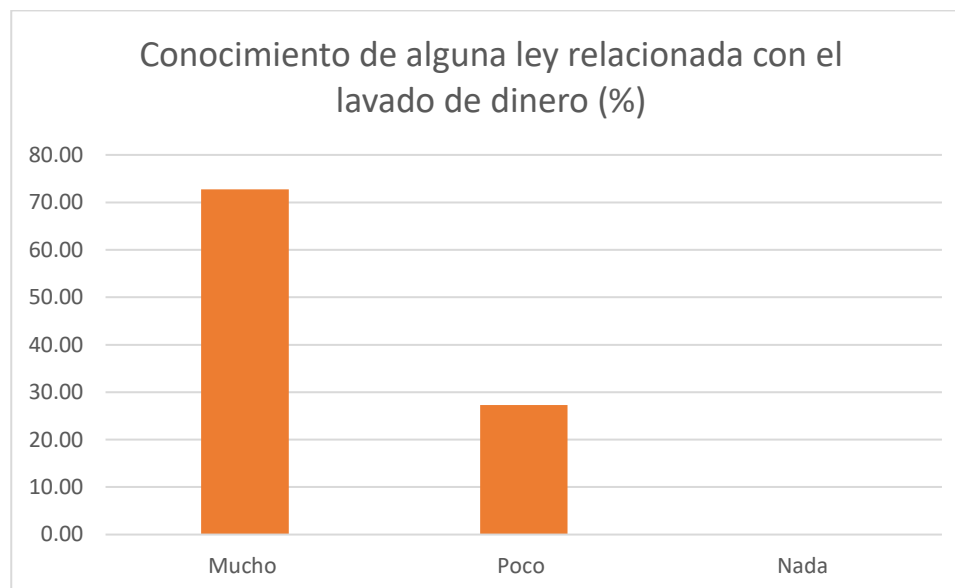
### Aspecto 1: Conocimientos

La información relacionada con este apartado se detalla a continuación.

<b>Cuadro 1</b>		
Conocimiento de alguna ley relacionada con el lavado de dinero		
Aspecto	N.	%
Mucho	8	72,73
Poco	3	27,27
Nada	0	0,00
Total	11	100,00

Fuente. Elaboración propia con base en entrevistas a personal del Departamento de Cumplimiento de Coopenae.

La mayor parte, un 72.73 %, indica que tiene mucho conocimiento de la ley y un 27.27 % mencionó que conoce poco. Es decir, existe un grupo importante que a pesar de pertenecer al Departamento de Cumplimiento no maneja las leyes referentes al LD-LC-FT-FPADM.



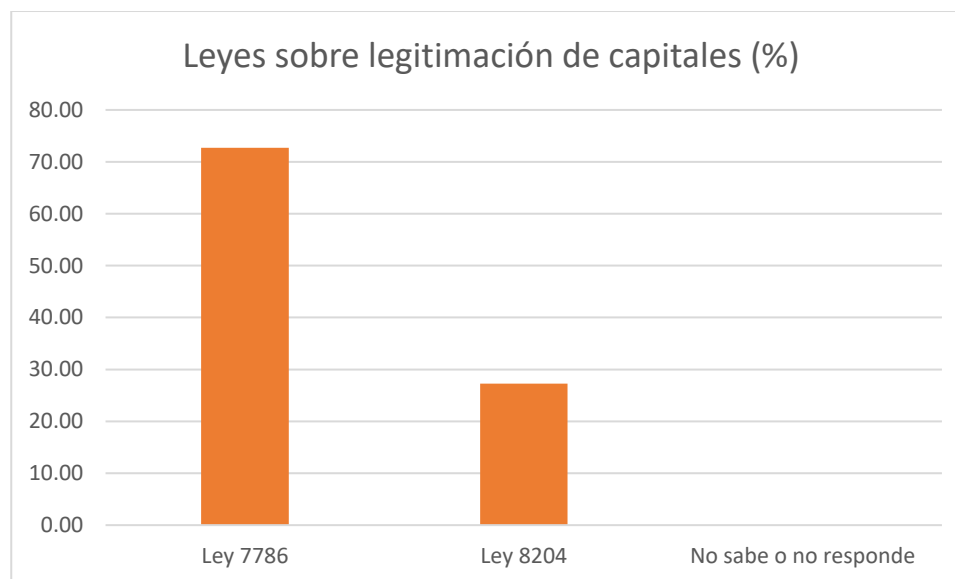
**Cuadro 2**

Leyes que hablan sobre legitimación de capitales, según conocimiento

Aspecto	N.	%
Ley n.º 7786	8	72,73
Ley n.º 8204	3	27,27
No sabe o no responde	0	0,00
Total	11	100,00

Fuente. Elaboración propia con base en entrevistas a personal del Departamento de Cumplimiento de Coopenae.

La ley más importante es la 7786 *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*, pero un 27.27 % menciona otra, es decir, la 8204, que es una reforma hecha a la 7786. Sin embargo, las personas no pudieron llevar a cabo una separación clara entre las dos ni tampoco qué aporta la 8204 con respecto a la 7786.



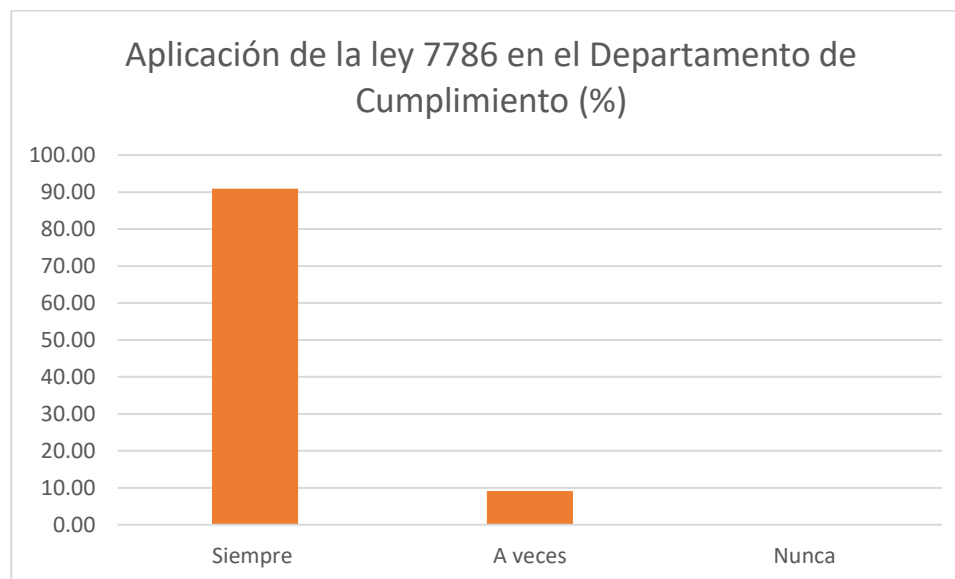
**Cuadro 3**

Aplicación de la Ley n.º 7786 en el Departamento de Cumplimiento

Aspecto	N.	%
Siempre	10	90,91
A veces	1	9,09
Nunca	0	0,00
Total	11	100,00
Total	11	100,00

Fuente. Elaboración propia con base en entrevistas a personal del Departamento de Cumplimiento de Coopenae.

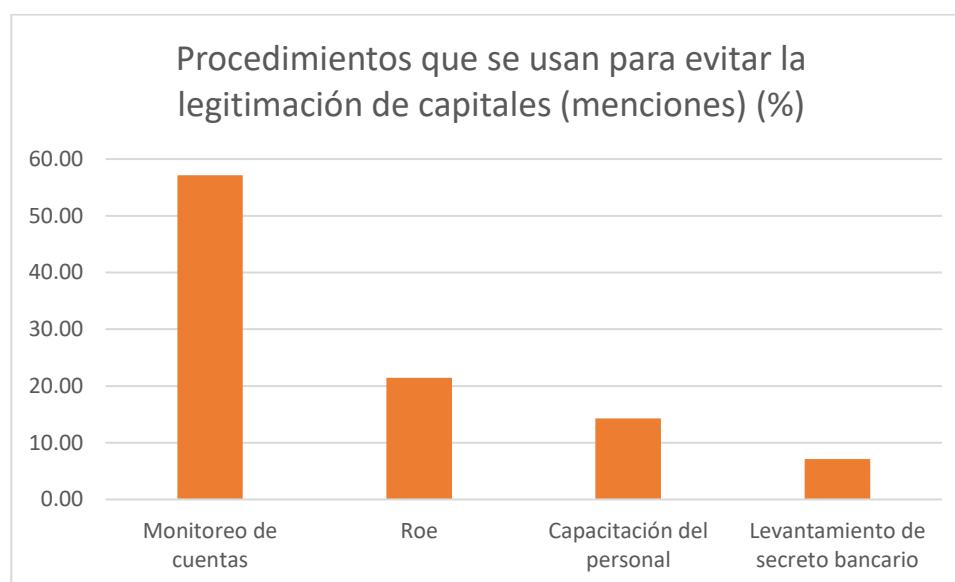
Se indica que la Ley n.º 7786 se aplica siempre, de acuerdo con el 91.91 % de los entrevistados. No obstante, queda la duda de si conocen si es así, primero porque no pueden identificar bien la ley y porque en el Cuadro 1 el 27.27 % expresó no saber de la materia.



<b>Cuadro 4</b>		
Procedimientos que se usan para evitar la legitimación de capitales (menciones)		
Aspecto	N.	%
Monitoreo de cuentas	8	57,14
ROE	3	21,43
Capacitación del personal	2	14,29
Levantamiento de secreto bancario	1	7,14
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Fuente. Elaboración propia con base en entrevistas a personal del Departamento de Cumplimiento de Coopenae.

En aspectos más operativos se indica usar, sobre todo, el monitoreo de cuentas (57.14 %), que es un seguimiento automático de las tracciones realizadas, las que debe revisar un empleado cada cierto tiempo. Otro aspecto relevante es el ROE (reporte de operaciones sospechosas) que tiene que generar el empleado y después mandar al encargado del Departamento de Cumplimiento para su valoración (21.43 %). Posteriormente, se indica la capacitación del personal (14.29 %) y una persona (7.14 %) señala el levantamiento del secreto bancario, lo que no es parte de las acciones del Departamento, pues eso lo hacen las autoridades judiciales en una etapa posterior si lo consideran.



## Aspecto 2: Capacitación

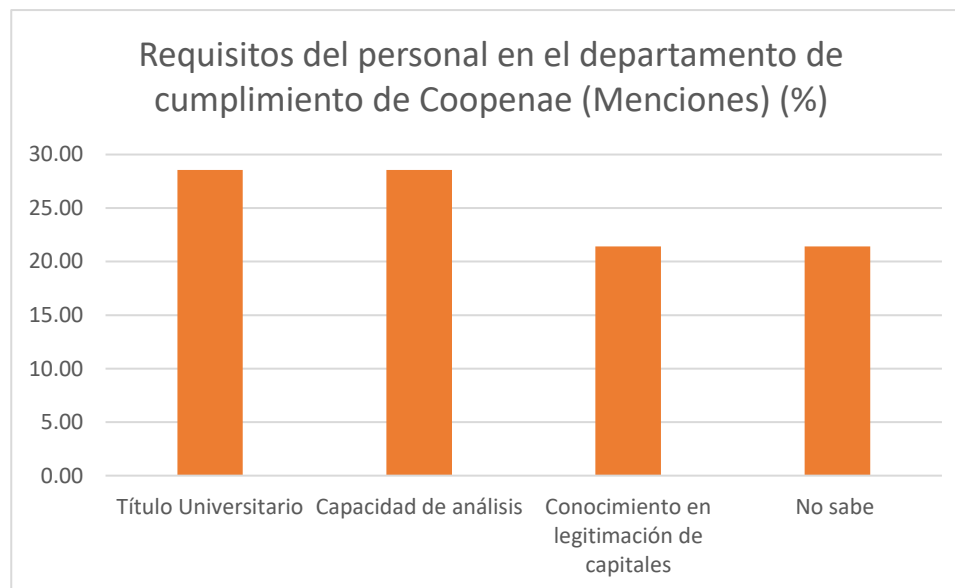
La información relacionada con este apartado se detalla a continuación.

