



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE REPORTE DE OPERACIÓN EN EL ÁREA DE OFICIALÍA DE LAVADO DE ACTIVO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO EN EL BANCO DE LA NACIÓN DEL PERÚ

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de
Licenciada en Administración con mención en Administración de Empresas

Autora:

Suejira Espinoza, Nury Aurea

Asesor:

Palomino Nieto, Edgardo

ORCID: 0000-0002-8051-3783

Jurado:

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Riveros Cuellar, Alipio

Montero Chepe, Jorge Enrique

Lima - Perú

2024



IMPLEMENTACIÓN DE REPORTE DE OPERACIÓN EN EL ÁREA DE OFICIALÍA DE LAVADO DE ACTIVO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO EN EL BANCO DE LA NACIÓN DEL PERÚ

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.bn.com.pe

Fuente de Internet

18%

2

intranet2.sbs.gob.pe

Fuente de Internet

8%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE REPORTE DE OPERACIÓN EN EL ÁREA DE OFICIALÍA DE LAVADO DE ACTIVO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO EN EL BANCO DE LA NACIÓN DEL PERÚ

Línea de Investigación:

Desarrollo empresarial

**Suficiencia Profesional (experiencia profesional) para optar el Título
Profesional de Licenciada en Administración con mención en
Administración de Empresas**

Autora:

Suejiro Espinoza, Nury Aurea

Asesor:

Palomino Nieto, Edgardo

ORCID: 0000-0002-8051-3783

Jurado:

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Riveros Cuellar, Alipio

Montero Chepe, Jorge Enrique

Lima – Perú

2024

ÍNDICE

RESUMEN	iv
ABSTRAC	v
I. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Trayectoria del autor	7
1.1.1. Formación Académica.....	7
1.1.2. Formación extra acaémica	7
1.2. Descripción de la Empresa.....	8
1.2.1. Breve reseña historica de la empresa.....	8
1.2.2. Datos generales de la empresa.....	9
1.3. Organigrama de la empresa	10
1.4. Áreas y funciones desempeñadas.....	16
II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA	22
2.1. Planteamiento del problema.....	22
2.1.1. Determinación del problema	22
2.2. Descripción de una actividad específica	23
2.2.1. Proceso de actividades realizadas.....	23
III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA EMPRESA	29
3.1. Aporte más destacables.....	29
IV. CONCLUSIONES	31
V. RECOMENDACIONES	32
VI. REFERENCIAS	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Portada de la página web del Banco	7
Figura 2 Logo del Banco	8
Figura 3 Organigrama	9

RESUMEN

Para optar el título profesional por la modalidad en suficiencia profesional, se resalta con evidenciar la experiencia que me antecede en el ámbito laboral de la banca pública y determinar que una de las funciones que desempeño actualmente es de Analista en la Sección de Investigación del Banco de la Nación (BN), donde realizó, verifico la documentación de todos nuestros clientes de nuestra Institución que se encuentran en noticias negativas, listas negras, reporte por agencias, requerimiento por el oficial de cumplimiento y a solicitud de la Unidad de investigación financiera (UIF). Asimismo, me desempeñe durante un periodo determinado, que me permitió tener experiencia como gestor de servicios en Red de Agencia, pues esto me dio a conocer que es la banca pública para los usuarios de un país y también a convivir con ellos sus necesidades, lo que es más gratificante para mi satisfacerlas de muchas formas y entender que el conocimiento adquirido en la carrera de administración se convierte en la principal herramienta que me sostiene hoy en día en nuevos retos que vengo asumiendo, soy consciente del enorme esfuerzo al que esto me lleva al sacrificio al que me tengo que someter no solo yo, sino también a los miembros de mi familia que me brindan su total respaldo para seguir creciendo día a día, espero lograr se entienda mi experiencia de desempeño laboral como un gran aporte a la banca pública en la actualidad.

Palabras clave: Banca, servicios, operaciones bancarias, clientes, seguridad.

ABSTRAC

To opt for the professional title through the professional proficiency modality, it is highlighted by demonstrating the experience that precedes me in the work environment of public banking and determining that one of the functions that I currently perform is that of Analyst in the Research Section of the Banco de the Nation (BN), where I verified the documentation of all our clients of our Institution who are in negative news, blacklists, reports by agencies, required by the compliance officer and at the request of the Financial Investigation Unit (UIF). . Likewise, I worked for a certain period, which allowed me to have experience as a service manager in the Agency Network, as this made me aware of what public banking is for the users of a country and also to share their needs with them, which that it is more gratifying for me to satisfy them in many ways and understand that the knowledge acquired in the administration career becomes the main tool that supports me today in new challenges that I have been taking on, I am aware of the enormous effort that this leads me to To the sacrifice that not only I have to submit, but also to the members of my family who give me their full support to continue growing day by day, I hope to achieve that my work performance experience is understood as a great contribution to public banking currently.

Keywords: Banking, services, banking operations, clients, security.