<b>Cuadro 5</b>		
Requisitos del personal en el Departamento de Cumplimiento de COOPENAE (menciones)		
Aspecto	N.	%
Título universitario	4	28,57
Capacidad de análisis	4	28,57
Conocimiento en legitimación de capitales	3	21,43

No sabe	3	21,43
Total	14	100,00

Fuente. Elaboración propia con base en entrevistas a personal del Departamento de Cumplimiento de Coopenae.

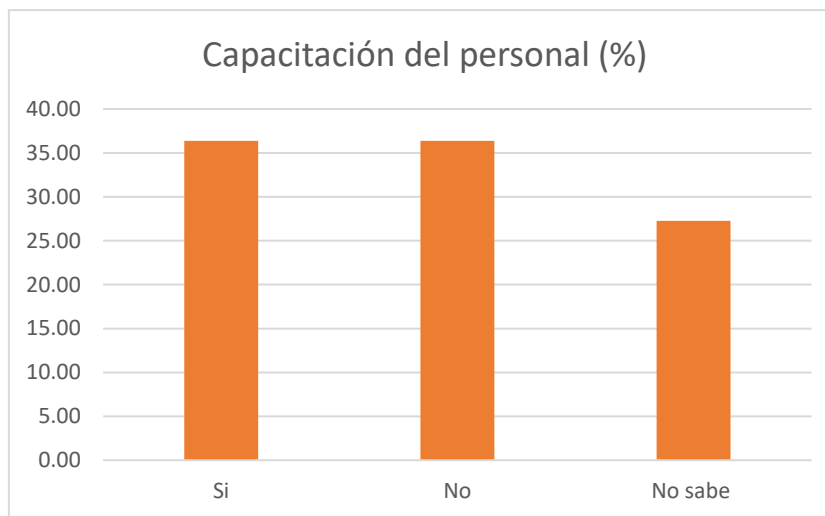
Ante esta pregunta se menciona que se necesita un título universitario y capacidad de análisis (28.57 %) cada una. En menor grado el conocimiento en legitimación de capitales (21.43 %), cuando más bien debe ser prioritario por las labores que ejecuta el departamento. De nuevo hay tres personas (21.43 % de las menciones) que desconocen sobre el tema.



Cuadro 6			
Capacitación del personal			
Aspecto	N.	%	
Sí	4	36,36	
No	4	36,36	
No sabe	3	27,27	
Total	11	100,00	

Fuente. Elaboración propia con base en entrevistas a personal del Departamento de Cumplimiento de Coopenae.

De las personas consultadas el 36.36 % afirma que el personal está capacitado, pero otro 36.36 % indica lo contrario y un 27.27 % no sabe o no responde. Por lo tanto, puede afirmarse que la mayoría no cree que exista una buena capacitación del personal.



De las personas que indican que sí se da la capacitación, dos mencionan que es periódico y dos que no (es decir menos de dos veces al año). Por lo tanto, la frecuencia de la capacitación es uno de los puntos deficientes del documento y esto se refuerza porque los demás sujetos simplemente no respondieron.

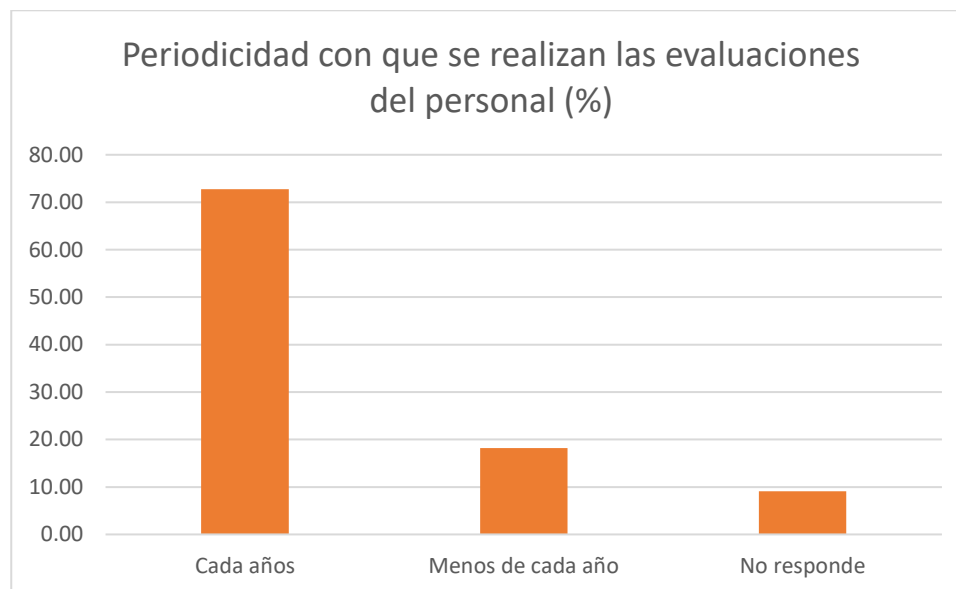
### Aspecto 3: Evaluación

La información relacionada con este apartado se detalla a continuación.

<b>Cuadro 7</b>		
Periodicidad con que se llevan a cabo las evaluaciones del personal		
Aspecto	N.	%
Cada año	8	72,73
Menos de cada año	2	18,18
No responde	1	9,09
Total	11	100,00

Fuente. Elaboración propia con base en entrevistas a personal del Departamento de Cumplimiento de Coopenae.

El 72.73 % del personal afirma que las evaluaciones se dan cada 2 años, es decir, un periodo extremadamente largo para valorar el desempeño de las personas colaboradoras. Solo 18.18 % indica que es menos de un año y 9.09 % no sabe o no responde. Es decir, la evaluación del personal al igual que la capacitación tiene grandes carencias.

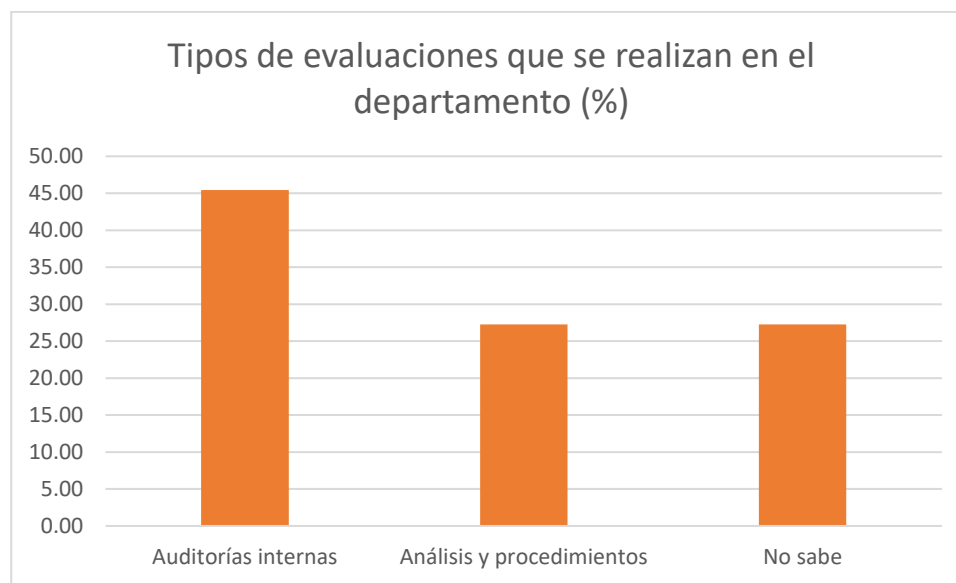


La periodicidad con respecto a las evaluaciones de legitimación de capitales es la misma, debido a que es una función esencial del personal

<b>Cuadro 8</b>		
Tipos de evaluaciones que se llevan a cabo en el departamento		
Aspecto	N.	%
Auditorías internas	5	45,45
Análisis y procedimientos	3	27,27
No sabe	3	27,27
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

Fuente. Elaboración propia con base en entrevistas a personal del Departamento de Cumplimiento de Coopenae.

Para el 45.45 % las evaluaciones se refieren a las auditorías internas y para otro 27.27 % al análisis de procedimientos. Esto depende también del tipo de funciones del empleado (pues así son los tipos de evaluación). No obstante, llama la atención que el 27.27 % no supo responder a la pregunta, lo que indica que posiblemente no son evaluados.



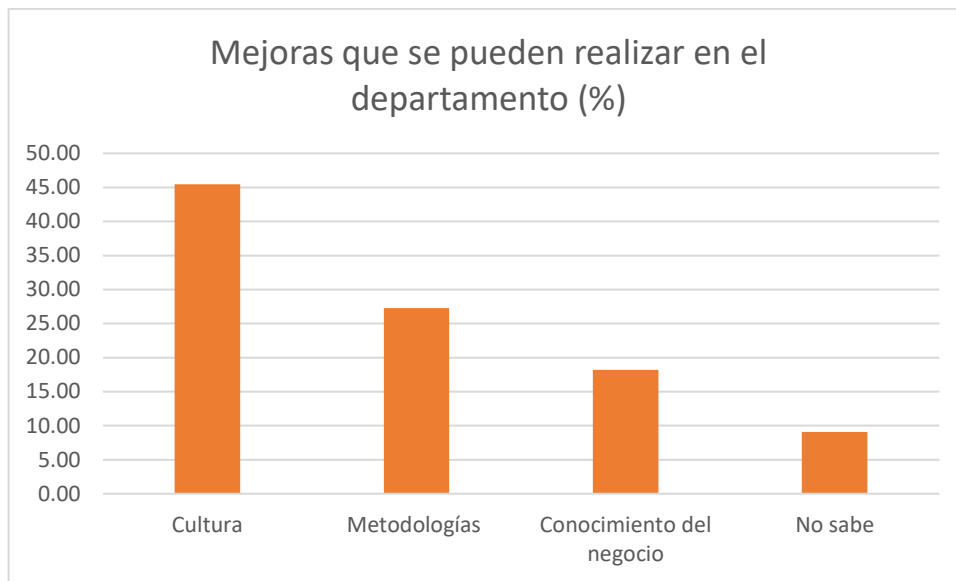
**Cuadro 9**

**Mejoras que se pueden llevar a cabo en el departamento**

Aspecto	N.	%
Cultura	5	45,45
Metodologías	3	27,27
Conocimiento del negocio	2	18,18
No sabe	1	9,09
Total	11	100,00

Fuente. Elaboración propia con base en entrevistas a personal del Departamento de Cumplimiento de Coopenae.

La principal mejora se ubica en la cultura (45.45 %) y después en metodologías (27.27 %) y en menor grado en el conocimiento del negocio. Además, una persona (9.09 %) no sabía.



### 4.3 Entrevista

La información relevante sobre la entrevista se presenta a continuación.

#### Aspecto 1: Conocimientos

Se indica que la principal ley que rige la legitimación de capitales es la *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas* (Ley, 7786). Sin embargo, es importante mencionar que bajo esta ley hay muchos más reglamentos y regulaciones emitidas por la Sugef que detallan más claramente cuál es el papel que cumplen las entidades financieras y que indican como el Departamento de Cumplimiento de Coopenae debe dirigirse respecto a estos temas.

Forma en que Coopenae aplica la Ley n.º 7786 en los procesos del Departamento de Cumplimiento

El entrevistado indica que: “Para empezar como entidad financiera debemos cumplir con ciertos requisitos respecto al LD (Financiamiento del terrorismo y LC (Legitimación de capitales)”. Esto hace que se tenga que mantener un oficial de cumplimiento que: “Es el responsable de vigilar adecuadamente la implementación y funcionamiento del Sistema de Prevención del Lavado de Activos, que debe encargarse de que se cumplan los programas y procedimientos adecuados a nivel interno de la organización” (Predisoft, s. f., s. p.). Algunas de las funciones específicas son funciones operativas como:

- Orientar a la gerencia y empleados de la organización sobre el cumplimiento de la ley.
- Mantener los controles internos necesarios con todos sus requisitos.
- Comunicar las nuevas regulaciones, normas o procedimientos.
- Asesorar el personal y aclarar dudas de cumplimiento.
- Realiza investigaciones constantes correspondientes de las regulaciones.
- Revisar consecutivamente las transferencias de los fondos para asegurarse que se está obteniendo toda la información necesaria.
- Ejecuta evaluaciones continuas por departamento para asegurarse que se estén realizando las operaciones conforme a los manuales y políticas internas (Predisoft, s. f., s. p.).

Con respecto a los procedimientos que se llevan a cabo para evitar la legitimación de capitales en el Departamento de Cumplimiento, el entrevistado señala los siguientes:

Identificar cuentas de alto valor

Identificar persona expuesta a Fatca

Envío de reportes efectivo a la Sugef

Reportar operaciones inusuales o sospechosas

## Aspecto 2: Capacitación

En lo relativo a los conocimientos, habilidades y destrezas con las que debe contar el personal que labora en Cumplimiento el consultado señala los que estima son más importantes:

“Conocimiento amplio de las leyes estatales e internacionales para su institución.

Conocimiento operacional, de productos y servicios de la institución.

Conocimiento en la seguridad de internet.

Habilidad para el manejo de asuntos confidenciales.

Habilidad analítica y organizativa” (Predisoft, s. f., s. p.).

Se consultó al entrevistado sobre capacitaciones de actualización de leyes y reglamentos que se relacionan con la legitimación de capital. Ante esta pregunta expresó que tanto el personal de cumplimiento como el de toda la cooperativa recibe capacitaciones anuales para reforzar todo lo que se relaciona con LC y LD.

Además, cada vez que Sugef emite alguna nueva directriz se capacita al personal para el debido cumplimiento de los reglamentos. No obstante, se añade que se ha podido observar en el Departamento de Cumplimiento que las capacitaciones son insuficientes, ya que el personal no lo toma con el debido interés para la cooperativa.

## Aspecto 3: Evaluación

En la entrevista se indica que actualmente se llevan a cabo evaluaciones del desempeño tanto para las jefaturas como para colaboradores del Departamento de Cumplimiento. Sin embargo,

respecto a los recursos tecnológicos no hay una evaluación establecida, más bien se revisan los sistemas y se analizan mejoras según las necesidades que surjan en la cooperativa: “Actualmente son solo evaluaciones para medir el desempeño realizado por cada colaborador”.

#### Aspecto 4. Deficiencias en los procesos realizados

Se afirma que no se llevan a cabo evaluaciones a los procesos, sino que anualmente se revisan y se modifican según los cambios que se realizan en la operativa o en los reglamentos para siempre estar de acuerdo con lo que requiere el ente regulador.

#### Aspecto 5. Mejoras en el Departamento de Cumplimiento

Entre las mejoras que el entrevistado menciona que se pueden llevar a cabo en el Departamento de Cumplimiento para lograr las metas empresariales y cumplir lo establecido en la Ley n.º 7786 se indica:

Hacer una comunicación masiva mensualmente para que todo el personal entienda la necesidad de no solo cumplir con los requisitos que el ente regulador dispone, sino el análisis que debe llevar a cabo cada empleado en el momento de realizar los procesos que puedan afectar a la cooperativa con lo referente a la LC y LD.

Que la administración involucre al Departamento de Cumplimiento en cada una de las nuevas ideas de negocio y posibles convenios por llevar a cabo entre empresas para administrar los riesgos de una manera más anticipada e identificar la información necesaria para cada giro de negocio.

Que las jefaturas y colaboradores no vean los procedimientos del departamento como simplemente un listado que deben revisar y cumplir en cada transacción, sino que exista un análisis para identificar las oportunidades de mejora y esas operaciones inusuales y sospechosas a tiempo sin que afecten a la cooperativa.

Invertir un poco más en sistemas más robustos para darle un seguimiento oportuno a la gran cantidad de operaciones sospechosas o inusuales que, en algunas ocasiones, pueden tratarse de lavado de dinero o legitimación de capitales. Además de la necesidad latente de contar con más personal en el departamento para cumplir con todo lo establecido en la ley y sus reglamentos.

## **Síntesis**

En la entrevista el encargado del Departamento de Cumplimiento tiene claros los reglamentos y las leyes que deben cumplirse y los procedimientos, así las labores que debe ejecutar un oficial de cumplimiento. Todo esto a diferencia de los empleados que tiene a su cargo muchos con desconocimiento total o parcial de estos aspectos. Asimismo, expone la necesidad de un monitoreo que incluya transacciones anómalas, de montos elevados o consideradas sospechosas y su envío a la Sugef.

Este entrevistado indica que el personal recibe capacitaciones anuales, pero los empleados del departamento indican en su mayoría lo contrario, un plazo mayor a 2 años y eso puede indicar que no se lleva un registro de este tema, en lo que se concuerda es en la insuficiencia del rubro. Además, se afirma que la evaluación es sobre las personas, pero en el recurso tecnológico que es fundamental en lo financiero no se lleva y esto da lugar a grandes vulnerabilidades. Tampoco se evalúan los procesos, algo rutinario en cualquier control, solo se revisan cambios en reglamentos.

Al final el entrevistado es consciente de la necesidad de mejora y esto implica mejorar la cultura y crear sensibilidad sobre la importancia del trabajo vinculado con la legitimación de capitales. Además, se reconoce la relevancia de que la Gerencia trabaje, de manera coordinada, con el Departamento de Cumplimiento. Además, es relevante mejorar la tecnología, mejores sistemas informáticos y tener más personal.

## CONCLUSIONES

Se reconoce que Coopenae por ser una Cooperativa debe apearse a la Ley n.º 7786 y los reglamentos emitidos por Sugef y la ley de asociaciones cooperativas en temas de socios. Por ese motivo, es importante mencionar la necesidad de contar con todos los procedimientos y políticas que establece la ley, así como procesos de actualización de datos y sistemas de alertas que ayudan a monitorear los diferentes tipos de transacciones.

Además, la Cooperativa cuenta con un área específica de gestión del riesgo de LC y LD y con personal llamado AOS que funciona como filtro para muchos de los temas que se relacionan con esta investigación.

### Procedimientos

Se pudo revisar y concluir que hay un importante riesgo operativo al aplicar las políticas y procedimientos, ya que, en muchas ocasiones, no se completan todos los datos, algunos documentos no se presentan como se necesita, no se lleva a cabo la diligencia, hay expedientes incompletos y muchos otros hallazgos que se pudieron identificar en la investigación realizada.

Los incumplimientos de las regulaciones establecidas por las entidades de supervisión referente a dependencias de terceros pueden incurrir en multas para la Cooperativa entre 0.5 % y 2 % del patrimonio. Que puede llegar a ser un monto de **¢45,919,480,972.06** hasta **¢18,367,792,388.83**.

Lo anterior sumado a los aportes de capital y las utilidades y pérdidas acumuladas (según lo establecido en artículo 81 de la ley, 7786) u otro tipo de sanciones que puedan poner en riesgo la continuidad del negocio.

Es importante considerar que delegar funciones asociadas con el cumplimiento de la política *conozca a su cliente* en un tercero, actualmente, puede considerarse por la Superintendencia como un incumplimiento de lo establecido en los artículos 3 y 7 del Acuerdo Sugef 12-10, siendo esta, una responsabilidad de la Cooperativa como sujeto obligado. Asimismo,

debe tomarse en consideración que las empresas en las cuales se delega no forman parte del grupo financiero Coopenae.

### Evaluación

Se pudo identificar que no existe un régimen sancionatorio para los incumplimientos a las PYP. Lo anterior ocasiona que las personas colaboradoras, en algunas ocasiones, no sientan la responsabilidad de cumplir con lo establecido porque, aunque existen los manuales, PYP y otros mecanismos de control, esto se vuelve insuficiente si el personal los aplica incorrectamente o del todo no se utilizan en las funciones diarias.

No se incentiva a las personas colaboradoras para que sigan estos controles, en muchas ocasiones, por un tema de confianza ciega o temor a no cumplir las metas por el exceso en solicitud de requisitos o documentos.

Desde este punto de vista también se pudo concluir que la administración junto con el Departamento de Cumplimiento debe revisar manuales, políticas y procedimientos para reducir esa carga de documentación solicitada y no entorpecer la gestión realizada por el personal en sus funciones diarias.

### Deficiencias

La falta de supervisión para monitorear los negocios que realizan terceros incrementa el riesgo de que se realicen actividades fuera del marco legal y de riesgo aceptado por la Cooperativa y que se incumpla con las disposiciones a nivel normativo en cuanto a la identificación de los clientes y la diligencia del cliente. Lo anterior incluye la fuente u origen de los recursos, así como el mantenimiento y la disponibilidad de los registros en los términos dispuestos en el artículo 16 de la Ley n.º 7786.

Deben tomarse en consideración aquellos eventos de riesgo que puedan menoscabar la implementación de la estrategia de negocio o el logro de las metas estratégicas, de conformidad con el riesgo establecido en la Cooperativa.

A nivel operativo se presenta la ausencia de manuales de políticas y procedimientos que regulen todos los procesos de la Cooperativa, lo que incide en la materialización de errores y eventos de riesgos inherentes a estos. Asimismo, la falta de supervisión en el cumplimiento de las directrices emitidas a través de estos manuales permite que los controles sean eludidos y se materialicen los riesgos inherentes.

Se pudo concluir que hay debilidades en el proceso de monitoreo y seguimiento de asociados y clientes corporativos, en función de su nivel de riesgo. Por lo tanto, se debe vigilar que las actividades que se llevan a cabo estén alineadas debidamente al apetito de riesgo de la Cooperativa y que, por ende, cumplan con los controles establecidos para la prevención de los riesgos inherentes al negocio y en particular.

Esto es especialmente urgente con la mitigación de los riesgos de prevención de LC-FT-FPADM, así como debilidades en el proceso de establecimiento de controles, como el monitoreo de transacciones asociadas con los nuevos productos y servicios, en función de los riesgos que representan los mismos.

De acuerdo con la entrevista realizada se pudo determinar que existe un nuevo servicio ofrecido por la cooperativa a sus asociados llamado transferencias PayPal que consiste en la posibilidad de que los asociados que tengan una cuenta en la plataforma de pagos llamada PayPal puedan trasladar estos fondos a sus cuentas en Coopenae. Sin embargo, por un comentario realizado por la Gerencia de cumplimiento se determinó consultar y revisar en profundidad esta cuenta de transferencias y se concluyó lo siguiente.