I. INTRODUCCIÓN

Este informe es producto de la experiencia que he obtenido como egresada en Administración de Empresas en la sección de investigación del Área de Oficialía de lavado de activo y financiamiento del terrorismo y en el área Red de Agencias en la Sección de Banca de servicios de nuestra institución; como entenderán es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. Por tanto, tiene patrimonio propio y duración indeterminada. El banco se rige por Estatuto, por Ley de Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros. Es objeto del banco administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos. Cuando el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) lo requiera y autorice en el marco de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería, entonces actuará como agente financiero del Estado, atenderá la deuda pública externa y las operaciones de comercio exterior

Asimismo, recauda tributos y efectúa pagos, sin que esto sea exclusivo, por encargo del Tesoro Público o cuando operen convenios con los órganos de la administración tributaria. El organigrama Banco de la Nación presenta cuatro tipos de departamentalización: funcional, geográfica, por procesos y por clientes. Asimismo, se observa la diferenciación horizontal, vertical y espacial son muy complejas. En cuanto al modelo de la organización, se identificó que tiene un enfoque mecánico ya que hay una complejidad en la diferenciación, un alto grado de formalización y una jerarquía definida. Respecto a Mintzberg (2003), se encontraron los mecanismos de coordinación de normalización del proceso, normalización de las habilidades y estandarización de las normas.

El modelo de organización presente en la institución tiene un enfoque mecánico, pues se quiere realizar tareas de manera controlada y supervisada constantemente, por ello, se dividen en diferentes gerencias. Asimismo, la entidad cuenta con formalización en su estructura y ello significa que se rige de normas y reglas para obtener resultados eficaces. De otro modo, el enfoque orgánico no está presente, debido a que la entidad cuenta con centralización en la gerencia general, las tareas están definidas y la normalización no se ve reducida. Lo que justifica lo mencionado se encuentra redactado en el “Reglamento de organización y funciones del Banco de la Nación”, actualizado en junio del 2021.

1.1 Trayectoria del Autor

1.1.1. Formación Académica

Actualmente tengo el grado de Bachiller en la especialidad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). Asimismo, cuento con el grado de Bachiller en Lingüística y tengo estudios concluidos de la Maestría en Administración de Empresas.

1.1.2. Formación extra Académica

Con mi formación en otros cursos, busco brindar a la empresa o institución, toda mi capacidad productiva obtenida por mis estudios, experimentando nuevos retos de trabajo. Los cursos más importantes de mi formación fueron:

- Curso de Ofimática.
- Curso de Sistemas Bancarios.
- Curso de Marketing Personal.
- Curso en Ética profesional.
- Idioma básico completo.

1.2 Descripción de la empresa

1.2.1 Breve reseña histórica de la empresa

El Banco de la Nación (BN) es una entidad con potestades públicas, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. Se rige por su Estatuto, por el Decreto Legislativo N° 1031, que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado y su Reglamento, y el artículo 33° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y supletoriamente por los demás artículos de dicha Ley General o sus modificatoria.

Es objeto del banco administrar por delegación las subcuentas del tesoro público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos. Asimismo, recauda tributos y efectúa pagos, sin que esto sea exclusivo, por encargo del tesoro público o cuando medien convenios con los órganos de la administración tributaria.

De igual forma, realiza operaciones y servicios para la inclusión financiera y con la finalidad de contribuir al desarrollo económico e inclusión social, con sujeción a lo señalado en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y en su Estatuto.

Figura 1

Portada de página web del Banco



1.2.2 Datos Generales de la Empresa

a) Logo

Figura 2

Logo del Banco



b) Misión

“Brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y auto sostenible”.

c) Visión

“Ser reconocido por brindar soluciones financieras, innovadoras, inclusivas y de calidad al Estado Peruano y la ciudadanía, dentro de un marco de gestión basado en la efectividad de sus procesos y prácticas de Buen Gobierno Corporativo”.

d) Valores

Vocación de servicio al ciudadano: El Banco de la Nación y sus trabajadores se preocupan de atender con un trato oportuno, humano y de calidad a los ciudadanos que requieren de sus productos y servicios financieros.

Responsabilidad social e inclusión financiera: Los trabajadores participan activamente en su comunidad, promoviendo la educación e inclusión financiera del ciudadano a fin de evitar cualquier tipo de discriminación.

Conducta ética y profesional: Los trabajadores del Banco de la Nación demuestran un comportamiento honesto, probo, transparente y de conducta intachable en su desempeño.