El proceso de transferencias de fondos PayPal desde el canal Wink presenta debilidades en cuanto a la definición de los manuales de políticas y procedimientos. Lo anterior con el fin de establecer formalmente las actividades de control que deben llevarse a cabo en torno a este proceso.

Además, establecer los roles y responsabilidades de cada una de las personas participantes, no solo en la primera línea, sino también desde las áreas de Control y Órganos de gobierno, así como la ausencia de un Sistema de Información Gerencial establecido formalmente y que sea de acuerdo con las necesidades actuales de la empresa.



También existen asociados que en el periodo revisado movieron cantidades mayores a \$2,000 a pesar de que el límite para las cuentas simplificadas es de \$2,000.

Adicionalmente, el control de transferencias inusuales desde el sistema no se revisa de manera eficiente, ya que en estos casos no se generaron alertas para esos asociados. En la siguiente imagen se detalla lo mencionado, es decir, que existen clientes que en un mismo mes tuvieron movimientos mayores a los permitidos y no se encontró este evento.

### Movimiento de la cuenta de PayPal auxiliar contable

Procesos Auxiliares													
Gerente de Contabilidad													
Estado de Cuenta													
Cuenta	Descripción	Últ. Carga	Desde	Hasta	Estado								
14799200050000	Cuenta por Cobrar transacciones Paypal	23/03/2022	24/03/2022	23/03/2022	ACTIVO								
Saldo Anterior	Débitos	Créditos	Saldo Actual	Saldo Auxiliar	Diferencia	Filtro Fecha Desde	Filtro Fecha Hasta						
0.00	3,361,432,076.90	2,262,730,000.00	1,098,702,076.90	1,102,096,128.15	-3,394,051.25								
Cliente	Transacción	Fecha	Colones	D/H	Manual	Doc.	Depósito	Detalle del Documento					
41802		09/03/2022	1,291,412.00	D	<input type="checkbox"/>	218122384		PayPal 109680568 Ref: 2VV80276KD443071Y ODBRefNu					
41802		09/03/2022	1,291,412.00	D	<input type="checkbox"/>	218120640		PayPal 113880315 Ref: 18W234430K1128156 ODBRefNu					
41802		09/03/2022	1,291,412.00	D	<input checked="" type="checkbox"/>	218125049		PayPal 114590135 Ref: 86R013535D195805K ODBRefNu					
41802		23/03/2022	1,291,412.00	D	<input checked="" type="checkbox"/>	219026092		PayPal 503120569 Ref: 34135455G5946148 ODBRefNu					
41802		23/03/2022	1,291,412.00	D	<input type="checkbox"/>	219002704		PayPal 110670648 Ref: 26X63467GP929425M ODBRefNu					
41802		23/03/2022	1,291,412.00	D	<input type="checkbox"/>	219007984		PayPal 603390121 Ref: 4AR66516LE142783U ODBRefNu					
41802		23/03/2022	1,291,412.00	D	<input type="checkbox"/>	219012645		PayPal 206930029 Ref: 5HC04834SH542250J ODBRefNu					
Total de registros: 9634													
Débitos 29,901,586,666.64			Créditos 28,799,490,538.5			Diferencia 1,102,096,128.15		\$Débitos 46,820,345.34		\$Créditos 45,107,718.25	\$Diferencia 1,712,627.09		
<b>Conciliación Manual</b>						<b>Conciliación Manual</b>							
Debe 2,582,824.00			Haber 0.00			Diferencia 2,582,824.00		\$Debe 3,992.00			\$Haber 0.00		\$Diferencia 3,992.00
Detalle 2				Detalle 3				Detalle Digitado					
13110783				PayPal 503120569 Ref: 34135455G5946148 ODBRefNumber: 13110783									

## Partida correspondiente a PayPal balance comprobación

		<b>Cooperativa Nacional Educadores R.L.</b> <b>Sistema de Contabilidad</b> <b>Balance de Comprobación ( COL )</b> <b>AL 23 DE MARZO DEL 2022</b>				
Número de Cuenta	Descripción	Saldo Anterior	Debe Mes	Haber Mes	Neto del Mes	Saldo Actual
147-99-1-00-26-13-00	Cta por cobrar incentivos Servicios Complementarios	3.465.371,46	0,00	0,00	0,00	3.465.371,46
147-99-1-00-76-00-00	Cuenta por cobrar Coopenae sociedad agencia seguros	0,00	12.490.048,36	88.050,10	12.401.998,26	12.401.998,26
147-99-1-00-80-04-00	Otras cuentas por cobrar diversas	5.118.900,00	0,00	0,00	0,00	5.118.900,00
147-99-1-00-80-05-00	Cuenta cobrar Fundacion DEG	0,00	114.006.241,51	0,00	114.006.241,51	114.006.241,51
147-99-1-00-80-06-00	Cuentas por cobrar por gestiones de bienes adjudicados	0,00	40.095.366,94	0,00	40.095.366,94	40.095.366,94
147-99-1-00-80-07-00	Cuenta cobrar por faltantes Cajeros Automáticos	0,00	10.000,00	0,00	10.000,00	10.000,00
147-99-1-00-80-09-00	Cuenta por cobrar convenio DEG/SCL	0,00	0,00	6.633.093,05	(6.633.093,05)	(6.633.093,05)
147-99-1-00-80-10-00	Pagos parciales Servicios Asociados	172.937.309,62	576.957.414,00	587.047.860,34	(10.090.446,34)	162.846.863,28
147-99-1-00-80-11-00	Cuenta cobrar convenio creacion FONDO CONFIA	42.901.793,67	0,00	0,00	0,00	42.901.793,67
147-99-1-00-80-13-00	Cuenta por cobrar IVA transfronterizo MN	0,00	1.073.994,42	664.899,15	409.095,27	409.095,27
147-99-1-00-80-14-00	Cuenta por cobrar facturación electrónica de servicios	0,00	56.553.737,72	1.946.210,51	54.607.527,21	54.607.527,21
147-99-1-00-80-15-00	Cuenta por cobrar Corresponsalia MN	46.879.808,38	45.107.052,83	48.998.921,47	(3.891.868,64)	42.987.939,74
147-99-2-00-00-00-00	OTRAS CUENTAS POR COBRAR M.E.	251.535.039,46	3.467.253.144,12	2.329.883.670,01	1.137.369.474,11	1.388.904.513,57
147-99-2-00-02-00-00	Cuenta por cobrar IVA transfronterizo ME	0,00	911.196,12	791.449,29	119.746,83	119.746,83
147-99-2-00-03-01-00	Servicios complementarios Geysa Muñiz	231.401.677,93	329.649,64	249.275,79	80.373,85	231.482.051,78
147-99-2-00-03-03-00	Grupo Empresarial Cooperativo de C.R.	18.480.009,86	0,00	0,00	0,00	18.480.009,86
147-99-2-00-05-00-00	Cuenta por Cobrar transacciones Paypal	0,00	3.361.432.076,90	2.262.730.000,00	1.098.702.076,90	1.098.702.076,90

## RECOMENDACIONES

Se recomienda inicialmente como medida urgente llevar a cabo una revisión integral del proceso de afiliación y el cumplimiento de las políticas *conozca a su cliente* de la Cooperativa. Este proceso también es aplicable a los canales digitales en cada una de sus etapas (desde que se realiza el primer contacto, lo que incluye las medidas de diligencia, así como el mantenimiento de los registros), de manera tal que se garantice que se dispone de procesos de vigilancia efectivos para cumplir con lo establecido en los Art. 3 y 7 del Acuerdo Sugef 12-10.

Es necesario llevar a cabo ajustes pertinentes a nivel de los sistemas, de manera que no se presenten inconsistencias o errores de clasificación de clientes. Además de asegurarse de que, hasta que los sistemas operen correctamente, se mantengan rutinas de revisión que permitan verificar que no existan fallas en este proceso de afiliación.

Asimismo, se aconseja llevar a cabo una revisión integral del proceso de afiliación y el cumplimiento de las políticas. Este proceso también es aplicable a los canales digitales en cada una de sus etapas (desde que se realiza el primer contacto, lo que incluye las medidas de diligencia, así como el mantenimiento de los registros), de manera que se garantice que se dispone de procesos de vigilancia efectivos para cumplir con lo establecido en la ley.

Se recomienda cumplir con lo establecido en el acuerdo Sugef 12-10, para cumplir con lo estipulado en el Art. 12 *Actualización de la información de los clientes*, Art. 16 *Programas informáticos* y Art. 17 *Análisis de las alertas que se generan de los programas informáticos*. Además de llevar a cabo todos los ajustes necesarios a los sistemas, manual de cumplimiento, manuales de políticas y procedimientos, sistema de información gerencial, entre otros, asociados con el proceso de monitoreo de transacciones (en general).

Por otra parte, es importante mencionar la necesidad de llevar a cabo una revisión integral de las políticas de gobierno corporativo que se relacionan con la gestión de conflictos de interés con proveedores o aliados comerciales, en el código de gobierno corporativo.

Asimismo, se deben establecer los mecanismos necesarios que le permitan al órgano de dirección y a la alta gerencia, según corresponda, actuar ante incumplimientos de las políticas de conflicto de intereses. Además de establecer procedimientos para la gestión de los conflictos de intereses que se presenten en la aprobación de transacciones con proveedores que puedan afectar a la Cooperativa.

También se aconseja establecer formalmente un sistema de información gerencial que le permita al órgano de dirección y a la alta gerencia, según corresponda, disponer de un control sobre las excepciones a políticas y procedimientos en la aprobación de transacciones con proveedores, clientes corporativos, o bien con partes que se relacionan con los mismos. Lo anterior ya sea en torno al servicio que ellos le brindan a Coopenae, como en cuanto a la aplicación de políticas y procedimientos en atención a los servicios que la Cooperativa les brinde, como el otorgamiento de créditos, uso de la *web* corporativa, transferencias internacionales, cobro de comisiones (en general), entre otros, así como que se generen las alertas pertinentes a nivel de los programas informáticos, como lo establece el Art. 3 del Acuerdo Sugef 12-10.

Por último, se recomienda cumplir con la responsabilidad de identificar y evaluar los riesgos (en general) y las prácticas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo que pudieran surgir con respecto al desarrollo de nuevos productos y nuevas prácticas comerciales. Se incluyen nuevos mecanismos y canales de distribución y el uso de nuevas tecnologías o tecnologías en desarrollo para productos, tanto nuevos como los existentes, antes del lanzamiento de nuevos productos, así como definir formalmente los supuestos que configurarían un eventual conflicto de interés.