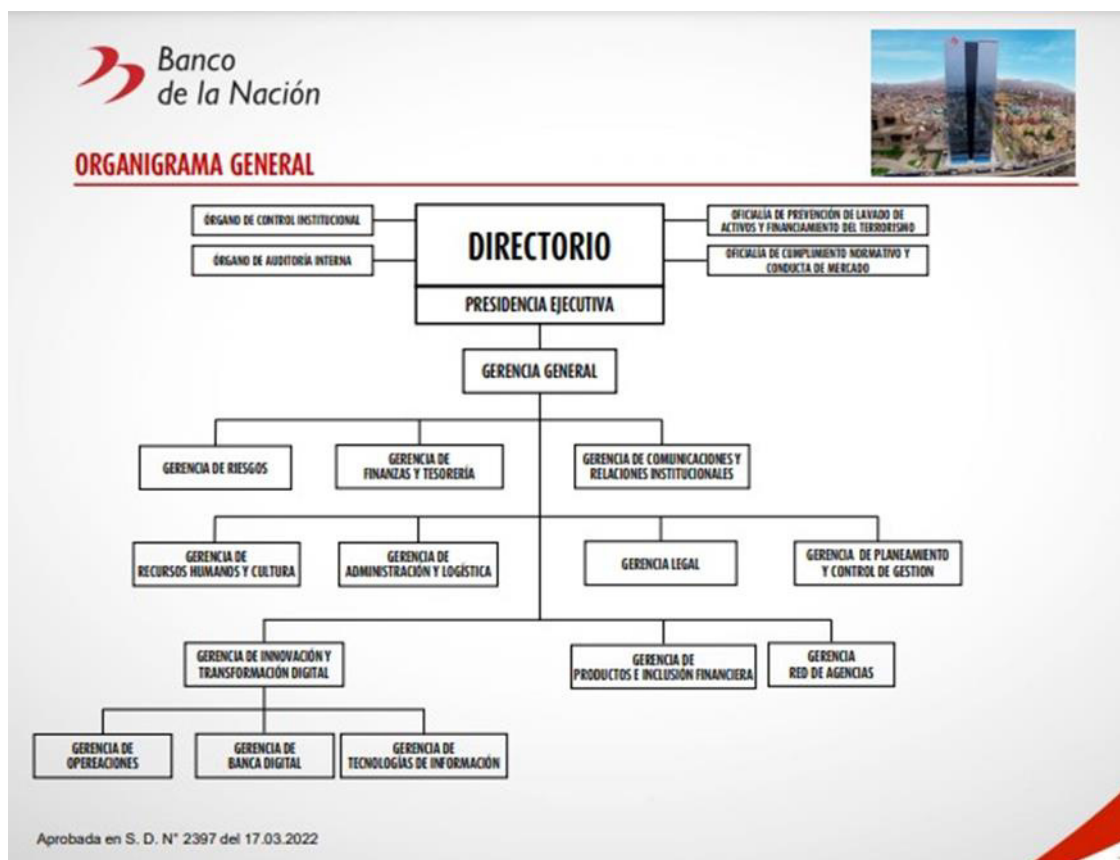
Compromiso e identificación: Los trabajadores del Banco de la Nación muestran una actitud que busca superar las dificultades para alcanzar los objetivos con plena identificación institucional en cada localidad.

Promoción de la cultura financiera: Los trabajadores del Banco de la Nación fomentan el ahorro y los servicios que permiten integrar a los ciudadanos al mercado (Banco de la Nación, 2003).

1.3 Organigrama de la empresa

Figura 3

Organigrama



1.3.1 Funciones que realizan los responsables de Áreas

- Funciones que realiza el Gerente de Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo:

a) Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; así como elaborar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

b) Elaborar el Programa Anual de Trabajo, el cual deberá ser puesto en consideración previa del Directorio para su aprobación antes del 31 de diciembre de cada año; así como controlar su cumplimiento.

c) Vigilar la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, reportando sus resultados ante el Directorio y el Gerente General.

d) Proponer ante el Directorio las políticas y estrategias del Banco de la Nación para prevenir y gestionar los riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), e implementar en el marco de sus competencias, las políticas y procedimientos para asegurar la adecuada gestión de riesgos de LAFT.

e) Evaluar y verificar la aplicación de las políticas y procedimientos implementados en el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT).

f) Atender los requerimientos de información y/o información adicional o complementaria solicitada por las autoridades competentes o Bancos corresponsales. Asimismo, absolver las consultas relacionadas con el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo del Banco.

g) Verificar que el personal del Banco de la Nación cuente con el nivel de capacitación apropiado para los fines del sistema de prevención del LA/FT, que incluye la adecuada gestión de los riesgos de LA/FT.

h) Proponer señales de alerta a ser incorporadas en la normativa interna respectiva.

i) Evaluar las operaciones y en su caso, calificarlas como sospechosas y comunicarlas a través de los Reporte de Operaciones Sospechosas -ROS a la UIF-Perú, manteniendo el deber de reserva al que hace referencia las normas legales pertinentes.

j) Emitir informes trimestrales y semestrales sobre su gestión al Presidente del Directorio e informar semestralmente a la SBS, previo conocimiento del Directorio.

k) Actuar como interlocutor del Banco ante la SBS, en temas relacionados a su función. Llevar un registro de aquellas operaciones inusuales que, luego del análisis respectivo, no fueron determinadas como sospechosas.

l) Verificar la adecuada conservación y custodia de los documentos relacionados al sistema de prevención del LA/FT.

m) Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.

n) Informar al Órgano de Auditoría Interna, todo evento que represente fallas en los procesos operativos y tecnológicos y/o que conlleve conductas indebidas del personal, así como eventos externos que puedan vulnerar la adecuada operatividad de sus áreas.

o) Coordinar con la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura la elaboración y ejecución del programa anual de capacitación, referidas a la Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo en el Banco, dirigidos a todos los trabajadores de la Institución.

p) Evaluar la identificación, tratamiento y control de los riesgos de LA/FT de los productos, servicios y canales del banco que se deben realizar por lo menos cada dos (2) años; así como revisar la metodología asociada, como mínimo cada cuatro (4) años.

q) Aprobar el informe que contenga la evaluación del nivel de exposición a los riesgos de LA/FT al que se encontraría expuesto el Banco de la Nación por el lanzamiento de un nuevo producto y/o servicio, uso de nuevas tecnologías asociadas a los productos y/o servicios ofrecidos, cuando se realice un cambio en un producto existente que modifica su perfil de riesgos de LA/F o se incursione en una nueva zona geográfica (Banco de la Nación, 2021).

- Funciones que realiza el Jefe de Sección Investigación:

a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Sección Investigación.

b) Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la Sección para su inclusión en el Plan Operativo Anual de la Gerencia. Banco de la Nación Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

c) Proponer actividades para su inclusión en el Programa Anual de Trabajo del Oficial de Cumplimiento y realizar el seguimiento de su cumplimiento dentro del ámbito de su competencia.

d) Proporcionar información al Oficial de Cumplimiento para la elaboración de los informes trimestrales y semestrales, contemplados en la norma SBS de acuerdo con el ámbito de su competencia.

e) Administrar el Software de prevención de LA/FT, generador de alertas de transacciones inusuales, parametrizando el mismo.

f) Velar por la adecuada generación de alertas de operaciones inusuales en las formas y plazos establecidos en la normativa interna.

g) Revisar los reportes de operaciones inusuales evaluadas, elaborados por los analistas y en caso lo amerite, su posterior presentación al Oficial de Cumplimiento.

h) Verificar el correcto análisis de las alertas de transacciones inusuales del Banco de la Nación.

i) Elaborar, proponer o intervenir en la elaboración o actualización, difusión y cumplimiento de las normas internas referidas al Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, dentro del ámbito de su competencia.

j) Participar en la elaboración y conducción de los proyectos de la Oficialía de Prevención y Cumplimiento a ser incluidos en el Plan Operativo Institucional-POI relacionados a la Sección Investigación; así como los proyectos Internos de la Oficialía.

k) Identificar y evaluar las debilidades de control en el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y proponer las mejoras que hubiera ha lugar.

l) Asegurar la atención de las solicitudes de la UIF-Perú o autoridades competentes.

m) Supervisar el registro de las operaciones inusuales que no fueron calificadas como sospechosas, asimismo elaborar el registro de operaciones sospechosas reportadas a la UIF-Perú, manteniendo el deber de reserva.

n) Elaborar reportes estadísticos de las operaciones inusuales/sospechosas evaluadas e investigadas.

o) Supervisar el cumplimiento de la ejecución de forma inmediata de las medidas de congelamiento y descongelamiento administrativo de fondos o activos que dicte la SBS o UIF-Perú en los casos vinculados a los delitos de LA/FT y las Resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas en materia de terrorismo y su financiamiento, así como el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

p) Verificar la adecuada conservación y custodia de los documentos requeridos para la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo dentro del ámbito de su competencia; así como de la información cuyo mantenimiento es exigido de acuerdo con las normas competentes.

q) Atender los requerimientos de información solicitada por la SBS, el Órgano de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

r) Supervisar el cumplimiento del envío de la información del registro de operaciones a través del Software sub módulo de captura y validación externa (SUCAVE)

s) Administrar en forma eficaz y eficiente los recursos asignados a la Sección, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.

t) Absolver consultas y asuntos de su competencia que le sean formulados por las distintas unidades orgánicas del Banco.

u) Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.

v) Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia además de propiciar la cultura de la calidad en el personal de la Sección. Banco de la Nación Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

w) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.

x) Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional.

y) Administrar el presupuesto asignado a la Sección, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.

z) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Sección (Banco de la Nación, 2021).

1.4 Áreas y funciones desempeñadas

En el **Banco de la Nación** he ocupado y ocupo cargos desde el mes de noviembre del año 2007 hasta la actualidad. Por lo cual, detallo mis principales funciones en cada uno de estos cargos:

Actualmente me encuentro laborando como **Analista de Investigación** desempeñando las siguientes funciones:

- Recibe la alerta y verifica la existencia de una conducta inusual, a ser conforme procede con la identificación del “integrante del grupo de interés” que generó la alerta.
- Recopila la información y/o documentación desde fuentes internas como externas para la determinación del perfil del “integrante del grupo de interés” y de las transacciones que generó la alerta.
- Fuente de ingresos que le hubiera permitido realizar las transacciones de alertadas RUC (activo, vigente), registro de ESSALUD, pago de haberes en cuentas de la Institución Financiera, prestamos recibidos en fechas próximas anteriores a la ejecución de las transacciones alertadas, formulario LADI y respuestas de requerimiento de información.
- Analiza la información obtenida
- Si identifica el origen de fondos se cierra el caso en BICOC como “no amerita investigación”.

- Si no identifica el origen de fondos, propone el cierre como “A investigar” pasa a la actividad y se propone el procedimiento de evaluación de la operación.
- Se procede al seguimiento y análisis y calificación de las operaciones.
- El analista de investigación de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo solicita la documentación o información pertinente mediante correo al Administrador de la Agencia, lo cual solicita información en los plazos establecidos.
- La comunicación debe ser inmediata y suficiente en un plazo de acuerdo a la complejidad de la operación sospechosa, nos permite realizar un informe de la documentación, remisión del ROS a la UIF-Perú.
- Para el reporte de las operaciones sospechosas se utilizará el formulario de “Reporte de Operaciones Sospechosas”.
- Se deja constancia documental del análisis y evaluaciones realizadas, para la calificación de una operación como inusual o sospechosa, así como el motivo por el cual una operación inusual no fue calificada como sospechosa y reportada a la UIF, de ser el caso. Las operaciones calificadas como inusuales y con el sustento documental del análisis y evaluaciones se conserva por un plazo no menor de 10 años.
- Los reportes de Operaciones Sospechosas que remita el Oficial de Prevención de LA/FT tiene la siguiente información:
 - Identidad de las personas
 - En caso intervengan terceras personas en las operaciones se tiene se deben indicar sus nombres y apellidos, indicar si han realizado anteriormente una operación sospechosa, señalando la documentación con que se comunicó.
 - Irregularidades y consideraciones que llevaron a calificar dichas operaciones como sospechosas
 - Otra información que se considere relevante