## Bibliografía

- Acosta, M. (2020, 24 de enero). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* [Mensaje en un blog]. <http://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Aguirre de León, H. (2014). *Planeación estratégica y productividad laboral (estudio realizado en hotel del campo, Quetzaltenango)*.  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Aguirre-Hugo.pdf>
- Álvarez, J. (2019). *Blanqueo de capitales: cinco parámetros de reducción teleológica a la luz de la jurisprudencia del Tribunal Supremo* (Tesis de grado Doctorado en Derecho). Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59160/1/T41724.pdf>
- Ayudas y demás cosas. (2016). *Aspectos generales del crimen organizado*.  
<http://ayudasydemascosas.blogspot.com/2016/06/aspectos-generales-del-crimen-organizado.html>
- Badell, T.; Matos, C. y Moran, K. (2012). *Análisis del sistema integral de administración de riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo en el sector bancario venezolano* (Tesis de Derecho). Universidad Rafael Bellosó Chacín.  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093426/intro.pdf>
- Barrantes, R. (2016). *Investigación: Un Camino al Conocimiento, un Enfoque cualitativo y Cuantitativo*. Reimp de la 2.<sup>a</sup> ed. UNED.
- Blanco, I.; Caparrós, E.; Saldarriaga, V.; Santander, G. y Zaragoza, J. (2018). *Combate al Lavado de Activos desde el Sistema Judicial*. 5.<sup>a</sup> ed. OEA.  
[https://www.oas.org/es/ssm/ddot/publicaciones/LIBRO%20OEA%20LAVADO%20ACTIVOS%202018\\_4%20DIGITAL.pdf](https://www.oas.org/es/ssm/ddot/publicaciones/LIBRO%20OEA%20LAVADO%20ACTIVOS%202018_4%20DIGITAL.pdf)
- Bonilla, G. (2017). *Análisis sobre la aplicabilidad del delito de legitimación de capitales provenientes del narcotráfico en Costa Rica y bien jurídico* (Tesis de Licenciatura en

- Derecho). Universidad de Costa Rica. <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/Tesis-Gary-Bonilla.pdf>
- Castellnou, R. (2021, 1 de setiembre). *Los estados financieros básicos*. Emburse Captio. <https://www.captio.net/blog/los-estados-financieros-basicos>
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Contraloría General de la República. (2020). *Control interno. Los 3 pilares de una gestión pública limpia y eficiente*. [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- Coopenae. (2021). *Historia de Coopenae*. <https://www.coopenae.fi.cr/nuestra-historia/>
- Dallos, W. (2008). *Gestión financiera*. <https://qdoc.tips/gestion-financiera-4-pdf-free.html>
- Deloitte Touche Tohmatsu Limited. (2020). *Normas Internacionales de Información Financiera*. [https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs\\_niif/normas-internacionales-de-la-informacion-financiera-niif---ifrs-.html](https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs_niif/normas-internacionales-de-la-informacion-financiera-niif---ifrs-.html)
- Finney, H. y Miller, H. (2014). *Curso de contabilidad*. Unión Tipográfica Editorial.
- Gallardo, E. (2016). *Fundamentos de la administración*. Universidad de Barcelona. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>
- Gil, S. (2015). *Contabilidad*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html>
- Gómez, G. (2021). *Control interno en la organización empresarial*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6.<sup>a</sup> ed. McGraw-Hill.
- Horngren, C.; Datar, S. y Rajan, M. (2012). *Contabilidad de Costos. Un enfoque gerencial*. 14.<sup>a</sup> ed. Pearson Educación. <https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Contabilidad-de-costos-Charles-T.-Horngren.pdf>

Instituto Costarricense sobre Drogas. (2014). *Lavado de activos*.

<https://www.icd.go.cr/portalicd/index.php/lavado-uif/lavado-uif#:~:text=La%20Legitimaci%C3%B3n%20de%20Capitales%20es,darles%20una%20%E2%80%9CApariencia%20Leg%C3%ADtima%E2%80%9D>

Jericó, P. (2008). *Gestión del talento humano*. <http://guiadegerencia.com/resumen-gestion-del-talento-de-pilar-jerico/>

Jiménez, J. (2015). *Crimen organizado: Una aproximación al fenómeno*. Gac. int. cienc. Forense. n.º 14. [https://www.uv.es/gicf/4A3\\_Jimenez\\_GICF\\_14.pdf](https://www.uv.es/gicf/4A3_Jimenez_GICF_14.pdf)

Koontz, H. Wheirich, H. y Cannice, M. (2014). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.

Ley 8204. (2001). *Reforma integral Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*.

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48392&nValor3=93996&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48392&nValor3=93996&strTipM=TC)

Ley n.º 7786. (1998, 15 de marzo). *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*.

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=29254](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=29254)

López, D. (2019). *¿De qué sirven las NIIF a los Empresarios? pymes o Full?* AprendeNIIF.com.

<https://aprendeniif.com/de-que-sirven-las-niif-a-los-empresarios-pymes-o-full/>

Mata, L. (2019). *El enfoque cualitativo de investigación*. Investigalia.

<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>

Montero, L. (2019). *Analizar la evolución del delito de legitimación de capitales, vinculado con el incremento de los problemas sociales y las consecuencias socioeconómicas que atraviesa Costa Rica entre los periodos 2015 2016* (Tesis de grado por Licenciatura en

Criminología). Universidad Libre de Costa Rica.

<http://186.96.88.78:7080/appserv/ulicori//media/digitales/t856cr.pdf>

Pacheco, J. (2021). *8 Características de la administración*. Web y Empresas.

<https://www.webyempresas.com/8-caracteristicas-de-la-administracion/>

Poder Judicial. (2021). *Investigación criminal, sección de legitimación de capitales*.

<https://sitiooij.poder-judicial.go.cr/index.php/oficinas/departamento-de-investigaciones-criminales/legitimacion-de-capitales>

Predisoft. (2018). *Prevención de lavado de dinero*. <http://predisoft.com/prevencion-de-lavado-de-dinero/>

Predisoft. (s. f.). *El Oficial de Cumplimiento en Costa Rica como requisito ley 8204*.

<http://predisoft.com/el-oficial-de-cumplimiento-en-costa-rica-como-requisito-ley-8204/>

Prieto Bejarano, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*.

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

Quinaluisa, N.; Ponce, V.; Muñoz, S.; Ortega, X. y Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*. 12(1): pp. 268-283

<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

Reglamento 1542. (2019, 4 de noviembre). *Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por los artículos 15 y 15 bis de la Ley n.º 7786 (sesión 1542 2019)*.

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=90071&nValor3=118480&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=90071&nValor3=118480&strTipM=TC)

Reglamento n.º 40018-MP-SP-JP-H.-S.-RREE. (2016, 14 de noviembre). *Reglamento reporte de operaciones sospechosas sanciones financieras dirigidas sobre personas o entidades vinculadas al terrorismo, financiamiento al terrorismo, financiamiento de proliferación*

*de armas de destrucción masiva conforme a Resoluciones.*

<https://www.sugeval.fi.cr/normativa/Otra%20Normativa%20Relacionada/Reglamento%20Reporte%20de%20operaciones%20sospechosas.docx>

Risquez, R. (2018). *Perfil de Costa Rica*. Insight Crime. <https://es.insightcrime.org/costa-rica-crimen-organizado/perfil-de-costa-rica/>

Robbins, S. y Decenzo, A. (2011). *Principios de Administración* (1.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.

Robles, F. (2020, 23 de agosto). *Diseño metodológico: estructura, cómo hacerlo y ejemplo*. Liferder. <https://www.liferder.com/disenio-metodologico-investigacion/>

Rodríguez, D. (2015, 19 de setiembre). *Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)*. Contabilidad.com. <https://contabilidad.com.do/principios-de-contabilidad-generalmente-aceptados-pcga/>

Sabas, J. (2015). *Modelo Sistémico para la prevención del Lavado de Dinero (Tesis de Ingeniería de Sistemas)*. Instituto Politécnico Nacional de México.

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/20573/Modelo%20sistema%20para%20la%20prevencion%20de%20lavado%20de%20dinero%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salas Guzmán, M. y Segura Rojas, M. (2015). *La Comisión Delito de Legitimación de Capitales, a través del uso del dinero electrónico en Costa Rica y su posible regulación* (Tesis de Licenciatura en Derecho). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.  
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/3089/1/39309.pdf>

Samayoa, D. (2011). *Análisis jurídico de los efectos del lavado de dinero en la sociedad y economía guatemalteca*. (Tesis de derecho). Universidad de San Carlos de Guatemala.  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04\\_8908.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_8908.pdf)

Sandoval, A. (2015). *La dificultad probatoria en el delito de legitimación de capitales y el Proyecto de Ley de Extinción de Dominio como solución a esto. Propuesta de un nuevo modelo* (Tesis de Licenciatura en Derecho). Universidad de Costa Rica.  
<https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/La-Dificultad-Probatoria-en-el-Delito-de-Legitimaci%C3%B3n-de-Capitales-y-el-Proyecto-de-Ley-de->

Extinción-de-Dominio-como-Solución-a-esto.-Propuesta-de-un-Nuevo-Modelo.pdf

Scherer, T. (2020). *What are the COSO Control Objectives? Reciprocity*.

<https://reciprocity.com/what-are-the-coso-control-objectives/>

Soto, H. (2012). *El delito de legitimación de capitales a la luz de la legislación y la*

*jurisprudencia penal costarricense*. Revista electrónica de la Facultad de Derecho de la

Ulacit. n.º 2. [https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a\\_20171208\\_02.pdf](https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20171208_02.pdf)

Spinelli, L. (2011). *La Legitimación de Capitales en el Crimen Organizado: los capitales emergentes*. (Tesis de Licenciatura en Derecho). Universidad de Costa Rica.

<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/3313/1/32049.pdf>

Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef). (s. f.). *Objetivos y funciones*.

[https://www.sugef.fi.cr/sugef/objetivos\\_funciones.aspx#:~:text=La%20SUGEF%20ser%](https://www.sugef.fi.cr/sugef/objetivos_funciones.aspx#:~:text=La%20SUGEF%20ser%20un%20ente,y%20procesos%20y%20tecnolog%C3%ADa%20efectivos.)

[C3%A1%20un%20ente,y%20procesos%20y%20tecnolog%C3%ADa%20efectivos.](https://www.sugef.fi.cr/sugef/objetivos_funciones.aspx#:~:text=La%20SUGEF%20ser%20un%20ente,y%20procesos%20y%20tecnolog%C3%ADa%20efectivos.)

Torres, I. (2021). *Qué es el enfoque basado en procesos y cómo aplicarlo en tu empresa*.

<https://iveconsultores.com/enfoque-basado-en-procesos/>

Trujillo Correa, J. (2013). *Normas internacionales de información financiera NIIF*.

<https://vsip.info/niif-19-pdf-free.html>

Umaña, P. (2021, 15 de setiembre). *Combate del lavado de activos se enfrenta a la inmediatez de transacciones*. El Financiero.

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:sQxGX5uEPyUJ:https://www.el>

[financierocr.com/finanzas/combate-del-lavado-de-activos-se-enfrenta-a-](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:sQxGX5uEPyUJ:https://www.el)

[la/7WJDRFBVOJFNZGNI7Y6SDEKTHU/story/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=crU](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:sQxGX5uEPyUJ:https://www.el)

Urzúa, F. (2019). *¿Qué es el flujo de caja y cuál es su importancia? [Mensaje en un blog]*.

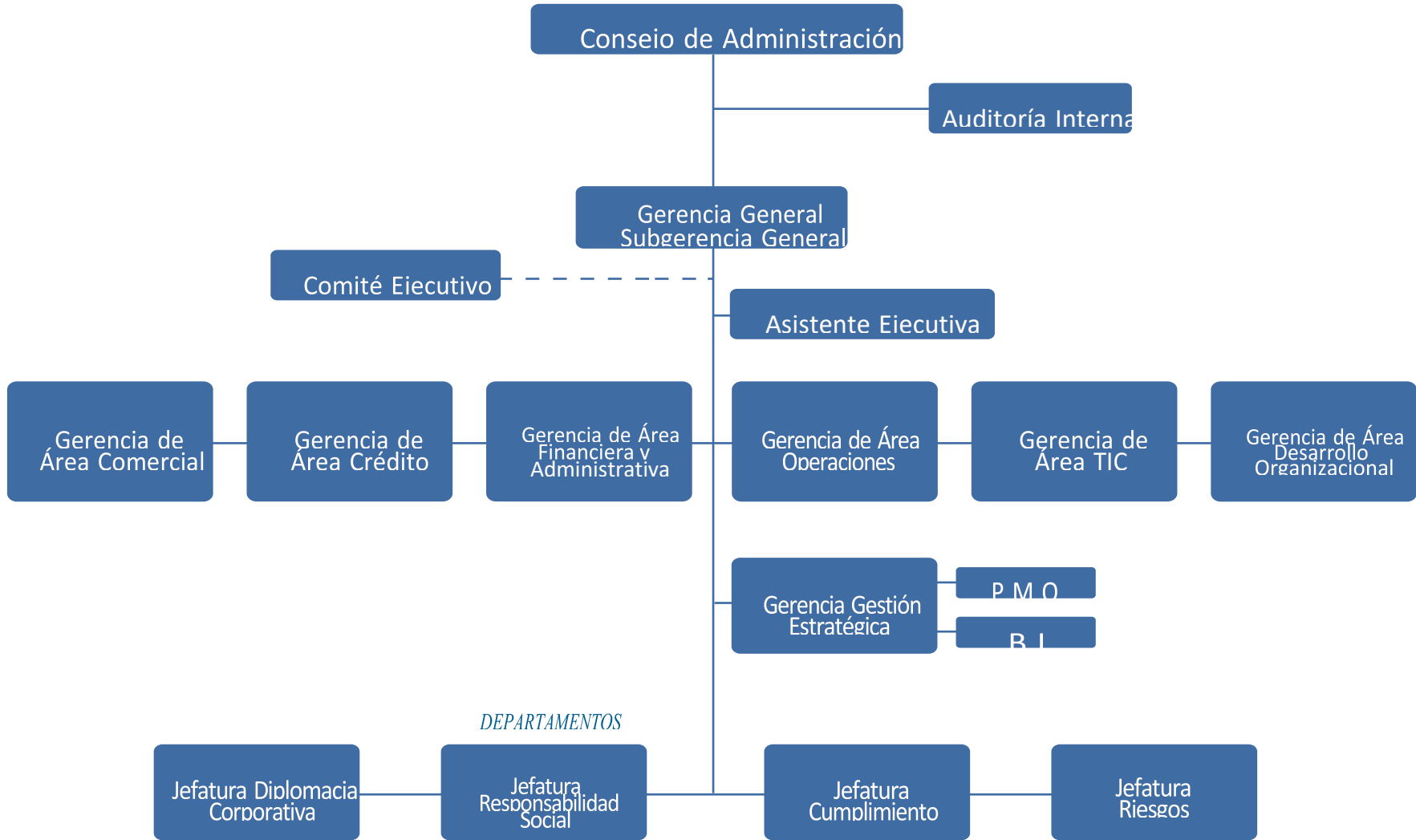
<https://www.chipax.com/blog/que-es-el-flujo-de-caja-y-cual-es-su-importancia/>

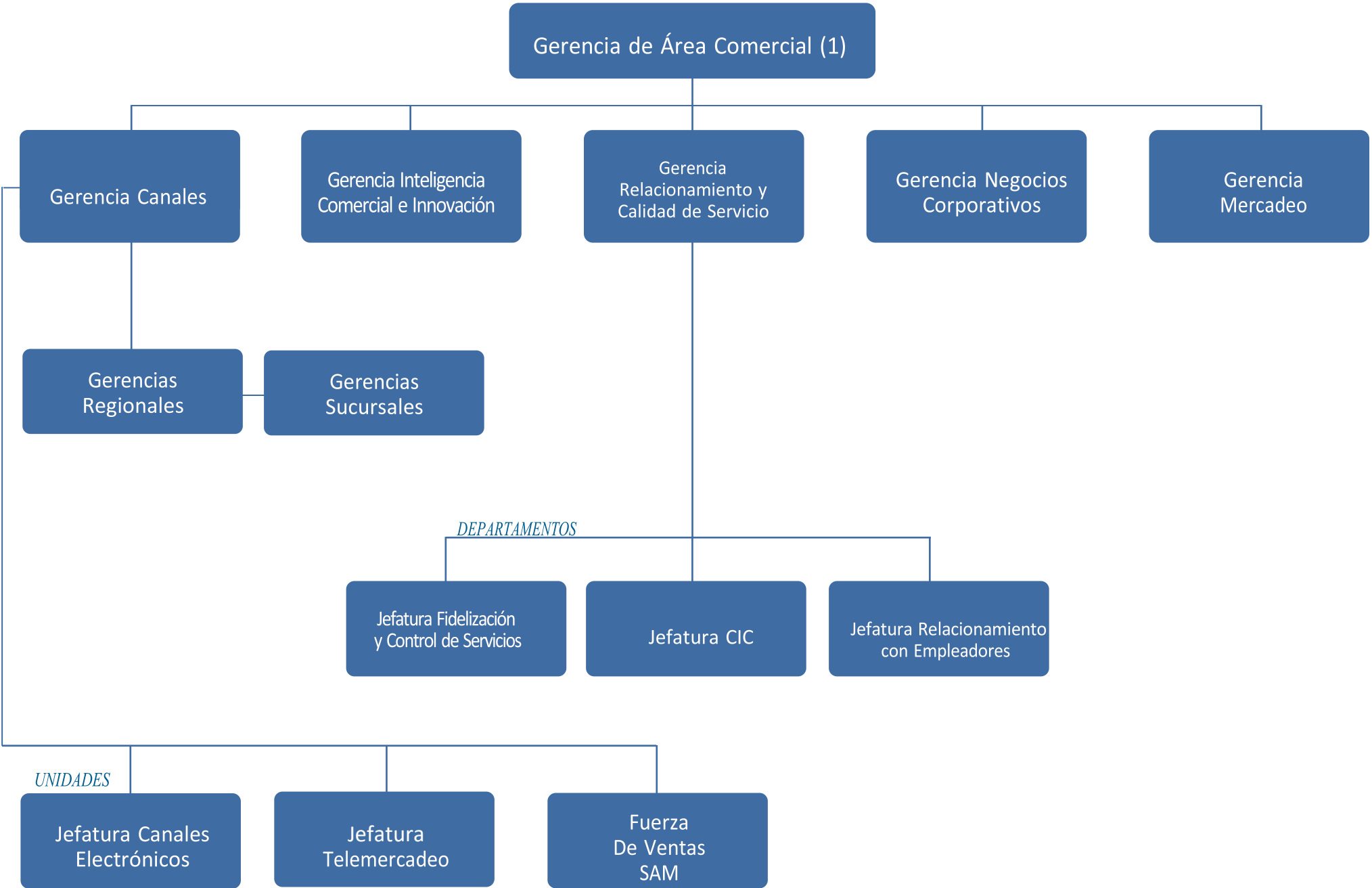
Yáñez, D. (2020, 19 de mayo). *Enfoque de la investigación: tipos y características*. Lifeder.

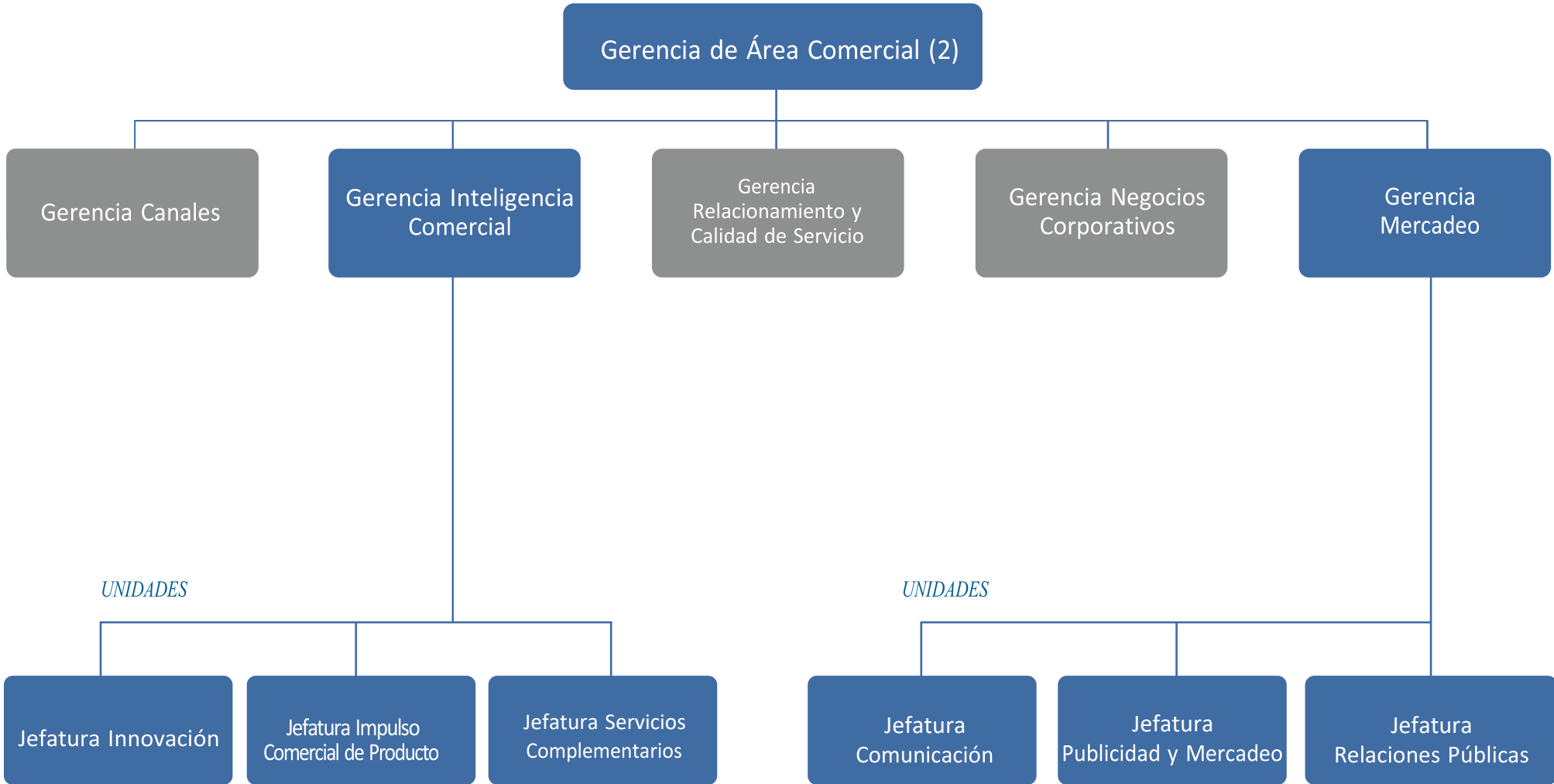
<https://www.lifeder.com/enfoque-investigación/>

# ANEXOS

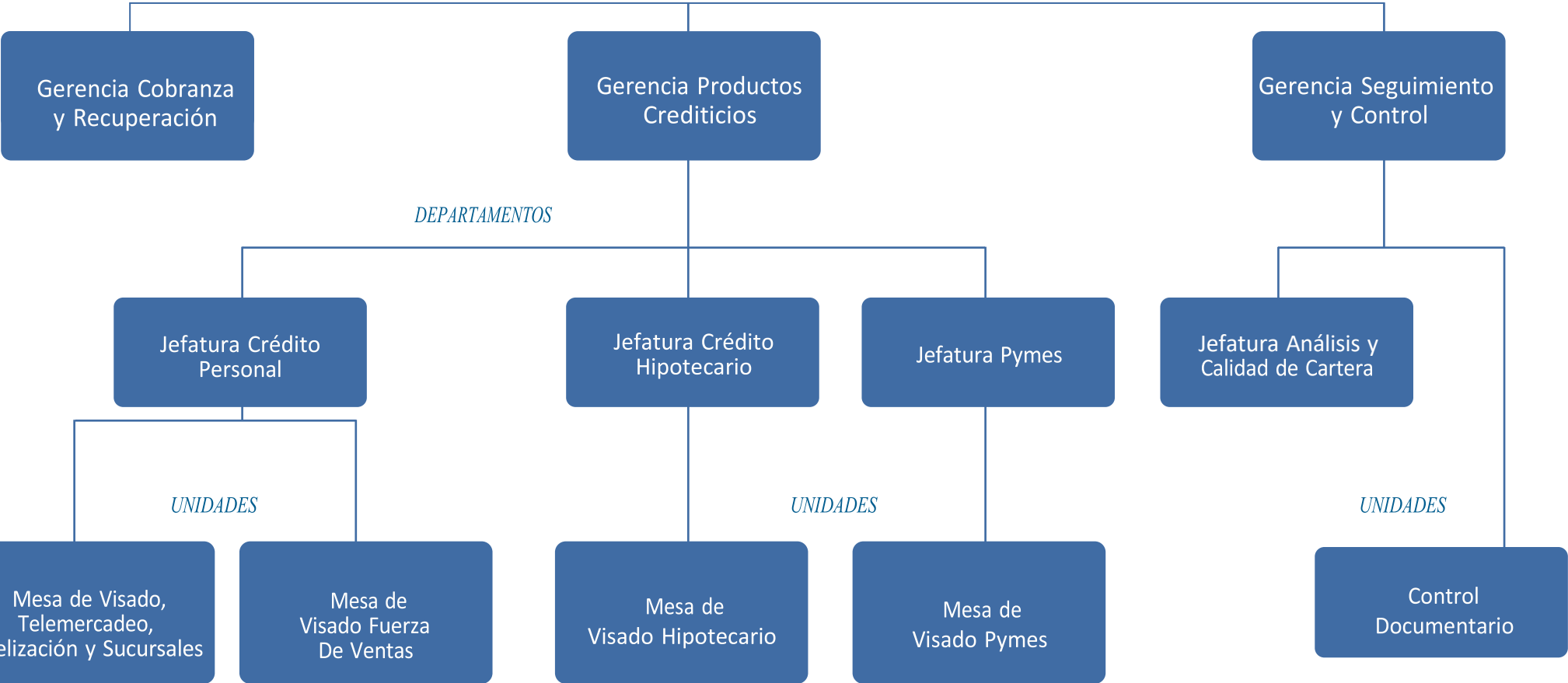
## ANEXO 1 Organigrama Coopenae

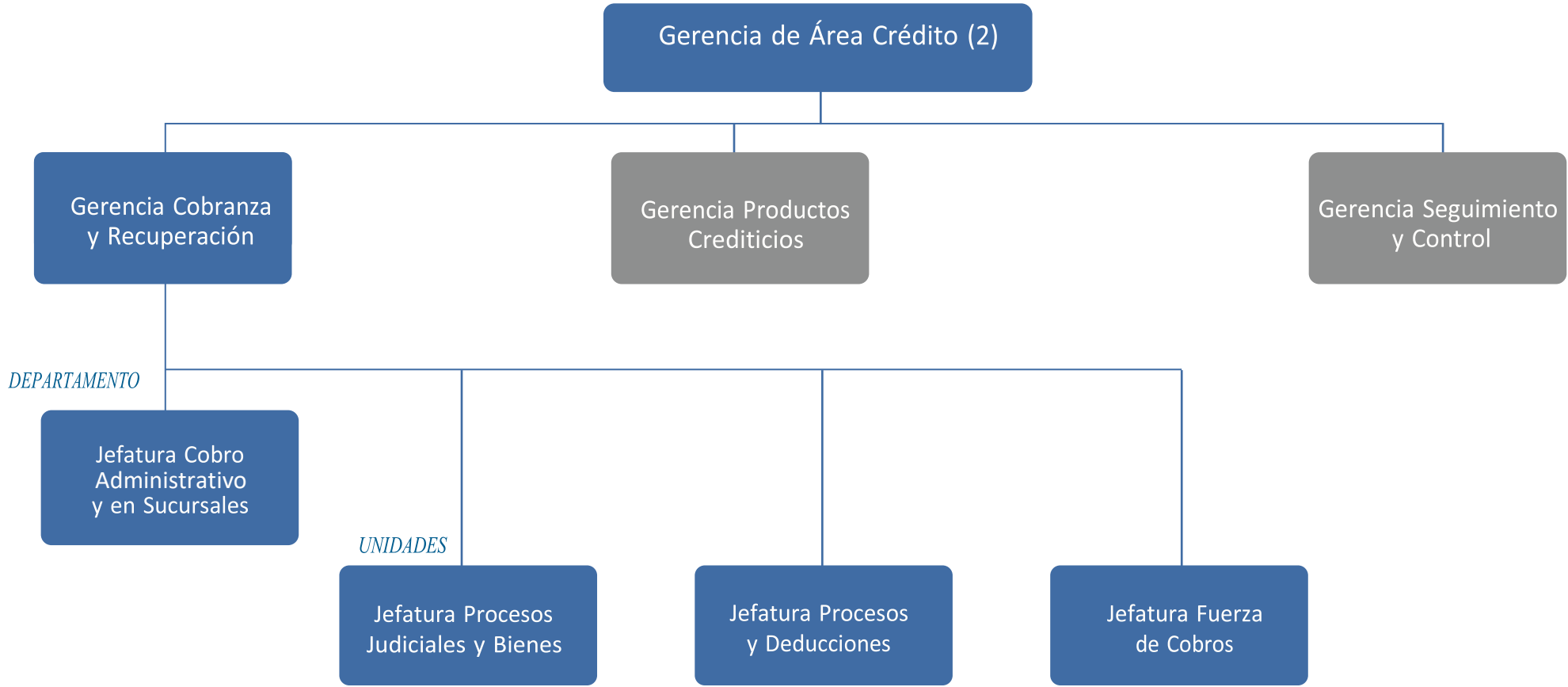


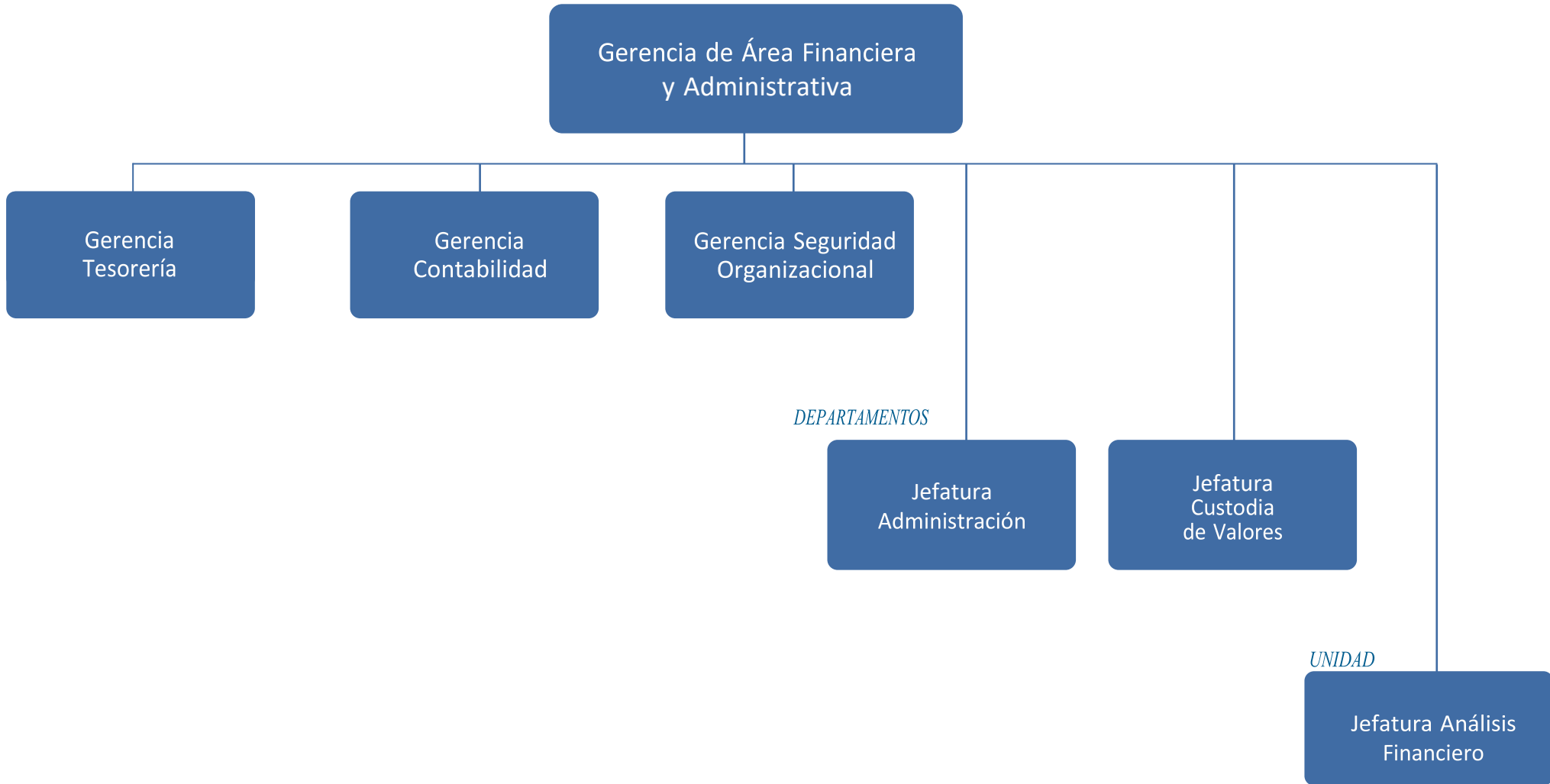


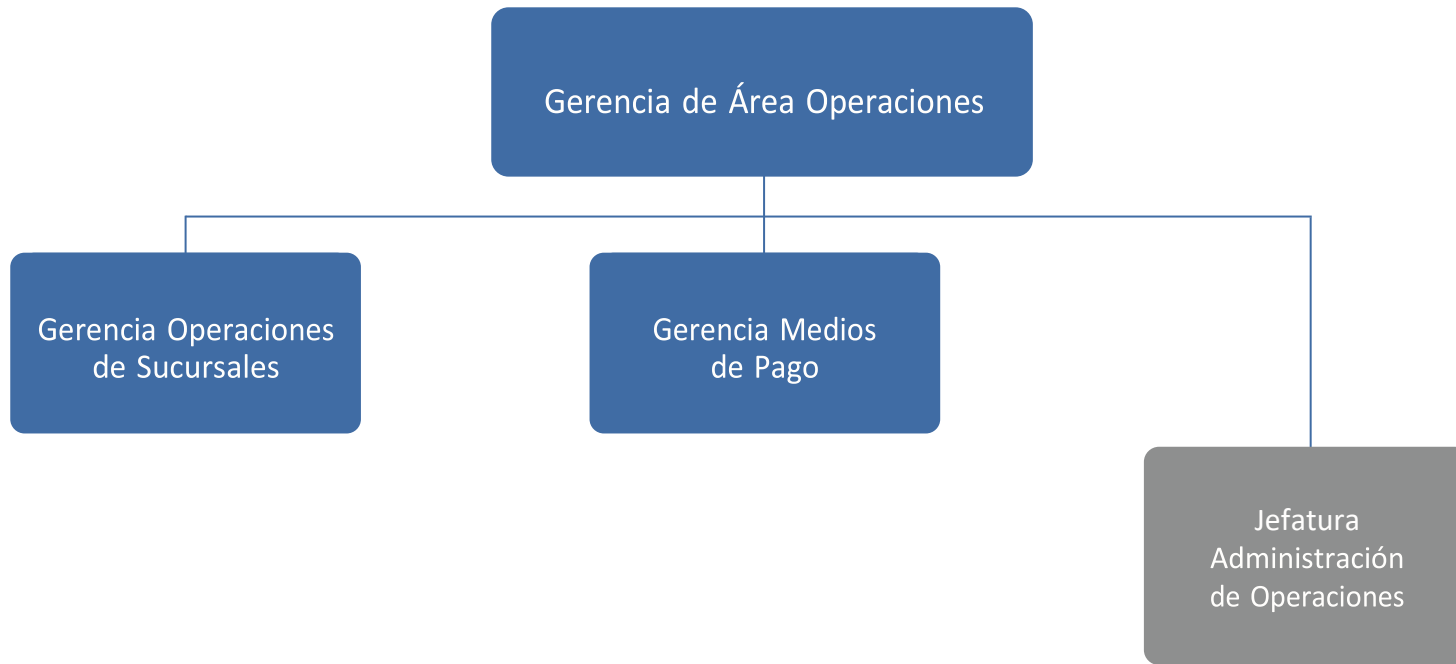


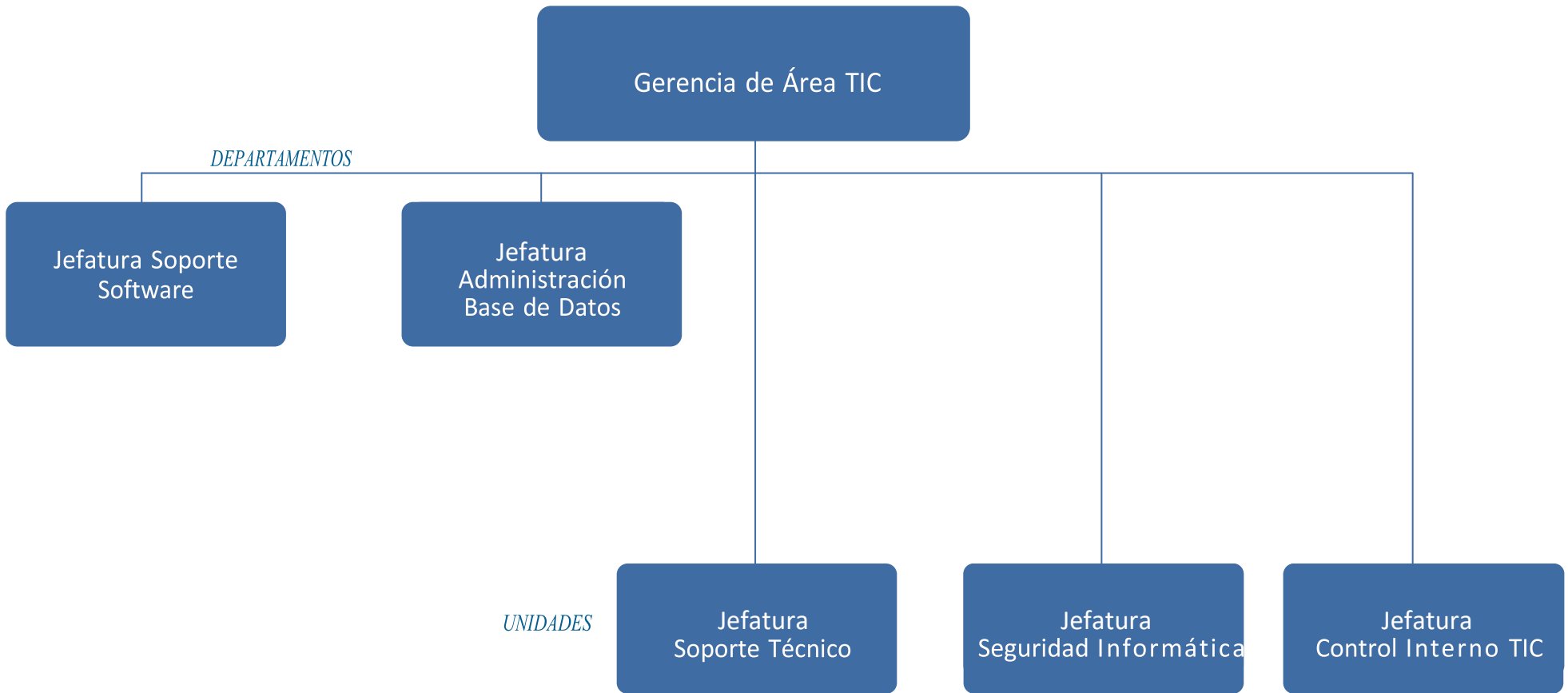
Gerencia de Área Crédito (1)

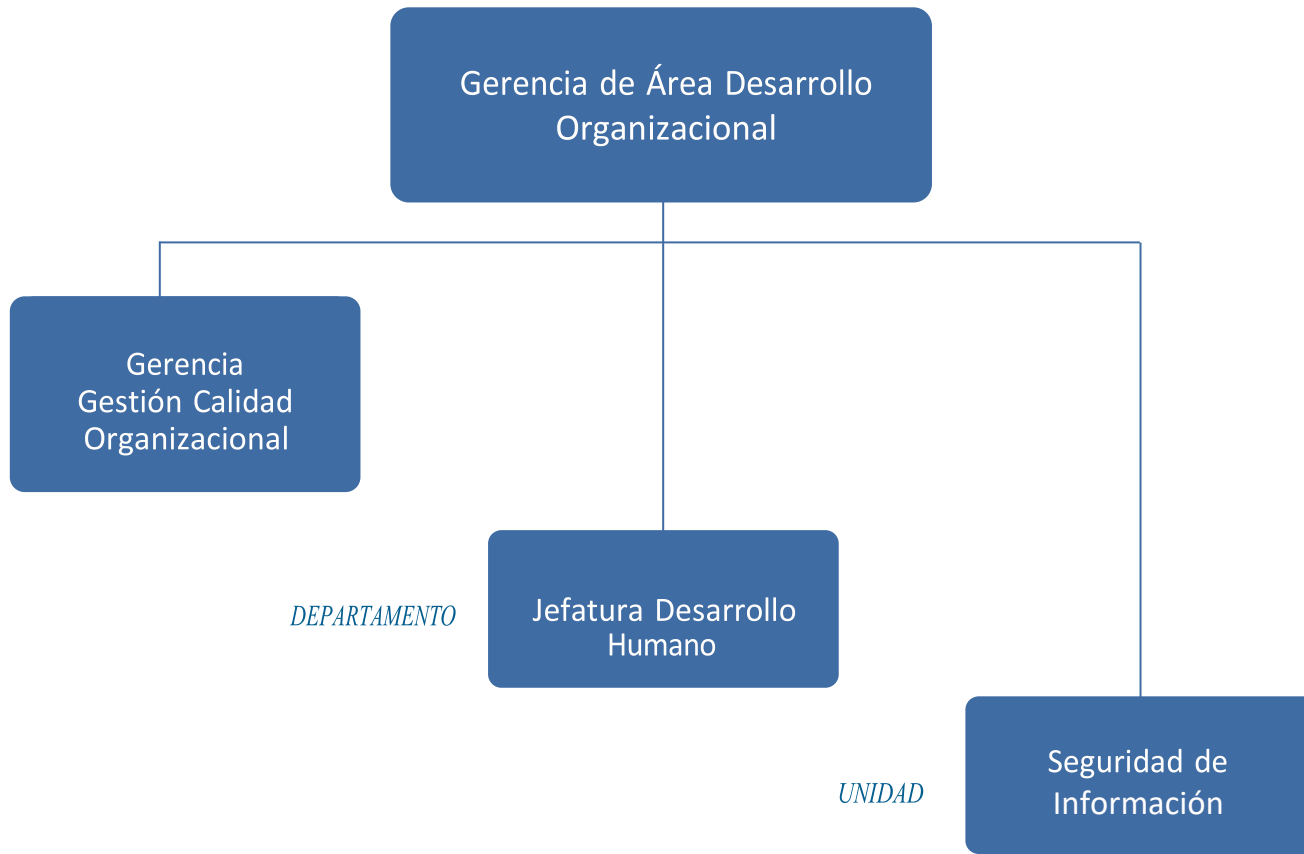












**Anexo 2 Cuestionario****Variable n.º 1:**

¿Conoce las leyes que se relacionan con el lavado de dinero y legitimación de capitales?

Mucho

Poco

Nada (se termina entrevista)

¿Cuál de las siguientes leyes se centran en la legitimación de capitales?

Ley n.º 3521

Ley n.º 8204

Ley n.º 1221

Ley n.º 7786

¿Coopenae aplica la Ley n.º 7786 en los procesos del Departamento de Cumplimiento?

Siempre

A veces

Nunca

Desarrollo de la pregunta:

---

---

Mencione 3 procedimientos que se llevan a cabo para evitar la legitimación de capitales en el Departamento de Cumplimiento.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

De la normativa en el ámbito nacional, ¿Cuáles se aplican a la Cooperativa para evitar la criminalidad en lo relacionado con la malversación de fondos? Explique.

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Variable n.º 2:**

Mencione 3 requisitos que debe cumplir el personal que labora para el Departamento de Cumplimiento de Coopenae.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

¿El personal actual del Departamento de Cumplimiento recibe capacitaciones continuas que se relacionan con la actualización de leyes y reglamentos que se relacionan con la legitimación de capitales?

Sí

No

¿Con qué periodicidad se reciben las capacitaciones y actualizaciones en el tema?

Menos de una vez al año

1 vez al año

2 veces al año

3 veces al año

4 veces al año

Más de cuatro veces año

¿Se realiza de parte de las jefaturas evaluaciones del recurso humano y la tecnología que se utiliza actualmente en el Departamento de Cumplimiento con respecto a la legitimación de capitales?

Sí

No

¿Con qué periodicidad se llevan a cabo las evaluaciones al personal del Departamento de cumplimiento con respecto a la legitimación de capitales?

Menos de una vez al año

1 vez al año

2 veces al año

3 veces al año

4 veces al año

Más de cuatro veces año

**Variable n.º 3:**

Mencione los tipos de evaluaciones se llevan a cabo en el Departamento de Cumplimiento para revisar los procesos con los cuales se trabaja en la actualidad.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

¿Con qué periodicidad se llevan a cabo evaluaciones de procesos?

1 vez al año

2 veces al año

3 veces al año

4 veces al año

Más de cuatro veces año

¿Cuáles mejoras considera se pueden llevar a cabo en el Departamento de Cumplimiento para lograr las metas empresariales y cumplir lo establecido en la Ley n.º 7786?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_