- Los canales de comunicación son por medio de correo electrónico, Buzón PLAFT,
- Los mecanismos para la consulta/ reporte es por medio correo electrónico, consultas telefónicas, escritas.
- Guardar confidencialidad y estricta reserva sobre toda las informaciones y documentos emitidos, proporcionados u obtenidos en razón de las labores desempeñadas en el Banco y sobre aquellas a las que de cualquier modo hubiera tenido acceso, salvo que tal información me sea requerida por una autoridad competente.
- Toda conducta indebida por acción u omisión puede afectar los intereses del Banco, por incumplimiento de las normas de LA/FT.
- Registra el caso, en el archivo de seguimiento de casos denominado BICOC.
- Identifica y determina si se trata de un cliente sensible y si éste es persona natural o jurídica.
- Identifica si se trata de un trabajador del Banco
- Verifica, en el archivo BICOC, si el cliente fue materia de evaluaciones y/o investigaciones previas.
- Establece el perfil del cliente, en base a:
 - Información obtenida de las herramientas disponibles en el Banco, identificando la actividad comercial a que se dedica, profesión, edad, RUC, domicilio, central de riesgo, representante de empresas, sus principales relacionados, accionistas, funcionarios y otros que considere de acuerdo con el caso.
 - En caso se esté evaluando a un trabajador del Banco, es obligatorio verificar la información registrada en su declaración jurada patrimonial y su récord administrativo.
 - Fuentes externas (internet y listas OFAC) para verificar si registra información negativa que pueden derivar en lavado de activos.

- Evalúa al cliente con la información obtenida (datos generales, estados de cuenta entre otras).
- Elabora el Reporte de operación inusual (ROI) incluyendo sus comentarios y propuesta de calificación como operación inusual con sustento, operación sospechosa, inclusión en Archivo Negativo propio, cierre de cuenta, reporte a la Subgerencia Prevención del Fraude y lo presenta al Gerente de Oficialía de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Lo que se tiene que tomar en cuenta:
 - El contenido del manual de prevención de los riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, tiene como finalidad que todos los trabajadores o que sean parte del Banco tengan los procedimientos de que deben ser observados en el mismo ejercicio de sus funciones dentro del Banco como:
 - Lo que el Analista debe de tener en cuenta la calificación inicial debe de tener por objetivo el nivel de riesgos de LAFT de cada cliente.
 - Factor de riesgo LA/FT cliente: Profesión ocupación, tipo de persona jurídica, distinción entre persona jurídica y persona natural.
 - Factor de riesgo LA/FT producto: se debe de tomar en cuenta los productos utilizados por el cliente que se vincule con una empresa, como tipo de producto utilizado, canal de distribución, moneda.
 - Factor de riesgo de LA/FT zona geográfica: se debe de tomar el listado de países considerados de alto riesgo o así como la entidad financiera del Estado haya determinado independientemente de los listados internacionales se debe considerar las zonas geográficas nacionales como país, localidad de nacimiento, nacionalidad (persona natural o persona jurídica), otros aspectos que se debe considerar son las características del cliente y/u operaciones a realizar como el volumen de transacciones, donde se debe considerar la

debida diligencia en el conocimiento al Cliente, se debe considerar aquella información que se encuentre disponible considerando los requerimientos de información contemplados en el Reglamento.

- Contamos con una guía de señales de alerta donde la finalidad es de detectar y/o prevenir operaciones sospechosas relacionadas a PL/FT donde se menciona algunas señales más importantes como:

- El cliente se niega a proporcionar la información solicitada o la información proporcionada es inconsistente.

- El cliente indica una dirección que también es de un negocio diferente al declarado por el cliente y no parece corresponder con la ocupación declarada.

- El cliente se rehúsa a llenar los formularios requeridos por la entidad.

- Utilización frecuente de intermediarios para realizar operaciones.

- Las operaciones no corresponden a su perfil del cliente.

- Los estados financieros presentados por el cliente revelan una situación que difiera de la realidad.

- Se tome conocimiento por medios de difusión pública u otro, según sea el caso, que un cliente está siendo investigado o procesado por el delito de lavado de activos, delitos precedentes, el delito de financiamiento de terrorismo y/o delitos conexos.

- El cliente realiza de forma reiterada operaciones fraccionadas.

- Constantes transferencias de dinero que no corresponden a la magnitud de ingresos del cliente (Banco de la Nación, 2019).

También he laborado como **Gestor de servicios** en esta institución, desempeñando las siguientes funciones:

- Realizar el cambio de monedas y billetes.

- Verificar y recontar que el dinero recibido del jefe de Casa corresponda al detallado.

- Entregar el saldo final de efectivo de su cierre de caja con su respectivo balancín.
- Realizar el cuadro de sus operaciones y el control de calidad al final del día.
- Entregar las papeletas de convalidación debidamente contadas y clasificadas con los documentos sustentatorios al Jefe de Operaciones.

- Participar en la elaboración de archivo de la sección.
- Recibir y pagar título valor, depósitos judiciales y otras órdenes de pago.
- Recibir los reclamos en las oficinas.
- Abastecimientos de los ATM.
- Venta de seguros.
- Actualización de datos del cliente (Banco de la Nación, 2018).

También he laborado como **Promotor en esta institución**, desempeñando las siguientes funciones:

- Atender y orientar a los clientes y usuarios sobre los productos y operaciones del Banco de la Nación.

- Verificar y mantener actualizado el tarifario y afiches obligatorios.
- Cumplir con las indicaciones del jefe de Operaciones (Banco de la Nación, 2017).

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD EN ESPECÍFICA

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Determinación del problema

En la gestión del conocimiento, de la información y la tecnología, es muy importante que las organizaciones manejen información en forma eficiente, óptima y en el momento preciso; pero no basta con esto, sino necesitan que todos sus colaboradores administren la información desde la más simple hasta la más compleja de acuerdo a su posición dentro de la organización; pues se sabe que el ser humano es por naturaleza un procesador de información sobre todo para la toma de decisiones. Para Chiavenato (1989):

Utilizar de manera óptima los servicios existentes en los sistemas y sobre todo puedan contar con un sistema de información es importante para toda organización, ya que aporta a la gerencia la transparencia necesaria para ver con detenimiento a la propia organización y su entorno. (p.59)

Asimismo, los sistemas de información son de gran utilidad para apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control; también pueden ayudar a los gerentes y a los colaboradores a analizar y resolver problemas. Los sistemas de información mejoran la efectividad gerencial y profesional formando parte de la estrategia de toda organización. Según O'Brien (2001) "Un sistema de información es una combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicaciones y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización" (p. 37).

Dentro de la institución se observa en relación a la información, que la captura no siempre es adecuada ya que al recoger la información no se identifica una codificación que sea simple, que pueda ser de fácil lectura y seguridad, más por contrario se observa que la codificación para la captura resulta confusa; así mismo los datos capturados del entorno son

los más reales. Al almacenar la información recopilada no siempre es de forma estructurada, por lo mismo muchas veces se pierde la información. En cuanto al procesamiento de la información no siempre se transforma en información significativa por errores justamente en su procesamiento.

Para los autores Griffin et al. (2020) “En lo que se refiere a la distribución, la información procesada muchas veces llega con retraso a los colaboradores que lo requieren y no son utilizados adecuadamente” (p.67). Generalmente respecto a los gestores del servicio se observa en relación a los colaboradores (recursos humanos) que algunos tienen limitados conocimientos, lo cual se hace evidente cuando están atendiendo a los clientes tanto internos como externos, ya que presentan dificultades y constantemente están consultando a un compañero(a) con mayor experiencia, muchos de ellos no aprecian la utilidad del Sistema de Información, por el desconocimiento de la versatilidad que les puede ofrecer; en relación a la adaptabilidad se observa resistencia por parte de algunos colaboradores cuando se implementan nuevos procedimientos en cuanto a equipos de cómputo, instalación de nuevos software (Hellriegel y Slocum, 2009).

2.2 Descripción de una actividad específica

2.2.1 Proceso de actividades realizadas

Actualmente me encuentro laborando como Analista de Investigación desempeñando diversas funciones las cuales menciono a **continuación:**

- Recibe la alerta y verifica la existencia de una conducta inusual de clientes, a ser conforme procede con la identificación del “integrante del grupo de interés” que generó la alerta.
- Recopila la información y/o documentación desde fuentes internas como externas para la determinación del perfil del “integrante del grupo de interés” y de las transacciones que generó la alerta.

- Verifica las fuentes de ingresos que le hubiera permitido realizar las transacciones de alertadas como RUC (activo, vigente), registro de ESSALUD, pago de haberes en cuentas de la Institución Financiera, prestamos recibidos en fechas próximas anteriores a la ejecución de las transacciones alertadas, formulario LADI y respuestas de requerimiento de información.

- Con la información recopilada se procede al Análisis de la información obtenida,

donde:

- Si identifica el origen de fondos se cierra el caso en BICOC como “no amerita investigación”.

- Si no identifica el origen de fondos, propone el cierre como “A investigar” pasa a la actividad y se propone el procedimiento de evaluación de la operación.

- Se procede al seguimiento y análisis y calificación de las operaciones.

- El analista de investigación de la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo solicita la documentación o información pertinente mediante correo al Administrador de la Agencia, lo cual solicita información en los plazos establecidos.

- La comunicación debe ser de forma inmediata y suficiente en un plazo de acuerdo a la complejidad de la operación sospechosa, nos permite realizar un informe de la elaboración de la documentación, remisión del ROS a la UIF-Perú.

- Para el reporte de las operaciones sospechosas se utilizará el formulario de “Reporte de Operaciones Sospechosas”.

- Se deja constancia documental del análisis y evaluaciones realizadas, para la calificación de una operación como inusual o sospechosa, así como el motivo por el cual una operación inusual no fue calificada como sospechosa y reportada a la UIF, de ser el caso. Las operaciones calificadas como inusuales y con el sustento documental del análisis y evaluaciones se conserva por un plazo no menor de 10 años.

- Los reportes de Operaciones Sospechosas que remita el Oficial de Prevención de LA/FT tendrá la **siguiente información:**

- Identidad de las personas
- En caso intervengan terceras personas en las operaciones se tiene se deben indicar sus nombres y apellidos, indicar si han realizado anteriormente una operación sospechosa, señalando la documentación con que se comunicó.
- Irregularidades y consideraciones que llevaron a calificar dichas operaciones como sospechosas
- Otra información que se considere relevante
- Los canales de comunicación son por medio de correo electrónico, Buzón PLAFT,
- Los mecanismos para la consulta/ reporte es por medio correo electrónico, consultas telefónicas, escritas.
- Guardar confidencialidad y estricta reserva sobre toda las informaciones y documentos emitidos, proporcionados u obtenidos en razón de las labores desempeñadas en el Banco y sobre aquellas a las que de cualquier modo hubiera tenido acceso, salvo que tal información me sea requerida por una autoridad competente.
- Toda conducta indebida por acción u omisión puede afectar los intereses del Banco, por incumplimiento de las normas de LA/FT.
- Registra el caso, en el archivo de seguimiento de casos denominado BICOC.
- Identifica y determina si se trata de un cliente sensible y si éste es persona natural o jurídica.
- Identifica si se trata de un trabajador del Banco
- Verifica, en el archivo BICOC, si el cliente fue materia de evaluaciones y/o investigaciones previas.

- Establece el perfil del cliente, **en base a:**
 - Información obtenida de las herramientas disponibles en el Banco, identificando la actividad comercial a la que se dedica, profesión, edad, RUC, domicilio, central de riesgo, representante de empresas, sus principales relacionados, accionistas, funcionarios y otros que considere de acuerdo con el caso.
 - En caso se esté evaluando a un trabajador del Banco, es obligatorio verificar la información registrada en su declaración jurada patrimonial y su récord administrativo.
 - Fuentes externas (internet y listas OFAC) para verificar si registra información negativa que pueden derivar en lavado de activos.
 - Evalúa al cliente con la información obtenida (datos generales, estados de cuenta entre otras).
 - Elabora el Reporte de operación inusual (ROI) incluyendo sus comentarios y propuesta de calificación como operación inusual con sustento, operación sospechosa, inclusión en Archivo Negativo propio, cierre de cuenta, reporte a la Subgerencia Prevención del Fraude y lo presenta al Gerente de Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- El contenido del manual de prevención de los riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, tiene como finalidad que todos los trabajadores o que sean parte del Banco tengan los procedimientos de que deben ser observados en el mismo ejercicio de sus funciones dentro del **Banco como:**
 - Lo que el Analista debe de tener en cuenta la calificación inicial debe de tener por objetivo el nivel de riesgos de LAFT (Lavado de Activos de Financiamiento del Terrorismo) de cada cliente.
 - Factor de riesgo LA/FT cliente: Profesión ocupación, tipo de persona jurídica, distinción entre persona jurídica y persona natural.

- Factor de riesgo LA/FT producto: se debe de tomar en cuenta los productos utilizados por el cliente que se vincule con una empresa, como tipo de producto utilizado, canal de distribución, moneda.

- Factor de riesgo de LA/FT zona geográfica: se debe de tomar el listado de países considerados de alto riesgo o así como la entidad financiera del Estado haya determinado independientemente de los listados internacionales se debe considerar las zonas geográficas nacionales como país, localidad de nacimiento, nacionalidad (persona natural o persona jurídica), otros aspectos que se debe considerar son las características del cliente y/u operaciones a realizar como el volumen de transacciones, donde se debe considerar la debida diligencia en el conocimiento al Cliente, se debe considerar aquella información que se encuentre disponible considerando los requerimientos de información contemplados en el Reglamento.

- Contamos con una guía de señales de alerta donde la finalidad es de detectar y/o prevenir operaciones sospechosas relacionadas a PL/FT donde se menciona algunas señales más **importantes como:**

- El cliente se niega a proporcionar la información solicitada o la información proporcionada es inconsistente.

- El cliente indica una dirección que también es de un negocio diferente al declarado por el cliente y no parece corresponder con la ocupación declarada.

- El cliente se rehúsa a llenar los formularios requeridos por la entidad.

- Utilización frecuente de intermediarios para realizar operaciones.

- Las operaciones no corresponden a su perfil del cliente.

- Los estados financieros presentados por el cliente revelan una situación que difiera de la realidad.

- Que se tome conocimiento por medios de difusión pública u otro, según sea el caso, que un cliente está siendo investigado o procesado por el delito de lavado de activos, delitos precedentes, el delito de financiamiento de terrorismo y/o delitos conexos.
- El cliente realiza de forma reiterada operaciones fraccionadas.
- Constantes transferencias de dinero que no corresponden a la magnitud de ingresos del cliente.

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA EMPRESA

3.1 Aportes más destacables

- El proyecto se realizó en un grupo de tres Analistas, donde se realizó las coordinaciones con las áreas involucradas (Red de Agencias, Informática y Operaciones), se realizó reuniones frecuentes para ver y detectar los errores en el formato RO (reporte de operaciones).
- Se hizo seguimiento de los datos del RO para que no haya errores y que la data sea precisa y confiable para eso se realizó coordinaciones con Red de Agencias, Informática y Operaciones.
- Se implementó el Formulario de Lavado de Dinero para que en ventanilla puedan llenar solo con DNI y no se llene de manera manual porque había muchos errores en el llenado del formulario.
- Actualmente el Banco de la Nación esta mejorado, el RO adecuándose a la nueva estructura de la SBS y mejorando las fuentes de datos para la información que se registre en el RO sea más precisa y confiable con las áreas involucradas son la Red de Agencias, Informática y Operaciones.
- Se formó un grupo de tres analistas, dentro del grupo me tocó formar parte del proyecto para ver la mejora para la captura de información de las operaciones de cheques y transferencias interbancarias agregando datos que antes no eran obligatorios para la transacción como los datos del Ejecutante, números de registros y relacionados.
- Se hizo también el desarrollo de capturar los ejecutantes en las operaciones de depósito en efectivo y compra y venta de moneda extranjera.
- Los registros de operaciones contables del MEF, el Banco de la Nación maneja cuentas de presupuesto de diferentes instituciones públicas las cuales generan movimientos

contables que se estaban registrando en el RO, estos registros contables fueron excluidos ya que no es necesario reportar.

- Registros de formularios de lavado de dinero donde se implementó una funcionalidad para que al llenar el formulario de lavado de dinero en ventanilla no se llene de información manual, solo se ingresa el DNI y automáticamente se llena el formulario con la información del cliente registrado en BDUC.

- Se realizó la mejora de registro de transferencias internas en ventanilla ya que como tal una transacción de transferencia interna no existe en el Banco de la Nación se hizo un algoritmo para identificar estas transacciones y consolidarlas en una sola.

- Elaboración de plan de pruebas.

Otros aportes de mejora

- Capacitar oportunamente a todos los trabajadores del BN en especial a los Gestores de Servicios en coordinación con Recursos Humanos y la Sección de investigación.

- Coordinar con las áreas de Red de Agencias, Informática y Operaciones para que el RO viaje correctamente y así hacer seguimientos y pasar un filtro de los reportes de operaciones para que lleguen oportunamente con información verídica sin errores.

- El área de Operaciones en coordinación con Operaciones debe promover y fortalecer la información.

- Informar el avance del plan de trabajo para mejorar la calidad de la información enviada mensualmente a la SBS, minimizando las incidencias y errores en el registro de las transacciones RO.

IV. CONCLUSIONES

- Comprender como funciona los procesos integrales del negocio en el Banco de la Nación, analizar las dinámicas de trabajo ya que esto nos ayudará a comprender de fondo como funciona y así poder proponer soluciones más efectivas.
- Cuidar la calidad del servicio y el entorno del puesto de trabajo garantice nuestro trabajo ya que esto garantiza una mayor calidad en los resultados que obtendremos, aunque ello signifique lidiar con las presiones que nos pone el negocio.
- Para mejorar el RO y el correcto llenado del formulario de lavado de dinero se necesita de la capacitación, a los gestores de servicios para mejorar el buen llenado del formulario de lavados de activos, ingresar bien la información para el llenado con el número de DNI y así evitar errores.

V. RECOMENDACIONES

- La Gerencia de OPLAFT debe solicitar a los dueños del producto (Gerencia de Operaciones) la incorporación, en sus transacciones, de los campos mínimos e indispensables para la correcta identificación del Ejecutante, Ordenante y Beneficiario.
- La OPLAFT debe reforzar la capacitación para la correcta identificación del Ejecutante, Ordenante y Beneficiario.
- La OPLAFT, debe solicitar a la Gerencia de Informática, subsanar los errores en el RO de las transacciones, así como revisar la definición de campos/lógica del RO, siempre que las transacciones contemplen toda la información necesaria para su inclusión en el RO.
- La Gerencia de PLAFT en coordinación con Recursos Humanos establezcan las políticas de Capacitación para el personal de Banca de Servicios en el llenado adecuado del formulario de lavado de dinero y establecer políticas relacionadas con el uso adecuado de la información.

VI. REFERENCIAS

Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la teoría general de la administración*. (3a ed.). McGraw-Hill.

Banco de la Nación (2008). *Actualización mapeo de procesos del core bancario*.

Banco de la Nación (2021). *Manual de organización y funciones gerencia de administración y logística*.

Banco de la Nación (2003). *Memoria Anual 2013 Banco de la Nación*.
<https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2013/memoria/un-banco-que-avanza.htm>

Banco de la Nación (2017). *Informe final de Materialidad*.
<https://www.bn.com.pe/nosotros/rse/informe-final-de-materialidad-BN.pdf>

Banco de la Nación (2018). *Manual de procesos del banco la nación*.
<https://www.bn.com.pe/nosotros/archivos/manual-procesos>

Banco de la Nación (2018). *Plan Estratégico Institucional 2017–2021*.
<https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-bn-2017-2021.pdf>

Banco de la Nación (2019). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo*.
<https://www.bn.com.pe/transparenciabn/archivos/reglamento-interno-seguridad-salud-trabajobn.pdf>

Banco de la Nación (2021). *Manual de organización y funciones de Gerencia General*.
<https://www.bn.com.pe/nosotros/mof/gerencia-general.pdf>

Banco de la Nación (2021). *Reglamento de organización y funciones del banco de la nación*.
<https://www.bn.com.pe/nosotros/rof/rof.pdf>

- Griffin, R., Phillips, J., y Gully, S. (2020). *Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones*. Cengage Learning. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.ulima.edu.pe/?il=997>
- Hellriegel y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. (12a.ed.). https://www.academia.edu/25073541/Comportamiento_organizacional_12ed_Hellriegel
- Mintzberg, H. (2003, marzo 11). *Diseño organizacional de Henry Mintzberg*. Recuperado del 01 de agosto 2020 de <https://www.gestiopolis.com/disenio-organizacional-de-henrymintzberg/>
- O'Brien, J. (2001). *Sistemas de Información Gerencial*. (4ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana.