



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA C.P.A**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN  
FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO – AUDITOR**

**AUTOR: DARWIN ONOFA DAVILA**

**TEMA: “PROPUESTA DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS  
PROCESOS DE CONTROL INTERNO, PARA LA PREVENCIÓN DE  
LAVADO DE ACTIVOS EN LA EMPRESA AUTOMOTORES  
CONTINENTAL S.A. DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR”**

**DIRECTOR: DR. LUIS RODRIGUEZ B., MSC  
CODIRECTOR: DR. AMARO BERRONES**

**SANGOLQUÍ, MARZO 2014**

## CERTIFICACIÓN

Certifico que la presente tesis titulada “PROPUESTA DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO, PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS EN LA EMPRESA AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR” fue realizada en su totalidad por el señor DARWIN ONOFA DAVILA, ha sido guiada y revisada periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS -ESPE, el presente trabajo es un requerimiento para la obtención del título de INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO – AUDITOR.

Sangolquí, marzo de 2014

---

DR. LUIS RODRIGUEZ B.,MSc.  
DIRECTOR

---

DR. AMARO BERRONES  
CODIRECTOR

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

La presente tesis está fundamentada bajo la investigación bibliográfica respetando los derechos de autor de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía, los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Sangolquí, marzo de 2014

---

Darwin Onofa Dávila

## AUTORIZACIÓN

El suscrito Darwin Onofa Dávila, con cédula 1712756095, autor del trabajo de tesis titulado: “Propuesta de un plan de implementación de los procesos de control interno, para la prevención de lavado de activos en la empresa AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. de la República del Ecuador”., como requisito para optar por el título de Ingeniero en Finanzas, Contador Público – Auditor; autorizo a la Biblioteca de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE para que se publique con fines académicos y se visibilice su contenido respetando los derechos de autor.

Sangolquí, de marzo de 2014

---

Darwin Onofa Dávila

## DEDICATORIA

A mi amada hija Martina Abigail, que con su llegada llenó mi vida de amor, alegría y gracias a la Bendición de Dios se encuentra junto a sus padres, compartiendo estos momentos felices.

A mi madre Graciela, que con su ejemplo me mostró que con esfuerzo y sacrificio siempre es posible salir adelante y me ayudo a conseguir mis metas.

A mis hermanas, que siempre me brindaron su apoyo y de manera especial a Jannett, por su ayuda invaluable y su contribución en la culminación de esta etapa de mi vida.

A mi esposa Alexandra, que durante todos los años que hemos compartido juntos, ha sido mi compañera incondicional.

Con respeto, gratitud, admiración y amor.

Darwin Onofa Dávila

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme permitido culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A mi querida Escuela Politécnica del Ejército “ESPE” ahora Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, que por muchos años me acogió en su seno como estudiante y supo fortalecer en mí los valores y principios morales que rigen mi vida personal y profesional.

A mis maestros, profesores y amigos docentes, quienes a través de sus conocimientos, enseñanzas y experiencias supieron implantar los conocimientos para mi vida profesional.

Un especial agradecimiento a los Doctores Luis Rodríguez y Amaro Berrones, quienes con paciencia y sabiduría supieron guiarme en el desarrollo de este trabajo académico.

A Automotores Continental S.A. y sus funcionarios, quienes me brindaron todas las facilidades para la realización de esta tesis.

## Tabla de Contenido

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPITULO I .....</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1. Antecedentes .....  | 1         |
| 1.1.1. Base Legal de la Empresa .....  | 5         |
| 1.1.2. Objetivos de la Empresa .....   | 8         |
| 1.2. La Empresa.....   | 8         |
| 1.2.1. Reseña Histórica de la Empresa .....  | 8         |
| 1.2.2. Organigramas .....  | 11        |
| 1.2.2.1. Organigrama Estructural.....  | 11        |
| 1.2.2.2. Organigrama Funcional .....   | 14        |
| 1. Junta General de Accionistas:.....  | 16        |
| 1.3. Resumen del Reglamento Interno de Trabajo .....   | 26        |
| <b>CAPITULO II.....</b>  | <b>32</b> |
| 2.1. Análisis Interno .....  | 32        |
| 2.1.1. Descripción de los Procesos Financieros .....   | 32        |
| • Política Contable .....  | 37        |
| 2.1.2. Descripción de los Procesos Administrativos .....   | 39        |
| 2.1.3. Análisis FODA.- El cuadro 2.1 presenta el Análisis FODA de<br>Automotores Continental S.A. .... | 43        |
| 2.2. Análisis Externo .....  | 44        |
| 2.2.1. Influencias Macroeconómicas .....   | 44        |
| 2.2.2. Influencias Microeconómicas.....  | 50        |
| <b>CAPÍTULO III .....</b>  | <b>58</b> |
| 3.1. Misión .....  | 58        |

|  |    |
|--|----|
| 3.2. Visión .....  | 58 |
| 3.3. Objetivos y Metas de las Áreas.....   | 58 |
| Fuente: Automotores Continental .....  | 61 |
| 3.4. Políticas .....   | 61 |
| 3.5. Estrategias .....   | 62 |
| 3.6. Principios y Valores .....  | 63 |
| 3.6.1. Principios .....  | 64 |
| 3.6.2. Valores .....   | 65 |
| CAPÍTULO IV.....   | 66 |
| 4.1. Diagnóstico inicial sobre la situación actual de la compañía<br>frente a los requerimientos de la UAF, para la prevención del lavado<br>de activos..... | 66 |
| 4.1.1 Requerimiento de la UAF: .....   | 67 |
| 4.2. Análisis de las áreas que pueden verse comprometidas con<br>el Lavado de Activos dentro de la compañía. ....  | 76 |
| 4.2.1. Ventas Vehículos:.....  | 77 |
| 4.2.2. Unidad de Cumplimiento .....  | 78 |
| 4.2.3. Área Financiera .....   | 79 |
| 4.2.4. Área de Sistemas: .....   | 79 |
| 4.4. Análisis de los procesos de las áreas involucradas .....  | 88 |
| 4.5. Análisis de los resultados, para determinar puntos de mejora.....   | 88 |
| 4.6. Desarrollo de la metodología para la realización de los<br>procesos de control interno para la prevención del lavado de activos.....                    | 89 |

|   |            |
|---|------------|
| 4.6.1. Definición de Sistema de Control Interno .....   | 89         |
| 4.6.2. Objetivos del Control Interno .....  | 90         |
| 4.6.3. Principio que Rigen el Control Interno .....   | 92         |
| 4.7. Tipos de Control Internos .....  | 96         |
| <b>4.8. Componentes de Control Interno .....</b>  | <b>97</b>  |
| <b>4.8.1 Ambiente de control interno: .....</b>   | <b>97</b>  |
| Resulta una guía para el funcionamiento de la empresa a través de la concientización de los empleados con relación a los controles establecidos.....  | 97         |
| <b>4.8.2 Evaluación de riesgos: .....</b>   | <b>98</b>  |
| La empresa constantemente se enfrenta a riesgos tanto internos como externos, es importante que previo a la evaluación se identifiquen los objetivos y seguido se dé lugar a la evaluación de los riesgos que resultan relevantes al momento de alcanzar las metas..... | 98         |
| <b>4.8.3 Actividades de control: “Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleve a cabo las instituciones de la dirección” .....</b>  | <b>98</b>  |
| <b>4.8.4 Información y Comunicación: Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permita cumplir a cada empleado con sus responsabilidades....</b>   | <b>99</b>  |
| <b>4.8.5 Supervisión y monitoreo: El objetivo de este componente es asegurarse que se realicen evaluaciones del sistema de control para verificar que tiene un adecuado funcionamiento. ....</b>  | <b>100</b> |
| 4.9. Análisis funcional del personal que interviene en el proceso de prevención de lavado de activos.....   | 101        |
| 4.10. Creación del Comité de Prevención del Lavado de Activos.....  | 102        |

|  |     |
|--|-----|
| 4.10.1. Las funciones de los integrantes del Comité de Prevención de Lavado .....  | 103 |
| 4.10.2 Funciones del Comité de Prevención de Lavado de Activos: .....  | 104 |
| 4.10.3. Funcionamiento .....   | 105 |
| 4.11. Declaración de la política general de la Compañía Automotores Continental S.A. para la prevención del lavado de activos: .....         | 108 |
| 4.12. Desarrollo de los Manuales de Procesos para la prevención del lavado de activos: .....   | 108 |
| 4.13. MANUAL SOBRE MECANISMOS PARA CONTROL Y PREVENCIÓN AL LAVADO DE ACTIVOS.....  | 109 |
| Desarrollo del Manual de Procesos para el tema Conoce a tu Cliente: .....  | 167 |
| Desarrollo del Manual de Procesos para el tema Conoce a tu empleado.....   | 172 |
| Desarrollo del Manual de Procesos para el tema Conoce a tu mercado:.....   | 175 |
| El control de la Política Conoce a tu empleado se lo desarrollará con la siguiente matriz: .....   | 177 |
| (Financiero, 2014) (nacional, 2014) (Seguros, 2014)<br>(Laborales, 2014) (Internas, 2014) (Capitales, 2014)                                  |     |
| Desarrollo del Código de Ética y Conducta .....  | 178 |
| Aplicación de los programas de inducción y capacitación al personal de la Empresa sobre la importancia de prevenir el lavado de activos..... | 194 |
| Medición y evaluación de la aplicación del programa de inducción .....   | 195 |

|   |            |
|---|------------|
| Evaluación de los resultados de los programas de inducción y capacitación .....   | 196        |
| Aplicación de los procesos, normas y reglas generales para el control y el cumplimiento de las disposiciones de las Políticas y Manuales sobre el tema de la prevención del lavado de Activos.....  | 197        |
| Medición del cumplimiento y aplicación de los Manuales y procedimientos sobre el lavado de activos .....  | 197        |
| Evaluación del sistema de prevención de lavado de activos .....   | 200        |
| <b>CAPÍTULO V .....</b>   | <b>202</b> |
| 5.- Desarrollo del caso práctico del DISEÑO DE LA PROPUESTA DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO, PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS EN LA EMPRESA AUTOMOTORES CONTINENTAL S. A. DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR..... | 202        |
| APLICACIÓN DEL FORMULARIO CONOCE A TU CLIENTE (CAPITULO IV, MANUAL SOBRE MECANISMOS PARA CONTROL Y PREVENCIÓN AL LAVADO DE ACTIVOS) .....   | 203        |
| Para identificar las señales de alerta aplicamos el formulario de señales de alerta (CAPITULO IV, MANUAL SOBRE MECANISMOS PARA CONTROL Y PREVENCIÓN AL LAVADO DE ACTIVOS) .....   | 206        |
| El cumplimiento de este procedimiento se lo hace registrando los datos en la Matriz de Control Conozca a su Cliente (CAPITULO IV, MANUAL SOBRE MECANISMOS PARA CONTROL Y PREVENCIÓN AL LAVADO DE ACTIVOS) .....                                   | 207        |
| <b>CAPÍTULO VI.....</b>   | <b>214</b> |

|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... | 214        |
| 6.1    Conclusiones:.....            | 214        |
| 6.2    Recomendaciones:.....         | 216        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>             | <b>219</b> |

**INDICE DE GRAFICOS**

|  |    |
|--|----|
| 1. Agencias Automotores Continental .....      | 10 |
| 2. Distribución Geográfica .....               | 11 |
| 3. Organigrama Estructural.....                | 13 |
| 4. Organigrama Funcional .....                 | 15 |
| 5. Organigrama de Personal.....                | 23 |
| 6. Diagrama de Flujo .....                     | 81 |
| 7. Diagrama de Cumplimiento .....              | 83 |
| 8. Proceos de Crédito .....                    | 85 |
| 9. Diagrama de procesos area de sistemas ..... | 87 |
| 10. Cubo ERM.....                              | 90 |

**INDICE DE CUADROS**

|  |     |
|--|-----|
| 1. Matriz de competencias por cargo.....   | 25  |
| 2. Análisis FODA Automotores Continental.....  | 43  |
| 3. Comparativo de ventas ano 2010 versus año 2011 .....  | 46  |
| 4. Comportamiento mensual de la venta de autos .....   | 46  |
| 5. Ranking de ventas por marcas año 2011 .....   | 54  |
| 6. Comparativa de ventas por concesionarios Chevrolet .....  | 55  |
| 7. Objetivos de Automotores Continental .....  | 59  |
| 8. Principios de Automotores Continental .....   | 64  |
| 9. Valores de Automotores Continental .....  | 65  |
| 10. Requerimiento de reporte .....   | 68  |
| 11. Análisis funcional personal que interviene proceso de<br>prevención de lavado de activos ..... | 101 |
| 12. Comité prevención de lavado .....  | 102 |

## RESUMEN

El delito de lavado de activos, proveniente de actividades ilícitas como: narcotráfico, tráfico de armas, trata de personas, secuestros, extorsión, corrupción y otras relacionadas con este tema, se han venido realizando desde hace muchos años a nivel mundial, convirtiéndose en la actualidad, en uno de los delitos que causa mayor deterioro a la sociedad; por eso, la importancia de implementar y mantener sistemas de prevención, que permitan minimizar su impacto en la economía. Ecuador, por tener el dólar norteamericano como moneda oficial, y por su cercanía con Colombia, se ha convertido en un punto estratégico para el transporte de drogas hacia distintos puntos del mundo y para el lavado de dinero. Las entidades de control de nuestro país, determinaron que varios sectores de la economía, entre las que se cuentan: Instituciones Financieras, Entidades Fiduciarias, Casas de Valores, empresas de los sectores de la construcción, automotriz y los couriers, son utilizados para este tipo de delito, por lo que se han venido implementando políticas de control a través de sus entes reguladores. Automotores Continental S.A., es una empresa del sector automotriz y como tal, está obligada a enviar y reportar a la Unidad de Análisis Financiero la información que esta requiera. Por esta razón, la empresa tuvo que crear e implementar políticas de prevención de lavado de activos, en los procesos relacionados al conocimiento del cliente, conocimiento del empleado y conocimiento del mercado. Para lograr esto, en la estructura organizacional se creó la Unidad de Cumplimiento y se designó a un ejecutivo de alto nivel como Oficial de Cumplimiento, encargado del diseño, planificación, implementación, ejecución y control de la aplicación de esta política. Así como, en base a la normativa vigente, se elaboró las políticas, los manuales y los procedimientos para prevenir el lavado de activos. A continuación, se presenta en resumen el contenido de la tesis:

En el Capítulo I, se hace una reseña sobre el lavado de activos, se describe sus orígenes y las consecuencias que provoca en la sociedad; además, se proporciona información sobre la estructura y funcionamiento organizacional de la empresa Automotores Continental S.A. En el Capítulo II, se realiza un análisis interno de la Compañía, se describen a detalle los principales procesos y las áreas que se ven involucradas directamente con el proceso de lavado de activos, se analiza de manera objetiva los factores internos y externos que afectan de manera positiva o negativa a la industria automotriz y en particular a la empresa Automotores Continental S.A. En el Capítulo III, se presenta el direccionamiento estratégico de la empresa incluyendo su misión, visión, objetivos, principios y valores sobre los cuáles se fundamenta la planificación y el trabajo diario. En el Capítulo IV, se explica de manera concisa los fundamentos y procedimientos que rigen el control interno y que son aplicados en el desarrollo de esta tesis. En el Capítulo V, se desarrolla de manera metodológica el sistema de prevención de lavado de activos que se implantará en Automotores Continental S.A., como empresa obligada a reportar a la Unidad de Análisis Financieros y cumplir con los métodos de control que esta implemente. Finalmente, en el Capítulo VI, se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

## PALABRAS CLAVES

- Lavado de activos
- Automotores Continental
- Prevención lavado de activos
- Sistema de Prevención Lavado Activos

## ABSTRACT

The crime of money laundering from illegal activities such as: drug trafficking, arms trafficking, human trafficking, kidnapping, extortion, corruption and other related topics, have been ongoing for many years worldwide, becoming the one of the crimes that cause further deterioration to society. Therefore the importance of implementing and maintaining prevention systems, in order to minimize their impact on the economy. Ecuador, for having the U.S. dollar as its official currency, and its proximity to Colombia, has become a strategic point for the transport of drugs into different countries and cities around the world and for money laundering. Entities of Control of our country, had determined that several sectors of the economy, among which are: Financial Institutions, Trust Institutions, brokers, enterprises involve with the construction, automotive and couriers are used for such type of crime, so they have been implementing control policies through their regulators. Automotores Continental S.A., is a company in the automotive sector and as such, is required to send and report to the Unidad de Análisis Financiero all the information that is required. For this reason, the company had to create and implement policies to prevent money laundering, in processes related to customer knowledge, employee knowledge and market knowledge. To achieve this, the organizational structure incorporated the Compliance Department and an executive was designed as Compliance Officer, responsible for the design, planning, implementation, execution and enforcement of this policy. And, based on current regulations, policies, manuals and procedures was developed to prevent money laundering. Then, a brief summary of the content of the thesis is presented:

In Chapter I, a review of money laundering is done, its origins and the consequences that has on society is described; further information about the organizational structure and operation of the Automotores Continental S.A. is provided. In Chapter II, an internal analysis of the Company is performed, the major processes and areas that are directly involved with the process of money laundering are described in detail. Also, internal and external factors that affect positive or negative for the automotive industry and particularly the company Continental automotive S.A., are analyzed objectively. In Chapter III, Strategic direction of the company which include its mission, vision, goals, principles and values on which the planning and daily work is based is presented. In Chapter IV, the main rules and procedures governing internal control and that are applied in the development of this thesis are explained in a concise way. In Chapter V, the system of prevention of money laundering to be implemented at Automotores Continental S.A., as a company that must report to the Unidad de Análisis Financiero and meet the control methods that are implements for this unit are developed in a methodical way. Finally, in Chapter VI, the conclusions and recommendations of the thesis are presented.

## KEYWORDS

- Lavado de activos
- Automotores Continental
- Prevención lavado de activos
- Sistema de Prevención Lavado Activos

## CAPITULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. Antecedentes

Es difícil determinar de manera exacta cuándo se utilizó por primera vez alguna forma de dinero, se sabe que el dinero nació de la necesidad de solventar los inconvenientes del trueque, y que muy variados objetos fueron utilizados como medio de cambio. La acuñación de la moneda metálica se inició hacia el año 580 A.C. por los aqueos en Grecia, quienes las hacían de plata gruesa, acuñadas por una sola cara, sin epígrafe. Tenían dos sellos parecidos, parte hendidos y parte en relieve, muy calculados para impedir la falsificación que ya se practicaba en ese tiempo. Los delitos con el dinero, tanto falsificación como lavado no son nuevos, han existido desde antes que apareciera el dinero como lo conocemos hoy. El primer antecedente registrado de vinculación crimen y dinero fue en 1529, cuando el rey Francisco I de Francia, luego de pagar 12 millones de escudos como rescate por sus hijos tomados como rehenes en España, debió esperar 4 meses mientras los secuestradores contaban el dinero y comprobaban la autenticidad de las monedas, de las cuales rechazaron 40.000, por considerar que no cumplían con los requisitos exigidos.

El término “lavado” se origina en los Estados Unidos de América y se remonta a la época de la prohibición de la venta de alcohol, allá por el año de 1920, con los afamados mafiosos Al Capone y Meyer Lanski.

Otro antecedente de lavado es el relativo a los bienes que los nazis en la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), lograron sustraer de los países ocupados como Polonia, Francia, Checoslovaquia y Holanda, entre otros. El oro y las obras de arte eran enviados principalmente a Suiza para que el primero se fundiera y se vendiera junto con las obras, con el fin de obtener dinero de curso legal.

- **El fenómeno del lavado de dinero como problema de alcance mundial:**

El antecedente más cercano del delito de lavado de dinero se da a inicios de la década de los ochenta, cuando existe mayor interés por parte de los gobiernos por descubrir dónde se encontraban las ganancias obtenidas del producto de hechos ilícitos, cómo era invertido el dinero ya reciclado y limpio, y cómo redituaba ganancias.

Ya en 1980, en los Estados Unidos, la Drug Enforcement Administration (DEA) había detectado fugas de capitales hacia cuentas bancarias fuera de su territorio por más de dos mil millones de dólares, debido a la venta de cocaína y marihuana.

Un buen número de los bancos que facilitaron la fuga de capitales se encontraban en Miami, algunos eran propiedad de narcotraficantes. El dinero luego era trasladado a otros bancos de Suiza, Bahamas o Panamá y, ya lavados, regresaban nuevamente a los Estados Unidos para adquirir inmuebles en la Florida Nueva York.

Hay que señalar que los Estados Unidos es el país más “beneficiado” desde el punto de vista de las ganancias (ilícitas), ya que el ingreso generado (que se queda en ese país) por las drogas debido al alto nivel de demanda y consumo, se deriva de sus más de 20 millones de consumidores.

Por otra parte, el secreto bancario ha sido una garantía para el cliente, quien siempre busca la mayor discreción. En este sentido, es Suiza el país considerado como un paraíso para el lavado de activos, debido al secreto bancario que opera en toda la banca helvética. En síntesis, el dinero se lava para encubrir actividades criminales o ilegales asociadas a ellas, entre las que se cuentan: el narcotráfico, el comercio de armamento, los secuestros, y las actividades que financian el terrorismo, por lo que el fraude fiscal se utiliza para ocultar ingresos o actividades gravables.

La economía dolarizada del Ecuador y su cercanía con Colombia, lo han convertido en un puerto de embarque y de tránsito para el transporte de droga, por lo cual está considerado como un país de alto riesgo. Esto ha obligado al Estado a generar políticas para el control y prevención del lavado de activos.

La puesta en vigencia de la Ley para Reprimir el Lavado de Activos constituye un gran esfuerzo en la lucha contra esta actividad delictuosa. Esta Ley emitida el 27 de septiembre de 2005 y publicada en el Registro Oficial No. 127 del 18 octubre de 2005, en su artículo 14 señala: “Comete delito de lavado de activos el que dolosamente, en forma directa o indirecta:

a) Tenga, adquiera, transfiera, posea, administre, utilice, mantenga,

resguarde, entregue, transporte, convierta o se beneficie de cualquier manera, de activos de origen ilícito; b) Oculte, disimule o impida, la determinación real de la naturaleza, origen, procedencia o vinculación de activos de origen ilícito; c) Preste su nombre o el de la sociedad o empresa, de la que sea socio o accionista, para la comisión de los delitos tipificados en esta Ley; d) Organice, gestione, asesore, participe o financie la comisión de delitos tipificados en esta Ley; e) Realice, por sí mismo o por medio de terceros, operaciones y transacciones financieras o económicas, con el objetivo de dar apariencia de licitud a actividades de lavado de activos; y, f) Ingreso de dinero de procedencia ilícita por los distritos aduaneros del país”.

Con fecha 30 de mayo de 2011, mediante Oficio No. UAF-DG-2011, Automotores Continental S.A., a través de su Representante Legal, fue notificada como sujeto obligado a informar a la Unidad de Análisis Financiero, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito del Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”, en cuyo artículo 3 se agrega el siguiente artículo innumerado:

“**Art. ...-** A más de la instituciones del sistema financiero y de seguros, serán sujetos obligados a informar a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) a través de la entrega de los reportes previstos en el artículo 3 de esta Ley, de acuerdo a la normativa que en cada caso se dicte: las filiales extranjeras bajo control de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano; las bolsas y casas de valores; las administradoras de fondos y fideicomisos; las cooperativas, fundaciones y organismos no gubernamentales; las personas

naturales y jurídicas que se dediquen en forma habitual a la comercialización de vehículos, embarcaciones, naves y aeronaves; las empresas dedicadas al servicio de transferencia nacional o internacional de dinero o valores, transporte nacional e internacional de encomiendas o paquetes postales, correos y correos paralelos, incluyendo sus operadores, agentes y agencias; las agencias de turismo y operadores turísticos; las personas naturales y jurídicas que se dediquen en forma habitual a la inversión e intermediación inmobiliaria y a la construcción; los casinos y casas de juego, bingos, máquinas tragamonedas e hipódromos; los montes de piedad y las casas de empeño; los negociadores de joyas, metales y piedras preciosas; los comerciantes de antigüedades y obras de arte; los notarios; y, los registradores de la propiedad y mercantiles.

Los sujetos obligados señalados en el inciso anterior deberán reportar las operaciones y transacciones económicas, cuyo valor sea igual o superior al previsto en el artículo 3 de esta Ley.

Sin perjuicio de lo señalado en este artículo, la Unidad de Análisis Financiero (UAF) podrá solicitar información adicional a otras personas naturales o jurídicas de conformidad con el reglamento que se emita para el efecto. Nota: Artículo agregado por Ley No. 00., publicada en Registro Oficial Suplemento 352 de 30 de Diciembre del 2010”.

#### **1.1.1. Base Legal de la Empresa**

Automotores Continental S.A., de acuerdo con la normativa vigente de su ente de control y de las disposiciones legales, se constituyó con

Personaría Jurídica como Sociedad Anónima por escritura pública el 25 de septiembre de 1972, registrada ante el señor Notario doctor Edmundo Cueva, en la Notaría Cuarta del Cantón Quito e inscrito en la Superintendencia De Compañías, mediante Resolución No. 3159 de octubre 24 de 1972, e inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Quito, bajo el No. 1612 del tomo 103 del 26 de octubre de 1972, cumpliendo con todas las solemnidades legales y la siguiente Base Legal.

1. **Constitución de la República del Ecuador.-** Establece las normas fundamentales que amparan los derechos y libertades, organizan el Estado y las instituciones democráticas e impulsan el desarrollo económico y social. (nacional, 2014)
2. **Código de Comercio.-** Establece las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.
3. **Ley de Compañías (Con el carácter de Orgánica).-** Es el campo de ley respecto a negocios y a otras organizaciones. Esto incluye corporaciones, sociedades y otras asociaciones que continúan generalmente una cierta forma de actividad económica o caritativa. (Seguros, 2014)
4. **Código del Trabajo.-** “(...) regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. (...)” (Laborales, 2014)
5. **Ley de Propiedad Intelectual.-** “(...) El Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual adquirida de conformidad con la

ley, las Decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina y los convenios internacionales vigentes en el Ecuador. (...)

6. **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.-** Regula las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. (Internas, 2014)
7. **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.-** “(...) El objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes. (...)”.
8. **Ley para la Promoción de la Inversión y la Participación Ciudadana.-** El objeto de esta ley es promover la inversión e incentivar la participación ciudadana en las grandes decisiones y proyectos que en el campo económico alienta el Estado.
9. **Ley Orgánica de Aduanas.-** “(...) regula las relaciones jurídicas entre el Estado y las personas que operan en el tráfico internacional de mercancías dentro del territorio aduanero. Mercancías son los bienes corporales muebles de cualquier clase. (...)”
10. **Ley para Reprimir el Lavado de Activos.-** A“(..) tiene por finalidad prevenir, detectar oportunamente, sancionar y erradicar el lavado de activos y el financiamiento de delitos, en sus diferentes modalidades. (...) “.

### **1.1.2. Objetivos de la Empresa**

El objetivo principal de la Empresa es la venta al por menor de vehículos, camiones y camionetas, repuestos, servicios y accesorios de la marca Chevrolet.

#### **Generar Riqueza**

Permite:

- Asegurar la estabilidad de la empresa.
- Crecimiento y bienestar de sus miembros.

#### **Existencia**

Permite:

- Asegurar la permanencia (existencia) de la empresa a pesar del entorno cambiante.
- Asegurar los puestos de trabajo

## **1.2. La Empresa**

### **1.2.1. Reseña Histórica de la Empresa**

Fundada el 25 de septiembre de 1972 en Quito por el pionero, el señor Bela Botar, conjuntamente con “Promociones Empresariales” y la “Rectificadora Botar” conformaron la compañía que siempre tuvo el nombre Automotores Continental S.A.

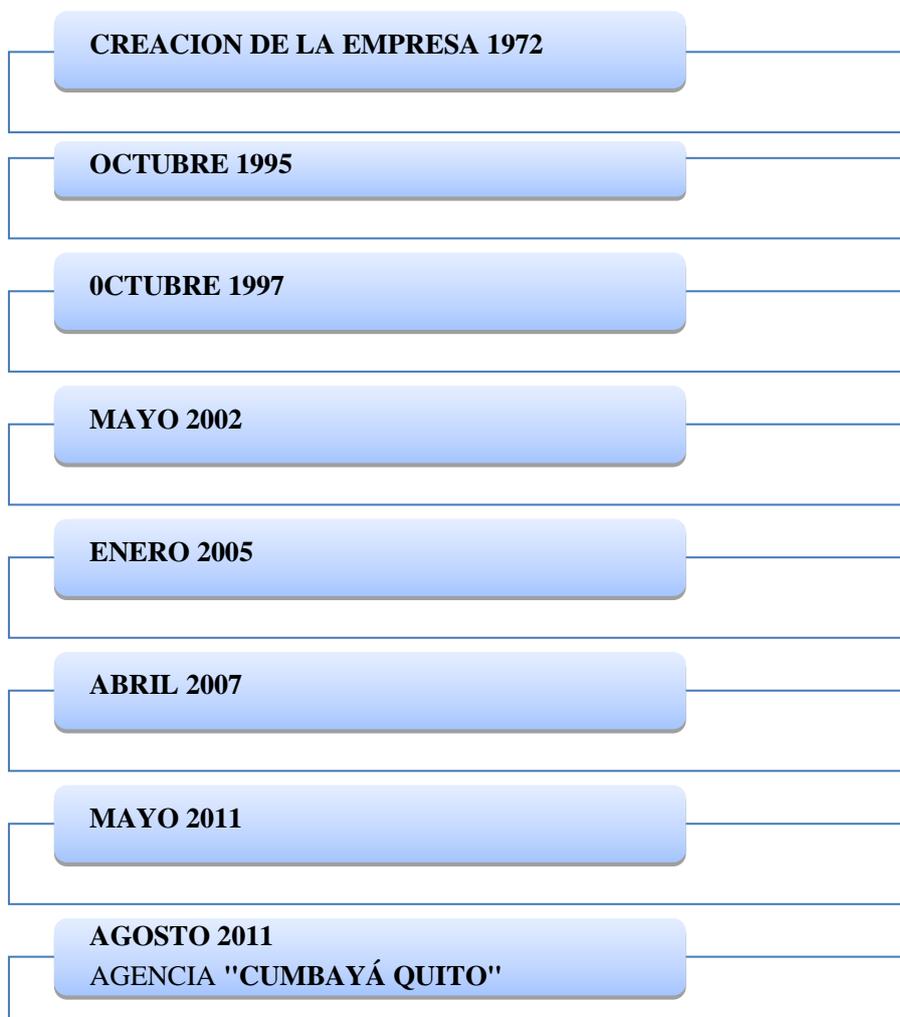
Es un establecimiento privado, con fines de lucro, cuyo objeto social es ejercer actividades de comercialización de vehículos y repuestos y aquellas

tareas con ello relacionadas como mantenimiento, reparación, pintura, enderezada de vehículos; su domicilio principal es en la ciudad de Quito.

La crisis bancaria de 1999 y 2000 fue muy dura para el sector automotriz donde no solo no existió mayor crecimiento, sino una contracción de las ventas y mucha incertidumbre, a pesar de lo cual, en este periodo la empresa abrió dos nuevas agencias. Una vez superada la crisis bancaria se experimentó un crecimiento, convirtiéndose en uno de los más importantes de la economía ecuatoriana, es ahí donde Automotores Continental S.A. logra consolidarse como el concesionario más grande del país y en la actualidad cuenta con siete agencias, 4 en Quito y 3 en Guayaquil como se muestra en los gráficos 1 y 2

ESPACIO EN BLANCO

**AGENCIAS AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. POR FECHA  
DE CREACIÓN**



**Gráfico No. 1**

Fuente: Automotores Continental S.A.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS AGENCIAS DE AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. A NIVEL NACIONAL



**Gráfico No. 2**

Fuente: Automotores Continental S.A

### 1.2.2. Organigramas

Los Organigramas son la representación gráfica de la estructura de una empresa, Automotores Continental S.A., tiene la siguiente organización estructural, funcional y de personal.

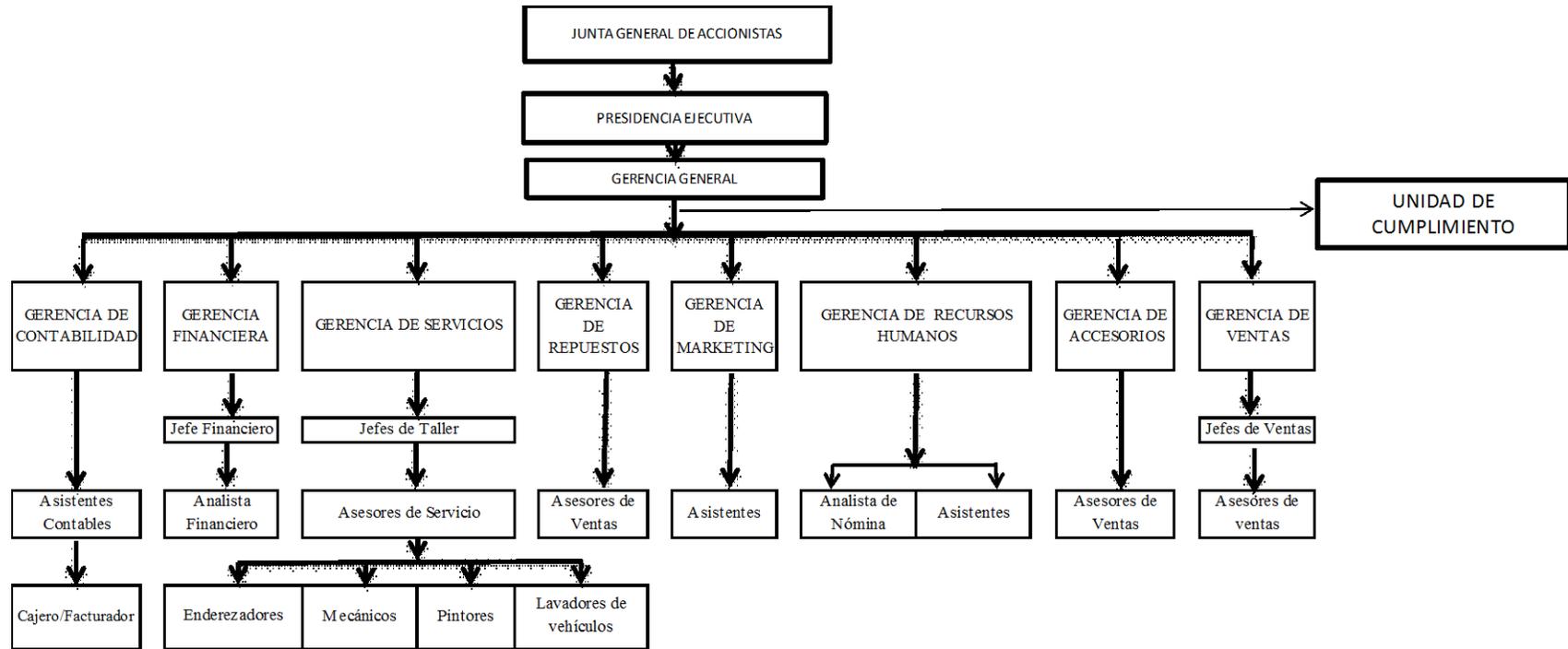
#### 1.2.2.1. Organigrama Estructural

El Organigrama Estructural de Automotores Continental S.A. representa el nivel jerárquico que tienen los diferentes cargos y su interrelación con las

áreas y departamentos, también indican la líneas de reporte de cada funcionario como se muestra en el gráfico 3.

ESPACIO EN BLANCO

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.**



**Gráfico No. 3**

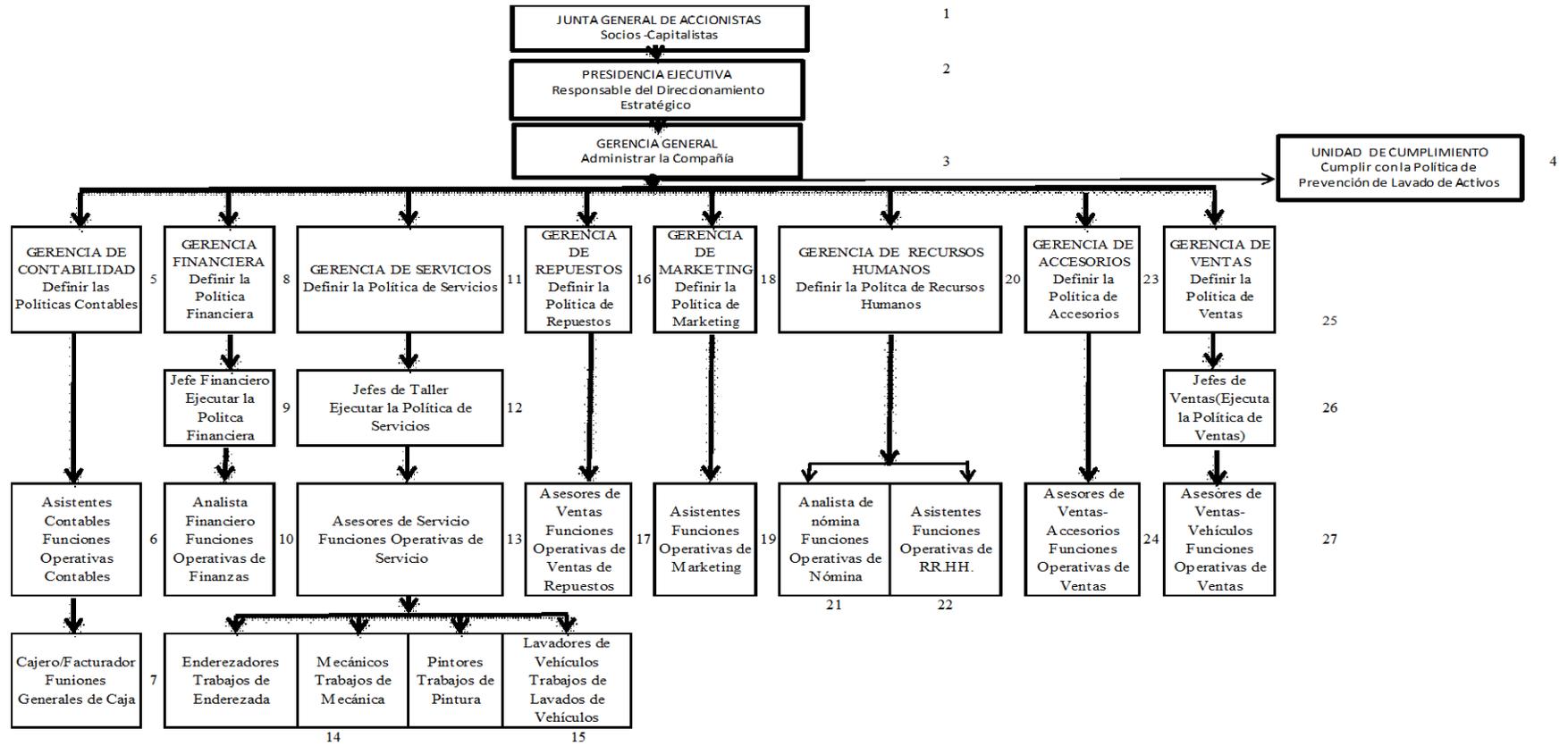
Fuente: Automotores Continental S.A.

### **1.2.2.2. Organigrama Funcional**

El Organigrama Funcional de Automotores Continental S.A., mostrado en el gráfico 4, representa las funciones que realiza cada empleado de acuerdo a su nivel jerárquico y cargo que desempeñan en la Empresa.

ESPACIO EN BLANCO

### ORGANIGRAMA FUNCIONAL AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.



**Gráfico No. 4**

Fuente: Automotores Continental S.A.

**1. Junta General de Accionistas:**

Son los Inversionistas, Accionistas o sus Apoderados, representan a los dueños del capital de la Empresa y pueden ser Personas Naturales o Jurídicas, su función es la puesta en marcha de la empresa y definir su objeto.

**2. Presidencia Ejecutiva:**

Representada por el Presidente Ejecutivo de la Compañía, es designado por la Junta General de Accionistas, es la más alta autoridad dentro del Gobierno Corporativo; es el responsable del direccionamiento estratégico.

**3. Gerencia General:**

Al igual que el Presidente Ejecutivo, es nombrado por la Junta General de Accionistas y está representado por el Gerente General, quien es el Representante Legal de la Compañía frente a todos los entes de control, responde por todas las obligaciones civiles y penales de la empresa y como mandante debe cumplir y hacer cumplir todas las políticas empresariales para cumplir con los objetivos corporativos. Es el administrador general de la empresa.

**4. Unidad de Cumplimiento:**

Representada por el Oficial de Cumplimiento, ejecutivo designado por la Gerencia General, de la Compañía, para que asuma las responsabilidades de establecer el código de conducta, verificar la aplicación de la ley, formular y ejecutar procedimientos y

diseñar controles adecuados, efectivos y de calidad, con el propósito de prevenir la utilización de la entidad o "Sujeto Obligado" para el lavado de dinero.

**5. Gerencia de Contabilidad:**

Representada por el Contador General, quien es el responsable de la emisión de la política contable de la Compañía, de los aspectos tributarios, del cumplimiento de las normativas contables vigentes y de emitir de los estados financieros; reporta a la Gerencia General.

**6. Asistentes Contables:**

Reportan al Contador General, son las personas encargadas de los registros contables, manejo y administración de los documentos fuentes, controlan el manejo operativo del área contable, conciliaciones bancarias, registran los gastos y los otros ingresos de la empresa; reporta a la Gerencia de Contabilidad.

**7. Cajeros-Facturadores:**

Cumplen las funciones de recepción de valores en ventanillas, pagos en dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito y otras especies monetarias, además realizan las funciones de facturadores de los bienes y servicios prestados por la Compañía; reportan a la Gerencia de Contabilidad

**8. Gerencia Financiera:**

Área liderada por el Gerente Financiero, responsable de toda la política financiera de la empresa, que se maneja bajo principios de

responsabilidad y austeridad financiera, responsable del cumplimiento de las obligaciones, la obtención de ingresos y fuentes de financiamiento; reporta a la Gerencia General.

**9. Jefe Financiero:**

Responsable de la elaboración los reportes financieros, basados en análisis de los resultados de las líneas de negocio, responsable de la colocación y recuperación de la cartera y el manejo de la liquidez de la Compañía; reporta al Gerente Financiero.

**10. Analista Financiero:**

Responsable de la elaboración y manejo del flujo de efectivo, la colocación de la liquidez en los bancos para el cumplimiento de las obligaciones, es el brazo ejecutor del área financiera; reporta al Jefe Financiero y al Gerente Financiero.

**11. Gerencia de Servicios:**

Responsable de la Post Venta de la empresa, representada por el Gerente Nacional de Servicios, quien tiene a su cargo todo el manejo de los talleres de mecánica y colisiones a nivel nacional; reporta el Gerente General.

**12. Jefes de Servicios:**

Responsables de la operación de los talleres a nivel nacional. La empresa cuenta con un Jefe de Servicio por cada Agencia, quienes son los responsables de ejecutar las políticas de servicios de la empresa y de la marca; reportan al Gerente Nacional de Servicios.

**13. Asesores de Servicios:**

Personal operativo del área de servicios, encargados de atender a los clientes sobre sus requerimientos de servicios, realizar un diagnóstico preliminar sobre los daños de los vehículos y coordinar con el personal técnico para su reparación; reportan al Jefe de Servicios y al Gerente Nacional de Servicios.

**14. Enderezadores, Mecánicos, Pintores:**

Personal técnico de la empresa dedicado al arreglo y reparación de los vehículos. Son las personas que procesan los trabajos de vehículos basados en los estándares de calidad de la empresa, coordinan con los asesores de servicios y reportan a los Jefes de Servicios.

**15. Lavadores de Vehículos:**

Personal operativo, cuya actividad principal es la limpieza de los vehículos, tanto nuevos como usados, coordinan con los asesores de servicios y reportan a los Jefes de Servicios.

**16. Gerencia de Repuestos:**

Representado por el Gerente Nacional de Repuestos, quien es el responsable del manejo del stock de repuestos de la empresa, la rotación del inventario y las estrategias comerciales; reporta al Gerente General.

**17. Asesores de Ventas- Repuestos:**

Son las personas encargadas de realizar la gestión de ventas de manera directa con los clientes, deben realizar las proformas de

repuestos de acuerdo al inventario existente y finalizar el proceso de venta; reportan al Gerente de Repuestos.

**18. Gerencia de Marketing:**

Representado por el Gerente de Marketing, quien es el responsable del manejo de la imagen corporativa de la empresa para posicionarle en el mercado, utilizando los diferentes medios de comunicación y publicidad; reporta al Gerente General.

**19. Asistente de Marketing:**

Persona encargada de ejecutar la política de Marketing de la compañía. Coordina las campañas publicitarias y elabora todos los elementos necesarios para la publicidad de los productos; reporta al Gerente de Marketing.

**20. Gerencia de Recursos Humanos:**

Representada por el Gerente de Recursos Humanos, responsable de cumplir y hacer cumplir las políticas y el reglamento interno que rige al personal. Tiene a su cargo la selección, contratación y terminación de contratos del personal de la empresa y el cumplimiento de todas disposiciones legales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, del Ministerio de Relaciones Laborales, y demás entidades de control; reporta al Gerente General.

**21. Analista de Nómina:**

Persona responsable de la elaboración del rol de pagos de acuerdo a la normativa vigente, el pago de los beneficios sociales

de Ley y demás beneficios propios de la empresa y la actualización de los datos de los empleados; reporta al Gerente de Recursos Humanos.

**22. Asistente- Recursos Humanos:**

Se encarga de los procesos operativos de Recursos Humanos, toma de pruebas de selección, elaboración de contratos laborales, finiquitos y las demás funciones administrativas del departamento; reporta al Gerente de Recursos Humanos.

**23. Gerencia de Accesorios:**

Representada por el Gerente Nacional de Accesorios, quien es el responsable del manejo de esta importante línea de negocio de la compañía, encargado de la elaborar la política de comercialización; reporta el Gerente General.

**24. Asesores de Ventas- Accesorios:**

Son las personas encargadas de realizar la gestión de ventas de manera directa con los clientes, deben realizar las proformas de accesorios de acuerdo al inventario existente y finalizar el proceso de venta; reporta al Gerente Nacional de Accesorios.

**25. Gerencia de Ventas:**

Representada por el Gerente Nacional de Ventas de Vehículos, quien es el responsable del manejo del negocio más importante de la empresa que representa el 70% de sus ingresos totales. Es el encargado de la elaboración de las políticas de ventas, el cálculo

del stock mensual de vehículos, las proyecciones de ventas y la distribución de vehículos por agencia; reporta al Gerente General.

#### **26. Jefes de Ventas:**

La empresa tiene Jefes de Ventas por cada Agencia y son responsables de la ejecución de las políticas de ventas. Están encargados de coordinar la llegada, transferencias entre Agencias, facturación y entrega de los vehículos al cliente final; reportan al Gerente Nacional de Ventas Vehículos.

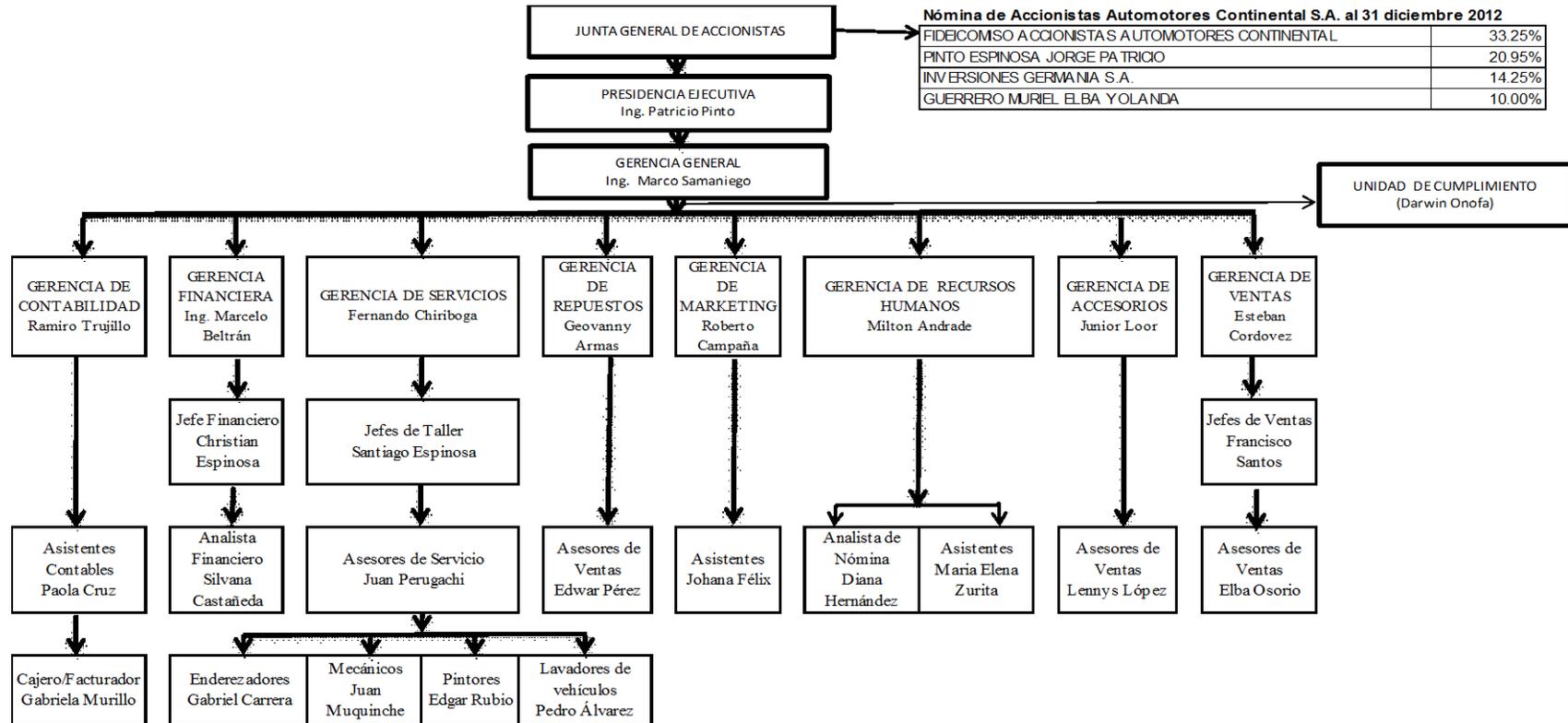
#### **27. Asesores de Ventas- Vehículos:**

Son las personas encargadas de realizar la gestión de ventas de manera directa con los clientes, deben realizar las proformas de vehículos de acuerdo al inventario existente, buscar las formas de financiamiento y finalizar el proceso de venta; reportan al Gerente Nacional de Ventas.

### **1.2.2.3. Organigrama de Personal**

El Organigrama de Personal de Automotores Continental S.A. representa a las personas que desempeñan las funciones de acuerdo a su nivel jerárquico y cargo que desempeñan en la Empresa. El comportamiento del personal de Automotores Continental S.A. se basa en los conceptos y la filosofía de la empresa: *“Bien a la primera vez, a tiempo y todo el tiempo”* como se presenta en el gráfico 5.

### ORGANIGRAMA DE PERSONAL AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.



**Gráfico No. 5**

Fuente: Automotores Continental S.A.

Los perfiles requeridos para que cada empleado pueda cumplir con sus funciones de manera eficaz y eficiente son los determinados en la Matriz de Competencias por Cargo que se presenta en el cuadro 6.

ESPACIO EN BLANCO

Cuadro No. 1

## MATRIZ DE COMPETENCIAS POR CARGO

| Cargo                                   | Perfil Académico Requerido |                     |                    |            |          | Experiencia |                  |          | Habilidades y destrezas |       |            |              |
|---|----------------------------|---------------------|--------------------|------------|----------|-------------|------------------|----------|-------------------------|-------|------------|--------------|
|   | Post-Grado                 | Pre-Grado Concluido | Pre-Grado Cursando | Secundaria | Primaria | > 5 años    | Entre 5 y 2 Años | < 2 Años | Proactivo               | Líder | Organizado | Metodológico |
| Analista de Nómina                      |                            |                     | x                  |            |          |             | x                |          |                         |       | x          | x            |
| Analista Financiero                     |                            |                     | x                  |            |          |             | x                |          | x                       |       | x          | x            |
| Asesores de Ventas- Accesorios          |                            |                     |                    | x          |          |             |                  | x        |                         |       | x          |              |
| Asesores de Ventas- Repuestos           |                            |                     |                    | x          |          |             |                  | x        |                         |       | x          |              |
| Asesores de Ventas- Vehículos           |                            |                     | x                  |            |          |             |                  | x        |                         |       | x          |              |
| Asistente de Marketing                  |                            |                     | x                  |            |          |             |                  | x        |                         |       | x          |              |
| Asistente- Recursos Humanos             |                            |                     | x                  |            |          |             |                  | x        |                         |       | x          |              |
| Asistentes Contables                    |                            |                     | x                  |            |          |             |                  | x        |                         |       | x          |              |
| Cajeros-Facturados                      |                            |                     |                    |            |          |             |                  |          | x                       |       | x          | x            |
| Contador General                        |                            | x                   |                    |            |          | x           |                  |          |                         | x     | x          | x            |
| Enderezadores, Mecánicos, Pintores      |                            |                     |                    | x          |          |             | x                |          |                         |       |            |              |
| Gerente de Marketing                    |                            | x                   |                    |            |          |             | x                |          |                         | x     | x          | x            |
| Gerente de Recursos Humanos             |                            | x                   |                    |            |          | x           |                  |          |                         | x     | x          | x            |
| Gerente Financiero                      |                            | x                   |                    |            |          | x           |                  |          |                         | x     | x          | x            |
| Gerente Nacional de Accesorios          |                            | x                   |                    |            |          |             | x                |          |                         | x     | x          | x            |
| Gerente Nacional de Repuestos           |                            | x                   |                    |            |          | x           |                  |          |                         | x     | x          | x            |
| Gerente Nacional de Servicios           |                            | x                   |                    |            |          | x           |                  |          |                         | x     | x          | x            |
| Gerente Nacional de Ventas de Vehículos |                            | x                   |                    |            |          | x           |                  |          |                         | x     | x          | x            |
| Jefe Financiero                         |                            | x                   |                    |            |          |             | x                |          |                         | x     | x          | x            |
| Jefes de Servicios                      |                            | x                   |                    |            |          |             | x                |          |                         | x     | x          | x            |
| Jefes de Ventas                         |                            | x                   |                    |            |          |             | x                |          |                         | x     | x          | x            |
| Lavadores de Vehículos                  |                            |                     | x                  |            |          |             |                  | x        |                         |       | x          |              |
| Oficial de Cumplimiento                 |                            | x                   |                    |            |          |             |                  | x        |                         | x     | x          | x            |

Fuente: Automotores Continental S.A.

### 1.3. Resumen del Reglamento Interno de Trabajo

De acuerdo a las disposiciones legales vigentes y al Código del Trabajo, fue aprobado con fecha 5 de mayo de 2009 el Reglamento Interno de Trabajo de Automotores Continental S.A., el cual rige para todos los trabajadores y es considerado para su análisis en el siguiente resumen, porque se relaciona de manera directa con la Política Conoce a tu Empleado.

| CAPÍTULO  | RESUMEN  |
|---|--|
| <p>Capítulo I<br/>PRECEPTOS FUNDAMENTALES</p>   | <p>Establecer las normas, políticas y procedimientos para el cumplimiento de los deberes, obligaciones y del empleado y el empleador.<br/>Conjunto de normas internas, que debe ser conocido por empleado y los trabajadores.</p>  |
| <p>Capítulo II<br/>ANTECEDENTES, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA</p>                                | <p>El ámbito de aplicación es a todo el personal a nivel nacional, su vigencia es a partir de su aprobación en la Dirección Regional de Trabajo.</p>   |
| <p>Capítulo III<br/>DE LA CELEBRACIÓN, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO</p>           | <p>Todos los contratos se celebrarán por escrito, de acuerdo a los contratos establecidos en el Código del Trabajo.<br/>“Son trabajadores de Automotores Continental S.A. todas las personas que presten los servicios lícitos y personales en las actividades que desarrolla la compañía, mediante contratos de trabajo escritos firmados con el Gerente General de acuerdo con las leyes vigentes y el presente Reglamento y que por tal razón perciben una remuneración directamente de la Empresa”.<br/>Todos los empleados deben cumplir con todos los requisitos solicitados en este Reglamento.</p> |
| <p>Capítulo IV<br/>JORNADAS DE TRABAJO, HORARIOS DE LABOR, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y VACACIONES</p> | <p>Las jornadas de labor se establecerán de acuerdo a lo determinado en el artículo 47. Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables.</p>   |

CONTINUA →

## Capítulo V DE LAS PROHIBICIONES

No se pagarán horas extraordinarias a trabajadores que tienen funciones consideradas de confianza.

Las remuneraciones serán pagadas mediante dinero en efectivo, transferencia bancaria o cheque a favor de los trabajadores.

Las prohibiciones específicas son:

- a) Ingresar sin autorización fuera del horario de trabajo.
- b) Introducir herramientas u objetos ajenos a los que deben ser utilizados.
- c) Sacar de las instalaciones de la empresa herramientas, útiles o cualquier instrumento.
- d) Ingerir alimentos en horas laborables.
- e) Ingerir bebidas alcohólicas
- f) Utilizar maquinaria y herramientas para uso distinto de aquel que estén destinados.
- g) Llegar al trabajo o desempeñar sus funciones en estado etílico o aliento a licor.
- h) Los trabajadores que por dolo o negligencia debidamente comprobada, causen daños y o perjuicios a la compañía y penalmente responsables.
- i) No están permitidas la riñas y las disputas en el centro de trabajo.
- j) Cuando un trabajador hubiere cometido una contravención o delito, y por este motivo hubiere recaído sobre él sentencia judicial, el hecho será considerado como falta de probidad o conducta inmoral y como tal causal suficiente para solicitar el visto bueno.
- k) El consumo de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes durante las horas de labor o en las instalaciones de la empresa, se considerará como falta grave al reglamento y como tal causal suficiente para solicitar el visto bueno.

CONTINUA →

**Capítulo VI  
DE LAS SANCIONES Y SUS  
PROCEDIMIENTOS**

- l) No podrá ingresar a familiares y amigos en las dependencias de Automotores Continental S.A. en horas laborales o no labores.
- m) Cuando algún trabajador haya sido descubierto robando para la compañía o a los clientes de la misma, así como abusando de su confianza, o disponiéndose de los bienes o valores a él entregados, ya sea por parte de la empresa o de sus clientes; será considerada falta gravísima y por tanto causal suficiente para dar por terminado el contrato de trabajo.
- n) En caso de que el trabajador tuviera una disputa o riña directa con el empleador o el jefe nombrado por este, el hecho será considerado como falta grave y como tal causal suficiente para solicitar el visto bueno.

La Compañía impondrá las sanciones de la siguiente manera.

- a) Amonestación verbal:
- b) Amonestación escrita
- c) Multas, que en ningún caso excederán el 10% de la remuneración diaria.
- d) Terminación del contrato de trabajo, mediante solicitud de visto bueno.

Falta grave a todas aquellas faltas que el presente Reglamento Interno y el Código del Trabajo, les dé aquella calidad.

Reincidencia se entenderá como, el cometimiento continuo de la misma falta leve, en un número mayor de tres veces y en un mismo período mensual de labor.

**Capítulo VII  
DE LOS PERMISOS**

Todo trabajador tendrá permiso bajo las siguientes instrucciones:

- a) Permiso por escrito por parte del jefe.
- b) Para abandonar las instalaciones presentar el permiso por escrito.
- c) Se deben calificar si los permisos son o no recuperables.
- d) En los casos de enfermedad, deberá presentarse el certificado médico.

CONTINUA →

**Capítulo VIII  
DERECHOS DE LOS TRABAJADORES**

- e) En los casos de calamidad doméstica tendrá licencia por tres días.
- f) Por maternidad, tendrá derecho a licencia por el tiempo de dos semanas anteriores al parto y diez semanas posteriores a él.
- g) Los permisos solicitados para asuntos personales, deben justificarse ante el jefe.

Todos los trabajadores gozarán de los siguientes derechos:

- a) A la estabilidad en el trabajo.
- b) Percibir por sus servicios las remuneraciones correspondientes.
- c) A ser promovido o ascendido cuando desempeñen con eficiencia.
- d) A tomar parte en los programas de adiestramiento y capacitación.
- e) Utilizar las licencias y permisos de acuerdo con lo prescrito en el reglamento interno.

**Capítulo IX  
DE LOS CONDUCTORES**

De los conductores:

- a) Desempeñar el servicio sin la influencia de bebidas alcohólicas, alucinógenos o sustancias estupefacientes y psicotrópicas.
- b) No faltar a su trabajo sin previo aviso y sin causa justificada, por más de veinticuatro horas.
- c) El retraso sin causa justa al servicio, cuando se repita por más de tres veces en el mes; y,
- d) La inobservancia de los reglamentos de tránsito y de los especiales de la empresa, legalmente aprobados, en lo que se refiere a evitar accidentes.

**Capítulo X  
DERECHOS DE LA EMPRESA**

A más de las facultades establecidas en el Código del Trabajo la empresa tendrá los siguientes derechos:

- a) Facultad para determinar la capacidad y la idoneidad de cualquier trabajador para el puesto.
- b) Programar las horas de trabajo, turnos y horarios de labor.

CONTINUA →

**Capítulo XI  
OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL  
EMPLEADOR**

- c) Aplicar e introducir métodos nuevos para mejorar el servicio o rendimiento de los trabajadores.
- d) Designar la función, labor o servicios y señalar a los trabajadores que han de desempeñar en los términos establecidos en los respectivos contratos de trabajo.

**Obligaciones:**

- a) Pagar las cantidades que correspondan al trabajador.
- b) Llevar un registro de trabajadores.
- c) Proporcionar los implementos de trabajo.
- d) Tratar a los trabajadores con consideración.
- e) Conferir el certificado relativo a su trabajo.
- f) Atender a los reclamos de los trabajadores, y
- g) Pagar a los trabajadores los beneficios legales oportunamente y dentro de los plazos establecidos en la Ley.

**Prohibiciones:**

- a) Insultar de palabra o agredir al trabajador.
- b) Realizar discrimenes respecto a religión, credo o culto.
- c) Retener la remuneración del trabajador a manera de sanción.
- d) Exigir aportes económicos o cuotas fuera de las autorizadas por la Ley.
- e) Obligarle a trabajar en días de descanso, cuando no ha habido la aceptación previa del trabajador.

Son también obligaciones de los trabajadores:

Deben cuidar las herramientas asignadas para estas actividades específicas, evitar sanciones por su mal uso.

Se debe tener el mayor cuidado en el ejercicio de sus actividades, buscando siempre su propia seguridad y la de sus compañeros.

**Capítulo XII  
DEL TALLER, MECANICOS,  
ENDEREZADORES, PINTORES Y  
LAVADO DE VEHICULOS**

CONTINUA →

**Capítulo XIII  
DISPOSICIONES GENERALES**

Es obligaciones de los funcionarios Automotores Continental S.A. velar por el cumplimiento del presente Reglamento Interno.

Las infracciones a esta reglamento y siempre que no estuviere contemplada otra sanción específica, el trabajador podrá ser multado hasta con un 10% de su remuneración diaria.

Lo que no esté expresamente prescrito en este reglamento, se aplicarán las normas del Código del Trabajo y demás normas conexas en lo que fueren pertinentes.

Los trabajadores presentarán sus servicios en los cargos en que han sido contratados dentro de cualquier lugar de la República.

La empresa podrá solicitar caución a los empleados que sean custodios o responsables de valores.

La Empresa se reserva el derecho de presentar modificaciones o reformas al presente Reglamento de acuerdo a la Ley.

Fuente: Automotores Continental

ESPACIO EN BLANCO

## CAPITULO II

### ANÁLISIS SITUACIONAL

#### **2.1. Análisis Interno**

En este capítulo se desarrollará el análisis interno de los principales procesos que realiza la empresa para su normal operación y funcionamiento, donde se describirán los procesos financieros de las compras locales del área de Tesorería y del área de Contabilidad.

##### **2.1.1. Descripción de los Procesos Financieros**

Los procesos financieros de la empresa son un tema muy importante, porque a través de ellos se maneja la liquidez, el control de los ingresos, los costos y gastos que deben realizarse para la generación de los beneficios económicos esperados. A continuación se describen los principales procesos de la empresa:

- **Elaboración del Presupuesto**

Con la información de todas las áreas de la empresa, el Gerente Financiero y el Jefe Financiero realizan el Presupuesto General de la Empresa, estimando en base al análisis de variables internas y externas, variables de tendencias, datos estadísticos de años anteriores y demás información relacionada, elaboran los presupuestos de ventas de vehículos, repuestos y servicios, de acuerdo a la realidad de la industria y del mercado,

y sus posibles efectos en las actividades operacionales de la empresa. Realizan los presupuestos de los Ingresos Operacionales y los Otros Ingresos, consideran los Gastos Operacionales y los Otros Gastos asociados a la operación, determinan los valores para inversión en activos o en otras actividades de la empresa y consideran las provisiones necesarias para que el presupuesto sea ejecutado de manera adecuada y que durante el período económico no existan variaciones significativas que afecten la operación normal de la empresa.

- **Elaboración de los Flujos de Caja**

Considera todas las entradas y salidas del efectivo, analiza la liquidez de la compañía y permite determinar si los ingresos y egresos van de acuerdo a lo presupuestado. Es parte importante dentro de los procesos financieros, porque permite conocer si se requiere recurrir a algún tipo de financiamiento o si existen excedentes que pueden ser colocados como inversión.

- **Obtención de Recursos o Colocación de Excedentes**

Al determinar mediante los Flujos de Caja que existen necesidades de financiamiento, el Gerente Financiero y el Jefe Financiero, deben buscar las alternativas de financiamiento mediante las cuales se pueda obtener recursos en condiciones apropiadas de la manera que más le convenga.

Por otro lado, cuando se determinan excedentes en la liquidez, el Gerente Financiero y el Jefe Financiero, buscan las mejores alternativas de inversión,

estas pueden ser para el corto o largo plazo, dependiendo de la capacidad financiera de la empresa en el momento de la inversión.

- **Análisis de la Información Financiera**

Es el proceso que permite determinar, mediante la información de los indicadores financieros, la posición económica de la empresa durante un determinado período, para conocer con solvencia si la empresa goza de una buena salud financiera o si requiere medidas de ajuste en una o varias de sus líneas de negocios.

#### **2.1.1.1. Área de Compras Locales**

Al ser Automotores Continental S.A. un concesionario autorizado General Motors del Ecuador S.A., y bajo los términos contractuales de la concesión, solo puede adquirir y comercializar productos de la marca CHEVROLET, por lo que las empresas General Motors del Ecuador S.A. y Omnibus BB Transportes S.A. son sus principales proveedores con alrededor del 92% de sus compras, el 8% restante se desglosa en otros proveedores de bienes y servicios.

- **Compras de Vehículos y Repuestos**

Se realizan las adquisiciones a las empresas General Motors del Ecuador S.A. y Omnibus BB Transportes S.A., quienes son los proveedores de todos los vehículos y repuestos de la marca CHEVROLET. En base a los acuerdos

y convenios establecidos en la concesión, el stock de vehículos y repuestos son calculados en función de la demanda del mercado y de los cupos y presupuestos que tienen establecidos todos los Dealers General Motors del Ecuador S.A. a nivel nacional. Los pagos de vehículos se los realiza de la siguiente manera: i) vehículo vendido, vehículo pagado, ii) vehículo que permanece en stock por un tiempo mayor a 30 días, será pagado independientemente de si ha sido vendido o no. Los pagos de repuestos se los hace de manera quincenal.

- **Compras a Otros Proveedores**

Corresponde a compras realizadas a otros Concesionarios y a otros Proveedores que suministran bienes (repuestos), los cuales no existen en los inventarios de la marca al momento del requerimiento, También se realizan compras de servicios complementarios a las actividades propias de la empresa, a personas naturales o jurídicas.

- **Política de Pagos a Proveedores**

La política de pagos a proveedores establece los siguientes requerimientos para su proceso de pago:

- Comprobantes de ventas, facturas, recibos de pagos y demás documentos autorizados, deben estar ingresados al sistema.

- Cumplir con los requisitos del Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención.
- Contar con los niveles de aprobación correspondientes para los tipos de transacciones.
- Los pagos se realizan dentro de un período de 45 días calendario y se los realiza a través del sistema financiero, con transferencias bancarias y emisión cheques de gerencia del Banco Bolivariano.

#### **2.1.1.2 Área de Tesorería**

Es la responsable del manejo de la liquidez inmediata, su distribución y colocación, en función de los requerimientos de la empresa, para el cumplimiento de sus obligaciones con los proveedores y empleados.

- **Emisión de transferencias interbancarias**

De acuerdo a las necesidades de la empresa, realiza las transferencias interbancarias mediante cargas electrónicas a través de los portales de los principales bancos donde ésta mantiene sus cuentas, distribuyendo el efectivo para el cumplimiento de las obligaciones pendientes.

- **Emisión de cheques**

Para el pago de las obligaciones y demás gastos y costos que no se pueden realizar por transferencias, esta área es la encargada de emitir los cheques, verificando que se cumpla con las políticas de la empresa.

### **2.1.1.3. Área de Contabilidad**

- **Política Contable**

La política contable se basa en las normativas legales vigentes ya que Automotores Continental S.A. es una empresa que pertenece al segundo grupo que se encuentra obligado a adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera, de acuerdo a la Resolución No. 08.G.DSC.10 del 20 de noviembre de 2008, emitida por la Superintendencia de Compañías, la que en su parte pertinente expresa:

“Artículo primero: Establecer el siguiente cronograma de aplicación obligatoria de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF´s” por parte de las compañías y entes sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías:

- 2) Aplicarán a partir del 1 de enero del 2011; las compañías que tengan activos totales iguales o superiores a USD \$ 4.000.000,00 al 31 de diciembre del 2007; las compañías Holding o tenedoras de acciones, que voluntariamente hubieren conformado grupos empresariales; las compañías de economía mixta y las que bajo la forma jurídica de sociedad constituya el Estado, entidades del Sector Público; las sucursales de compañías u otras empresas extranjeras estatales, paraestatales, privadas o mixtas, organizadas como personas jurídicas

y las asociaciones que estas formen y que ejerzan sus actividades en el Ecuador.

Se establece el año 2010 como período de transición; para tal efecto, este grupo de compañías y entidades deberán elaborar y presentar sus estados financieros comparativos con observancia en las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF´s” a partir del ejercicio económico del año 2010.”

Los procesos de contabilidad reconocen los siguientes grupos de cuentas:

- **Activo**

- a) Recurso controlado por la empresa
- b) Resultado de hechos pasados
- c) Que genera beneficios económicos futuros

- **Pasivo**

- a) Es una obligación presente
- b) Resultado de hechos pasados
- c) Constituye un desprendimiento de recursos económicos

- **Ingresos**

- a) Son los incrementos de los beneficios económicos
- b) El ingreso deriva en un aumento del activo; disminuye el pasivo; y, aumenta el patrimonio pero sin necesidad de aportes

c) El ingreso es cuantificable

- **Gastos**

Son los decrementos de los beneficios económicos, los gastos derivan en: decremento del activo, disminuye el patrimonio, aumenta el pasivo.

- **Patrimonio**

Es la diferencia entre activo y pasivo (activo – pasivo), conocido también como Activo Neto.

- **Estados Financieros**

Los estados financieros son preparados bajo los conceptos de NIIF´s y son los siguientes:

- a) Estado de situación financiera
- b) Estado de resultados
- c) Estado de resultados integrales
- d) Estado de flujos de efectivo
- e) Estado de cambios en el patrimonio neto
- f) Podríamos incluir las notas a los estados y las políticas

### **2.1.2. Descripción de los Procesos Administrativos**

Los procesos administrativos son los que permiten que una empresa ejecute sus actividades de manera normal y le permite cumplir con su metas, objetivos y políticas. En este sentido, se realiza el análisis de los procesos

administrativos del Área de Ventas, Servicio al Cliente y el Despacho de los Inventarios.

### **2.1.2.1 Área de Ventas**

Como en toda empresa comercial, el área de Ventas se constituye en el motor donde se generan los principales ingresos de la empresa, por lo cual se analizan las principales líneas de negocio:

- **Venta de vehículos**

De acuerdo a la demanda del mercado y al stock existente se realizan las ventas de vehículos tanto livianos como pesados, para lo cual se realiza el seguimiento de los clientes que han solicitado cotización de los vehículos a través de los diferentes canales. Una vez determinado el interés por la adquisición del vehículo, se definen los términos de la negociación y las formas de financiamiento, hasta el cierre de la venta.

- **Venta de Repuestos**

Se atiende a todos los clientes que requieren repuestos para vehículos de la marca CHEVROLET, pero debido a la gran competencia que representan los repuestos alternativos, General Motors del Ecuador S.A. establece garantías para los repuestos originales, por lo que los clientes de autos menores a 2 años de existencia prefieren comprar nuestros repuestos.

- **Venta de Servicios**

Es el área que genera ventas en el servicio Postventa, donde se da el mantenimiento a los vehículos recibidos en los talleres de la empresa; esto se lo realiza de acuerdo a los planes de mantenimiento que la marca establece para cada uno de los modelos.

### **2.1.2.2 Área de Servicio al Cliente**

Es el área de la empresa que se ocupa de satisfacer las necesidades de los clientes. Se encarga de solucionar todos los problemas y dudas que tengan nuestros clientes en temas relacionados con sus vehículos, para lo cual se cuenta con una base de administración de clientes CRM y un Call Center que realiza un seguimiento pormenorizado de la satisfacción obtenida por los clientes en las visitas a nuestras instalaciones.

### **2.1.2.3 Área de Despacho e Inventarios**

Es el área encargada de coordinar la logística, tanto la recepción de los autos nuevos y repuestos por parte de General Motor S.A. y Omnibus BB Transportes S.A., como para su distribución a las diferentes áreas y agencias de destino de los inventarios.

La recepción de los vehículos se la hace de manera minuciosa y detallada, con el fin de que no existan vehículos que ingresen con “novedades” desde la planta. Para ello se realiza una pre inspección de todos los aspectos

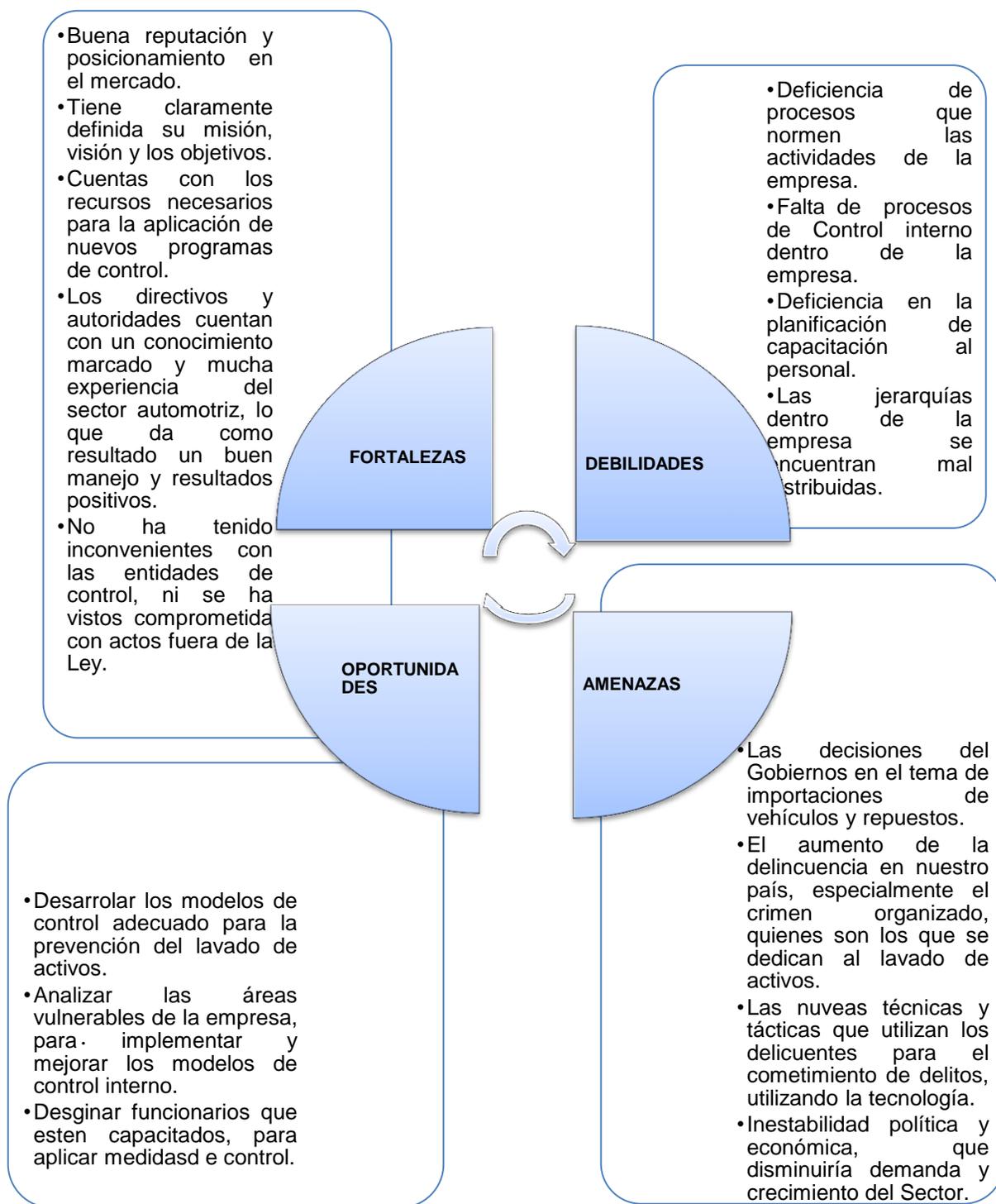
importantes del vehículo, a través de un Chec kList elaborado por la empresa.

En el tema de los repuestos, se realiza la recepción de acuerdo a las órdenes o los pedidos realizados a la marca, se verifica que estos hayan llegado en buen estado, sin daños que afecten la integridad del repuesto, luego de lo cual se realiza la distribución a todas las agencias de la empresa a nivel nacional.

ESPACIO EN BLANCO

**2.1.3. Análisis FODA.-** El cuadro 2.1 presenta el Análisis FODA de Automotores Continental S.A.

**CUADRO No. 2  
ANALISIS FODA**



## **2.2. Análisis Externo**

### **2.2.1. Influencias Macroeconómicas**

Las influencias macroeconómicas son los factores que afectan de manera general a todos los sectores de la economía del país, en los aspectos político, económico, social, tecnológico y legal. En este sentido, se realiza un análisis de la influencia de estos factores en la industria automotriz del país.

#### **2.2.1.1 Factor Político**

El poder político del país está compuesto principalmente por el Ejecutivo y el Legislativo. La Constitución de 2008 vigente, se compone de leyes que se instrumentan a través de oficinas gubernamentales y grupos de presión, los cuales influyen y limitan a diversas organizaciones e individuos de la sociedad. En la actualidad y debido al manejo político de nuestro país, la inversión pública se ha incrementado en los últimos años del 2% del PIB (856 millones de dólares) en el 2006, al 8% del PIB (5.243 millones de dólares) hasta finales del año 2011, lo que equivale a un incremento de 5.5 veces en relación al año de inicio de este Gobierno.

Estas inversiones según el titular de la SENPLADES, se destinan principalmente a las “inversiones que generen una alta capacidad productiva, que encadenen el empleo, que logren políticas activas de sustitución de importaciones o que generen políticas conducentes a utilización de mejor manera de bienes y capacidades productivas”.

Se estimada que la inversión pública en el año 2012, ascenderá a unos 6.000 millones, y en su 90% estará destinada a proyectos de infraestructura productiva y a generación de capacidades humanas como educación, salud, ciencia y tecnología, lo que significa un cambio en las prioridades de inversión no solo en los montos sino en su destino. Hasta junio de 2012 se había ejecutado alrededor del 50% del presupuesto del ese año, lo que también es considerado como positivo por este Gobierno.

#### **2.2.1.2 Factor Económico**

En el sector económico los mercados al igual que la gente, necesitan poder de compra que debe estar disponible, lo cual depende obviamente del ingreso, los precios del mercado, los descuentos, la deuda y la disponibilidad de crédito. Como resultado de la estabilidad económica, en el año 2011 la industria automotriz alcanzó un record de ventas de 139.230 unidades, siendo la mayor cifra alcanzada en la historia de la industria, como consecuencia del aumento en la disponibilidad de crédito, elevado gasto e inversión pública.

En el Cuadro 3 se presentan algunos datos comparativos de ventas de la industria automotriz de los años 2010 y 2011.

## Cuadro No. 3

## COMPARATIVO DE VENTAS AÑO 2010 VERSUS AÑO 2011

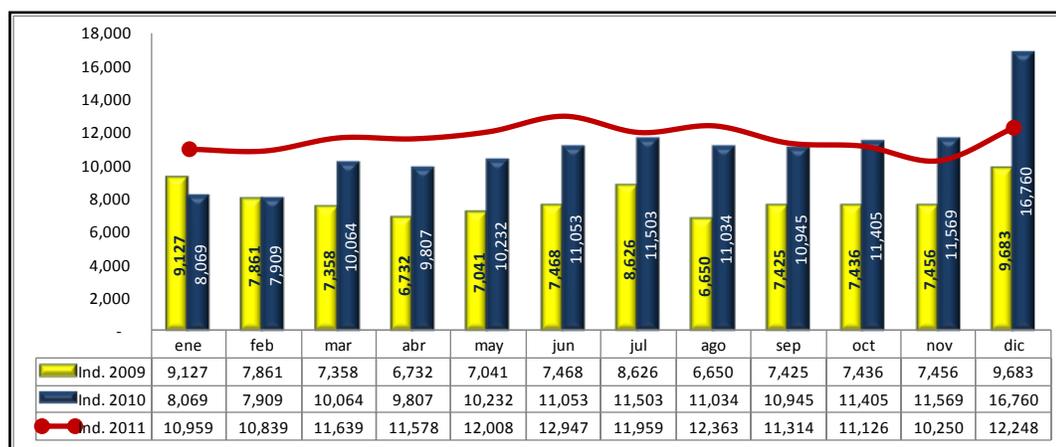
|           | Ene-Dic 2010 | Ene-Dic 2011 | Var%   |
|-----------|--------------|--------------|--------|
| Industria | 130,350      | 139,230      | 6.81%  |
| GM Retail | 53,429       | 59,191       | 10.78% |
| Share     | 40.99%       | 42.51%       | 1.52%  |

Fuente: Automotores Continental S.A.

El volumen de ventas mensual desde el año 2009 hasta el 2011, ha tenido el siguiente comportamiento mensual, el mismo que se presenta en el cuadro 4.

## Cuadro No. 4

## COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA VENTA DE AUTOS A NIVEL NACIONAL DESDE EL AÑO 2009 HASTA EL AÑO 2011



Fuente: Automotores Continental S.A.

### **2.2.1.3 Factor Social**

La sociedad en la cual se desenvuelve la gente, da forma a sus creencias, valores, normas y estilo de vida. La conducta del consumidor está influenciada también por factores sociales como son los grupos de referencia, la familia, y la condición social.

Entre las principales variables del factor social tenemos:

- Índices de inmigración y emigración
- Estilos de vida
- Hábitos de compra
- Actitud hacia el ahorro
- Roles de género
- Actitud hacia la inversión
- Nivel promedio de educación
- Cambios demográficos por raza, edad, sexo y nivel de riqueza

### **2.2.1.4 Factor Tecnológico**

El avance de la ciencia, los cambios y descubrimientos tecnológicos tienen un efecto importante en las organizaciones. Actualmente se trabaja en una cantidad impresionante de nuevas tecnologías que revolucionan nuestros productos y procesos de producción, crean nuevos mercados y oportunidades de comercialización; por esto es uno de los factores más

sobresalientes que actualmente determinan el destino de las empresas. Cuando hablamos de tecnología nos referimos al uso de técnicas que involucran la aplicación de nuevos avances de la ciencia pura, es decir, el conocimiento científico del medio ambiente del hombre y sus propiedades, lo cual requiere de la inversión de grandes cantidades de capital. Sin embargo, aún las empresas que ostentan un liderazgo tecnológico, no pueden ignorar la posibilidad del cambio tecnológico ni suponer que no se pueda copiar una ventaja tecnológica.

#### **2.2.1.5 Factor Legal**

Constituye el Marco Legal, en el que las empresas basan sus actividades económicas, entre las principales leyes que se deben considerar están:

- 1. Constitución de la República del Ecuador.-** Establece las normas fundamentales que amparan los derechos y libertades, organizan el Estado y las instituciones democráticas e impulsan el desarrollo económico y social.
- 2. Código de Comercio.-** Establece las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.
- 3. Ley de Compañías.-** Es el campo de la ley respecto a negocios y a otras organizaciones. Esto incluye corporaciones, sociedades y otras

asociaciones que continúan generalmente una cierta forma de actividad económica o caritativa. (Seguros, 2014)

4. **Código del Trabajo.-** “(...) regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. (...)” (Laborales, 2014)
5. **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.-** Regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. (Internas, 2014)
6. **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.-** “(...) El objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes. (...)”
7. **Ley para la Promoción de la Inversión y la Participación Ciudadana.-**  
El objeto de esta ley es promover la inversión e incentivar la participación ciudadana en las grandes decisiones y proyectos que en el campo económico alienta el Estado.
8. **Ley Orgánica de Aduanas.-** “(...) regula las relaciones jurídicas entre el Estado y las personas que operan en el tráfico internacional de

mercancías dentro del territorio aduanero. Mercancías son los bienes corporales muebles de cualquier clase. (...).”

### **9. Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y Reglamento a la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos**

Define los lineamientos generales para evitar el lavado de activos en el país. Constituye la base legal para el desarrollo de las políticas internas de este tema en Automotores Continental S.A.

#### **2.2.2. Influencias Microeconómicas**

Son las variables que afectan de manera particular a las operaciones de la empresa. Se consideran las siguientes:

##### **2.2.2.1. Cliente**

Está formado tanto por los consumidores actuales como por los que potencialmente podrían serlo, demandando los productos o servicios del mercado competidor o del propio. El estudio del mercado consumidor (determinación de la demanda) es al que generalmente se le dedica mayor tiempo y al cual se asignan mayores recursos. Esto se debe a que las variables de este mercado tienen influencia directa sobre los ingresos de las empresas.

El mercado consumidor puede ser analizado desde diferentes puntos de vista y extenderse ampliamente según sus características, perfiles, lugares de compra y otros factores, sin embargo, muchos autores coinciden en la siguiente clasificación según la actitud de compra:

- **Razonamiento.-** El consumidor analiza la compra midiendo costos y beneficios de manera racional. Hace una comparación entre las opciones y opta por la que le resulta más conveniente. Este tipo de compra es común en empresas cuando deben evaluar una compra de bienes de capital, intermedios o servicios. Por ejemplo, la compra de maquinaria para su instalación en una planta, la elección de un determinado proveedor de insumos para la fabricación, etc. El trabajar en un mercado de demanda racional simplifica las estimaciones de demanda.
- **Hábito.-** Es el caso en el cual el consumidor compra por costumbre. Este tipo de consumidores se presentan cuando se da gran valor a la marca, por ejemplo la avena. Los consumidores asocian este producto unívocamente con la marca Quaker. En el año 1990, Nestlé intentó incursionar en este mercado, sin embargo, a pesar de los enormes esfuerzos publicitarios, no pudo romper con la asociación producto-marca. En estos casos la estimación de la demanda es más compleja ya que no es fácil determinar el esfuerzo a realizar para romper el hábito del consumidor.

- **Impulso.-** En este tipo de compra el cliente se puede encontrar frente a un producto de necesidad primaria o secundaria, pero solamente se tendrá una intención de compra si se logra llamar su atención. En este caso, no siempre el beneficio del producto o servicio es el factor decisorio, sino la forma como la oferta es “comunicada” al potencial cliente. Se debe tener en cuenta el packaging (colores, forma, tipografía, etc.), la manera de exponerlo, como circulan los potenciales compradores y todo tipo de variable que afecte la accesibilidad al producto o servicio.

#### **2.2.2.2. Proveedor**

Es el conjunto de empresas y personas que proporcionan los insumos que la compañía y sus competidores necesitan para producir bienes y servicios.

El mercado proveedor, como todos los mercados, es dinámico. Su equilibrio puede ser modificado debido al ingreso de una nueva empresa compradora. Por ejemplo, un aumento en la cantidad de insumos demandados puede generar un aumento del precio de los mismos. Esto provocará una disminución en los márgenes de las empresas y en sus rentabilidades. Muchas compañías prefieren comprar de múltiples fuentes para evitar una gran dependencia de un solo proveedor que pudiera elevar precios arbitrariamente o limitar el abastecimiento.

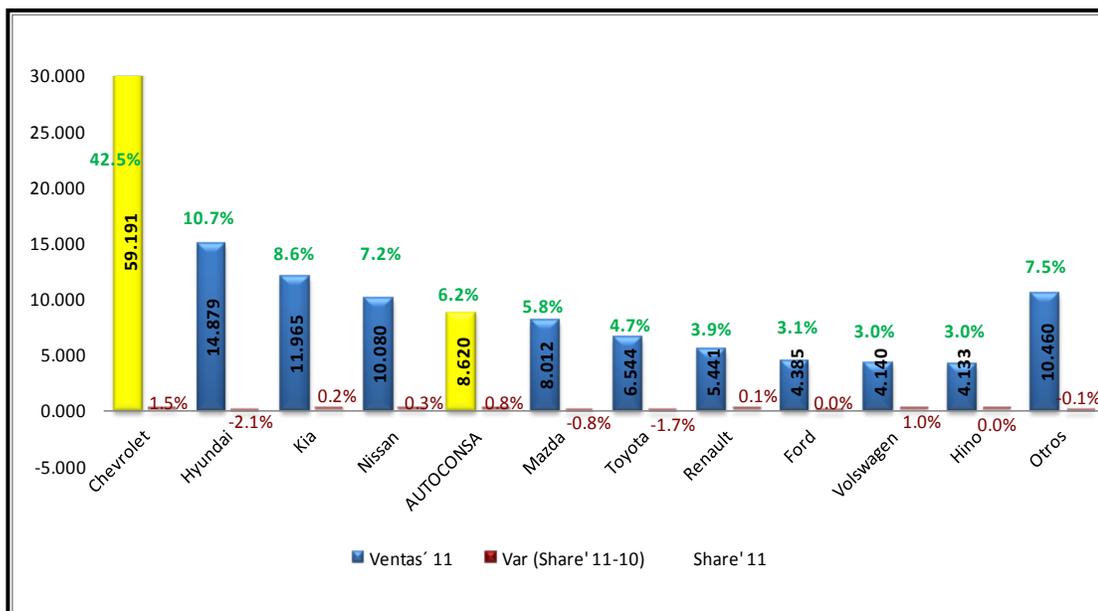
Debe quedar claro que el estudio de los precios y las cantidades ofertadas por los proveedores se deben analizar, no sólo en la situación actual, sino en todo su contexto.

Para nuestro análisis consideramos al principal proveedor que es General Motors del Ecuador S.A. que con su marca Chevrolet sigue liderando el ranking de marcas con una participación del 42.5%, le siguen Hyundai con 10.7%, Kia 8.6%, Nissan 7.2% y el resto por otras marcas. Si integraríamos a Automotores Continental S.A. con este ranking, seríamos la quinta marca del país con 8.620 unidades, con ventas superiores a Mazda, Renault, Toyota, Hino, Ford, etc. Como se muestra en el cuadro 5.

ESPACIO EN BLANCO

## Cuadro No. 5

## RANKING DE VENTAS POR MARCAS AÑO 2011



Fuente: Automotores Continental S.A.

### 2.2.2.3 Competencia

Automotores Continental S.A. fue el concesionario General Motors del Ecuador S.A. número uno en el año 2011, con 8.620 unidades vendidas y con una participación de mercado de GM del 14.6%, estableciendo una diferencia de 2.579 unidades con el segundo, Metrocar, que tiene una participación del 10.2%. En los siguientes lugares aparecen Anglo Automotriz con 8.7%, ASSA con el 7.9%, Mirasol con el 7.4%, etc. (Cuadro No. 6).

## Cuadro No. 6

## COMPARATIVA DE VENTAS POR CONCESIONARIOS CHEVEROLET

2010-2011

|                            | Ventas        | %             | Ventas        | %             | Ranking  |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------|
|                            | 2011          | Parti.        | 2010          | Parti.        |          |
| <b>AUTOCONSA (UIO/GYE)</b> | <b>8,620</b>  | <b>14.6%</b>  | <b>7,081</b>  | <b>14.0%</b>  | <b>1</b> |
| METROCAR                   | 6,041         | 10.2%         | 5,276         | 10.4%         | 2        |
| ANGLO AUTOMOTRIZ           | 5,166         | 8.7%          | 4,136         | 8.2%          | 4        |
| ASSA                       | 4,691         | 7.9%          | 4,766         | 9.4%          | 3        |
| MIRASOL                    | 4,367         | 7.4%          | 3,733         | 7.4%          | 5        |
| PROAUTO                    | 3,981         | 6.7%          | 3,716         | 7.3%          | 6        |
| E MAULME                   | 3,722         | 6.3%          | 3,567         | 7.0%          | 8        |
| AUTOLASA                   | 3,585         | 6.1%          | 3,412         | 6.7%          | 7        |
| IMBAUTO                    | 3,348         | 5.7%          | 2,940         | 5.8%          | 10       |
| VALLEJO ARAUJO (UIO/GYE)   | 3,286         | 5.6%          | 3,001         | 5.9%          | 9        |
| LAVCA                      | 2,783         | 4.7%          | 2,563         | 5.1%          | 11       |
| INDUAUTO                   | 2,255         | 3.8%          | 2,310         | 4.6%          | 12       |
| AUTOLANDIA                 | 2,061         | 3.5%          | 2,013         | 4.0%          | 13       |
| ECUA AUTO                  | 1,717         | 2.9%          | 1,588         | 3.1%          | 14       |
| CENTRALCAR                 | 957           | 1.6%          | 575           | 1.1%          | 15       |
| <b>TOTAL</b>               | <b>59,191</b> | <b>100.0%</b> | <b>50,677</b> | <b>100.0%</b> |          |

Fuente: Automotores Continental S.A.

#### **2.2.2.4 Precios**

- **Fijación de precios basada en el costo**

Este enfoque fija un precio de venta tomando el costo total del producto, incluyendo la producción y el marketing, además de una asignación de algún tipo para cubrir gastos generales, y una cifra para un margen probable o esperado. Su desventaja es que el cálculo del costo se basa en un nivel predeterminado de la demanda y de la producción; como estos fluctúan, también lo hace el costo del producto. Además, ignora factores de mercado como la demanda y las acciones de los competidores.

- **Fijación de precios del mercado basada en la demanda**

El propósito de este enfoque es explorar el efecto que los diferentes precios pueden tener sobre la demanda. Si la demanda de un producto es una función de su precio, ésta debería ser un factor determinante en la decisión. La desventaja es la dificultad de estimar el efecto de las variaciones de precio sobre la demanda. Un modo fácil de establecer la elasticidad de precio, es examinar los comportamientos históricos de productos similares en un número de diferentes niveles de precios.

- **Fijación de precios basada en la competencia**

Este método implica considerar los precios establecidos por los competidores en la plaza comercial y luego decidir si establecer los precios por encima de los productos de los competidores, por debajo, o al

mismo nivel. En la mayoría de los mercados, la connivencia entre competidores para fijar precios es ilegal. La legislación puede también regular los precios en áreas especiales.

- **Fijación de precios basada en el mercado**

Este método basa el precio en el valor que se considera que el producto le ofrece al comprador, que puede ser el resultado de lo siguiente:

- a) El valor por el dinero influenciado por todos los aspectos de una organización y su producto o servicio.
- b) La imagen afectada por la categoría (con el apoyo de los líderes de opinión, la exclusividad o la promoción).
- c) La reflexión sobre los segmentos diferentes y particulares del mercado que ponen valores diferentes sobre el comportamiento de un producto.
- d) Las barreras de precio visibles en los diferentes segmentos.

ESPACIO EN BLANCO

## CAPÍTULO III

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### 3.1. Misión

La misión es el propósito general con el que se crea la empresa, es su razón de ser.

“Somos un concesionario General Motors del Ecuador S.A. (G.M.) comprometido en entregar productos y servicios de calidad al Cliente, lo que se traduce en niveles crecientes de venta y rentabilidad”

#### 3.2. Visión

La visión es lo que la empresa quiere crear, a donde quiere llegar, se manifiesta como la imagen futura de la empresa o la posición que pretende alcanzar.

“Ser Líderes en el Ecuador en la Venta y Servicio de la Marca Chevrolet a través de la Innovación, el Cumplimiento con el Cliente y el Desarrollo y Bienestar de Nuestra Gente”.

#### 3.3. Objetivos y Metas de las Áreas

Se definen a los objetivos como los logros que pretendemos alcanzar en un plazo determinado y deben ser medibles y cuantificables. Las metas son

los objetivos a corto plazo y generalmente se alinean con los objetivos generales.

A continuación en el cuadro 3.1 se presentan los principales objetivos de la empresa, sintetizados dentro de cada una de las áreas y líneas de negocios:

**Cuadro No. 7**

**OBJETIVOS DE AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A**

| ÁREAS               | OBJETIVOS  | METAS   |
|---------------------|--|---|
| <b>CONTABILIDAD</b> | Presentar y elaborar los estados financieros de acuerdo a las normas que están integradas por 8 NIIF's (IFRS) y 32 NIC (IAS).<br>Mejora de actividades contables.  | Entregar los estados financieros a los 5 días del mes siguiente.<br>Lograr que el 95% de proveedores tenga su pago a través de transferencia interbancaria. |
|                     | Sistematizar el pago de impuestos (Anexo Transaccional- Declaración de Impuestos).   | Tiempo de proceso 3 días<br>Conciliaciones bancarias con 1 de diferencia.   |
|                     | Conciliaciones bancarias automáticas (Cheques Girados y Depósitos vs. Estado de Cuenta.  |   |
| <b>FINANCIERA</b>   | Crear procesos y sistemas que permitan marcar una ventaja competitiva, que se traduzca en atender eficientemente a nuestros clientes internos y externos y dotar de mejor información para tomar decisiones: | Disminuir el crédito directo al 15% de las ventas.<br>Aumentar 20% la participación en las ventas de livianos de bancos y financieras:                      |
|                     | Encontrar fuentes de financiamiento externo para remplazar al crédito directo de corto plazo: Tarjetas de  | Disminuir el indicador de morosidad del 9% al 6%  |

CONTINUAR →

| ÁREAS            | OBJETIVOS  | METAS   |
|------------------|--|---|
| <b>SERVICIOS</b> | Crédito, Financieras y Bancos.   | Buscar que el volumen de financiamiento sea del 30% del total de ventas   |
|                  | Vender la cartera generada como crédito directo con o sin recurso con la mayor rapidez y rentabilidad posible.<br>Ser reconocidos por nuestros clientes como el Centro de Servicios Número Uno del país.                         | Bajar la tasa de descuento al 2% de la tasa de interés efectivo.<br><br>Fidelizar a los clientes en un 20% en relación al año 2011.   |
| <b>REPUESTOS</b> | Incrementar el número de pasos por taller.   | Incrementar de 5400 a 5800 vehículos por mes en el año 2011, a 5800, un 7% aproximadamente.   |
|                  | Reducir en número de reclamos y reprocesos.  | Bajar el 3% de reclamos al 1.7% reclamos y reprocesos.  |
| <b>MARKETING</b> | Incrementar el volumen de ventas   | Aumento de ventas (2% de crecimiento en participación vs 2011)  |
|                  | Identificar actividades de valor y eliminar desperdicios en la logística, atención y facturación.<br><br>Centralización de compras en una bodega en Quito y una en Guayaquil, clasificación pull de partes.                      | Mantener solo dos Bodegas Centrales, para la distribución de repuestos a nivel nacional, mejorando el tiempo de respuesta de 1 día promedio actual entre bodegas a 4 horas. |
|                  | Posicionar la marca Automotores Continental S.A. como la de mayor reconocimiento dentro los Concesionarios GENERAL MOTORS DEL ECUADOR S.A.   | El gasto causado en el año 2011 es excesivo (US\$ 80 por mes) En el año 2012 no debemos ir más allá del 0.15% de las ventas o de US\$ 40 M. a US\$ 45 M. por mes.           |
|                  | El gasto de publicidad y Marketing debe ir relacionado con la estratégica de la compañía: Fidelizar y Causar lealtad en nuestros clientes bajo la premisa. "Es más costoso atraer a un cliente nuevo que el retener a un cliente |   |

CONTINUA →

| ÁREAS                   | OBJETIVOS  | METAS  |
|-------------------------|--|--|
| <b>RECURSOS HUMANOS</b> | existente”.  |  |
|                         | Optimizar la productividad del recurso humano mediante la aplicación de adecuadas políticas de selección de personal, capacitación, administración salarial, y bienestar de todos los empleados, creando estrategias y mecanismos que disminuyan la rotación de personal, garantizándole un ambiente laboral sano. | Disminuir el índice de rotación de personal del 8% al 3% anual.<br><br>Disminuir al 0% las multas o sanciones, por faltas o incumplimientos con las entidades de control.<br><br>Compras a GM para alcanzar el incentivo 2%.     |
| <b>ACCESORIOS</b>       | Ser líderes en la venta de accesorios Chevrolet a nivel nacional.  |  |
|                         | Buscar los fabricantes e importadores y distribuidores con los mejores precios competitivos, calidad y garantía de accesorios, furgones y buses.   | Seguimiento a política comercial de GM sin perder de vista la demanda. (PULL) y Actualización del 100% proveedores de genéricos dentro de los estándares de calidad y garantía. Diseñar Política de calificación de proveedores. |
| <b>VENTAS</b>           | Consolidar el liderazgo nacional como concesionario Chevrolet conquistar clientes nuevos y fidelizar los actuales.   | Alcanzar 7% de participación de la Industria Automotriz y el 15% dentro de la participación de los Concesionarios GM.  |

Fuente: Automotores Continental

### 3.4. Políticas

Son las directrices de la empresa que guían las acciones que se van a tomar, para la consecución de los objetivos y metas, a continuación el cuadro 3.2 presenta las Políticas.

### Las Políticas de Automotores Continental S.A., son:

|       |  |
|-------|--|
| I.    | Políticas generales de la Compañía <b>Compromiso del Gerente General y Gerentes de área de Concesionarios, para alcanzar los Objetivos Generales planteados</b>  |
| II.   | <b>Lograr la total lealtad de nuestros clientes. “Crear Clientes para toda la Vida”</b>  |
| III.  | <b>Hacer de la Calidad un estilo de vida.</b>  |
| IV.   | <b>Optimizar los procesos para mejorar el desempeño y resultados.</b>  |
| V.    | <b>Lograr un liderazgo estratégico comprometido y orientado hacia el cliente.</b>  |
| VI.   | <b>Incorporar prácticas de servicio enfocadas en la satisfacción y entusiasmo de los clientes internos y externos</b>  |
| VII.  | <b>Liderar el mercado ecuatoriano con productos, servicios y valores agregados que excedan las expectativas de los clientes</b>  |
| VIII. | <b>Promover el cambio y desarrollo de la cultura de Calidad en la organización y en toda la cadena de suministro, enfocados a lograr el entusiasmo de los clientes y ser reconocidos como los mejores en productos y servicios</b> |

### 3.5. Estrategias

Las estrategias se refieren a los planes de acción con los cuales se va a conseguir el cumplimiento de los objetivos.

#### Planes estratégicos, resumidos por Área.

| ÁREAS        | ESTRATEGIA   |
|--------------|--|
| CONTABILIDAD | Asignación de gastos indirectos con base en actividades, para obtener información gerencial mejorada, sobre la rentabilidad de cada línea de negocios. •Generar modelos mejorados de presupuesto y de precios. |
| FINANCIERA   | La planificación y cumplimiento de los presupuestos en todas las áreas de la empresa, buscando obtener los mejores rendimientos desde el punto financiero.   |

CONTINUA →

|                  |   |
|------------------|---|
| SERVICIOS        | Buscar la fidelización y retorno de los clientes con vehículos con más 25 mil kilómetros, quienes representan el menor mercado objetivo de la empresa, realizar campañas para el retorno de estos clientes.   |
| RESPUESTOS       | Creación de Call Center, para la atención de clientes. Mejorar control de rotación de inventario, para evitar el aumento de repuestos obsoletos. Desarrollo del Programa Bodegas sin Accidentes.  |
| MARKETING        | Mejorar la penetración de la Marca Automotores Continental, con volanteos frecuentes, campañas de radio difusión. Cautivar nuevos mercados, basado en la confianza a la marca GM y la presencia de Automotores Continental S.A. por más 35 años en el mercado.  |
| RECURSOS HUMANOS | Inclusión de discapacitados. Optimizar el uso del tiempo y de recursos disminuyendo tareas operativas de nómina Capacitar internamente, aprovechando experiencia y formación de personal. (enseñar es aprender) Cubrir a la empresa de eventuales riesgos de tipo legal en el ámbito laboral. Contratación de personal de acuerdo a ley. Redefinir bandas salariales de la empresa. |
| ACCESORIOS       | Iniciar campañas de accesorios de la marca, como repuestos ORIGINALES, que cuenta con el respaldo de la Marca del Concesionario. Buscar nuevas estrategias de ventas a través de combos de productos, para los diferentes modelos de vehículos.   |
| VENTAS           | Plan de profesionalización de los vendedores. Consolidar y actualizar el programa de prospección de clientes. Crear el departamento de Logística de Vehículos Nuevos. Consolidar el área F&I, dentro del departamento de vehículos.   |

### 3.6. Principios y Valores

Los Principios y Valores son normas de conducta y comportamiento del ser humano, considerados como cualidades que le permiten desenvolverse

en cualquier tiempo y lugar. Basados en estos decidimos cómo actuar ante las diferentes situaciones que se presentan en la vida.

### 3.6.1. Principios

Un principio es considerado como un juicio práctico que deriva en la aceptación de un valor, algunos autores los consideran como normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta de los integrantes de un grupo humano. También son considerados como el marco dentro del que se definen las características del comportamiento humano.

## CUADRO No. 8

### PRINCIPIOS DE AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>RESPECTO</b>   | Principio fundamental para el desarrollo de cualquier actividad, "En toda acción e intención, en todo fin y en todo medio, trata siempre a cada uno - a ti mismo y a los demás- con el respeto que le corresponde por su dignidad y valor como persona" |
| <b>CAPACIDAD</b>  | Capacidad técnica y profesional para llevar a cabo los trabajos encomendados.   |
| <b>HONESTIDAD</b> | Desempeño de las actividades las cuales sean intachables.   |
| <b>ECONOMIA</b>   | Las funciones a realizarse deben realizarse con la optimización de los recursos, obteniendo los beneficios económicos esperados.  |
| <b>EFICIENCIA</b> | Este principio se fundamenta en velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos.                    |
| <b>EFICACIA</b>   | El principio de eficacia ayuda a que el grado de consecución e impacto de los resultados de una organización en relación con las  |

metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa.

Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Fuente: Automotores Continental

### 3.6.2. Valores

Automotores Continental S.A. basa sus Valores Corporativos en los siguientes conceptos, los mismos que se detallan en el cuadro 3.3.

#### CUADRO No. 9

##### VALORES DE AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A

|                  |   |
|------------------|---|
| INTEGRIDAD       | Nuestros actos dentro y fuera de la empresa se basan en principios y ética profesional, nosotros decimos lo que creemos y hacemos lo que decimos.   |
| AUTOGESTIÓN      | Respondemos a los requerimientos de nuestros clientes individualmente o como equipo basados en nuestra preparación, conocimiento y facultades.  |
| INNOVACIÓN       | Nosotros desafiamos el pensamiento tradicional, exploramos nuevas tecnologías e implementamos nuevas ideas.   |
| PROFESIONALISMO  | Creemos que todo miembro de la organización podrá progresar en la medida que actúe, se capacite y se esfuerce orientando siempre su esfuerzo hacia su crecimiento personal, profesional y al Servicio al Cliente. |
| SENTIDO NACIONAL | Buscamos hacer nuestro trabajo aumentando permanentemente la productividad y cumpliendo nuestras obligaciones como ciudadanos.  |

Fuente: Automotores Continental

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA DEL PLAN DE CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

#### MARCO TEÓRICO

##### 4.1. Diagnóstico inicial sobre la situación actual de la compañía frente a los requerimientos de la UAF, para la prevención del lavado de activos.

Quando en el 21 de octubre del año 2011, mediante Oficio Circular No. SC.DSC-DPLAyCR-Q-11-007.26962 de la Superintendencia de Compañías, ente regulador de la Compañía Automotores Continental S.A. notifica que **“las personas naturales y jurídicas que se dediquen en forma habitual a la comercialización de vehículos, embarcaciones, naves y aeronaves son Sujetos Obligados a Informar a la Unidad de Análisis Financiero (UAF), a través de la entrega de los reportes”** de acuerdo a la normativa vigente, la Compañía **NO** contaba con ninguna Política, Manual o Procedimiento que le permitiera evitar ser utilizada por el crimen organizado para el cometimiento del Delito de Lavado de Activos, a partir de esa fecha se han venido desarrollando todas la políticas, procedimientos y cumpliendo con todos los requerimientos impuestos por los entes de control.

#### **4.1.1 Requerimiento de la UAF:**

A continuación desarrollamos el análisis de los requerimientos de la UAF, a la fecha de la notificación y a marzo del 2012, donde ya se encuentra desarrollando estos requerimientos, esto permite analizar el avance del cumplimiento de las obligaciones con las entidades de control.

- **Requerimientos de Información para la Elaboración de Reportes de las Comercializadoras de Vehículos como Nuevos Sujetos Obligados a Reportar.**

De acuerdo a la publicación del Registro Oficial No. 542, del 26 de septiembre del 2011 donde se ejecuta la Resolución No. UAF-DG-2011-0052, del 29 de julio del 2011 y se notifica a todas las personas jurídicas cuya actividad u objeto social, principal o secundario, sea la comercialización de vehículos, a nivel nacional, como sujetos obligados a informar a la Unidad de Análisis Financiero (UAF), en los términos previstos en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, en el Instructivo de Gestión de Reportes para la Prevención y Detección de Lavado de Activos de **Nuevos Sujetos Obligados a Informar a la Unidad de Análisis Financiero** del Consejo Nacional contra el Lavado de Activos, en los de esta resolución, y en las demás instrucciones que por cualquier medio imparta la Unidad de Análisis Financiero.

A partir de la presente publicación y en un plazo no mayor a ciento veinte días (120) días, deberán presentar a la Unidad de Análisis Financiera (UAF), los siguientes reportes, que se presentan en el cuadro 4.1.

### CUADRO No. 10

#### REQUERIMIENTO DE REPORTE SEGÚN RESOLUCION UAF-DG-2011-0052

| REQUERIMIENTO UAF  | DIAGNÓSTICO A LA COMPAÑÍA OCTUBRE 2011   | DE DIAGNÓSTICO DE LA COMPAÑÍA MARZO 2012  |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas.</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>No existen Políticas, Manuales, Procedimientos, que permitan determinar este tipo de transacciones.</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Compañía cuenta con Manuales y Políticas desarrolladas para la Prevención del Lavado de Activos, para la revisión final de la Gerencia General</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de no existencia de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>No existe la capacidad tecnológica, para realizar este reporte de manera directa en el Sistema Integrado de Automotores Continental.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Existen desarrolladas aplicaciones en el Sistema Informático, que permiten generar este tipo de reportes.</li> </ul>   |

CONTINUA →

| REQUERIMIENTO UAF  | DIAGNÓSTICO A LA COMPAÑÍA OCTUBRE 2011  | DE DIAGNÓSTICO DE LA COMPAÑÍA MARZO 2012   |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de tentativas de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, siempre y cuando las personas jurídicas comercializadores de vehículos, tuvieren una constancia material del intento del hecho.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>No existen Políticas, Manuales, Procedimientos, que permitan determinar este tipo de transacciones</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a los Manuales de Prevención de Lavado de Activos, se entiende como tentativas, aquellas transacciones que no se concretaron pero sí hubo un contacto con el cliente y se determinaron como inusuales e injustificadas.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de operaciones y transacciones económicas que igualen o superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 10.000) o su equivalente en otras monedas; así como las operaciones y transacciones múltiples que, en conjunto, sean iguales o superiores a dicho umbral, cuando sean realizadas en beneficio de una misma persona y dentro de un período de treinta días.</li> <li>Reporte de no existencia de operaciones y transacciones económicas que igualen o superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 10.000) o su equivalente en otras monedas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>No existe la capacidad tecnológica, para realizar este reporte de manera directa en el Sistema Integrado de Automotores Continental.</li> <li>No existen Políticas, Manuales, Procedimientos, que permitan determinar este tipo de transacciones.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Existen desarrolladas aplicaciones en el Sistema Informático, que permiten generar este tipo de reportes.</li> <li>Existen desarrolladas Manuales, aplicaciones en el Sistema Informático, permiten generar este tipo de reportes.</li> </ul> |

- **Requerimiento para la Elaboración de los Reporte de Operaciones y Transacciones que Igualen o Superen el Umbral Legal para ser reportadas.**

La información necesaria para la estructura del reporte deberá contener los siguientes datos:

- **Estructura para el Reporte de Operaciones y Transacciones que Igualen o Superen el Umbral Legal para los Comercializadores de Vehículos.**

**Respecto al Cliente:**

- Tipo de identificación
- Número de identificación
- Nombres completos o razón social
- País de nacionalidad
- Dirección
- Ciudad y cantón de la declarada

**Respecto a la Transacción:**

- Fecha de la transacción
- Número de la factura

- Valor del financiamiento cuando la transacción u operación hubiera sido efectuada con el financiamiento directo o a través de una institución financiera.
- Valor total de la transacción u operación.
- Moneda en la que se realizó la transacción.
- Tipo de la transacción
- Tipo de vehículo
- Modelo del vehículo
- Marca del vehículo
- Cantón y ciudad donde se realizó la transacción

La estructura del reporte hace relación al reporte mediante el cual las comercializadoras de vehículos enviarán la información de las operaciones y transacciones cuya cuantía sea igual o superior a diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en otras monedas, así como las operaciones múltiples que, en conjunto, sean iguales o superiores a dicho valor, cuando sean realizadas en beneficio de una misma persona y dentro de un período de un mismo mes calendario.

Mediante Oficio Circular No. UAF-DP-DG-2012, la Unidad de Análisis Financiero otorga una prórroga, al sector Comercializador de Vehículos, hasta el 30 de marzo de 2012, para que sean enviados los Reportes establecidos de acuerdo a la Ley.

**Plazo de Entrega**

El archivo de reporte de las operaciones y transacciones que en forma individual o múltiple (acumulada) igualen o superen el umbral legal, será enviado a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) por el Oficial de Cumplimiento de la respectiva institución hasta el décimo quinto día del mes siguiente al del periodo reportado.

**Designación y Calificación del Oficial de Cumplimiento**

Es una de las más importantes nuevas obligaciones de la Compañía, con la UAF, este será designado directamente por el Representante Legal de la Compañía o del Sujeto a Reportar, mediante carta suscrita por el Representante Legal, el nombre completo y cédula de ciudadanía de la funcionaria o del funcionario a quien asignará.

El perfil requerido que se recomienda, las cualidades, actitudes, aptitudes, valores y principios de acuerdo al grado de responsabilidad, al tipo de información que va a manejar y por su grado jerárquico dentro la Compañía lo definen como:

**La persona:**

Es el ejecutivo designado por el máximo órgano directivo de una institución financiera o "sujeto obligado", para que asuma las responsabilidades de establecer el código de conducta, verificar la aplicación de la ley, formular y ejecutar procedimientos y diseñar controles adecuados,

efectivos y de calidad, con el propósito de prevenir la utilización de la entidad o "sujeto obligado" para el lavado de dinero.

**Nivel organizacional del Cargo:**

Por las responsabilidades propias del "oficial de cumplimiento", el cargo debe estar clasificado en el nivel de alta gerencia, con dependencia directa de la junta directiva o directorio.

Algunas regulaciones exigen que el cargo de "oficial de cumplimiento" sea ejercido por una persona cuya única función sea la del "oficial de cumplimiento".

**Características del Oficial de Cumplimiento:**

Profesional preferiblemente en áreas administrativas.

Total disposición al cambio.

De proceder recto e íntegro.

Enérgico, activo, diligente, dinámico y creativo.

De actuar precavido y reservado.

Debe conocer de manera amplia la actividad y productos de la entidad

Amplia experiencia en control y supervisión.

Adicionalmente sobresaliente en la práctica

Adicionalmente, debe ser una persona de los siguientes roles: líder, enlace, observador, vocero, innovador y negociador.

## **Funciones y Responsabilidades**

Todos los empleados de la entidad son responsables de proteger su integridad y la de la institución ante la eventual introducción de recursos de procedencia ilícita. La responsabilidad de cumplimiento de las normas de prevención de lavado de dinero es de todos los empleados, de acuerdo con las funciones que y responsabilidades que se le hayan asignado en los respectivos Manuales internos. Una de las responsabilidades del "oficial de cumplimiento" es la de velar por que en el Manual de Prevención, se hayan asignado de manera precisa para cada uno de los cargos de la entidad las funciones que le corresponden con respecto al sistema de prevención de lavado o programa de cumplimiento.

Promover el diseño de los procedimientos específicos y adecuados para prevenir y controlar el lavado de activos, como parte integral del Sistema de Control Interno de la entidad que debe adoptado por el Comité de Prevención de Lavado de Activos.

Evaluar su idoneidad y conformidad con las exigencias legales.

Procurar la formulación de las estrategias de la entidad para establecer los controles necesarios, con base en el grado de exposición al riesgo de lavado de activos.

Verificar la aplicación de los procedimientos específicos para la prevención del lavado de activos, por parte de los empleados. Para estos

efectos es conveniente que el oficial de cumplimiento diseñe y ponga en funcionamiento un manual de inspección.

Verificar la observancia del Código de Conducta en las actuaciones del personal de la entidad.

Realizar, directamente o por interpuesta persona programas de sensibilización dirigida a funcionarios nuevos y programas de capacitación continua sobre prevención del lavado de activos.

Efectuar revisiones periódicas documentales sobre el conocimiento del mercado a través de los diferentes segmentos en que se encuentra dividido.

Presentar informes periódicos al Comité de Prevención de Lavado de Activos sobre lo adecuado, efectivo y la calidad de los procedimientos específicos para la prevención del lavado de activos, sugerir acciones de mejoramiento.

Reportar las faltas o errores que implique la responsabilidad de los funcionarios al estamento interno que corresponda.

Efectuar análisis de operaciones no usuales.

Velar por el adecuado reporte de operaciones sospechosas a la Unidad competente en los países en que sea obligatorio dicho reporte.

Orientar la conservación de los documentos relativos a la prevención del lavado de activos, de modo que estos se archiven y custodien debidamente.

Velar por la actualización del manual de procedimientos específicos para la prevención del lavado de activos y el código de conducta, de acuerdo con los cambios normativos y del entorno de negocio.

Cumplir con el rol de enlace con las autoridades.

Coordinar con la administración la formulación del Plan Anual de Velar por el arraigo de una cultura de cumplimiento de la entidad.

Informes dirigidos a estamentos superiores de la entidad.

Es responsabilidad del "Oficial de Cumplimiento", mantener informada al Directorio o a la Junta Directiva y al Comité de Prevención de Lavado de Activos sobre lo adecuado, efectivo y la calidad de los mecanismos específicos para la prevención del lavado de activos, adoptados por la entidad.

El oficial de cumplimiento, es el empleado responsable de velar por la aplicación de los procedimientos específicos para la prevención y control del lavado de activos, establecidos al interior de la entidad y de la observancia del Código de Conducta, por parte de todos y cada uno de los empleados en el desarrollo de sus funciones.

#### **4.2. Análisis de las áreas que pueden verse comprometidas con el Lavado de Activos dentro de la compañía.**

Si se cometiera el delito de Lavado de Activos dentro la Compañía Automotores Continental, esta se vería afectada de manera grave y tendría muchos riesgos, porque tendría un deterioro en su imagen corporativa, lo

que ocasionaría conflictos de tipo legal, operativo, financiero, por lo que consideramos que las principales Áreas que se pueden ver comprometidas con el Lavado de Activos dentro de la Compañía son:

- Ventas Vehículos
- Unidad De Cumplimiento
- Área Financiera
- Área de Sistemas

#### **4.2.1. Ventas Vehículos:**

En esta área de la empresa es donde se van a desarrollar todas las actividades u operaciones contraladas por la Unidad de Análisis Financiero, debido a que el valor de nuestros vehículos todos superan el umbral de los US\$ 10.00,00 dólares americanos, lo que implica que todas las ventas o transacciones económicas deben ser reportadas.

Los Asesores de Ventas, son los funcionarios con los que el cliente tiene mayor contacto durante toda la negociación, por lo que deben conocer de manera clara todos los lineamientos que la Compañía ha determinado para detectar posibles operaciones que se las puede identificar como inusuales o sospechosas, y el vendedor deberá aplicar los proceso expresados en los Manuales de Prevención de Lavado de Activos, principalmente en lo referente a la aplicación del Política Conoce tu Empleado y Conoce tu Mercado y realizar todas las actividades relaciones con una Debida Diligencia,

De acuerdo a charlas recibidas con el personal de la UAF, sobre este tema, consideran que no se criminalizar a ningún cliente por el simple hecho de querer realizar una transacción en efectivo o de alguna manera poco usual, o por no querer dar una información completa, la aplicación de las Políticas ni de los lineamiento sobre este tema deberían afectar a el área comercial del negocio, ni causar disminución el volumen de ventas, sin dejar de ser prudentes en lo que respecta a nuestra decisiones comerciales.

#### **4.2.2. Unidad de Cumplimiento**

Área creada con el objetivo principal de realizar todos los procesos necesarios para realizar las actividades de control y prevención de Lavado de Activos, por lo que es la encargada de cumplir y hacer cumplir con todos lo dispuesto en los Manuales, Políticas y Procedimientos del lavado de activos

El personal a cargo de esta Unidad, es el Oficial de Cumplimiento, quien es un funcionario de alto nivel jerárquicamente dentro de la Empresa, con total independencia para tomar decisiones en materia de prevención

Es la principal área involucrada y deber ser la carga de monitorear el cumplimiento de las Políticas de Prevención, analizar las transacciones sospechosas e inusuales, reportar al Comité de Prevención de Lavado de Activos, reportar a las entidades de Control en caso que sea necesario.

Es el encargo de proponer las actividades de control interno para la prevención y debe tener una actitud proactiva sobre este tema, también debe

coordinar con todas las demás áreas de la empresa los procesos de mejora continua.

#### **4.2.3. Área Financiera**

Es la encargada del manejo de los activos financieros de la empresa por donde se administra toda la liquidez de la Compañía y es la encargada de otorgar crédito a las personas Naturales o Jurídicas, por lo que las personas responsables de esta Área, deben cumplir con los establecido en las Políticas de Prevención de Lavado de Activos basado en sus procesos de crédito directo:

- Análisis de la información
- Verificación de datos
- Evaluación de la capacidad de pago
- Evaluación de los niveles de riesgo
- Instrumentación de Crédito
- Análisis de Garantías sobre créditos

#### **4.2.4. Área de Sistemas:**

A pesar de ser un área de soporte y debido a la gran cantidad de transacciones que realiza la Compañía, es la encargada de brindar ayuda a través de las herramientas tecnológicas que permitan realizar procesos automáticos de control como:

Perfil de riesgo por cliente

Perfil de riesgo por producto

Perfil de riesgo por empleado

Reportes generales de riesgo

#### **4.4. Análisis de los procesos de las áreas involucradas**

Los procesos de las áreas involucradas son:

##### **Proceso de ventas:**

En el gráfico 4.1 se muestra el diagrama de flujo de este proceso y que se describe a continuación:

Cliente ingresa al Concesionario

Son atendidos por el personal de ventas

Realizan la entrevista inicial al cliente para identificar su necesidad de vehículo o determinar la preferencia del cliente por un vehículo en particular

Realizan la Proforma o Cotización de acuerdo al modelo seleccionado y las condiciones de compra

##### **Compras al Contado:**

Cliente realiza el depósito por el valor del vehículo.

Se procede a la facturación del vehículo

Entrega Vehículo previa validación de toda la documentación requerida del cliente

##### **Compras a crédito:**

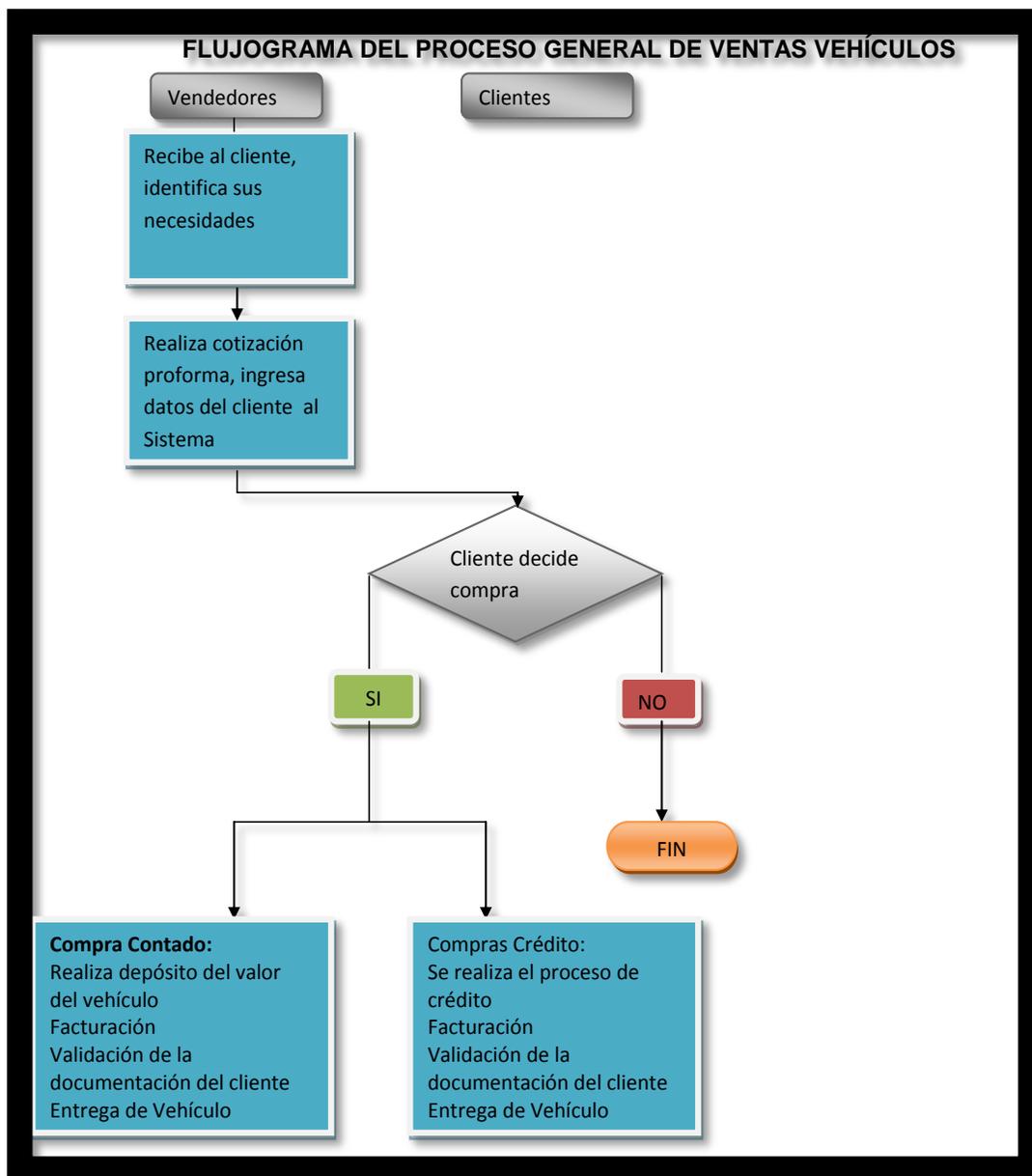
Realiza proceso de financiamiento

Recibe aprobación

Realiza Facturación

Entrega vehículo previa validación de toda la documentación requerida del cliente.

### DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE VENTA DE VEHICULOS



**Gráfico No. 6**

Fuente: Automotores Continental S.A.

**Unidad de Cumplimiento.**

El gráfico 4.2 muestra el diagrama de flujo de los procesos realizados por la Unidad de Cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento recopila Información a Nivel Nacional de Transacciones que superan el umbral.

Realiza los análisis de la información recopilada desde los puntos establecidos en la política de prevención.

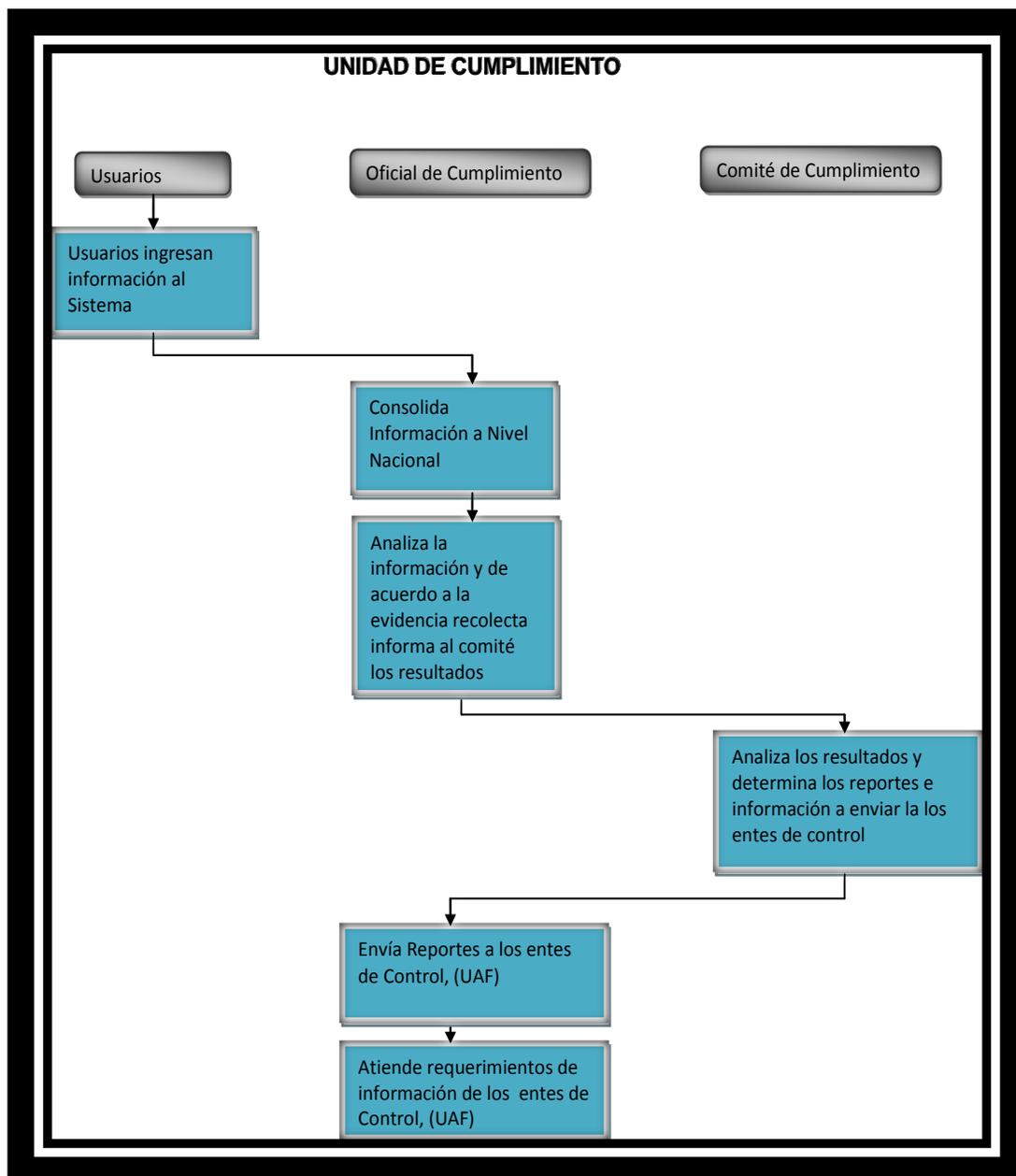
Determina de acuerdo a las revisiones y a las evidencias recolectas si existen operaciones que se pueden considerar como inusuales o sospechosas.

Reportar al Comité de Cumplimiento los resultados al Comité de Cumplimiento.

De acuerdo a lo revisado en el Comité se determina la información a enviar a los entes de control principalmente a la UAF.

Atiende los requerimientos de información de los entes de control.

ESPACIO EN BLANCO

**DIAGRAMA DE FLUJO DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO****Gráfico No. 7**

Fuente: Automotores Continental S.A.

## **Área Financiera**

Realiza el análisis de los clientes que requieren financiamiento de acuerdo a las Política de Crédito interno. Sus procesos son presentados en el gráfico 4.3.

Solicita Formulario solicitud de crédito

Solicita autorización para Bureau de Crédito, analiza información del Bureau de Crédito.

Solicita documentos de identidad Cédula de identidad y/o pasaporte y certificados de Residencia fiscal.

Certificado de votación

Planilla de servicio básico

Estados de cuenta de los 3 últimos meses

Justificar patrimonio: predio o matricula

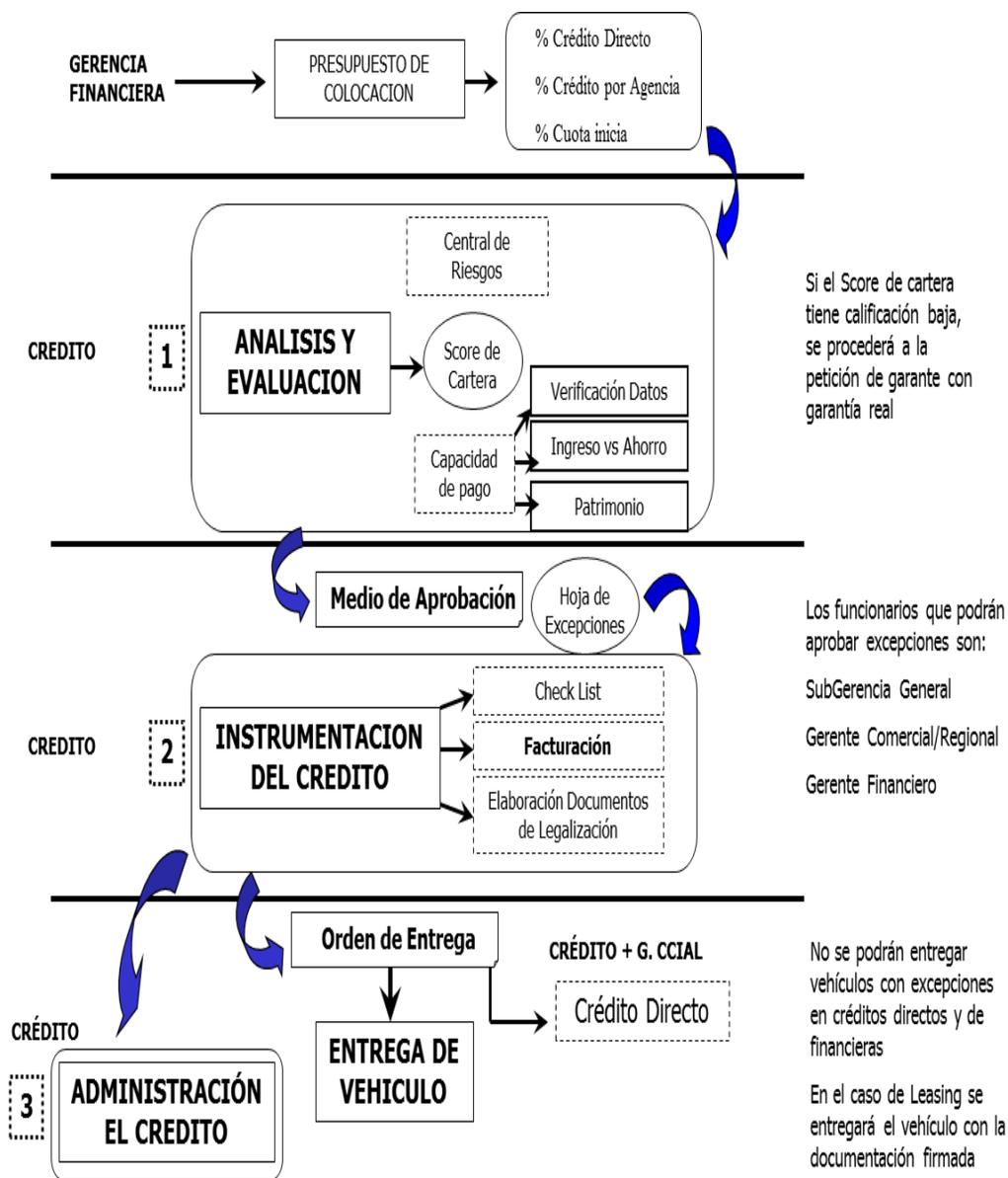
En el caso de prestación de servicios profesionales o negocios propios: debe adjuntar ruc, y declaración impuestos 3 últimos meses.

Solicita Referencias comerciales

Realiza Medio de aprobación

Solicita demás documentos que requiere o solicite el departamento de crédito, de acuerdo a la Política de Crédito.

## PROCESOS DE CREDITO



**Gráfico No. 8**

Fuente: Automotores Continental S.A.

**Área de Sistemas:**

Al ser una compañía con un movimiento transaccional importante dentro de todas sus líneas de negocios, el departamento de sistemas, es un área muy importante en el proceso de prevención del lavado de activos, ya que sería físicamente imposible controlar todas las operaciones de manera manual.

El diagrama de procesos de esta área se muestra en el gráfico 4.4.

Automotores Continental S.A. posee un software que ha sido uno de sus estrategias más importantes para ser el Concesionario número uno a nivel nacional y para el tema de prevención realiza los siguientes procedimientos.

Recibe requerimiento de prevención

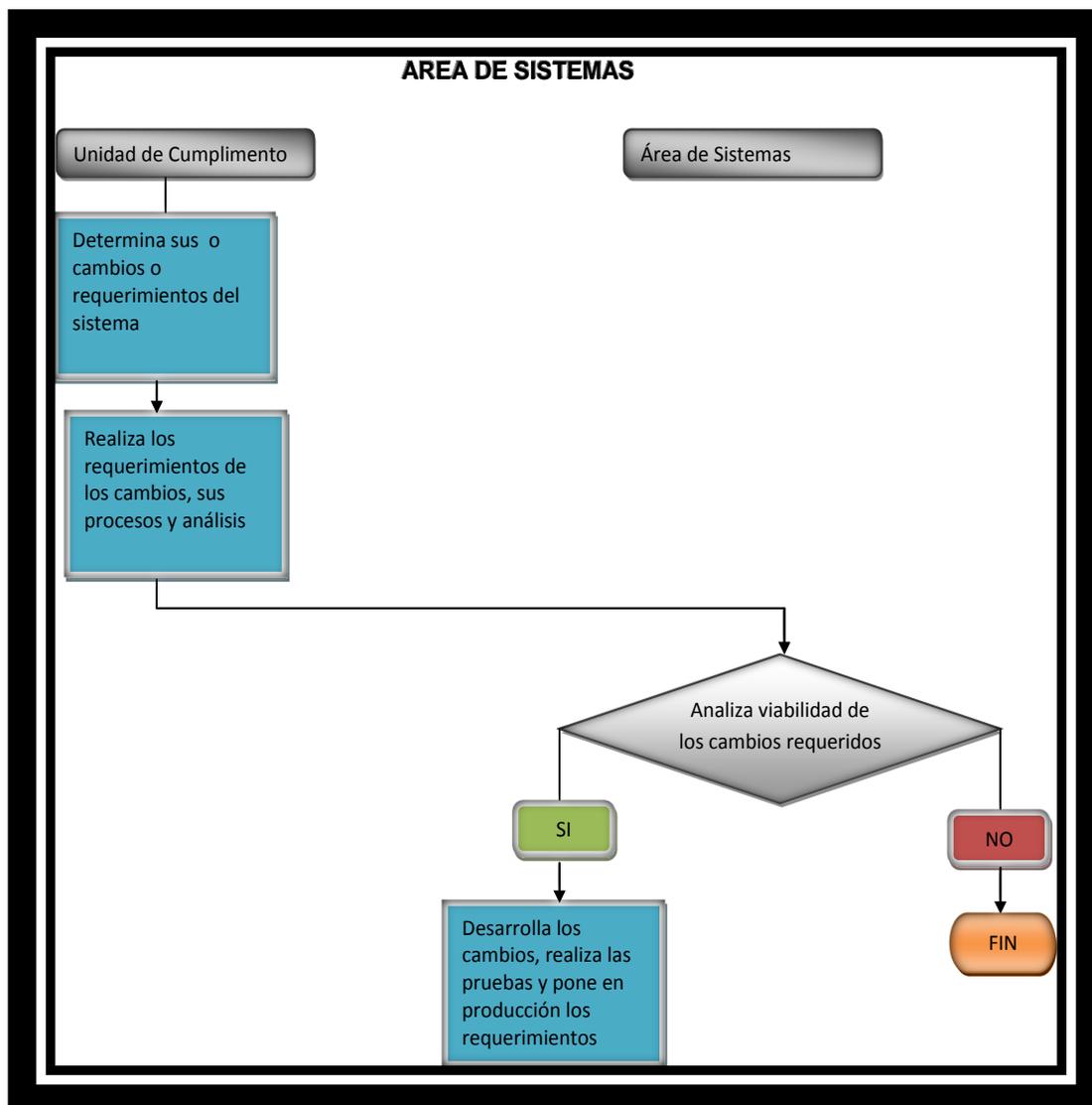
Analiza su factibilidad

Realiza los cambios en la programación

Modifica, amplia, mejora los ingresos de información

Emite los reportes necesarios para la prevención:

- Reporte para la Unidad de Análisis Financiero
- Reporte de Operaciones Inusuales y Sospechosas
- Detalle mensual de transacciones
- Alertas preventivas sobre operaciones inusuales y sospechosas
- Asegurar que toda la información en magnético pueda ser conservada de acuerdo a la Ley por 10 años.

**DIAGRAMA DE PROCESOS AREA SISTEMAS****Gráfico No. 9**

Fuente: Automotores Continental S.A.

#### 4.4. Análisis de los procesos de las áreas involucradas

| Área                          | Proceso Macro                                    | Proceso Macro de Prevención  |
|-------------------------------|--|--|
| <b>Ventas Vehículos</b>       | Ventas vehículos                                 | Cumplir con la Política Conoce a tu Cliente y Conoce a tu Mercado  |
| <b>Unidad de Cumplimiento</b> | Prevención y control de Lavado de Activos        | Aplicación de toda la Política de Prevención de Lavado de Activos  |
| <b>Área Financiera</b>        | Manejo de la liquidez y otorgamiento de créditos | Control y conocimiento de los clientes a quien se va otorgar créditos  |
| <b>Área de Sistemas</b>       | Soporte  | Realizar cambios en el sistema, para obtener la mayor cantidad de información y reportes de manera automática, en los temas de prevención de lavado de activos |

#### 4.5. Análisis de los resultados, para determinar puntos de mejora

Al ser nuevos los procedimientos de control y prevención de lavado de activos y en etapa de implementación, estos se encuentran en proceso de maduración, por lo que no se podrían determinar de manera objetiva los puntos de mejora o los procesos más débiles para enfatizar o tomar medidas correctivas y también debemos tomar en cuenta que los entes de control no han emitido una Normativa específica para este sector económico como ya lo tienen el sector financiero, las aseguradoras, las casas de valores y los Couriers.

Aun así durante las revisiones se debe proponer de una manera proactiva los cambios que fueren necesarios o las mejoras que se pudieran establecer.

#### **4.6. Desarrollo de la metodología para la realización de los procesos de control interno para la prevención del lavado de activos**

La metodología para el control interno de la prevención de lavado de activos, se da por los principios generales del control interno.

##### **4.6.1. Definición de Sistema de Control Interno**

Se define al Control Interno según el COSO ERM como: “La administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas de la organización, es aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos dentro de su apetito, a objeto de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización.”

El Cubo ERM del modelo COSO II, según el gráfico 4.5, nos representa los objetivos, sus componentes y los niveles de organización que se deben tener para aplicar este modelo de control.



**Gráfico No. 1**

Elaborado por: Darwin Onofa

#### 4.6.2. Objetivos del Control Interno

Objetivos del Coso ERM II del Dentro de una organización se crea un control interno principalmente para lo siguiente:

La empresa se asegura que se estén llevando a cabo y cumpliendo las políticas, normas, reglamentos, objetivos y políticas que se han planteado.

Prevenir errores operativos, de control y de cumplimiento

Reducir al máximo el fraude

Garantizar que la información sea verídica, oportuna y eficaz.

Coordinar las funciones y procedimientos para promover la eficiencia y el trabajo en equipo.

De acuerdo a la NIC 6: Control Interno (400 Evaluación y riesgo del Control Interno) El control interno se están enfocando a lograr los siguientes objetivos:

- “Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable respectivo.
- El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.

Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.”

De acuerdo al Informe Coso: Se define al “Control Interno como un proceso que garantice, con una seguridad razonable (y por lo tanto no absoluta), que se alcanzan los 3 objetivos siguientes:

1. Eficacia y eficiencia de las operaciones
2. Fiabilidad de la información financiera
3. Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables”

### **4.6.3. Principio que Rigen el Control Interno**

El control interno se encuentra basado en principios que se establecen como marco referencial y son:

#### **4.6.3.1. Segregación de funciones:**

Este principio está basando primordialmente en que ninguna persona dentro de la empresa debe iniciar y terminar una tarea.

“De manera ideal y particularmente en las organizaciones grandes, complejas, ninguna persona debe tener la capacidad de registrar, autorizar y conciliar una transacción”

Por tal razón es necesaria que sean divididas las diferentes operaciones para que de esta manera los resultados parciales de una operación puedan ser verificados con el resultado de su contabilización.

Este principio muestra dos connotaciones que resultan muy importantes: Relacionados con los distintos roles vinculados con el control interno: Que hacen referencia a:

- Diseño
- Implementación
- Mejoramiento
- Evaluación
- Auditoría

Es decir, los roles que desempeñan dentro de la empresa los directivos, personal de apoyo y auditores.

Por niveles: Se basa en diferenciar las responsabilidades de los funcionarios y esto conlleva también a dividir los controles contables y los controles administrativos.

### **De arriba hacia abajo:**

Este principio hace referencia a que el control interno dentro de la empresa es una manera de presión que se lleva a cabo por las máximas autoridades.

Un ejemplo claro es que en las organizaciones para realizar determinadas transacciones es necesario que sean aprobadas por los altos mandos y son ejecutados por los demás funcionarios,

“ Es una perspectiva estratégica, tiene una marcada influencia en la forma como son estructuradas las organizaciones, lo que conlleva a que esta forma de presión sea originada desde los niveles más altos de las mismas, adicionalmente se señalan diversos aspectos entre los cuales se resaltan:

- Los procesos de mayor nivel ( macro – procesos) abarcan los procesos de menor nivel (sub-procesos, tareas, actividades)
- El direccionamiento proviene de la alta gerencia (misión, visión) y se traslada a la acción por mecanismos operativos que es preciso alinear

- El tono desde lo alto, es fundamentalmente de carácter ético (de negocios) que se convierte en algo forzoso cumplimiento vía estrategias, planes, o en últimas, por mecanismos de carácter legal.”
- Para complementar este principio es fundamental que a la vez se difunda entre el personal la práctica de valores éticos de la organización.

#### **4.6.3.2. Costo menor que beneficio:**

Cuando la empresa implanta controles, estos le generan costos, los mismos que no pueden ser más costosos que las actividades a las cuales son aplicadas, ya que si el control está generando costos demasiado elevados es mejor eliminar y buscar controles que cumplan con el principio.

#### **4.6.3.3. Eficiencia:**

Este principio se fundamenta en velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos.

#### **4.6.3.4. Eficacia:**

El principio de eficiencia ayuda a que el grado de consecución e impacto de los resultados de una organización en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa.

Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

#### **4.6.3.5. Documentación:**

Este principio promulga que todas las transacciones realizadas por la organización deben ser documentadas y respaldadas y en todo momento debe estar disponible la documentación en caso que requiera ser revisada.

“Esto se sintetiza en la necesidad e importancia de la formalización y respectiva documentación respecto del control interno, lo que significa que una organización que si soporta todos sus métodos y procedimientos empleados, lo cual permite la fácil identificación de criterios y demás acciones”

Los documentos con los que se realizara el control del cumplimiento de las políticas de prevención son los siguientes:

#### **4.6.3.6. Custodia:**

El principio de custodia se establece para evitar que los bienes móviles sean extraviados, sustraídos o dañados, además ayuda a tener seguridad con respecto a cantidades y valores para que así los valores registrados en libros coincida con dichos valores.

La custodia se divide en 2 partes que resultan muy importantes como los son:

- Custodio del efectivo y sus equivalentes: El proceso a seguir por el custodio de este tipo es: la recepción, el almacenamiento que quiere

la permanencia de dicho valor por un determinado tiempo hasta que se proceda al siguiente paso que es realizar el respectivo depósito.

- Custodio sobre la existencia física: Consisten en los conteos periódicos, evaluación y potencial de venta de los activos y a su vez la comparación con los registros contables de la empresa, ya que dicha comparación puede revelar discrepancia entre la existencia y lo registrado.

#### **4.6.3.7. Restricción de acceso:**

Este principio se lo aplica básicamente para los acceso a los software e información computarizada de la empresa, ya que no cualquier persona puede tener acceso a dicha información pues existe la posibilidad que esta sea manipulada y de ninguna manera sería real y daría lugar a información inconsistente y no confiable.

#### **4.7. Tipos de Control Internos**

- Control Interno Contable: Este tipo de control interno tiene que ver directamente con los registro contables de la empresa, estados financieros y estados contables sus principales objetivos son:
  - Protección de los activos de la empresa
  - Obtención de información veraz, confiable y oportuna
  - Salvaguardar la información confidencial de la empresa

- Control Interno Administrativo: Se enfoca a la eficiencia de la empresa y tiene por objetivos:
- Promover la eficiencia de las actividades operativas dentro de la empresa.
- Ejecutar las operaciones de acuerdo a las políticas que ha establecido la administración de la empresa.

#### **4.8. Componentes de Control Interno**

Los componentes de Control interno se encuentran basados en la NIC 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno además otra pauta muy importante es la dada por el Informe Coso, de tal manera se distribuyen de la siguiente manera:

##### **4.8.1 Ambiente de control interno:**

Resulta una guía para el funcionamiento de la empresa a través de la concientización de los empleados con relación a los controles establecidos.

Los factores del ambiente de control son:

- Integridad
- Valores éticos
- Capacidad profesional
- Filosofía de dirección
- Estilo de gestión
- Forma de asignación de responsabilidades

- Grado de documentación.

#### **4.8.2 Evaluación de riesgos:**

La empresa constantemente se enfrenta a riesgos tanto internos como externos, es importante que previo a la evaluación se identifiquen los objetivos y seguido se dé lugar a la evaluación de los riesgos que resultan relevantes al momento de alcanzar las metas.

Los factores son:

- Cambios que se produce en el entorno
- Reestructuración de políticas empresariales
- Cambios en las normativas, leyes y políticas contables
- Crecimiento acelerado

Es decir, se deben implantar mecanismo que ayuden a identificar y enfrentar los riesgos que se hayan producidos por cambios.

**4.8.3 Actividades de control:** “Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleve a cabo las instituciones de la dirección”

Se encuentra relacionada íntimamente con el componente anterior ya que ayuda a la empresa a controlar los riesgos que pueden existir en la consecución de objetivos.

Algunos factores son:

- Revisión de responsables

- Aprobaciones
- Segregación de funciones
- Aplicación de indicadores de rendimiento
- Salvaguarda de activos
- Revisiones de rentabilidad operativa
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso de información confidencial.

**4.8.4 Información y Comunicación:** Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permita cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

Los sistemas informáticos son de vital importancia dentro de la empresa ya que genera información financiera, operativa y de cumplimiento de normas que sirven de guía, es decir, generan datos que resultan relevantes.

La calidad de dicho sistema influye mucho en la toma de decisiones de la gerencia ya que de acuerdo a la información generada se podrán tomar las medidas correspondientes dentro de la empresa.

La comunicación consiste en que todas las personas que forman parte de la organización comprendan el papel que deben desempeñar y si esta vía es efectiva es más factible que los inconvenientes que existan serán informados y corregidos oportunamente.

La comunicación se puede ver reflejada a través de manuales de procedimientos, políticas de la empresa, políticas contables, información financiera e información sobre las responsabilidades asignadas.

La información que genere la entidad será el objeto de evaluación de los auditores ya que la misma debe cumplir con estándares de razonabilidad, contenido, actualidad y accesibilidad.

**4.8.5 Supervisión y monitoreo:** El objetivo de este componente es asegurarse que se realicen evaluaciones del sistema de control para verificar que tiene un adecuado funcionamiento.

Las evaluaciones pueden ser llevadas a cabo de la siguiente manera:

- Continua: Se la realiza en el transcurso normal de las operaciones.
- Evaluaciones periódicas: Se llevaran a cabo dependiendo del nivel de riesgo que se detecte que existe dentro de las actividades de la empresa.

Se realizan estas actividades con el fin de verificar:

- Áreas críticas de la empresa
- Realización de Actividades de supervisión
- Evaluar metodología y herramientas de control que se están utilizando

#### 4.9. Análisis funcional del personal que interviene en el proceso de prevención de lavado de activos.

Dentro del proceso de prevención de lavado de activos, no se puede excluir a ningún empleado ni funcionario de la Compañía, pero siempre existen áreas y funcionarios que tiene mayor participación en los temas de prevención y desde esa perspectiva analizaremos funcionalmente a los que intervienen en este proceso:

**CUADRO No. 11**

| CARGO                          | FUNCIÓN PRINCIPAL  | FUNDACIÓN EN LA PREVENCIÓN   | PROCESO RESPONSABLE DE LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS                                      |
|--------------------------------|--|--|--|
| <b>Gerente General</b>         | Administración de la Compañía  | Principal responsable de cumplir y hacer cumplir toda la política de prevención del lavado de activos.   | Responsable de la Política de Prevención de Lavado de Activos y sus lineamientos generales.    |
| <b>Oficial de Cumplimiento</b> | Responsable de la Aplicación de la Política de Prevención de Lavado de Activos   | Promover los cambios, actualizaciones y mejoras a los procesos de prevención y control del lavado de activos dentro de la compañía.                                | Responsable General del cumplimiento de las Políticas de prevención, su difusión y aplicación. |
| <b>Gerente de Ventas</b>       | La comercialización de vehículos, alcanzar los objetivos de ventas de la empresa | Prevenir que por el proceso ventas se comentan actividades ilícitas de lavado de activos, cumpliendo y haciendo cumplir las políticas de la compañía en este tema. | Conoce a tu Cliente, Conoce tu Mercado   |

CONTINUA →

| CARGO                              | FUNCIÓN PRINCIPAL  | FUNDACIÓN EN LA PREVENCIÓN   | PROCESO RESPONSABLE DE LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS |
|------------------------------------|--|--|---|
| <b>Gerente Financiero</b>          | Responsable del manejo de los activos financieros de la Compañía | Prevenir que la empresa sea utilizada a través de sus instrumentos en el lavado de activos   | Conoce tu Cliente   |
| <b>Gerente de Recursos Humanos</b> | Responsable del manejo del recurso humano de la empresa          | Prevenir que funcionarios o empleados sean utilizados o utilicen a la Compañía para actividades ilícitas en el lavado de activos o actos de corrupción en general. | Conoce tu Empleado  |

#### 4.10. Creación del Comité de Prevención del Lavado de Activos

La creación del Comité de Prevención del Lavado de Activos, está a cargo de la Gerencia General, quien de acuerdo a la estructura organizacional de la Compañía, ha decidido que este comité este integrado por las más altas autoridades de las Áreas que intervienen el Control de la Prevención del Lavado de Activos:

El comité estará integrado por las siguientes personas:

**CUADRO No. 12**

| Nombre                      | Cargo en Automotores Continental S.A. | Cargo en el Comité     |
|-----------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| <b>Ing. Marco Samaniego</b> | Gerente General                       | Presidente             |
| <b>Ing. Marcelo Beltrán</b> | Gerente Financiero                    | Integrante Principal 1 |
| <b>Christian Espinoza</b>   | Sub-Gerente Financiero                | Integrante Suplente 1  |
| <b>Milton Andrade</b>       | Gerente de Recursos Humanos           | Integrante Principal 2 |
| <b>Ing. Galo Karolys</b>    | Gerente de Ventas Camiones            | Integrante Suplente 2  |

CONTINUA →

| Nombre                       | Cargo en Automotores Continental S.A. | Cargo en el Comité               |
|------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Esteban Cordovez</b>      | Gerente Nacional de Ventas            | Integrante Principal 3           |
| <b>Ing. Fernando Almeida</b> | Gerente Agencia Pana Norte            | Integrante Suplente 3            |
| <b>Byron Chaves</b>          | Gerente Regional Guayaquil            | Integrante Principal 4           |
| <b>Gabriela Farias</b>       | Sub-Gerente Regional Guayaquil        | Integrante Suplente 4            |
| <b>Ramiro Trujillo</b>       | Gerente Contador                      | Oficial de Cumplimiento Suplente |
| <b>Darwin Onofa</b>          | Oficial de Cumplimiento               | Secretario                       |

#### 4.10.1. Las funciones de los integrantes del Comité de Prevención de Lavado

**Presidente:** Esta función está a cargo del Gerente General y su actividad principal es presidir las reuniones del Comité, conocer todos los temas a tratar en las sesiones, su voto será dirimente en las decisiones que se adopten en el Comité.

La Presidencia del Comité, en ausencia del Gerente General estará subrogada por la persona que quede legalmente a cargo de la Compañía, cuando este no esté.

**Secretario:** Función a cargo del Oficial del Cumplimiento y en su ausencia del Oficial de Cumplimiento Suplente, es el encargado de convocar a las reuniones establecidas en los planes de trabajo, convocar a reuniones extraordinarias cuando estas ameriten, informar a todos los miembros las actividades realizadas para el control de lavado, informar de manera inmediata cuando se hayan detectado alguna operación inusual e injustificada.

El Oficial de Cumplimiento tendrá voto dentro del comité, pero deberá contar con la aprobación de la mayoría de los miembros para reportar a la UAF, las transacciones inusuales e injustificadas.

**Integrantes:**

Corresponde a las personas que integran el Comité y tienen conocimiento de las actividades que realiza la Empresa, en relación a la prevención del Lavado de Activos, tienen participación con su voto, en la toma de decisiones.

Todos los funcionarios dentro del Comité tienen su representante suplente, quien está autorizado participar con sus mismos derechos, cuando no puedan asistir al Comité.

**4.10.2 Funciones del Comité de Prevención de Lavado de Activos:**

- a) El Comité de Prevención de Lavado de Activos, tiene como finalidad la evaluación de las operaciones reportadas como inusuales y si ameritan la negativa de realizar la vinculación del cliente o la terminación anticipada de sus operaciones.
- b) Definir las políticas y directrices para la prevención del lavado de activos.
- c) Aprobar el Plan Anual de Cumplimiento.
- d) Hacer el seguimiento de los informes presentados por el oficial de cumplimiento.

- e) Decidir sobre las medidas disciplinarias ante el incumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos.
- f) Decidir sobre el reporte de las operaciones sospechosas a las autoridades.
- g) Aprobar y emitir recomendaciones al manual de prevención y a las políticas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, diseñadas por el oficial de cumplimiento.
- h) Colaborar con el oficial de cumplimiento en actividades que sean requeridas, y brindar continuo apoyo a dicho funcionario con la finalidad que todos los empleados, funcionarios y colaboradores del sujeto obligado, den fiel cumplimiento a las políticas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, diseñadas por el oficial de cumplimiento.

#### **4.10.3. Funcionamiento**

El Comité sesionará una vez al mes o cada vez que el Oficial de Cumplimiento así lo requiera, previa citación. El quórum necesario para el inicio de las sesiones es del 50% de los integrantes, principales o suplentes. De cada reunión se elaborará la correspondiente acta.

El Comité de Riesgos basado en la información suministrada y previa discusión de lo razonable del análisis y las características de las operaciones, procede a establecer si la operación bajo análisis debe ser o no reportada

como sospechosa. Se requerirá de la aprobación de la Gerencia General previo a la presentación del informe a la Unidad de Análisis Financiero.

Las resoluciones que se adopten en el Comité de Riesgos deben quedar registradas en actas, las cuales son de carácter confidencial y serán custodiadas por el secretario del Comité.

Las actas deberán contener plazos para la ejecución de acciones pendientes, y deberán nombrar al responsable de cada una de las acciones pendientes.

El Comité de Riesgos informará al Directorio a través del envío de las actas acerca de las principales actividades realizadas, los resultados obtenidos, observaciones, recomendaciones y acuerdos adoptados en las reuniones.

Las actas deberán ser compartidas con todos los miembros del comité a más tardar a 48 horas contadas a partir del cierre de la reunión.

También se ha considerado que por la naturaleza misma del negocio, la distribución geográfica de las Agencias, que sería físicamente imposible revisar diariamente todas las operaciones que realiza la Compañía, por lo que establece la necesidad contar con un Oficial de Cumplimiento Interno en cada Agencia, quien es el responsable de cumplir con los requerimientos básicos de Prevención, de acuerdo a los establecidos en el MANUAL SOBRE MECANISMOS PARA CONTROL Y PREVENCIÓN AL LAVADO DE ACTIVOS.

Los funcionarios designados para estas actividades son:

| <b>Agencia</b>       | <b>Función</b> | <b>Nombre Funcionario</b> |
|----------------------|----------------|---------------------------|
| <b>Matriz</b>        | Facturación    | David Amores              |
| <b>Cumbayá</b>       | Facturación    | Fanny Espinosa            |
| <b>Pana Norte</b>    | Facturación    | DimaryLarco               |
| <b>Recreo</b>        | Facturación    | Paola Moreno              |
| <b>Mariscal</b>      | Facturación    | Margarita Palacios        |
| <b>Orellana</b>      | Facturación    | JacquelineYugcha          |
| <b>Tanca Marengo</b> | Facturación    | Victor Delgado            |
| <b>Salinas</b>       | Facturación    | Ingrid Pesantes           |

Cuando estos no se encuentren en sus Agencias, el cumplimiento de las obligaciones de prevención de lavado de activos, estará bajo la responsabilidad del Oficial de Cumplimiento.

#### **Informes:**

Las reuniones del Comité, generarán los siguientes Informes:

- Acta de Reunión Mensual del Comité de Riesgos. (Comité de Riesgos-01)
- Informe Mensual al Directorio. (Comité de Riesgos-02)

**4.11. Declaración de la política general de la Compañía Automotores Continental S.A. para la prevención del lavado de activos:**

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS**

AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A., DECLARA SU POLÍTICA GENERAL SOBRE LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

“Toda persona que: pretenda, induzca, intente, manipule o presione por cualquier medio a realizar actividades ilícitas del delito de Lavado de Activos, utilizando cualquiera de los recursos de la Compañía Automotores Continental S.A. será reportada de la UAF, de acuerdo a lo establecido en las Normativas Vigentes en el Ecuador”

**4.12. Desarrollo de los Manuales de Procesos para la prevención del lavado de activos:**

Los Manuales son desarrollados de acuerdo a las Políticas Generales de Prevención de Lavados de Activos de la Compañía Automotores Continental S.A. considerando las disposiciones Legales de la UAF, los entes de Control y las Normativas Vigentes para este tema, además base sus manuales en procedimientos y recomendaciones realizadas por el GAFI, Comité de Basilea que se pueden aplicar al sector económico de la Comercializadoras de Vehículos.

## AUTOMOTORES CONTINENTAL

### 4.13. MANUAL SOBRE MECANISMOS PARA CONTROL Y PREVENCIÓN AL LAVADO DE ACTIVOS

#### 4.13.1 INFORMACION GENERAL

##### 4.13.1.1 Historia de Revisiones y Causas

|    | CAUSA DE LA REVISIÓN | AUTOR        | FECHA DE IMPLEMENTACIÓN |
|----|----------------------|--------------|-------------------------|
| 00 | Lanzamiento Inicial  | Darwin Onofa |                         |

##### 4.13.1.2 Documentos de Referencia

| CÓDIGO DEL DOCUMENTO | NOMBRE DEL DOCUMENTO       |
|----------------------|----------------------------|
|                      | Reporte Comité de Riesgos  |
|                      | Reporte a Gerencia General |

#### 4.13.2. INTRODUCCIÓN

El lavado de activos, también denominado lavado de dinero, blanqueo o legitimación de capitales, constituye uno de los fenómenos ilícitos que puede afectar al sistema financiero, la economía o la seguridad nacional. Para evitar la comisión de este tipo de delito, se han diseñado mecanismos orientados a

filtrar y conocer la estructura económica del delincuente, dejando de paso una huella documentaria que facilite el desarrollo de las investigaciones que en este campo se adelanten.

En atención a lo anterior, en Ecuador se ha dictado la **Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas**, cuya codificación fue publicada en el Registro Oficial – Suplemento No. 490 del 27 de diciembre de 2004, que establece las disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos así como las sanciones que se imponen en estos casos.

Para evitar el lavado y blanqueo de activos en sus operaciones comerciales, Automotores Continental S.A., ha decidido implementar un **Sistema Integral para la Prevención del Lavado de Activos “SIPLA”**, que consiste en la adopción de medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que en la realización de cualquier operación en efectivo o documentaria, entre otras, sea utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las transacciones y fondos vinculados con las mismas. Automotores Continental S.A. exige adoptar y aplicar las medidas preventivas que impidan que puedan ser utilizadas con este propósito.

Con miras a perfeccionar los sistemas jurídicos contra el lavado de dinero y fortalecer la cooperación internacional, la reglamentación de Automotores Continental S.A., apunta a los siguientes aspectos sustanciales.

1. Conocimiento del cliente y empleado.
2. Determinación de movimientos por cliente
3. Conocimiento del mercado.
4. Control de operaciones.
5. Detección de operaciones inusuales y determinación de operaciones sospechosas.
6. Reportar a las autoridades competentes toda operación que se considere sospechosa.
7. Colaboración con las autoridades competentes en el suministro de información que la requieran.
8. Capacitación de todo el personal de Automotores Continental S.A., para prevenir que sea utilizada en la comisión del delito de lavado de dinero teniendo en cuenta las normas legales vigentes.

Para evitar que Automotores Continental S.A., sea utilizada por la delincuencia organizada en el blanqueo de activos, todos los ejecutivos, empleados y personal en general deben tener claro, que en el desarrollo de su participación dentro de las funciones particulares del día, deben estar atentos a impedir que en Automotores Continental S.A. se lleven a cabo actos delictivos o se la utilice para cometerlos, en especial para canalizar dinero procedente de actividades ilícitas.

El presente Manual debe ser conocido y aplicado por todos los ejecutivos, empleados y personal en general de Automotores Continental, sin excepción

alguna y su incumplimiento puede conllevar la imposición de sanciones disciplinarias, administrativas y aún penales, así como la terminación del contrato de trabajo.

Para Automotores Continental, el incumplimiento de los procedimientos contenidos en el presente Manual Sobre Mecanismos Para Control y Prevención al Lavado de Activos, por desconocimiento, hace al funcionario responsable por la violación de los reglamentos, de la misma manera que quien los dejó de cumplir con conocimiento previo o intención. La ignorancia de la Ley no es excusa para incurrir en las prácticas aquí prohibidas.

Por consiguiente, la negligencia en el conocimiento de los clientes, no puede justificar, ni mucho menos permitir, el ingreso a Automotores Continental, de personas que no reúnan las condiciones requeridas para ser tenidos como sus clientes y/o la infiltración de dineros propios de personas naturales o jurídicas relacionadas con actividades ilícitas.

Cada funcionario debe asegurarse de conocer perfectamente al cliente, es decir tener plenamente comprendida y documentada la correlación lógica, causa-efecto, que debe existir entre los movimientos de dinero que registra o registrará en Automotores Continental S.A., y los ingresos que su actividad económica legal le produce.

Ello implica, que ante la duda sobre la procedencia de los dineros que una persona natural o jurídica, canaliza en Automotores Continental S.A., y/o la ausencia de correlación justificada entre éstos y los ingresos declarados, se

deben realizar todas las verificaciones necesarias para asegurar su total conocimiento y abstenerse de ejecutar la operación, en caso de no ser posible la comprobación de tales condiciones. Un aspecto importante de este conocimiento lo representa el diligenciamiento de la solicitud de crédito y la confirmación de la información en ella contenida.

La imposibilidad de verificación de dicha información, debe ser considerada como una señal de alerta, de modo que la operación debe ser calificada como inusual y desembolsada hasta que la verificación se logre.

En el aspecto interno, el incumplimiento del presente Manual, constituye falta grave y puede dar lugar a la terminación del contrato de trabajo por parte de Automotores Continental. Ello sin perjuicio de las sanciones tanto administrativas como penales a que se hace acreedor el ejecutivo y empleado, a saber, en el orden penal, los Artículos 73, 53 y 75 de la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (Registro Oficial – Suplemento No. 490 del 27 de diciembre de 2004) que prevén lo que se señala en los apartados que siguen.

**Art. 73.- Enriquecimiento ilícito.-** La persona respecto de quien existan presunciones de que es productor o traficante ilícito de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o de precursores u otros productos químicos específicos o se halle involucrado en otros delitos previstos por esta Ley, y que directamente o por persona interpuesta realice gastos o aumente su patrimonio o el de un tercero en cuantía no proporcionada a sus ingresos, sin justificar la

legalidad de los medios empleados para efectuar esos gastos u obtener el incremento patrimonial, será sancionado con la pena de doce a diez y seis años de reclusión mayor extraordinaria.

**Art. 53.- De la conversión, transferencia, encubrimiento, ocultamiento o tenencia de bienes procedentes de actividades ilícitas.-**Prohíbese la conversión o la transferencia de bienes con el fin de encubrir u ocultar su origen ilegítimo procedente del cultivo, producción o tráfico ilícito de sustancias sujetas a fiscalización.

**Art. 75.- Represión a testaferros.-** Quien preste su nombre o el de la empresa en que participe para adquirir bienes con recursos provenientes de delitos sancionados por esta Ley, será reprimido con pena de reclusión mayor ordinaria de ocho a doce años y multa de cuarenta a seis mil salarios mínimos vitales generales.

#### **4.13.3. PREVISIONES LEGISLATIVAS**

**4.13.3.1. Lavado de Activos (Art. 1 de la Ley para Reprimir el Lavado de Activos, publicada en el Registro Oficial No. 127 del 18 de octubre de 2005).-** “Art. 1.- Esta Ley tiene por finalidad prevenir, detectar oportunamente, sancionar y erradicar el lavado de activos y el financiamiento de delitos, en sus diferentes modalidades. Para el efecto, son objetivos de esta Ley los

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

El lavado de activos consiste en el proceso de ocultar el origen ilegal del dinero y los subsiguientes actos de simulación respecto de tal origen, para hacerlo aparecer como legítimo.

A través del lavado de activos se reciclan, utilizando negocios de aparente o real licitud, grandes volúmenes de efectivo o bienes muebles o inmuebles adquiridos con recursos de origen ilícito.

El lavado de dinero es entonces, una conducta que no se agota en un solo acto, sino que requiere de múltiples etapas dirigidas hacia un mismo propósito: dar apariencia de legalidad a unos bienes que originalmente provienen de actividades ilícitas.

#### **4.13.3.2 Etapas que comprende el lavado de dinero.-**

Antes de iniciar el proceso de lavado de dinero existe una etapa preliminar, cual es la obtención o recolección del dinero, que consiste en la recepción física de grandes cantidades de dinero en efectivo como consecuencia del desarrollo de actividades ilícitas.

El lavado de dinero es un proceso que comprende varias etapas:

##### **-Colocación.-**

Supone el librarse del dinero, tratando de hacer circular las grandes cantidades de dinero acumulado, para aliviar la carga o reducir el volumen, sin generar la menor sospecha sobre los orígenes del mismo. Ello se puede llevar a cabo mediante una operación activa, crédito, para posteriormente efectuar su prepago.

##### **-Estratificación, diversificación o mezcla con fondos de origen legal.-**

Se realizan numerosas y sucesivas operaciones dirigidas a ocultar el rastro del dinero ilícito, o bien haciendo que el seguimiento de éste sea más difícil, de tal suerte que se impida conocer el verdadero origen ilícito de ellos, mediante la mezcla con dineros de origen legal.

Este proceso de lavado sirve a tres propósitos sustanciales: **(a)** formar un rastro de papeles y transacciones complicado; **(b)** hacer ambiguo el origen y propiedad del dinero; **(c)** Mezclar dineros ilegales con transacciones financieras legítimas.

-Integración o inversión.-

El dinero cuyo origen aparentemente se ha legalizado con las múltiples y complejas operaciones de la etapa anterior, es traído nuevamente a las manos de los narcotraficantes quienes buscan convertirlos o integrarlos en bienes tanto muebles como inmuebles, en negocios de fachada y en insumos necesarios para continuar con la realización de las actividades delictivas.

Los fondos blanqueados se invierten en organizaciones o empresas legales sin vínculos aparentes con el delito organizado.

**4.13.3.3 Tipificación legal del llamado delito de Lavado de Activos.-**

El Art. 2 de la Ley para Reprimir el Lavado de Activos, publicada en el Registro Oficial No. 127 del 18 de octubre de 2005 y sustituido por la reforma de la Ley No. 00 publicada en Registro Oficial Suplemento 352 de 30 de Diciembre del 2010 , establece: Además de las y los sujetos obligados a informar, quienes conocieren de hechos relacionados con los delitos mencionados en esta Ley los informarán a las autoridades competentes y, en el caso de que conozcan de la existencia de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, informarán de ello a la Unidad de Análisis Financiero (UAF). Se entenderá por operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas los movimientos económicos, realizados por personas naturales o jurídicas, que no guarden correspondencia con el perfil que éstas han mantenido en la entidad reportante y que no puedan sustentarse.

La Unidad de Análisis Financiero (UAF) es la dependencia competente para receptor toda clase de información y reportes relacionados con los delitos de lavado de activos y el financiamiento de delitos

#### **4.13.4. CÓDIGO DE CONDUCTA Y ETICA**

##### **4.13.4.1 Consideraciones generales.-**

El Código de Conducta corresponde a una serie de normas y principios éticos y de control que obliga a los ejecutivos y empleados de Automotores Continental S.A., a que los conozcan y cumplan con éstos, a fin que les permita actuar con absoluta austeridad y transparencia en el desarrollo de sus labores diarias. Teniendo en cuenta que, como ejecutivos y empleados de Automotores Continental S.A., debemos, con nuestras actuaciones y cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, consolidar y acrecentar la confianza con la que nos distingue la clientela, es indispensable que actuemos con absoluta honestidad dentro y fuera de Automotores Continental.

Es necesario que, cuando alguna de las leyes o normas aquí impuestas parezca confusa o ambigua, se acuda a dicho Código y se solicite ayuda del área jurídica o del Oficial de Cumplimiento, para asegurar que los procedimientos sean legales y éticos.

#### **4.13.4.2 Declaración de principios.-**

Para Automotores Continental, en relación con el control y prevención de lavado de activos es imperativo el cumplimiento de los siguientes principios.

##### **A.- Cumplimiento estricto de las normas de control y prevención de lavado de activos.-**

La conducta de los ejecutivos y empleados de Automotores Continental S.A., en relación con este tema, debe estar orientada de manera rigurosa a cumplir con el Manual Sobre Mecanismos Para Prevención al Lavado de Activos, y de las normas legales vigentes sobre la materia. El incumplimiento de las normas que gobiernan la prevención al lavado de activos se considera falta grave, así como todo comportamiento contrario a la ética.

Ante la incertidumbre acerca de cuál es la actitud que se debe adoptar frente a un hecho que ofrece dudas sobre si se estuviese utilizando a Automotores Continental S.A., en la comisión de los delitos de lavado de activos y conexos, se deberán aplicar los siguientes criterios que deben constituirse en un instrumento de permanente orientación en la prevención de actividades delictivas.

**(a)** Es imperativo tener extremo cuidado y evitar que sean canalizados a través Automotores Continental S.A., los activos ilícitos o que puedan haber sido adquiridos a través de actividades ilícitas.

**(b)** Los ejecutivos y empleados Automotores Continental S.A., no deben permitir ser utilizados para la realización de transacciones encaminadas a evadir las normas de control de lavado de activos, ni mucho menos el Manual Sobre Mecanismos Para control y Prevención al Lavado de Activos.

**(c)** Siempre debe existir una confirmación y/o verificación de la información contenida en los documentos de solicitud de crédito, licitud de fondos y demás documentos a ser llenados por el cliente previo a la adquisición de cualquier producto de Automotores Continental S.A., antes de acceder a la vinculación como cliente, independientemente que sea persona natural o jurídica.

**(d)** Para identificar y prevenir el lavado de dinero se debe obrar con una mentalidad ejecutiva, diligente, serena y en general hacer uso del sentido común. A mayor conocimiento del cliente, es más fácil establecer la inusualidad de una operación.

**(e)** Ante las razones u obstáculos que impidan una fácil y transparente investigación, por ejemplo, problemas de impuestos o confirmación de información, etc., se debe profundizar en la indagación y recolección de información antes de aprobar la vinculación o la operación.

**(f)** Cuando exista percepción de que se está ante un posible proceso de lavado de dinero, se debe poner más énfasis en investigar el detalle de la transacción particular. Se debe intentar encontrar la causa por la que se considera difícil la operación y establecer si merece ser rechazada.

**(g)** Debe abstenerse de realizar transacciones u operaciones que no estén absolutamente claras y documentadas.

En Automotores Continental S.A. se debe anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales.

**B.- Colaboración y apoyo a las autoridades para el suministro de la información.-**

Automotores Continental S.A. colaborará con el Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas – CONSEP, creado para el cumplimiento y

aplicación de la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, así como con las demás autoridades competentes como la Unidad de Inteligencia Financiera.

Por lo tanto, para efectos judiciales, tributarios y para los casos de inspección y vigilancia establecida en la ley, Automotores Continental S.A. entregará la información y exhibirá los libros de contabilidad y demás documentos privados a los que haya tenido acceso por la confianza que le depositan sus clientes, a las respectivas autoridades competentes que lo requieran bajo las formalidades legales y en desarrollo de sus funciones.

#### **4.13.4.3 Auditoría sobre los mecanismos de control de lavado de activos en Automotores Continental.-**

La verificación acerca de la adecuada observancia de la totalidad de los procedimientos específicos contenidos en este Manual Sobre Mecanismos Para Prevenir y Detectar Lavado de Activos en Automotores Continental, corresponde lo siguiente.

#### **4.13.5 Oficial de Cumplimiento.-**

##### **4.13.5.1. Objetivos.-**

Los objetivos generales que deben orientar la labor del Oficial de Cumplimiento son los siguientes.

- Aplicar los procedimientos de prevención.
- Crear conciencia en todos los ejecutivos y empleados de Automotores Continental S.A. de la actitud con la que deben enfrentar este flagelo y los riesgos que implica tanto institucionales como personales.
- Coadyuvar porque se incorporen en el respectivo Manual los cambios necesarios para contrarrestar las situaciones que afecten el adecuado control, producidas por las modificaciones legislativas y/o operacionales, generadas en este campo.
- Colaborar con las directivas de Automotores Continental S.A. en el manejo de los riesgos de lavado de activos.

#### **4.13.5.2 Funciones específicas del Oficial de Cumplimiento.-**

Según lo enunciado, el papel del Oficial de Cumplimiento se traduce en una labor cotidiana de aplicar el programa de prevención del lavado de activos, y por ende, velar por el cumplimiento de Automotores Continental.

Acreditarse como Oficial de Cumplimiento ante la Unidad de Análisis Financiero. Posterior a eso debe obtener el respectivo usuario y claves institucionales para efectos de reporte en línea, que serán intransferibles y reservadas, por lo tanto, en caso de cambio de Oficial de Cumplimiento el representante legal de la entidad deberá informar

de manera inmediata, es decir en las siguientes veinte y cuatro horas a la Unidad de Análisis Financiero.

El desarrollo de esta labor se puede agrupar en seis grandes áreas así.

- Funciones de prevención.-

\* Revisar anualmente el sistema de prevención de riesgos que permita detectar casos potencialmente relacionados con el lavado de activos para evitar que la institución o entidad reportante no sea involucrada en este delito.

\* Revisar anualmente los procedimientos de "Debida diligencia" y cumplir con las políticas "Conozca a su cliente", "Conozca a su empleado" y "Conozca a su mercado" incluyendo a sus intermediarios y corresponsales en el caso de ser aplicable.

\* Revisar anualmente el Manual de Prevención de Lavado de Activos, en el que deberán hacerse constar las obligaciones establecidas en la Ley para Reprimir el Lavado de Activos, su reglamento y este instructivo y los procedimientos para su eficiente y eficaz cumplimiento. El mencionado manual deberá ser de conocimiento de todo el personal y deberá ser actualizado periódicamente.

\* Elaborar y revisar anualmente Código de Conducta que deberá contemplar lo contenido en la Ley para Reprimir el Lavado de

Activos, su reglamento general y este instructivo, y especificar, de ser el caso, aquellos detalles particulares a los que se deberán regir los funcionarios y empleados de las instituciones o empresas obligadas a reportar.

- Funciones de apoyo.-

\* Velar por el adecuado funcionamiento dentro de Automotores Continental S.A. de la totalidad de los mecanismos e instrumentos específicos que conforman el sistema de prevención y control al lavado de activos.

\* Apoyar a la Dirección Comercial en el control y el manejo de los riesgos de lavado.

\* Presentar informes trimestrales (Anexo 1) a la Gerencia General sobre la efectividad de las normas y procedimientos adoptados por Automotores Continental.

\* Presentar recomendaciones a la Gerencia General sobre la implementación de políticas y normas que actualicen y prevean la ocurrencia de nuevos riesgos de lavado.

\* Promover la adopción de correctivos del Sistema de Prevención y Control al Lavado.

\* Colaborar en la solución de los problemas relacionados con el cumplimiento de las leyes sobre lavado de activos.

- \* Proponer a la Gerencia General la introducción de los cambios pertinentes al Manual Sobre Mecanismos Para Prevenir y Detectar Lavado de Activos en Automotores Continental, originados en la evolución y en los nuevos productos que la compañía registre, y evaluar las implicaciones en los procesos de protección y detección de lavado de activos.
- \* Proponer a la Gerencia General la introducción de los cambios pertinentes al Manual Sobre Mecanismos Para Prevenir y Detectar Lavado de Activos en Automotores Continental, con el fin de armonizar su contenido con las leyes más recientes que se expidan sobre tema o que se relacionen indirectamente con él.
- \* Prestar asesoría a todas las dependencias de Automotores Continental S.A. en el mejoramiento de los sistemas implementados para dicho control.
- \* Calcular el impacto que las nuevas leyes registren en el cumplimiento de la obligación de prevenir que Automotores Continental S.A. sea utilizada en el lavado de activos y asesorar al área respectiva en la adopción de los cambios que sean necesarios para su aplicación.
- \* Complementar las señales de alerta necesarias para cubrir o advertir sobre los nuevos riesgos que ello genere.

Las funciones mencionadas deben responder a lo establecido por la Unidad de Inteligencia Financiera.

- Funciones de control.-

\* Vigilar permanentemente para asegurarse del cumplimiento de la ley y de los reglamentos sobre control y prevención del lavado de dinero.

\* Efectuar inspecciones de control de cumplimiento de tales mandatos.

\* Recibir y evaluar los informes sobre operaciones inusuales y establecer si amerita ser presentada al Comité de Riesgos.

\* Presentar al Comité de Riesgos los informes de operaciones inusuales dentro de los plazos establecidos por Ley. Los plazos varían entre 24 horas posteriores a las transacciones, o hasta el día 15 de cada mes dependiendo el tipo de informe que el Oficial de Cumplimiento deberá emitir.

\* Recomendar la imposición de las sanciones disciplinarias a que haya lugar por los incumplimientos de procedimientos detectados.

\* Reportar al Gerente General las posibles faltas que comprometan la responsabilidad de los ejecutivos y empleados.

\* Hacer seguimiento a su cumplimiento y de la corrección de las fallas que las generaron.

\* Cerciorarse de que las funciones de control en Automotores Continental S.A. están debidamente establecidas y que sean efectivas tanto internamente, como ante las autoridades fiscalizadoras correspondientes.

\* Llevar el registro centralizado y organizado por orden cronológico y alfabético, de todos los informes presentados en relación con el lavado de activos.

Las funciones mencionadas deben responder a lo establecido por la Unidad de Análisis Financiero.

- Funciones de colaboración y asesoría.-

\* Colaborar con los programas y recomendaciones que sobre el tema imparta la auditoría externa a fin de procurar que el Manual de Prevención y Control de Lavado de Activos y su aplicación sean examinados independientemente.

\* Asesorar a la administración en el desarrollo de programas de auditoría eficaces para examinar el nivel de cumplimiento de Automotores Continental.

- Funciones académicas.-

\* Coordinar la permanente capacitación sobre los últimos avances legislativos y operacionales, de tal forma que se fomente la cultura

de cumplimiento de la ley en todos los niveles de Automotores Continental.

\* Practicar exámenes sobre el conocimiento de los respectivos procedimientos de control y prevención al lavado de activos, por lo menos una vez en el tercer trimestre de cada año.

Las funciones mencionadas deben responder a lo establecido por la Unidad de Análisis Financiero.

- Funciones de Colaboración con las Autoridades (Artículos 3 y 4 de la Ley para Reprimir el Lavado de Activos).-

\* Representar a Automotores Continental S.A. ante las autoridades encargadas de vigilar el cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos.

\* Remitir a las autoridades competentes la información requerida en relación con el tema de lavado de activos.

Las funciones mencionadas deben responder a lo establecido por la Unidad de Análisis Financiero.

**4.13.5.3. Beneficios de la función.-**

Permite proteger los intereses legítimos de los clientes, hecho que se logrará al mantener una buena reputación de Automotores Continental S.A. en el cumplimiento de las leyes, y al evitar la

aplicación de medidas sancionadoras por parte de las autoridades competentes de control y vigilancia.

#### **4.13.5.4. Oficiales de Cumplimiento Internos**

Este equipo lo integran todos los ejecutivos y empleados del nivel directivo de Automotores Continental, quienes tienen la responsabilidad de velar por el buen desempeño de cada una de sus áreas tanto en la parte administrativa como en la comercial. Ellos son: **(a)** Gerente Comercial. **(b)** Jefe de Sucursal **(c)** Gerente Financiero. **(d)** Gerente de RRHH.

La función de los Oficiales de Cumplimiento Internos de Automotores Continental S.A. consiste en verificar la adecuada observancia de la totalidad de los procedimientos específicos estipulados en el Manual Sobre Mecanismos Para la Prevención al Lavado de Activos, adoptar las medidas disciplinarias pertinentes o reportar al estamento correspondiente, cuando se detecte incumplimiento y formar parte del Comité de Riesgos, el cual es presidido por el Oficial de Cumplimiento de Automotores Continental.

#### **4.13.5.5 Comité de Riesgo**

El Comité de Riesgo tiene como finalidad la evaluación de las operaciones reportadas como inusuales y si ameritan la negativa de realizar la vinculación del cliente o la terminación anticipada de sus operaciones.

Está conformado por los oficiales de cumplimiento internos y será presidido por el Oficial de Cumplimiento principal de Automotores Continental.

El Comité sesionará una vez al mes o cada vez que el Oficial de Cumplimiento así lo requiera, previa citación. De cada reunión se elaborará la correspondiente acta.

#### **4.13.6. Sanciones**

Ante el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Manual de Prevención de Lavado de Activos, así como de las demás normas que los modifiquen o adicionen, Automotores Continental S.A. impondrá las sanciones disciplinarias pertinentes.

**(a)** En caso de incumplimiento de las normas y procedimientos contemplados en el presente Manual, y dependiendo de la gravedad del mismo, Automotores Continental S.A. aplicará las sanciones disciplinarias internas, a que haya lugar.

**(b)** Cuando se detecte incumplimiento de procedimientos de prevención de lavado de dinero, el jefe inmediato del funcionario que haya incumplido, adoptará la medida disciplinaria conveniente, la misma que deberá ser reportada a la Gerencia General de Automotores Continental.

Lo anterior sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales que la ley imponga.

#### **4.13.7. Mecanismos específicos de control de lavado de activos en Automotores Continental**

Según las recomendaciones del Comité de Basilea, el control y la prevención de lavado de activos gira en torno a los siguientes aspectos fundamentales: **(a)** conocimiento del cliente y del mercado, **(b)** control de operaciones, **(c)** control de transacciones en efectivo y detección de operaciones inusuales y sospechosas, **(d)** creación de la cultura de cumplimiento (capacitación), y **(e)** conocimiento del empleado.

En Automotores Continental S.A. dichos aspectos se deben cumplir de la siguiente manera.

#### **4.13.8. Conocimiento del cliente**

##### **4.13.8.1. Concepto de cliente**

Para Automotores Continental S.A., son clientes aquellas personas naturales o jurídicas con las que se establece y/o mantiene una relación contractual para la prestación de algún servicio propio de la actividad de la compañía.

Se entiende por relación contractual de carácter comercial, toda aquella que se deriva de operaciones desarrolladas entre el cliente y Automotores Continental S.A. en virtud de un contrato escrito celebrado entre los mismos y que se encuentra enmarcado dentro de las operaciones comerciales autorizadas a Automotores Continental. Es

decir, aquellas que constituyen el desarrollo de su objeto social. Es decir, que en principio se hallaría referido a todos los contratos en virtud de los cuales se ejecutan operaciones de las señaladas en los estatutos de la compañía.

#### **4.13.8.2. Objetivo del conocimiento del cliente**

La aplicación de este principio busca detectar las apariencias engañosas de un cliente, establecer cuándo los clientes potenciales de una institución que aparecen como legítimos, en realidad están dirigiendo una actividad ilícita. Para ello se deben realizar todos los esfuerzos tendientes a determinar la identidad real de todos los clientes, teniendo especial cuidado en identificar el verdadero origen de su patrimonio y de los ingresos que pretenden canalizar a través de la entidad, así como la correlación entre éstos y los movimientos de operaciones canalizadas mediante la utilización de los diversos productos financieros.

El proceso de conocimiento de los clientes le permite a Automotores Continental S.A. recolectar la información suficiente para elaborar un perfil de la actividad y de las transacciones de cada cliente, de tal forma que el ejecutivo o empleado responsable pueda vislumbrar cuáles son los productos en los que éste se mueve y las cantidades posibles a canalizar.

#### **4.13.8.3. Parámetros para el conocimiento del cliente**

El conocimiento del cliente se realiza desde el momento en que una persona solicita una cotización, por eso se debe verificar y asegurar que la persona solicitante entregue la información solicitada para llenar el sistema SIAC, haciendo identificación plena del mismo. Se cumple a través del correcto diligenciamiento de la misma, la exigencia de los anexos requeridos según el producto y la confirmación de la información en ella contenida, dejando evidencia el ingreso del nombre y apellido del ejecutivo o empleado responsable.

Por tanto, Automotores Continental S.A. verifica mediante la confirmación telefónica de la información contenida en la solicitud de crédito, la consulta a las centrales de riesgos, y se agotan todos los medios adicionales que se consideren eficaces, según la actividad en la que el solicitante se desenvuelve, acerca de los datos personales y comerciales que sean relevantes con el fin de establecer la realidad de los mismos, y estar seguros que la persona que se pretende vincular cumple con todas las calidades para ser tenida como cliente de Automotores Continental.

Un conocimiento adecuado de todos nuestros clientes en cuanto a la identificación y actividad económica que desarrollan, solamente se consigue mediante la verificación plena de la información que el cliente

suministra, con el fin de constatar la veracidad de los datos y profundizar sobre el conocimiento del mismo.

Una estricta política de "**Conozca a los Clientes**" adelantada por todos los ejecutivos y empleados, constituye una herramienta importante y efectiva para que Automotores Continental S.A. conozca en detalle sus clientes, y detecte cualquier operación inusual que indique la posible realización del delito de lavado de dinero o de canalización de dinero proveniente de actividades delictivas.

A los clientes de Automotores Continental S.A. se les solicitará que informen si se encuentran políticamente expuestos, es decir, si desempeñan cargos de naturaleza pública con acceso al manejo de recursos del Estado, de acuerdo a la Lista de Personas Expuestas Políticamente (PEP'S) publicada por la UAF

- Para efectos de lograr un adecuado conocimiento del cliente, Automotores Continental, por intermedio de ejecutivo responsable autorizado para el efecto, efectuará la entrevista presencial al solicitante de crédito y/o al cliente que desea adquirir un vehículo, de la cual se dejará expresa constancia documental en la correspondiente solicitud, en la que se indica el lugar, fecha y hora de la misma así como su resultado
- Excepcionalmente, en los casos en los que el solicitante de crédito resida en un lugar en donde no exista un concesionario y desee

obtener crédito de Automotores Continental, podrá remitir por correo la respectiva solicitud de crédito, anexando los respectivos documentos soportes. En este caso, la solicitud de servicios debe encontrarse adecuadamente diligenciada y debidamente firmada por el cliente, con la imposición de huella dactilar y con presentación personal ante Notario Público para efectos del reconocimiento de su contenido y firma.

- Una vez recibidos los mencionados documentos en el concesionario, la asistente de gerencia deberá remitir la mencionada documentación a la Gerencia Financiera en donde el área de análisis de crédito realizará la entrevista telefónica con el cliente y adelantará la verificación de la información suministrada por éste.
- La siguiente es la información básica que se debe solicitar para el conocimiento del cliente.
  - Nombre, apellido, género, nacionalidad, cédula, pasaporte en caso de ser extranjero.
  - Beneficiarios finales de la transacción en caso de ser necesario.
  - Identificación de la persona que aspira tener una relación comercial de tipo contractual con la compañía.
  - Actividad económica del cliente.
  - Características y montos de los ingresos y egresos del cliente.

- Características y montos de las transacciones y operaciones del cliente en la respectiva entidad.
- Tratándose de la vinculación de personas jurídicas, supone además conocer la estructura de su propiedad, la identidad de sus accionistas y asociados.
- Referencias bancarias y comerciales
- Declaración de Activos y Pasivos

No se exime del conocimiento del cliente y de la aplicación integral del Sistema de Prevención al Lavado de Activos, la vinculación como cliente o celebración de operaciones con personas naturales o jurídicas que se encuentran sometidas a algún tipo de vigilancia estatal o que por virtud de dicha vigilancia deben contar con un sistema similar de prevención del lavado de activos.

- La información que no pueda confirmarse, constituye una señal de alerta.
- Verificación o confirmación de la información, que se debe realizar a través de cualquier medio idóneo así.
  - Entrevista telefónica.
  - Confrontación de la información con los anexos entregados por el cliente (certificado de Cámaras de la Producción, fotocopia

del documento de inscripción en el RUC, fotocopia del documento de identidad, estados financieros, etc.).

- Análisis de la información entregada por el cliente (consistencia de las operaciones que realiza con la actividad del cliente, fecha de creación de la empresa, patrimonio con que se constituyó la entidad, etc.).
  - Llamada telefónicas a los teléfonos reportados por el cliente (cliente y referencias).
  - Consulta a centrales de riesgo, si se tiene la autorización firmada por el cliente.
- Los procedimientos de conocimiento del cliente aplicados por otras entidades vigiladas con relación a un mismo solicitante, no eximen de la responsabilidad que tiene Automotores Continental S.A. de conocer a su propio cliente.
- Al momento de decidir sobre la aceptación (vinculación definitiva) de un cliente resulta prudente prestar especial atención, entre otros, a aspectos tales como el volumen de los fondos, el país de origen de los mismos (si el país cumple con los estándares mínimos de conocimiento del cliente), la calidad y el perfil del solicitante.

- Si el solicitante es una (PEP'S) persona que por razón de su cargo maneja recursos públicos o detenta algún grado de poder público o goza de reconocimiento o influencia pública o política, que ocupe importantes posiciones, además de la entrevista respectiva, así deberá indicarlo y su vinculación deberá ser aprobada por el Oficial de Cumplimiento, o el Gerente General, en el caso que se considere necesario. Una vez aprobada la operación de crédito respectiva, la misma debe ser monitoreada por el supervisor del área financiera, en relación con su comportamiento así como con el monitoreo del cliente, la actualización de su información y conocimiento del giro ordinario de sus negocios, así como la evaluación de frecuencia y volumen de sus operaciones con la compañía.
- Ningún funcionario de Automotores Continental S.A. podrá vincular personas o entidades de países que no aplican las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

El formato utilizado para mantener el control de este procedimiento es el Formulario “Conozca a su Cliente”, que debe estar incluido en archivo del cliente.

## FORMULARIO CONOZCA SU CLIENTE

| <b>CONOZCA A SU CLIENTE</b>  |                                    |                                    |   |             |                   |
|--|------------------------------------|------------------------------------|---|-------------|-------------------|
|   | Servicios <input type="checkbox"/> | Vehículos <input type="checkbox"/> |   |             |                   |
|  | Repuestos <input type="checkbox"/> |                                    |   |             |                   |
| Fecha: .....   |                                    |                                    |   |             |                   |
| Información del Cliente  |                                    |                                    |   |             |                   |
| Nombre: .....  |                                    |                                    |   |             |                   |
| C.I / R.U.C.....   |                                    |                                    |   |             |                   |
| Nacionalidad: .....  |                                    |                                    |   |             |                   |
| Dirección: .....   |                                    |                                    |   |             |                   |
| Referencia Dirección:.....   |                                    |                                    |   |             |                   |
| Teléfonos: ..... Celular: .....  |                                    |                                    |   |             |                   |
| Profesión Ocupación:..... Correo electrónico:.....   |                                    |                                    |   |             |                   |
| Actividad Principal: .....   |                                    |                                    |   |             |                   |
| .....  |                                    |                                    |   |             |                   |
| Procedencia de Fondos: .....   |                                    |                                    |   |             |                   |
| .....  |                                    |                                    |   |             |                   |
| DATOS DE LA TRANSACCION  |                                    |                                    |   |             |                   |
|  | No. Recibo                         | Valor                              | Forma de Pago                                   | Observacion | Para uso Compañía |
| Fecha  | .....                              | .....                              | .....   | .....       | .....             |
| Fecha  | .....                              | .....                              | .....   | .....       | .....             |
| REFERENCIAS PERSONALES   |                                    |                                    |   |             |                   |
|  | Nombre de la Persona               | Relacion/Parentesco                | Dirección                                       | Teléfono    |                   |
| Referencia 1:  | .....                              | .....                              | .....   | .....       |                   |
| Referencia 2:  | .....                              | .....                              | .....   | .....       |                   |
| ADJUNTAR   |                                    |                                    |   |             |                   |
| 1. Copia de Cédula, Pasaporte o Registro Unico de Contribuyente o Identificación Tributaria, actualizado.  |                                    |                                    |   |             |                   |
| 2. Copia certificado de votación   |                                    |                                    |   |             |                   |
| 3. Copia planilla servicio básico  |                                    |                                    |   |             |                   |
| CERTIFICACION DEL CLIENTE  |                                    |                                    |   |             |                   |
| <p>"Certifico que la información es correcta y verdadera, y que los fondos provienen de fuente lícita y no serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización y trafico de sustancias estupefacientes y psicótropicas o cualquier otra actividad tipificada en la ley</p> <p>Autorizo expresamente a Automotores Continental S.A. a realizar el análisis que considere conveniente e informar a las autoridades pertinentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones inusuales e injustificadas"</p> |                                    |                                    |   |             |                   |
| Firma del Cliente  |                                    |                                    | Firma Ejecutivo<br>Automotores Continental S.A. |             |                   |
| USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA:   |                                    |                                    |   |             |                   |
| Observaciones :.....   |                                    |                                    |   |             |                   |
| .....  |                                    |                                    |   |             |                   |
| Fecha: _____   |                                    |                                    |   |             |                   |
| Jefe de Agencia/Ventas   |                                    | Oficial de Cumplimiento            |   |             |                   |

#### **4.13.8.4. Diligenciamiento de solicitud de servicios – procedimiento**

Además de los requisitos y procedimientos estipulados para cada uno de los productos, al momento de vincular un cliente a Automotores Continental, se debe hacer énfasis en los siguientes procesos.

La analista de crédito y/o asistente de facturación, responden por el diligenciamiento completo de los campos que según el producto se requieran en la Solicitud de Crédito, identificando las personas naturales o jurídicas consideradas como eventuales clientes. Deben verificar que la respectiva forma se encuentre completamente diligenciada, de manera clara y precisa y esté anexa la totalidad de la documentación exigida según el producto.

Dichos formatos contienen la información personal y financiera del titular, así como las referencias familiares, personales, financieras, comerciales y enuncia la documentación que se debe exigir como anexo. Su contenido se debe diligenciar de manera previa a la obtención y/o constitución de cualquier producto Automotores Continental.

De igual manera es obligatorio confirmar plenamente la información relativa a la identificación, la información financiera y las referencias del solicitante, tanto personas naturales como jurídicas, debiendo dejar constancia escrita de ello, mediante firma e identificación del funcionario que la realizó.

El cumplimiento de este procedimiento se lo hace registrando los datos en la Matriz de Control Conozca a su Cliente

|  <b>MATRIZ DE CONTROL CONOZCA SU CLIENTE</b> |   |        |           |                   |                  |
|---|---|--------|-----------|-------------------|------------------|
| No  | ACTIVIDAD                                 | CUMPLE | NO CUMPLE | % DE CUMPLIMIENTO | OBSERVACION      |
| 1   | RUC                                       | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
| 2   | COPIA DE IDENTIFICACION                   | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
| 3   | INFORMACION EN BASE DE DATOS              | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
| 4   | CREACION DE PERFIL DEL PROVEEDOR          |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 5   | CLASIFICACION DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA   |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 6   | VERIFICACION DE LA INFORMACION            | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
| 7   | PROPOSITO DE LA NATURALEZA DE LA RELACION |        |           | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 8   | PERFIL FINANCIERO                         |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 9   | GIRO DEL NEGOCIO                          |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 10  | PERFIL OPERATIVO                          | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
| 11  | VOLUMEN                                   |        |           | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 12  | DETALLE DE ACTIVOS                        |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 13  | DETALLE DE PASIVOS                        |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 14  | VENTAS PROMEDIO                           | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
|   |   |        |           | ITEMS             | 14               |
|   |   |        |           | CUMPLE            | 6                |
|   |   |        |           | NO CUMPLE         | 6                |
|   |   |        |           | PORCENTAJE        | 43%              |

➤ **Bienes recibidos en pago (re poseídos, o de segunda mano)**

Toda persona interesada en adquirir vehículos recibidos en pago o de segunda mano deberá registrarse en el registro de adquirentes de vehículo que mantiene Automotores Continental. Para el efecto, debe diligenciar la solicitud de vinculación como cliente y anexar los documentos que se exigen para la vinculación de un cliente de las operaciones correspondientes.

La Jefe Administrativa de Semi-nuevos, o el coordinador de vehículos Semi-nuevos y/o asiste de facturación se encargará de verificar la información consignada en los formularios de vinculación, y realizará la entrevista con los adquirientes que se registren. Los adquirientes ocasionales, con la oferta de adquisición de un vehículo dado en pago o de segunda mano, deben adjuntar el formato de vinculación de clientes debidamente diligenciado con los correspondientes anexos. Los pagos de vehículos adjudicados se hacen mediante consignación en la cuenta de Automotores Continental S.A. en cheque de gerencia o en efectivo.

#### **4.13.8.5 Requisitos obligatorios – vinculación de clientes para cada producto o servicio**

Para la vinculación, los clientes deben suministrar la siguiente información.

##### **VENTAS DE CONTADO**

- ✓ Cédula de identidad y/o pasaporte. Residencia fiscal para personas extranjeras
- ✓ Certificado de votación en los casos que aplique
- ✓ Planilla de servicio básico

**VENTAS CON CRÉDITO DIRECTO**

- ✓ Formulario solicitud de crédito y autorización para Bureau de Crédito
- ✓ Reporte de Bureau de Crédito
- ✓ Cédula de identidad y/o pasaporte. Residencia fiscal
- ✓ Certificado de votación
- ✓ Planilla de servicio básico
- ✓ Estados de cuenta de los 3 últimos meses
- ✓ Justificar patrimonio: predio o matricula.
- ✓ En el caso de prestación de servicios profesionales o negocios propios: debe adjuntar ruc, y declaración impuestos 3 últimos meses
- ✓ Referencias comerciales
- ✓ Medio de aprobación
- ✓ Demás documentos que requiere o solicite el departamento de crédito, de acuerdo a la Política de Crédito.

**VENTAS CON FINANCIERAS****PERSONAS NATURALES**

- ✓ Cédula de identidad
- ✓ Certificado de votación
- ✓ Copia firmada de la solicitud de crédito enviada a las Entidades Financieras

- ✓ Planilla de servicio básico
- ✓ Medio de aprobación de la Financiera
- ✓ Orden de facturación de la Financiera
- ✓ Orden de entrega

#### **PERSONAS JURIDICAS**

- ✓ Escrituras de constitución de la compañía, más reformas y modificaciones si fuere el caso.
- ✓ Nombramiento del gerente general y/o presidente, inscritos en el Registro Mercantil y vigentes.
- ✓ Certificado de cumplimiento de obligaciones
- ✓ Certificado de la nómina de accionistas ante la superintendencia de cía.
- ✓ Registro único de contribuyentes (ruc) actualizado.
- ✓ Copia de cédula del representante legal y copia de cédula de aval y su cónyuge si es el caso, más la última papeleta de votación de cada uno.
- ✓ Medio de aprobación de la Financiera
- ✓ Orden de facturación de la Financiera
- ✓ Orden de entrega

#### **4.13.8.6. Señales de alerta**

Como su nombre lo indica, corresponden a un conjunto de indicadores que deben llamar la atención de los ejecutivos y empleados

de Automotores Continental, y ser debidamente analizados por cada una de las áreas responsables, según su naturaleza. Se denominan señales de alerta, las situaciones prácticas conocidas y evaluadas como generadoras de transacciones inusuales.

Según las políticas internacionales en materia de Control de Lavado de Activos, se debe prestar especial atención a todas las transacciones efectuadas, complejas, insólitas, significativas, a todos los patrones de transacciones no habituales o que se salgan de las características de las operaciones, y a las transacciones significativas pero no periódicas, que no tengan un fundamento económico o legal evidente.

Las señales de alerta se presentan en relación con las características de las operaciones de los clientes y los movimientos que ellos registren, y exigen de parte de los Oficiales de Cumplimiento Internos de Automotores Continental S.A. un análisis específico y completo del cliente para disipar la duda acerca de la existencia de un presunto lavado de dinero.

En consecuencia, cuando se registra una señal de alerta respecto de un determinado cliente, cualquier empleado de Automotores Continental, debe actuar así.

- Consultar las características de la actividad del cliente soportada en la respectiva carpeta, confrontándola con las registradas en el sistema de Automotores Continental.

- Establecer los ingresos que la misma actividad produce, conocidos y documentados ante Automotores Continental.
- Verificar su correlación con los movimientos que el cliente registra a través de todos los productos.
- Verificar las demás situaciones propias del producto u operación y sean útiles para el fin propuesto.

Lo anterior, como se dijo, con el fin de establecer si existe una operación inusual y si ella está justificada con la actividad y características del cliente, o si por el contrario se debe reportar al Oficial de Cumplimiento de Automotores Continental, para que elabore el respectivo análisis tendiente a establecer si se trata de una operación sospechosa que impida su realización o implique su terminación anticipada.

Como criterio mínimo, que no tiene carácter de limitativo, ni agota toda la casuística que pueda presentarse, para el análisis de las operaciones distintas a las normales, se tendrá en cuenta, según la naturaleza de la operación, si la misma implica un cambio sustancial, repentino e injustificado los siguientes aspectos agrupados por tipo de operación, todas ellas ajustadas a los productos o servicios ofrecidos por Automotores Continental.

### Entre las principales señales de alerta tenemos:

| SEÑALES DE ALERTA   |   |
|---|---|
| PARA TRANSACCIONES CON CLIENTES   | PARA ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA   |
| Compras 100% al contado (en efectivo)   | Empleados que realizan un % alto de sus ventas en efectivo                            |
| Depositos > A 5 MIL ,individuales o en conjunto durante un mismo período                                | Empleados que el nivel de endeudamiento interno sea alto y estén en áreas comerciales |
| No proporciona información o proporciona información mínima o falsa                                     | Empleados que no actualizan sus datos o no entregan información solicitada por RRHH   |
| Cotiza y realiza toda la gestión pero solicita a nombre de terceros                                     |   |
| Clientes < a 23 años con intenciones reales de compras sin justificación de ingresos o patrimonio       |   |
| Clientes con mas 1 de compra en el mismo período  |   |
| Clientes extranjeros sin residencia   |   |
| Clientes que proformas en varias agencias   |   |
| Compras con forma de pago vehículo usado que este a nombre de un tercero                                |   |
| Transferencias desde el exterior (Paraísos Fiscales)  |   |
| Cliente que realiza anticipo para negociaciones y solicita devoluciones del anticipo                    |   |
| Clientes que realizan depositos bancarios en efectivo > A 5 MIL dolares en cuentas de la empresa        |   |
| Clientes que realizan pagos con cheques y tarjetas de crédito de terceros que no sean conyuges o padres |   |

#### **4.13.8.7. Operaciones que involucran dinero en efectivo**

Por la naturaleza de Automotores Continental S.A. y de sus operaciones, y en cumplimiento con el artículo 103 de la Ley de Orgánica de Régimen Tributario, su Reglamento y demás Circulares vigentes, se establece:

- NO RECIBIR VALORES EN EFECTIVOS DE PERSONAS JURÍDICAS
- NO RECIBIR VALORES EN EFECTIVO DE PERSONAS NATURALES CON RUC,

Debido a la vigencia de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, cuyo principales objetivos, es reconocer, fomentar, y fortalecer La Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los sectores de la economía y el Estado y hasta la plena aplicación de esta Ley, durante los próximo 3 años después de la aprobación de esta Política, se estable un período de regularización de las transacciones en efectivo menores a US\$5000.00 de las siguientes personas.

- SE ACEPTARÁN DEPÓSITOS MENORES O IGUALES A US\$5000.00 DE PERSONA NATURALES SIN RUC, EN LAS CAJAS DE LA EMPRESA O TRAVES DE DEPOSITOS EN BANCOS DONDE EXISTAN CUENTAS A NOMBRE DE AUTOMOTORES CONTINENTAL.

**Excepciones**

Transacciones Mayores a 5 mil dólares:

- DEPOSITOS MAYORES A US\$5000.00, SERÁN ACEPTADOS CUMPLIENDO UNA DEBIDA DILIGENCIA DE ACUERDO A LA POLÍTICA CONOCE A TU CLIENTE.

**Señales de Alerta:**

Sin embargo, a continuación se detallan las señales de alerta de las posibles operaciones que pudieran llevarse a cabo para utilizar a Automotores Continental S.A. en el lavado de dinero y que deben ser analizados para evitar que ello ocurra.

- Fraccionamiento de transacciones para evitar requerimientos de documentación y/o presentación de cualquier documento adicional.
- Cambios sustanciales y repentinos en los volúmenes de liquidez, particularmente en efectivo, frente al desarrollo normal de los negocios. Se deberá llenar un formulario de licitud de fondos, y explicación de procedencia de los mismos, y adicionalmente contar con la aprobación del oficial de crédito interno.
- Los clientes que efectúan abonos a capital en efectivo de manera frecuente para cancelar el crédito en períodos de tres o cuatro meses y evadir los controles de prepago. Se deberá llenar un formulario de licitud de fondos, y explicación de procedencia de los

mismos y adicionalmente contar con la aprobación del oficial de crédito interno.

- Los clientes que abonan un ingreso en efectivo y posteriormente piden el reembolso de dicho dinero por razones injustificadas y/o sospechosas. Operaciones mayores a USD 5000.00. Se deberá llenar un formulario de explicación de la operación y adicionalmente contar con la aprobación del oficial de crédito interno
- Pagos importantes, no usuales de dinero efectivo hechos por una persona cuyas actividades aparentes del negocio normal se generarían utilizando cheques y otros instrumentos.
- Concesionarios que presentan altos volúmenes de ventas de vehículos de contado y un alto porcentaje lo hacen en efectivo.

#### **4.13.8.8. Operaciones utilizando empleados de la entidad**

- Cambios en las características del empleado o representante, por ejemplo, forma de vida suntuosa que evita disfrutar de vacaciones o ausentarse del cargo.
- Cambios en los resultados de ventas del empleado del área de ventas, aumento notable o inesperado.

#### **4.13.8.9 Operaciones a través de créditos**

- Cancelación inmediata de créditos con Automotores Continental S.A. sin justificación razonable de fuentes de ingresos.
- El deudor súbitamente paga el préstamo problemático y/o normal, con justificación de que el vehículo objeto de la financiación fue vendido y nunca levanta la garantía respectiva.
- Prepago fraccionado de créditos simulados como abonos de capital en periodos de 6 meses para evadir controles de prepago.
- Pagos o abonos de crédito en dinero en efectivo y por valores cercanos a los de control de declaración en efectivo.
- Codeudor común en diferentes créditos o tipos de crédito.

#### **4.13.9. Señales de alerta inherentes a la identificación del cliente**

- Datos proporcionados por el cliente que son insuficientes, falsos o sospechosos.
- Renuncia del cliente a proporcionar cualquier dato solicitado para la identificación apropiada.
- El cliente se muestra renuente a seguir con una transacción, una vez se le indica que se hará presentación de un informe sobre el manejo de su crédito, o no proporciona los datos requeridos por Automotores Continental

- El cliente que da excesiva importancia a la reserva de sus operaciones, o quienes buscan solicitar, obligar o sobornar a los empleados de la entidad a fin de que no notifiquen a las autoridades transacciones sospechosas.

Los responsables de cada área involucrada deben efectuar la verificación de las señales de alerta, con el apoyo del Oficial de Cumplimiento interno.

#### **4.13.9.1. Señales de alerta en operaciones de crédito tramitadas por personas naturales**

##### En solicitud de Crédito.-

- Diligencian los formularios o formatos con letra ilegible o amañada.
- Actúan a nombre de terceros intentando ocultar la identidad del cliente real.
- Son personas que suministran información incompleta.
- Presentan ingresos mensuales superiores al valor del crédito solicitado.
- Definen su actividad económica como "independiente" y manejan grandes cantidades de dinero.
- Desean comprar y pagar solo en efectivo.

- Se niegan a soportar una operación o a actualizar la información básica.
- Son turistas extranjeros y en su pasaporte aparece que han ingresado varias veces al país y permanecen en él por largas temporadas.
- Inicialmente realizan transacciones por montos bajos, pero al corto tiempo las incrementan en altas cantidades.
- Poseen gran solvencia económica y sin embargo les resulta difícil la consecución de referencias o codeudores.
- Realizan transferencias múltiples, operaciones de grandes cantidades de dinero a otras ciudades o países y dirigidas a diferentes beneficiarios.
- Reflejan información contradictoria: no concuerda con la actividad, datos personales, patrimonio, etc.
- Compran vehículo(s) costoso(s) y no demuestran experiencia crediticia.

En extractos bancarios.-

- Transferencias significativas sin justificación.
- Cuenta que recibe muchas transferencias pequeñas de dinero, o depósitos de cheques y órdenes de pago, e inmediatamente se

transfieren casi todos los fondos a otra ciudad o país, cuando la actividad no es consistente con el historial o negocio del cliente.

En diligenciamiento de solicitud.-

- Excusas para no soportar ingresos.
- Ostentación significativa de propiedades

En análisis y calificación.-

- Transacciones no coherentes con la actividad económica.
- Subrogación de un crédito con menos de 6 meses de otorgamiento.
- Clientes con bajos ingresos presentando codeudores con ingresos altos sin experiencia crediticia.
- Cuota inicial importante sin procedencia clara.

En centrales de riesgo.-

- Garantías reales de créditos vigentes cuando no se reportan activos fijos.
- Prepagos frecuentes por cuantías importantes.
- Valores de créditos vigentes muy superiores a su capacidad de pago, tramitados en plazos cortos.
- Patrimonio no apalancado financieramente, o apalancado por valores pequeños.

En verificación telefónica.-

- Cliente con permanencia fuera de la ciudad cuando su actividad no lo requiere.
- Cliente joven con activos importantes, sin justificación económica.
- Referencias con menos de un año de conocimiento del cliente.
- Referencias confirman que el crédito no es para el cliente o reportan otras diferencias en la información previamente suministrada por el cliente.

En operaciones de crédito tramitados por personas jurídicas.-

- Ingresos superiores al promedio del sector económico al que pertenece.
- Personas ajenas a la entidad aparecen con firma registrada para el manejo financiero.
- Solicitud de vehículos a nombre de terceros sin vínculo alguno, plazos cortos y cuotas altas que exceden capacidad de pago.
- Transferencias significativas sin justificación.
- Empresas con antigüedad inferior a un año con activos importantes sin justificación.
- Empresas sin experiencia crediticia, sin cuenta corriente con actividad superior a 2 años.

- Empresa con bajos ingresos presentando codeudores o socios con ingresos altos sin experiencia crediticia.
- Tienen como propietarios o directivos, personas de estratos bajos y con dificultades económicas y que manejan grandes volúmenes de dinero.
- Han sido constituidas con bajos capitales, recibiendo poco después grandes sumas de inversión, principalmente extranjera.
- Realizan grandes inversiones no obstante haber sido creadas muy recientemente.
- Ingresos muy superiores al promedio del sector.
- Márgenes muy distanciados del promedio.
- Cambio sustancial en la participación de la sociedad con la entrada de un nuevo socio cuando no hay inyección de capital (sin importar vínculo familiar).
- Mayor peso en la composición de activos por bienes no esenciales para la empresa.
- Cuantías importantes de cuentas por pagar a particulares cuando éstos no tienen vínculo claro con la empresa o actividad económica definida.

- Cambio injustificado en los pasivos de mayor cuantía a una muy inferior o viceversa.
- Crecimiento injustificado en los ingresos cuando no tiene clientes importantes o estables.
- Garantías reales de créditos vigentes cuando no reporta activos fijos la empresa ni los socios.

#### **4.13.9. Detección de operaciones inusuales y determinación de operaciones sospechosas**

##### **4.13.9.1. Operaciones inusuales**

Se denominan operaciones inusuales aquellas cuya cuantía o características no guardan relación con la actividad económica de los clientes, o que por su número, por las cantidades transadas o por sus características particulares, se salen de los parámetros de normalidad establecidos para un determinado rango de mercado.

Para la detección de operaciones inusuales es importante que los ejecutivos y empleados Automotores Continental S.A. tengan presente, el monto y la frecuencia de las transacciones de los clientes, los listados producto de la consolidación de operaciones ya citados, y las Señales de Alerta, descritas en el punto anterior.

Como se ha venido indicando, la detección de una operación inusual exige que los ejecutivos y empleados de Automotores

Continental, realicen análisis de movimientos, confrontando esta información con la suministrada por el cliente referente a sus ingresos y actividad económica que desarrolla.

Si como resultado del anterior análisis no se encuentra justificación de su existencia, se deberá proceder a efectuar el respectivo reporte de operación inusual, el que no constituye una denuncia. Es apenas una noticia de la ocurrencia de un hecho anormal con relación a un cliente, no justificado a pesar de las diligencias tendientes a su justificación.

#### **4.13.9.2 Operación sospechosa**

Una operación sospechosa es todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realice en forma asilada o reiterada. Producidos los análisis referidos, confrontadas las pruebas que eventualmente justifiquen la existencia de una operación inusual, y estudiado a fondo el aspecto financiero y patrimonial del cliente, se debe elaborar el respectivo análisis financiero e informe soporte, escrito, en donde explique la razón por la que no se encuentra justificado el movimiento detectado, para proceder a presentar la operación al Comité de Riesgos. El Comité de Riesgos basado en la información suministrada y previa discusión de lo razonable del análisis y las características de las operaciones, procede a establecer si la operación bajo análisis debe ser

o no reportada como sospechosa. Se requerirá de la aprobación de la gerencia general previo a la presentación del informe a la Unidad de Análisis Financiero.

**NOTA.-** Los casos prácticos se desarrollaran en el capítulo V.

#### **4.13.9.3 Procedimiento reporte de operaciones inusuales y operaciones sospechosas**

##### Oficiales de Cumplimiento Internos.-

Mensualmente revisan los Listados de Transacciones Únicas en Efectivo iguales o superiores a US\$ 5.000, el reporte de Transacciones Múltiples en Efectivo iguales o superiores a US\$ 10.000, y el listado de señales de alerta.

Igualmente, revisa las operaciones que por su naturaleza y/o características sean inusuales en los clientes.

Teniendo en cuenta el patrimonio presentado por el cliente, según el producto y el movimiento del mismo, determina la coherencia de las cifras con la actividad económica del cliente.

Si no encuentra coherencia, es decir, registra una señal de alerta respecto de un determinado cliente, el Oficial de Cumplimiento Interno debe consultar las características de la actividad del cliente soportada en la respectiva carpeta, confrontándola con las registradas en el sistema

de Automotores Continental; establecer los ingresos que la misma produce, conocidos y documentados ante Automotores Continental, y verificar su correlación con los movimientos que presenta a través de los productos de que es titular.

Si encuentra que no existe justificación de la operación, diligencia el formato de operación inusual y la remite al Oficial de Cumplimiento, junto con la documentación soporte, para que elabore el respectivo análisis tendiente a establecer si se trata de operación sospechosa.

Envía el original de la forma al Oficial de Cumplimiento, y archiva la copia bajo su control y absoluta reserva.

El Oficial de Cumplimiento recibe el reporte de Operación Inusual; realiza un estudio detallado del cliente, consultando tanto la información documental como el sistema operacional, con el fin de confirmar la existencia de la operación inusual y la probabilidad del reporte de operación sospechosa.

Si encuentra justificada o no la operación inusual, deja constancia de ello en el informe mencionado.

Somete el informe al conocimiento del Comité de Riesgo.

#### Comité de Riesgo.-

Si el Comité de Riesgo lo encuentra procedente, elabora el reporte de Operación Sospechosa y lo remite a la Gerencia General para efectos

de decidir el procedimiento que Automotores Continental S.A. tomará sobre la misma.

Si no lo encuentra procedente, lo archiva junto con el correspondiente Reporte de Operación Inusual (ROS interno), dejando constancia de las razones por las que no se considera operación sospechosa.

#### **4.13.10. Funcionarios responsables**

Todos los ejecutivos y empleados de Automotores Continental S.A. de acuerdo con las funciones asignadas, son responsables del estricto cumplimiento de las normas y procedimientos contemplados en el presente Manual.

En lo referente al análisis de clientes, análisis de operaciones, detección de operaciones inusuales, determinación de operaciones sospechosas y del cumplimiento del procedimiento de control, se asignan a los oficiales de cumplimiento internos como responsables de verificar la adecuada observancia de la totalidad de los procedimientos específicos estipulados en el Manual sobre Mecanismos para Control y Prevención al Lavado de Activos en Automotores Continental S.A. y adoptar las medidas disciplinarias pertinentes o reportar al estamento correspondiente cuando se detecte incumplimiento.

#### **4.13.11. Capacitación**

El Manual de Prevención de Lavado de Activos en Automotores Continental, debe ser conocido por todos los ejecutivos y empleados, cualquiera sea su nivel o función. Se trata de generar y mantener entre todos los integrantes de Automotores Continental S.A. una cultura de absoluto cumplimiento y respeto de las normas de control y prevención de lavado de activos.

Adicionalmente, cada ejecutivo y empleado de Automotores Continental S.A. debe velar porque en el área bajo su responsabilidad, se cuente con un ejemplar actualizado del presente Manual, así como la incorporación permanente de las comunicaciones que lo adicionen o modifiquen.

De igual manera, deberá velar porque el contenido de dicho Manual sea conocido por todos los ejecutivos y empleados adscritos a su área y realizará sondeos periódicos de conocimiento. El Oficial de Cumplimiento de Automotores Continental S.A. programará y desarrollará de manera anual, un esquema de capacitación sobre las deficiencias detectadas en sus evaluaciones.

Los Oficiales de Cumplimiento Interno, a su vez, tendrán la responsabilidad de difundir entre cada una de las personas nuevas a su cargo los temas de control y prevención al lavado de activos, enviando en constancia de ello la relación firmada por cada una de las

personas que asistieron, de tal forma que no queden ejecutivos y empleados sin recibir la capacitación.

ESPACIO EN BLANCO

**La capacitación a los empleados de la Compañía, será sustentada con el Formato de Registro de Capacitación**

|   |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
|---|---------------------|---------------------------------------|--|---|-------------------------------|--------------|--------|--|
|    |                     | REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN |  |   |                               | XXXXXX       |        |  |
|   |                     |                                       |  |   |                               | Rev. 01      | Fecha: |  |
|   |                     |                                       |  |   |                               | Pág. 1 de 1  |        |  |
| Tipo  |                     |                                       | Tópico   |   |                               |              |        |  |
| <input type="checkbox"/> Curso <input type="checkbox"/> Simulacro<br><input type="checkbox"/> Charla<br><input type="checkbox"/> Otros: _____ |                     |                                       | <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Operaciones - Técnico<br><input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Recursos Humanos<br><input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Calidad<br><input type="checkbox"/> Sostenibilidad <input type="checkbox"/> Otros: _____ |   |                               |              |        |  |
| Tema  |                     |                                       |  | Instructor:   |                               |              |        |  |
|   |                     |                                       |  | <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Externo     |                               |              |        |  |
| Matriz /Agencia<br>:  |                     |                                       |  | Fecha Inicio:   |                               | Fecha Final: |        |  |
| Hora Inicio   |                     | Hora Final                            |  | Turno: <input type="checkbox"/> Mañana <input type="checkbox"/> Tarde |                               | Nº Horas:    |        |  |
| Nº  | Apellidos y Nombres |                                       |  | Cedula Identidad  | Departamento / Agencia        |              | Firma  |  |
| 1   |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
| 2   |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
| 3   |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
| 4   |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
| 17  |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
| 18  |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
| 19  |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
| 20  |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
| Comentarios: _____  |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
| _____   |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |
| _____   |                     |                                       |  |   | Nombre y Firma del Instructor |              |        |  |
| _____   |                     |                                       |  |   |                               |              |        |  |

Marco Samaniego S.  
Gerente General  
Automotores Continental S.A.  
Quito D. M., 17 de agosto 2012

**Desarrollo del Manual de Procesos para el tema Conoce a tu Cliente:****AUTOMOTORES CONTINENTAL**  
**POLÍTICA CONOCE A TU CLIENTE****Objetivo:**

Contar con todos los elementos necesarios a fin de que la compañía conozca debidamente a su contraparte comercial (cliente)

**Responsables:**

Departamento de Ventas

Departamento Financiero

Departamento de Crédito y Cobranzas

Unidad de Cumplimiento

**DOCUMENTACION A REQUERIRSE DE LOS CLIENTES****VENTAS DE CONTADO**

- ✓ Cédula de identidad o pasaporte para el caso de extranjeros
- ✓ Certificado de votación
- ✓ Planilla de servicio básico

**VENTAS CON CRÉDITO DIRECTO**

- ✓ Cédula de identidad o pasaporte para el caso de extranjeros
- ✓ Certificado de votación
- ✓ Planilla de servicio básico
- ✓ Estados de cuenta de los 3 últimos meses
- ✓ Justificar patrimonio: predio o matrícula.

- ✓ En el caso de prestación de servicios profesionales o negocios propios: debe adjuntar ruc, y declaración impuestos 3 últimos meses
- ✓ Referencias comerciales

## **VENTAS CON FINANCIERAS**

### **PERSONAS NATURALES**

- ✓ Cédula de identidad o pasaporte para el caso de extranjeros
- ✓ Certificado de votación
- ✓ Si es analfabeto: información sumaria en la que se detallen todas las condiciones del crédito y se indique que le fue leída, firmada por dos testigos.
- ✓ Planilla de servicio básico
- ✓ Certificados de trabajo: actualizado, si tiene menos de un año debe adjuntar también el certificado del trabajo anterior.
- ✓ 3 últimos roles de pagos.
- ✓ Si tiene ingresos por arriendos, contratos vigentes e inscritos en el juzgado de inquilinato
- ✓ Si tiene pólizas o certificados de ahorros: copia de la póliza vigente.
- ✓ Justificar patrimonio: predio o matrícula.
- ✓ Certificados bancarios.
- ✓ Movimientos bancarios de 3 últimos meses.

- ✓ En el caso de prestación de servicios profesionales o negocios propios: debe adjuntar ruc y declaración impuestos 3 últimos meses
- ✓ Referencias comerciales

### **PERSONAS JURIDICAS**

- ✓ Impuesto a la renta presentado al SRI de los dos últimos años con el respectivo registro impreso de pago (sello del banco o comprobante impreso de la página web del SRI con el registro respectivo) más el sello de la superintendencia de compañías.
- ✓ Declaración de impuesto al IVA de los 3 últimos meses.
- ✓ Balances internos al mes anterior al que se aplica la solicitud, estos son: balance general y el estado de pérdidas y ganancias
- ✓ Escrituras de constitución de la compañía, más reformas y modificaciones si fuere el caso.
- ✓ Nombramiento del gerente general y/o presidente, inscritos en el Registro Mercantil y vigentes.
- ✓ Certificado de cumplimiento de obligaciones
- ✓ Certificado de la nómina de accionistas ante la superintendencia de cía.
- ✓ Autorización de la junta general de accionistas al representante legal (gerente general y/o presidente) para la firma de obligaciones (si no está estipulado en estatutos)

- ✓ Registro único de contribuyentes (ruc) actualizado.
- ✓ Copia de cédula del representante legal y copia de cédula de aval y su cónyuge si es el caso, más la última papeleta de votación de cada uno.
- ✓ Certificados bancarios tanto de la empresa como del aval.
- ✓ Estados de cuentas de los 3 últimos meses de empresas
- ✓ Certificados comerciales

### **VENTAS CON CREDITO DE LA CFN**

- ✓ Llenar la solicitud de crédito y anexo de los ingresos sin tachones ni enmendadura con un solo color de tinta, firma clara
- ✓ Copia de la factura proforma
- ✓ Carta de Chatarrización
- ✓ Dos certificados comerciales con sello de la casa comercial de donde haga mantenimiento o compre repuestos
- ✓ Dos certificados personales que incluya dirección, teléfono y número de cedula de la persona que emite el certificado
- ✓ Planilla de servicios básicos a color u original.
- ✓ Copia del informe técnico
- ✓ Copia del formulario de renovación
- ✓ Copia de la declaración juramentada
- ✓ Permiso de operaciones
- ✓ Certificado del MIES

- ✓ Certificado de la cooperativa a la que pertenece que incluya cuando percibe mensualmente y la fecha ingreso
- ✓ Copia a color Matrícula del vehículo
- ✓ Copia a color de la cedula y certificado de votación del cliente y cónyuge.
- ✓ Copia del RUC del cliente y de la Cooperativa de Taxis.
- ✓ Si tiene casa copia del pago de impuestos prediales
- ✓ Declaración juramentada en caso de ser unión libre

### **GARANTE CFN**

#### **PERSONA DESDE 60 AÑOS EN ADELANTE**

- ✓ Llenar la solicitud de crédito y anexo de los ingresos
- ✓ Copia a color de la cedula y certificado de votación del garante y cónyuge.
- ✓ Planilla de servicios básicos a color u original.
- ✓ Dos certificados comerciales con sello de la casa comercial
- ✓ Dos certificados personales que incluya dirección, teléfono y numero de cedula de la persona que emite el certificado
- ✓ Certificado de los ingresos (3 últimos Roles y certificado laboral y si factura las 3 últimas declaraciones )
- ✓ Si tiene casa copia del pago de impuestos prediales

Desarrollo del Manual de Procesos para el tema Conoce a tu empleado

### **AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.**

#### **POLITICA DE CONOCE A TU EMPLEADO**

Para un mejor manejo y control de la documentación del personal se implementará la actualización de carpetas de empleados con los siguientes documentos con el fin de conocer los antecedentes personales y profesionales, y la afinidad con el perfil del cargo que desempeñan:

##### **Documentos Personales.-**

- Hoja / Currículo de Vida;
- Copias de cédula;
- Copia del certificado de votación;
- Copia de licencia de conducir (si es necesario);
- Original o copia certificada de las Partidas de Matrimonio;
- Original o copia certificada de la Declaración Juramentada de convivencia;
- Originales o copias certificadas de Partidas de Nacimiento de hijos;
- Certificado de historia laboral;
- Certificado de antecedentes penales;
- Certificado de Salud;

- Copia de Pasaporte (Personal Extranjero)
- Copia de Visa de Trabajo (Personal Extranjero)

**Documentos Referenciales.-**

- Títulos o diplomas obtenidos;
- Referencias Personales;
- Certificados de Trabajos anteriores;
- Resultados de Exámenes Médicos;
- Certificados de cursos de capacitación;

**Documentos Varios.-**

- Solicitud de Vacaciones / licencia;
- Prestamos / Anticipos;
- Permisos;

**Documentos Legales.-**

- Aviso de Entrada;
- Contrato de Trabajo;
- Confirmación de Referencias;
- Acción de Personal (promociones /ascensos);

**Documentos Internos.-**

- Certificados de Inducción (incluye Manual de Prevención de Lavado de Activos y políticas internas);

- Evaluación de Desempeño;
- Otros

Esta documentación será solicitada a las personas a su ingreso a la Compañía y posteriormente se actualizará anualmente bajo la responsabilidad de la Gerencia de Recursos Humanos.

ESPACIO EN BLANCO

Desarrollo del Manual de Procesos para el tema Conoce a tu mercado:

## **AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.**

### **POLÍTICA CONOCE TU MERCADO**

#### **Objetivo:**

Contar con todos los elementos necesarios a fin de que la compañía conozca debidamente el funcionamiento del mercado automotor ecuatoriano.

#### **Responsables:**

Departamento de Ventas

Departamento Financiero

Departamento de Crédito y Cobranzas

Departamento de Cumplimiento

#### **CONOCIMIENTO DE MERCADO**

Se refiere al proceso formal, dirigido a identificar la información que posee la compañía, los gremios y asociaciones, y que podría beneficiar al resto de sus integrantes, con el fin último de encontrar entender el modus operandi del mercado automotor.

Las prácticas comprenderán entre otras:

- Crear reservorios de información sobre las mejores prácticas.  
Establecer redes para transferir la información entre los empleados que interactúan con clientes y proveedores.

- Realizar capacitaciones internas y externas mediante las cuales los colaboradores del concesionario se capaciten sobre las nuevas tendencias del mercado.
- Identificar los riesgos que se deriven de las transacciones, operaciones o trámites que forman parte del giro de negocio.
- Identificar sectores geográficos del país que presentar mayores niveles de riesgo.
- Identificar las actividades económicas de sus clientes que presentan mayores niveles de riesgo.
- Presentar especial atención a las señales emitidas para el sector, que sean publicados por los respectivos organismos de control nacional e internacional.

ESPACIO EN BLANCO

**El control de la Política Conoce a tu empleado se lo desarrollará con la siguiente matriz:**

| Segmentación por Tipo de documento | Descripción documento  | Cumple SI | %    | Cumple NO | %   | No aplica | %    | Total |
|------------------------------------|--|-----------|------|-----------|-----|-----------|------|-------|
| <b>Personales</b>                  | Hoja- Currículo de Vida  | 33        | 97%  | 1         | 3%  | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Copias de cédula   | 34        | 100% | 0         | 0%  | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Copia del certificado de votación  | 32        | 94%  | 2         | 6%  | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Copia de licencia de conducir (si es necesario)  | 12        | 35%  | 0         | 0%  | 22        | 65%  | 34    |
|                                    | Original o copia certificada de la Partidas de Matrimonio  | 11        | 32%  | 0         | 0%  | 23        | 68%  | 34    |
|                                    | Original o copia certificada de la Declaración Juramentada de convivencia                          | 2         | 6%   | 2         | 6%  | 30        | 88%  | 34    |
|                                    | Originales o copias certificadas de Partidas de Nacimiento de hijos                                | 13        | 38%  | 2         | 6%  | 19        | 56%  | 34    |
|                                    | Certificado de historia laboral  | 3         | 9%   | 31        | 91% | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Certificado de antecedentes penales  | 25        | 74%  | 9         | 26% | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Certificado de Salud   | 20        | 59%  | 14        | 41% | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Copia de Pasaporte (Personal Extranjero)   | 0         | 0%   | 0         | 0%  | 34        | 100% | 34    |
|                                    | Copia de Visa de Trabajo (Personal Extranjero)   | 0         | 0%   | 0         | 0%  | 34        | 100% | 34    |
| <b>Referenciales</b>               | Títulos o diplomas obtenidos   | 27        | 79%  | 7         | 21% | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Referencias Personales   | 21        | 62%  | 13        | 38% | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Certificados de Trabajos anteriores  | 25        | 74%  | 8         | 24% | 1         | 3%   | 34    |
|                                    | Resultados de Exámenes Médicos   | 4         | 12%  | 30        | 88% | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Certificados de cursos de capacitación   | 17        | 50%  | 16        | 47% | 1         | 3%   | 34    |
| <b>Varios</b>                      | Solicitud de Vacaciones / licencia   | 7         | 21%  | 3         | 9%  | 24        | 71%  | 34    |
|                                    | Prestamos / Anticipos  | 0         | 0%   | 0         | 0%  | 34        | 100% | 34    |
|                                    | Permisos   | 0         | 0%   | 0         | 0%  | 34        | 100% | 34    |
| <b>Legales</b>                     | Aviso de Entrada   | 31        | 91%  | 3         | 9%  | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Contrato de Trabajo  | 22        | 65%  | 12        | 35% | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Confirmación de Referencias  | 3         | 9%   | 31        | 91% | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Acción de Personal (promociones /ascensos)   | 0         | 0%   | 0         | 0%  | 34        | 100% | 34    |
| <b>Internos</b>                    | Certificados de Inducción (incluye Manual de Prevención de Lavado de Activos y políticas internas) | 12        | 35%  | 22        | 65% | 0         | 0%   | 34    |
|                                    | Evaluación de Desempeño  | 9         | 26%  | 6         | 18% | 19        | 56%  | 34    |

(Financiero, 2014) (nacional, 2014) (Seguros, 2014) (Laborales, 2014)  
 (Internas, 2014) (Capitales, 2014) Desarrollo del Código de Ética y Conducta

## **AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.**

### **CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS**

#### **INFORMACION GENERAL**

##### **1.1 Historia de Revisiones y Causas**

| # DE REVISIÓN | CAUSA DE LA REVISIÓN | AUTOR | FECHA DE IMPLEMENTACIÓN |
|---------------|----------------------|-------|-------------------------|
| 00            | Lanzamiento Inicial  |       |                         |

##### **1.2 Documentos de Referencia**

| CÓDIGO DEL DOCUMENTO | NOMBRE DEL DOCUMENTO       |
|----------------------|----------------------------|
|                      | Reporte Comité de Riesgos  |
|                      | Reporte a Gerencia General |

#### **INTRODUCCIÓN**

Todos tenemos una noción aproximada acerca de la ética, del mismo modo que hasta la persona menos ilustrada es capaz de percibir la diferencia entre

lo bueno y lo malo, la ética demarca la línea entre lo lícito y lo ilícito, lo correcto y lo incorrecto, lo aceptable y lo inaceptable. La ética profesional es, en este estricto sentido, el compromiso de ser y actuar poniéndonos siempre en el lugar del otro.

El Código de Ética y Conducta corresponde a una serie de normas y principios éticos y de control que obliga a los ejecutivos y empleados de Automotores Continental S.A. a que los conozcan y cumplan con éstos, a fin que les permita actuar con absoluta austeridad y transparencia en el desarrollo de sus labores diarias. Teniendo en cuenta que, como ejecutivos y empleados de Automotores Continental S.A. debemos, con nuestras actuaciones y cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, consolidar y acrecentar la confianza con la que nos distingue la clientela, es indispensable que actuemos con absoluta honestidad dentro y fuera de Automotores Continental S.A.

## **OBJETIVO**

### **OBJETIVO EMPRESARIAL**

AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. es una compañía basada en principios éticos que nos permite cumplir los objetivos de generar riqueza y existir en el tiempo pues estos principios nos ayudan a alcanzarlos.

El cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias estatales y políticas internas está siempre presente en cada uno de nuestros actos, sin embargo se emite el presente código con el objeto de regular los patrones de comportamiento y aplicarlos.

El Código intenta contemplar muchas de las situaciones a las que se enfrentarán los empleados, pero no puede considerar todas las circunstancias.

### **OBJETIVO PARA CADA COLABORADOR**

Mantener una conducta y actitud apegada a la ley y los reglamentos, y utilizar siempre el buen juicio evitando conductas indebidas dentro y fuera de las instalaciones de Automotores Continental S.A.

### **QUE HACER SI EXISTEN DUDAS RESPECTO A LO ETICO DE SU COMPORTAMIENTO**

Frente a las dudas de cómo proceder o comportarse el trabajador debe preguntarse:

¿Mi comportamiento o proceder está de acuerdo con el Código de Ética?

¿Mi comportamiento o proceder es legal?

¿Muestra una buena imagen mía y de AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.?

Si una o más respuestas son NO, entonces NO lo haga, y si aún tiene alguna duda, solicite asistencia o pida un consejo.

Puede procurar obtener ayuda de:

Su Jefe, Gerente, o Línea de supervisión

El Oficial de Cumplimiento o su representante en cada agencia.

A la Subgerencia General (responsable del área financiera)

El Responsable de Recursos Humanos

## **COMO DEBEN ACTUAR LOS GERENTES, JEFES Y LÍNEAS DE SUPERVISIÓN**

Como líder debe:

Ser “Modelo de Conducta Adecuada” de manera que promueva una cultura de ética y cumplimiento. Promoviendo y fomentando en sus dirigidas prácticas comerciales apegadas a la Ley y al Código de conducta para lograr sus objetivos comerciales, jamás fomentar conductas u ordenar actos contrarios a este.

Garantizar el cumplimiento y entendimiento del código y de las demás políticas de AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. por parte de sus supervisados.

Crear un ambiente de confianza y permitir a sus empleados mostrar sus inquietudes.

Responder a las inquietudes de sus subordinados escuchando, brindando solución y buscando ayuda si no conoce

Si tiene dudas sobre la aplicabilidad del código consulte con el responsable de Recursos Humanos o con el Oficial de Cumplimiento de AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.

## **PRINCIPIOS ETICOS**

A cada colaborador de AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. se le exige convicción y el propósito de conducirse siempre conforme a los más elevados principios éticos y morales en todos los actos públicos y privados

que en su condición de empleado y persona responsable de sus actos lleve a cabo.

Los principios ÉTICOS que rigen en la empresa se enmarcan en los siguientes postulados:

### **Respeto**

Respetar, sin excepción alguna, la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todos.

Respeto a las políticas, procedimientos, reglamentos internos establecidos en la compañía demostrando con su ejemplo que los principios morales son base y sustento de una sociedad exitosa, y contribuir a mantener un adecuado ambiente de trabajo siempre.

### **Honradez**

Dentro y fuera de la empresa el empleado de Automotores Continental S.A. debe demostrar honradez en cada uno de sus actos, no tomará cosas que no le pertenecen; jamás usará el cargo para ganancia personal, ni aceptará prestación o compensación de ninguna persona u organización que le pueda llevar a actuar con falta de ética en sus responsabilidades y obligaciones.

### **Integridad**

En el desarrollo de su trabajo cada colaborador actuará sin privilegiar ni discriminar a persona alguna; no recibirá ni concederá beneficios especiales para, o por obtener negocios.

**Competencia**

Todo miembro de Automotores Continental S.A., declara ser competente para llevar a cabo con eficiencia las actividades de la cual es responsable y se compromete a mantenerse permanentemente actualizado, al máximo de su inteligencia, capacidad y esfuerzo.

**Cumplimiento**

Todo colaborador está obligado a ser cumplido en cada una de sus tareas y procesos, respetando las políticas, Reglamentos Internos, Código de Conducta existente en la compañía, y contribuir a mantener un adecuado ambiente de trabajo siempre.

**Transparencia**

Todo colaborador de Automotores Continental S.A. debe demostrar con claridad manifiesta, que todas las acciones empresariales se realizan con estricto apego a las normas y principios aplicables.

**Lealtad**

Todos los colaboradores de esta empresa evitarán todo el tiempo la difusión de rumores o de comentarios falsos o no confirmados sobre los compañeros de trabajo o sobre AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. y sus negocios; los cuales constituyan una práctica que menoscaba el prestigio de la compañía y el buen nombre de las personas que la conformamos.

## **CODIGO DE ÉTICA**

### **Relaciones con los Clientes**

Nuestro compromiso firme como empresa y empleados será el mantener los más altos estándares de calidad en la venta y servicios que prestamos asumiremos el compromiso común de mantener la lealtad de nuestros clientes y consumidores mediante la mejora continua de procesos, procedimientos, productos y servicios.

Nos obligamos a trabajar generando valor para nuestros clientes, ya que con su satisfacción construimos las bases para nuestra prosperidad y por lo tanto no ofreceremos ni aceptaremos dar servicios donde por falta de conocimientos de los clientes, estos adquieran servicios que a nuestro criterio, no requieran.

Nos comprometemos a mantener nuestra palabra y a cumplir las expectativas que generemos a nuestros clientes de acuerdo a las políticas de la compañía y las normas técnicas, legales y profesionales aplicables.

### **Relaciones con colaboradores y empleados**

#### **Respeto a la individualidad**

Reconocemos el valor del ser humano como único e irrepetible. Respetamos la dignidad de todos nuestros colaboradores y empleados y facilitamos el ambiente propicio para que encuentren en la empresa el espacio adecuado para su desarrollo profesional e individual y respetamos la diversidad de ideas y opiniones.

Como empresa ofreceremos igualdad de oportunidades a todos nuestros colaboradores y empleados sin distinción de edad, raza, género, religión, capacidades especiales o preferencia sexual o ideológica política, en función de su formación, habilidades, competencias y talentos.

Brindamos un ambiente de trabajo seguro para todo nuestro personal.

Tenemos el compromiso de mantener un ambiente de trabajo exento de toda discriminación o acoso.

### **Desarrollo y Práctica de valores del Personal**

El éxito depende de la calidad de nuestro personal, por eso, como empresa, nos comprometemos a propiciar el desarrollo y la práctica de los más altos valores éticos y morales; transmitiremos y difundiremos los valores y principios a través de nuestros manuales de procesos, reglamentos internos, políticas, etc.

### **Claridad y responsabilidad**

La compañía transmitirá a nuestros colaboradores y empleados la información requerida para el cumplimiento de sus funciones, como medio eficaz para comprometerlos con el cumplimiento de los objetivos y proyectos con entusiasmo y profesionalismo.

Para ello, estableceremos y aplicaremos sistemas y procedimientos adecuados a la naturaleza de las funciones a cumplir, de tal manera que, identificadas las competencias, los procesos y responsabilidades estimulemos el desarrollo profesional de cada persona.

Todo colaborador de AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. está obligado a proveer la información generada por su labor individual, con verdad, claridad y oportunidad. Del mismo modo, todo colaborador, sin distinción de jerarquía, está comprometido a efectuar las acciones necesarias para salvaguardar sus activos y contar con información oportuna y confiable para la adopción de decisiones.

Es prohibido para todo colaborador de Automotores Continental S.A. involucrarse con cualquier registro o comunicación falsa de cualquier tipo, ya sea interna o externa, incluyendo pero no limitándose a:

Informes o declaraciones falsos, exagerados o tendenciosos de: gastos, asistencia al trabajo, personales, producción, financieros o similares; que tengan como fin la distorsión o simulación de las operaciones normales de las áreas de negocio y/o apoyo.

Falsa publicidad, prácticas de marketing engañosas, u otras representaciones engañosas.

Manipulación de información realizada por una persona o grupo de personas. Todos quienes ejercen funciones de jefatura están obligados a estimular las prácticas de trabajo y conductas positivas de cada uno de sus colaboradores y empleados; promoviendo el establecimiento de metas razonables y que se haga su seguimiento hasta conseguirlas con éxito; estará vigilante del cumplimiento de las tareas individuales en un ambiente de respeto y

armonía; también está comprometido a informar cualquier alteración a los principios de este Código.

### **Conflictos de interés**

Todos los colaboradores y empleados de la empresa, incluyendo los de la alta gerencia y directorio, deben evitar el conflicto de intereses, en la cual se hará constar que no existe conflicto alguno entre los intereses de la compañía y los personales o de sus familiares. En caso de duda, o cuando se encuentra ante la presencia de un conflicto real o potencial que pudiera afectar el cumplimiento de sus funciones o desempeño en el trabajo, tan pronto como surgiera el conflicto, deberá comunicar a sus jefe inmediato, al Departamento de Recursos Humanos y/o al Oficial de Cumplimiento, y en caso de ser procedente a la Gerencia General, para los fines pertinentes.

Los colaboradores de la empresa pueden mantener relaciones comerciales o financieras directas o indirectas con clientes, compañeros de trabajo, proveedores o contratistas de la Administradora, pero no deben utilizar su función para influir en beneficio propio o de los mismos.

Quienes ejercen jefatura serán responsables de prevenir y evitar la transgresión de estas prohibiciones.

### **Participación en actividades políticas**

Automotores Continental S.A. como empresa no tiene filiación ideológica, política ni partidista, pero si alienta la colaboración cívica y estimula el ejercicio responsable de los derechos políticos.

La participación de los colaboradores y empleados en procesos políticos y electorales será enteramente de carácter personal y no podrá incluir contribuciones de tiempo, apoyo financiero o recursos de la empresa. Cuando un colaborador o empleado elija participar en política, aportar y dar su opinión, lo hará a título individual y, en tal caso, previa aclaración expresa en ese sentido y sin dar la apariencia de actuar en nombre o representación de la empresa.

### **Relación con los proveedores**

Todo aquel colaborador que pertenece a Automotores Continental S.A que mantenga relación directa con proveedores llevará a cabo negociaciones lícitas y equitativas con los mismos; aplicará con imparcialidad y justicia los postulados de la libre competencia en el proceso de evaluación y selección de los mejores; protegerá siempre los derechos de aquellos, asegurándoles la confidencialidad de la información suministrada, aún si fueren proveedores de nuestros competidores.

### **Relación con los competidores**

La empresa, los colaboradores y empleados competimos en el mercado, basándonos en los méritos, ventajas y excelencia de nuestros productos y servicios; y en las mejores y más leales prácticas de comercio.

Toda publicidad o promoción que efectúa estará basada en la verdad y será presentada con claridad para evitar confusiones o errores de sus clientes y consumidores.

La "agresividad" en la competencia no será otra que la canalización de la energía de todos los estamentos empresariales para brindar los mejores productos y servicios y con ello ganar la preferencia de clientes y consumidores.

Siempre que como empresa, colaboradores o empleados tengamos que hablar de nuestros clientes y competidores, utilizaremos información veraz, referida a hechos y realidades; en toda comparación con la competencia o con sus productos utilizaremos términos precisos, sin calificativos y objetivamente verificables. En ninguna circunstancia emplearemos información o argumentación engañosa, ni términos despectivos u ofensivos.

Los acuerdos y convenios de negocios o de precios entre competidores, cuyo objeto fuere afectar a los clientes o consumidores, son contrarios a la conducta ética y por tanto no deben efectuarse.

### **En la operación de los negocios**

#### **Prudencia en los negocios**

Como empresa llevamos a cabo nuestros negocios en un contexto de sobriedad y austeridad. Hacemos uso de los bienes y recursos disponibles manteniéndolos en el mejor estado de funcionamiento y procurando maximizar su capacidad, vida útil y rendimiento.

Todos los directivos, colaboradores y empleados deben ser muy cuidadosos de hacer sólo los gastos necesarios y de no incurrir en prácticas onerosas por ostentación u otros motivos; promoveremos el ahorro en todas las

operaciones a nuestro cargo, con el fin de evitar que el gasto innecesario repercuta en la economía de la compañía.

### **Protección y salvaguarda de activos de la empresa**

Los directivos, colaboradores y empleados de Automotores Continental S.A. están comprometidos a salvaguardar los activos de la empresa, comprendiéndose entre ellos: instalaciones, mobiliario, diseños, procesos, sistemas, bases de datos, tecnología, estrategias de negocio, planes de lanzamiento de productos y servicios y campañas promocionales, etc.

Del mismo modo, protegen la propiedad intelectual de la empresa, representada principalmente por sus procesos de diseño de productos, esquemas de comercialización, sistemas de información financiera, operativa y administrativa.

Los colaboradores y empleados de AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. cuidan con especial diligencia los bienes y recursos que se nos encomendare e informan a sus jefes sobre situaciones que pudieran provocar su pérdida o mal uso.

### **Con los accionistas y socios**

Los directores y administradores de la empresa y todos los colaboradores nos comprometemos a proporcionar a socios y accionistas una rentabilidad razonable y sostenida por su inversión.

Igualmente, en la medida que nos correspondiere generaremos y distribuiremos con oportunidad, corrección y sujeción a la legislación

aplicable, toda la información financiera y no financiera necesaria o requerida por las autoridades tributarias y de control.

### **Con la sociedad y con el país**

La empresa, los colaboradores y los empleados estamos inmersos en el país y en la sociedad en la que trabajamos, de ellos somos parte y a ellos nos debemos; por lo mismo, asumimos el más serio compromiso de apoyar con nuestro trabajo de cada día los principios y valores en que ellos se sustentan.

Nos obligamos a que nuestras campañas de promoción y publicidad promuevan el fortalecimiento de los valores éticos universales. Nos abstendremos de patrocinar, directa o indirectamente, promoción o publicidad alguna que contenga elementos de vulgaridad, violencia, pornografía o cualesquiera otros que pudieran vulnerar o afectar los valores individuales, familiares y sociales o contrariar la decencia y las buenas costumbres.

Propiciaremos la conservación y el incremento del empleo como una contribución indispensable para desarrollo económico y social de nuestra comunidad.

Seremos celosos y puntuales en el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones tributarias que como contribuyentes o responsables nos señala el ordenamiento jurídico.

### **Compromiso Anticorrupción**

Ni como empresa, colaboradores o empleados, participaremos directa o indirectamente, en actos que, aunque tuvieren visos de legalidad, pudieran considerarse como corruptos o inducir a corrupción. Por ello, ningún ingreso, gasto, desembolso o egreso de la empresa podrá hacerse sin causa justa y legítima.

Procuraremos que cuando se presente una ley que afecte en lo profundo los valores de la empresa, recurriremos a las autoridades para hacerles conocer nuestras diferencias y aprovechar la oportunidad para constituirnos en agente de cambio.

Como empresa, colaboradores y empleados tenemos claridad en la responsabilidad de crear una cultura de honestidad y ética elevada y comunicar claramente el comportamiento aceptable y las expectativas a cada empleado y colaborador. Esta cultura debe estar arraigada en un sólido conjunto de valores básicos que provee el cimiento para que tanto los empleados, colaboradores como la organización; realicemos negocios.

Nuestro compromiso de crear una cultura de honestidad y ética elevada incluye lo siguiente:

Los directores y funcionarios de la empresa enfatizaremos en que la mejor manera de reforzar la honestidad y el comportamiento ético es dando un ejemplo apropiado. Como Gerente o Jefe, no puede actuar de una manera y esperar que los demás se comporten en ella de una manera diferente.

La Administración o Gerencia mostrará a los empleados y colaboradores, no solamente a través de sus palabras sino principalmente por sus acciones, que el comportamiento deshonesto o no ético no será tolerado, aún si el resultado de ese comportamiento redundara en beneficio de la empresa. Más aún, debe ser evidente que todos los empleados y colaboradores, sin distinción alguna, serán tratados de igual manera, sin importar su posición.

Como Administración o Gerencia evitaremos que por presiones indebidas, se fijen metas que fuera de ser retadoras sean inalcanzables para los empleados, que puedan conllevar a resultados poco atractivos, y lo cual pueda tentar a su vez a los empleados y colaboradores a cometer fraude con el único fin de alcanzarlas. Apoyaremos que en la empresa se tenga "cero tolerancia" frente a un comportamiento no ético, incluyendo informes financieros fraudulentos.

### **Compromiso con la ética**

Accionistas, socios, directores, administradores, colaboradores y empleados de la Empresa, por el hecho de adoptarlo quedamos comprometidos al cumplimiento del presente Código de Ética de AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A. Los incumplimientos a este Código estarán sujetos a acciones disciplinarias, llegando incluso hasta la terminación del contrato de trabajo; sobre la base de lo estipulado como falta grave o leve en el Reglamento Interno. Las medidas disciplinarias también serán aplicables a

cualquier persona que ordene o apruebe infracciones o tenga conocimiento de ellas y no actúe de inmediato para subsanarlas.

El colaborador que realice prácticas de negocios en términos diferentes a los establecidos por la empresa en armonía con lo aquí señalado, estará violando los principios de este Código, será considerado como una falta grave y como tal según el reglamento interno podrá ser causal de visto bueno.

El compromiso de un comportamiento ético, logra generar o desarrollar un ambiente de confianza entre directivos, empleados y colaboradores, accionistas, clientes y consumidores, proveedores, organismos de control y otros relacionados a la empresa.

Marco Samaniego S.

Gerente General

**Quito D. M., 17 de agosto 2012**

**Aplicación de los programas de inducción y capacitación al personal de la Empresa sobre la importancia de prevenir el lavado de activos.**

Al ser una tema que involucra a toda la Compañía y a todos su funcionarios, los programas de inducción y capacitación al personal sobre la importancia de prevenir el lavado de activos, se lo realizado de manera programa en todas las Agencias de la Compañía a nivel Nacional, dando prioridad al personal de la Áreas involucradas, con una capacitación bastante enfocada a la prevención y la obligatoriedad del cumplimiento de las disposiciones.

Estas capacitaciones fueron realizadas durante septiembre considerando a todas las Agencias a nivel nacional

### **Medición y evaluación de la aplicación del programa de inducción**

La medición sobre el programa de inducción fue realizada a través del registro de la asistencia de los participantes estimados por Área, considerando que por razones logísticas, la Compañía no puede destinar todo el tiempo de sus empleados, principalmente del equipo de ventas, la capacitación se la realizó en grupos durante los días establecido y estos quedo registrado en el formulario:

#### REGISTRO DE INDUCCION AL PERSONAL SOBRE LAVADO DE ACTIVOS

| REGISTRO DE INDUCCIÓN AL PERSONAL SOBRE LAVADO DE ACTIVOS |              |
|---|--------------|
| <b>Lugar</b>  | Ag. Orellana |
| <b>Fecha</b>  | 05/09/2012   |
| <b>Hora</b>   | 10:15        |
| <b>Asistentes</b>   | Firma        |
| <b>Xxxxxxxxxx</b>   |              |

Estos registros fueron realizados el día de la Inducción y se encuentran en poder del Oficial de Cumplimiento como soporte de la Capacitación impartida a los empleados.

Este registro cuenta con todos los nombres de los asistentes por Agencia y con la respectiva firma que autentifica su presencia.

### **Evaluación de los resultados de los programas de inducción y capacitación**

La evaluación del resultado de los programas de inducción están dados por la cantidad de participantes estimados versus los participantes reales, al ser este un tema nuevo para los colaboradores de la empresa y ser un proceso de inducción y sensibilización no hubo una evaluación cualitativa ni cuantitativa a los participantes.

Este tema contiene temas específicos sobre el concepto lavado de activos, que no pueden ser absorbidos por los participantes en una sola reunión y lo que busco fue dar las directrices generales sobre la política de la compañía y exponer que este es un requerimiento legal que tiene la compañía por lo que debe ser cumplido.

La empresa en sus próximas capacitaciones, tiene previsto un plan de evaluaciones continuas a través de pruebas sistemas elaboradas de manera aleatoria al personal a través de su plataforma tecnológica, como test rápidos antes de iniciar sesiones de trabajo, lo que permitirá realizar un monitoreo continuo al personal y determinar que personal o qué área necesita una capacitación más profunda.

**Aplicación de los procesos, normas y reglas generales para el control y el cumplimiento de las disposiciones de las Políticas y Manuales sobre el tema de la prevención del lavado de Activos**

El cumplimiento y la aplicación de los procesos, normas y reglas generales para el control y prevención del Lavado de Activos en la Compañía Automotores Continental S.A. se da de manera adecuada, cumpliendo hasta la fecha con lo dispuesto en sus manuales por parte de las personas responsables de cada área o actividad, aunque existen áreas que requieren más tiempo para completar todas sus actividades previstas en los manuales, por lo que se establecerá un Cronograma de Actividades por realizar que deberán ser tratadas en los Comités de Cumplimiento.

Adicionalmente se ha pensado que existen actividades o control que pueden ser realizados con herramientas tecnológicas que permitan un mejor control y se puedan optimizar recursos.

**Medición del cumplimiento y aplicación de los Manuales y procedimientos sobre el lavado de activos**

Los resultados del cumplimiento se miden con los siguientes indicadores:

| AREA                    | APLICA MANUAL DE PREVENCIÓN | POLÍTICA DE ESPECÍFICA                         | ACTIVIDAD   | NIVEL CUMPLIMIENTO  |
|-------------------------|-----------------------------|--|---|---|
| <b>Recursos Humanos</b> | Sí                          | Conoce a tu empleado.                          | Actualización de los registro de empleados de acuerdo a lo establecido en la política específica. | 50%   |
|                         |                             | Conoce tu mercado                              | Solicitar la documentación mínima a los clientes.   | 100% (todos los meses reportar transacciones supera el umbral.                              |
|                         |                             | Conoce tu cliente                              | Conocimiento y entendimiento del mercado.   |   |
| <b>Área Comercial</b>   | Sí                          | Carpetas de cliente con documentación completa | reporte de transacciones inusuales y  | 100% de carpetas con documentación completa no se ha reportado ningún caso de transacciones |

| ÁREA                        | APLICA MANUAL DE PREVENCIÓN | POLÍTICA DE ESPECÍFICA | ACTIVIDAD  | NIVEL CUMPLIMIENTO  |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|--|---|
|                             |                             | sospechosas            |  | sospechosas.  |
| <b>Área de Cumplimiento</b> | Sí                          | Todas las políticas    | Emisión de reportes a UAF emisión de transacciones inusuales y sospechosas. Número de transacciones que superan el umbral versus transacciones efectuadas. Análisis de las transacciones realizadas. Análisis de los controles realizados. | 100% de cumplimiento de 0% no han existido transacciones inusuales y sospechosas. |

## **Evaluación del sistema de prevención de lavado de activos**

La evaluación general sobre el Sistema de Prevención de Lavado de Activos de la Compañía Automotores Continental S.A.:

Sistema de Prevención desarrollado para una empresa del grupo económica de los Concesionarios de vehículos, que aún no cuenta con una regulación específica por parte de las entidades de control, pero que se base y cumple las disposiciones establecidas en la normativa vigente.

Cuenta con todas las directrices para el cumplimiento de las Políticas:

- Conoce tu empleado
- Conoce tu mercado
- Conoce tu cliente

Cuenta con código de ética y conducta permite establecer que la empresa está pendiente de los temas de prevención interno, en lo que tiene que ver con sus empleados, quienes conocen del impacto del incumplimiento de estas disposiciones.

El Manual de Prevención es aplicado de manera general, por todos los involucrados en el proceso, pero sigue siendo responsabilidad de la Gerencia y del Oficial de Cumplimiento, el velar por su aplicación y mejoras.

El sistema de prevención permite cumplir con todos los requerimientos de la UAF, en el envío de información y en el reporte de operaciones que superan el umbral o de transacciones inusuales o sospechosas.

En general el sistema cumple con el los requerimientos, pero al ser un nuevo manual desarrollado y aprobado recientemente en agosto por la por la Alta Dirección de la Compañía, se encuentra en proceso de maduración y este podrá ser mejorado o cambiado de acuerdo a las realidad del giro del negocio o de las disposiciones legales.

ESPACIO EN BLANCO

## **CAPÍTULO V**

### **CASO PRÁCTICO**

#### **5.- Desarrollo del caso práctico del DISEÑO DE LA PROPUESTA DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO, PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS EN LA EMPRESA AUTOMOTORES CONTINENTAL S. A. DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.**

A continuación se presenta una aplicación práctica del modelo de prevención de lavado de activos, planteado en el capítulo anterior que demuestra el funcionamiento de los procesos de prevención que permiten la detección de casos que involucran operaciones inusuales e injustificadas.

##### **5.1. CASO I**

Durante el año 2012, la compañía realizó una transacción con las siguientes características:

Venta de 3 camionetas en efectivo, a un cliente que no indica todos sus datos, solicita no se le pida ningún documento; aplicando el modelo de control se obtuvo la siguiente información:

- Ciudadano de la provincia de Esmeraldas
- No indica, su profesión, sus ingresos, ni su actividad económica

- Solicita comprar 3 camionetas modelo CHEVROLET LUD D MAX 4X4 3.0
- Su forma de pago sería 100% en efectivo
- Solicita que los vehículos le sean entregados en su domicilio
- No registra movimientos bancarios, no posee cuentas bancarias, ni tarjetas de crédito, no registra endeudamiento en el sistema financiero.
- Solicita que la factura de la compra de los vehículos no salga a su nombre sino de un tercero.

**APLICACIÓN DEL FORMULARIO CONOCE A TU CLIENTE (CAPITULO IV, MANUAL SOBRE MECANISMOS PARA CONTROL Y PREVENCIÓN AL LAVADO DE ACTIVOS)**

ESPACIO EN BLANCO

## FORMULARIO CONOZCA SU CLIENTE

| CONOZCA A SU CLIENTE  |   |                                  |  |                   |
|---|---|----------------------------------|--|-------------------|
|    | Servicios <input type="checkbox"/> Vehículos <input type="checkbox"/><br>Repuestos <input type="checkbox"/> |                                  |  |                   |
| Fecha: .....  |   |                                  |  |                   |
| <b>Información del Cliente</b>  |   |                                  |  |                   |
| Nombre: .....   |   |                                  |  |                   |
| C.I / R.U.C.....  |   |                                  |  |                   |
| Nacionalidad: .....   |   |                                  |  |                   |
| Dirección: .....  |   |                                  |  |                   |
| Referencia Dirección:.....  |   |                                  |  |                   |
| Teléfonos: .....                      Celular: .....  |   |                                  |  |                   |
| Profesión Ocupación:.....                      Correo electrónico:.....   |   |                                  |  |                   |
| Actividad Principal: .....  |   |                                  |  |                   |
| .....   |   |                                  |  |                   |
| Procedencia de Fondos: .....  |   |                                  |  |                   |
| .....   |   |                                  |  |                   |
| <b>DATOS DE LA TRANSACCION</b>  |   |                                  |  |                   |
| No. Recibo  | Valor   | Forma de Pago                    | Observacion  | Para uso Compañía |
| Fecha   | .....   | .....                            | .....  | .....             |
| Fecha   | .....   | .....                            | .....  | .....             |
| <b>REFERENCIAS PERSONALES</b>   |   |                                  |  |                   |
| Nombre de la Persona  | Relacion/Parentezco   | Dirección                        | Teléfono   |                   |
| Referencia 1:   | .....   | .....                            | .....  |                   |
| Referencia 2:   | .....   | .....                            | .....  |                   |
| <b>ADJUNTAR</b>   |   |                                  |  |                   |
| 1. Copia de Cédula, Pasaporte o Registro Unico de Contribuyente o Identificación Tributaria, actualizado.   |   |                                  |  |                   |
| 2. Copia certificado de votación  |   |                                  |  |                   |
| 3. Copia planilla servicio básico   |   |                                  |  |                   |
| <b>CERTIFICACION DEL CLIENTE</b>  |   |                                  |  |                   |
| "Certifico que la información es correcta y verdadera, y que los fondos provienen de fuente lícita y no serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización y trafico de sustancias estupefacientes y psicotropicas o cualquier otra actividad tipificada en la ley |   |                                  |  |                   |
| Autorizo expresamente a Automotores Continental S.A. a realizar el análisis que considere conveniente e informar a las autoridades pertinentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones inusuales e injustificadas"  |   |                                  |  |                   |
| _____<br>Firma del Cliente  |   |                                  | _____<br>Firma Ejecutivo<br>Automotores Continental S.A. |                   |
| <b>USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA:</b>   |   |                                  |  |                   |
| Observaciones :.....  |   |                                  |  |                   |
| .....   |   |                                  |  |                   |
| Fecha: _____  |   |                                  |  |                   |
| _____<br>Jefe de Agencia/Ventas   |   | _____<br>Oficial de Cumplimiento |  |                   |

## 5.2. TIPOLOGÍA DEL CASO

**5.2.1.** Concepto de Tipología: “Es la clasificación y descripción de las técnicas utilizadas por las organizaciones criminales para dar apariencia de legalidad a los fondos de procedencia lícita o ilícita y transferirlos de un lugar a otro o entre personas para financiar sus actividades criminales.

Cuando una serie de esquemas de lavado de activos (LA) o financiamiento del terrorismo (FT) parecen estar contruidos de manera similar o usan los mismos o similares métodos, pueden ser clasificados como una tipología.”

En este caso se determina que existen varias tipologías:

**Testaferrismo:** Porqué se usó a terceras personas, se oculta la identidad de la verdadera persona que realiza la transacción y no se entregó información veraz sobre el verdadero origen de los recursos.

**Pitufeo:** Por la utilización de varias personas para que las operaciones no llamen la atención, por lo que la compras de vehículos se realizaron en fechas distintas.

## 5.3. SEÑALES DE ALERTA

Conjunto de indicadores que deben llamar la atención de los ejecutivos y empleados de Automotores Continental S.A, y deben ser debidamente analizados por cada una de las áreas responsables, según su naturaleza. Se denominan señales de alerta, las situaciones prácticas conocidas y evaluadas como generadoras de transacciones inusuales.

Para identificar las señales de alerta aplicamos el formulario de señales de alerta (**CAPITULO IV, MANUAL SOBRE MECANISMOS PARA CONTROL Y PREVENCIÓN AL LAVADO DE ACTIVOS**)

ESPACIO EN BLANCO

| SEÑALES DE ALERTA   |   |
|---|---|
| PARA TRANSACCIONES CON CLIENTES   | PARA ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA   |
| Compras 100% al contado (en efectivo) <input type="checkbox"/>  | Empleados que realizan un % alto de sus ventas en efectivo                            |
| Depositos > A 5 MIL ,individuales o en conjunto durante un mismo período <input type="checkbox"/>                               | Empleados que el nivel de endeudamiento interno sea alto y esten en areas comerciales |
| No proporciona información o proporciona información mínima o falsa <input type="checkbox"/>                                    | Empleados que no actualizan sus datos o no entregan informacion solicita por RRHH     |
| Cotiza y realiza toda la gestión pero solicita a nombre de terceros <input type="checkbox"/>                                    |   |
| Clientes < a 23 años con intenciones reales de compras sin justificacion de ingresos o patrimonio <input type="checkbox"/>      |   |
| Clientes con mas 1 de compra en el mismo período <input type="checkbox"/>   |   |
| Clientes extranjeros sin residencia <input type="checkbox"/>  |   |
| Clientes que proformas en varias agencias <input type="checkbox"/>  |   |
| Compras con forma de pago vehículo usado que este a nombre de un tercero <input type="checkbox"/>                               |   |
| Transferencias desde el exterior (Paraísos Fiscales) <input type="checkbox"/>   |   |
| Cliente que realiza anticipo para negociaciones y solicita devoluciones del anticipo <input type="checkbox"/>                   |   |
| Clientes que realizan depositos bancarios en efectivo > A 5 MIL dolares en cuentas de la empresa <input type="checkbox"/>       |   |
| Clientes que realizan pagos con cheques y tarjetas de crédito de terceros que no sean conyuges o padre <input type="checkbox"/> |   |

#### 5.4.- DILEGENCIA REFORZADA

El cumplimiento de este procedimiento se lo hace registrando los datos en la Matriz de Control Conozca a su Cliente (**CAPITULO IV,**

## MANUAL SOBRE MECANISMOS PARA CONTROL Y PREVENCIÓN AL LAVADO DE ACTIVOS)

|  MATRIZ DE CONTROL CONOZCA SU CLIENTE |   |        |           |                   |                  |
|--|---|--------|-----------|-------------------|------------------|
| No   | ACTIVIDAD                                 | CUMPLE | NO CUMPLE | % DE CUMPLIMIENTO | OBSERVACION      |
| 1  | RUC                                       | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
| 2  | COPIA DE IDENTIFICACION                   | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
| 3  | INFORMACION EN BASE DE DATOS              | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
| 4  | CREACION DE PERFIL DEL PROVEEDOR          |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 5  | CLASIFICACION DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA   |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 6  | VERIFICACION DE LA INFORMACION            | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
| 7  | PROPOSITO DE LA NATURALEZA DE LA RELACION |        |           | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 8  | PERFIL FINANCIERO                         |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 9  | GIRO DEL NEGOCIO                          |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 10   | PERFIL OPERATIVO                          | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
| 11   | VOLUMEN                                   |        |           | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 12   | DETALLE DE ACTIVOS                        |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 13   | DETALLE DE PASIVOS                        |        | ✗ 0       | 0%                | FALTA DOCUMENTOS |
| 14   | VENTAS PROMEDIO                           | ✓ 1    |           | 100%              | APROBADO         |
|  |   |        |           | ITEMS             | 14               |
|  |   |        |           | CUMPLE            | 6                |
|  |   |        |           | NO CUMPLE         | 6                |
|  |   |        |           | PORCENTAJE        | 43%              |

Después de la confirmación y verificación de la documentación se determina las siguientes novedades:

- No se logra establecer una relación de las terceras personas que realizan los pagos a nombre del cliente
- No se determina la actividad económica principal
- No se determina la proveniencia de los recursos

## 5.5.- INFORME AL COMITÉ

Se presenta el siguiente informe al Comité de Cumplimiento para su análisis y revisión:

### INFORME DE OPERACIONES INUSUALES E INJUSTIFICADAS

Para: Gerencia General  
Comité de Cumplimiento

De: Oficial de Cumplimiento

Fecha: XXXXXXXX

Asunto: REPORTE OPERACIÓN INUSUAL E INJUSTIFICADA  
CLIENTE XXXXXXXXXXXXX

#### I. Antecedentes:

Con fecha XXXXX Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX, C.C. XXXXXXXXXXXX, se acerca a la instalaciones de Automotores Continental, Agencia el XXXX, donde es atendido por la Asesora Comercial XXXXX XXX y se inicia la negociación para la venta de tres vehículos modelo CHEVROLET LUD D MAZX 4X4 3.0 De acuerdo a la forma de la negociación, esta sería al contado, con pagos en efectivo, valores que serían recibidos en nuestras cajas

El cliente realiza varios abonos a estas operaciones en las instalaciones de la Compañía, las mismas que fueron procesadas por la cajera de la empresa la Sra. XXXXXX, quien advierte al Gerente de Agencia, el XXXXXXXX y notifican al Oficial de Cumplimiento con fecha XXXXXXXXX.

El cliente Sr. XXXXXXXXXX de acuerdo a la información proporcionada, no se lo registra en nuestra base de clientes es de estado civil soltero y domiciliado con la dirección XXXXX.

Esta venta fue perfeccionada, después de varias operaciones y se entregaron las unidades en las instalaciones de la Compañía, después de haber sido cancelados en su totalidad.

## II. Procedimiento:

El Sr. XXXXXXXXXXXX, C.C. XXXXXXXXXXX, realiza las siguientes transacciones en el Concesionario de acuerdo al siguiente detalle:

### a) Detalle de transacciones cliente XXXXXXXXXX

| Fecha | Tipo de Transacciones                      | Tipo de Documento          | No. De Documento | Valor    | Observación             |
|-------|--|----------------------------|------------------|----------|-------------------------|
| XXXX  | Proforma vehículo                          | Proforma                   | 1193568          | 0.00     |                         |
| XXXX  | Reserva de vehículo pago con efectivo      | Comprobante de Transacción | 86319            | 4,500.00 | Fracciona los depósitos |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 86319            | 4,500.00 |                         |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 86356            | 4,500.00 |                         |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 86453            | 4,500.00 |                         |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 86455            | 4,500.00 |                         |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 86565            | 4,500.00 |                         |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 86427            | 4,500.00 |                         |

| Fecha | Tipo de Transacciones                      | Tipo de Documento          | No. De Documento  | Valor      | Observación   |
|-------|--|----------------------------|-------------------|------------|---|
| XXXX  | Facturación del vehículo                   | Factura                    | 003-004-000019449 | 105,000.00 | La facturación se realiza a nombre del cliente XXXXX, quien no es la persona que realizó la negociación |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 86462             | 4,500.00   |   |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 86510             | 4,500.00   |   |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 86511             | 4,500.00   |   |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 86520             | 4,500.00   |   |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 87009             | 4,500.00   |   |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 87010             | 4,500.00   |   |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 87220             | 4,500.00   |   |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 87221             | 4,900.00   |   |
| XXXX  | Pago parcial de vehículo pago con efectivo | Comprobante de Transacción | 87221             | 37,100.00  |   |

**b) Detalle de las terceras personas que realizaron los movimientos de pagos y abonos a la cuenta del cliente:**

| DETALLE POR TITULAR DE LA TRANSACCIÓN |           |            |
|---------------------------------------|-----------|------------|
| CLIENTES                              | No. Veces | Valor 1    |
| A.B                                   | 2         | 9,000.00   |
| A.C                                   | 3         | 4,500.00   |
| A.D                                   | 1         | 13,500.00  |
| A.E                                   | 2         | 18,000.00  |
| A.R                                   | 5         | 55,500.00  |
| A.T                                   | 3         | 4,500.00   |
| Total general                         | 16.00     | 105,000.00 |

### **III. Inusualidad:**

Como se puede observar, el cliente realiza 16 movimientos con pagos de terceros, lo realiza con 6 personas diferentes, en fechas distintas y por montos menores a USD 5.000 (CINCO MIL 00/100 DOLARES), hasta la última transacción que la hace por USD 37.100 (TREINTA Y SIETE MIL CIEN 00/100).

- a) Terceras personas involucradas en los movimientos
- b) Las fechas de las transacciones fueron espaciadas
- c) Detalle por fechas de transacción
- d) Fragmentación de operaciones

Se considera inusual esta operación, porque después de revisada la documentación del cliente, los movimientos realizados para la compra de estos vehículos no guardan relación con el perfil del cliente, ni con su actividad económica en los siguientes aspectos:

### **V. Conclusiones**

De acuerdo a lo revisado y expuesto en el Comité de Cumplimiento realizado el XXXXX de XXXXXX en la Agencia XXXXXX, se concluye:

- Que la negociación para la compra de estos vehículos es inusual e injustificada, porque la transacción no justifica la actividad del cliente, no se logra establecer la relación de las terceras personas y no se justifica la proveniencia de los fondos.

**IV Recomendaciones:**

- Reportar a la UNIDAD DE ANALISIS FINANCIERO, como una operación inusual e injustificada, de acuerdo a los establecido en la normativa vigente y de acuerdo al esquema de reportes de OPERACIONES INUSUALES E INJUSTIFICAS (ROII)

Atentamente,

XXXXXXXXXX

Oficial de Cumplimiento

**5.6. REPORTE DE OPERACIONES INUSUALES E INJUSTIFICAS A LA UNIDAD DE ANALISIS FINANCIERO**

Este reporte lo realiza el Oficial de Cumplimiento y se envía en línea a la UAF, de acuerdo el esquema establecido en su instructivo y debido a la confidencialidad, esta tarea es realizada únicamente por el Oficial de Cumplimiento.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones:

**6.1.1** La compañía Automotores Continental S.A. brindó las facilidades necesarias y toda la información que sirvió de base para el desarrollo práctico de los manuales de prevención de lavado activos y el de conocer a tu cliente, tu mercado y tu empleado.

**6.1.2.** La prevención de lavado de activos abarca aspectos relacionados con delitos que pueden afectar de manera significativa la imagen corporativa de una empresa y la reputación de las personas. Debido al sigilo con que se maneja esta información fue difícil encontrar temas de consulta relacionados con el sector automotriz y el lavado de activos.

**6.1.3.** Los ámbitos de acción de las organizaciones delictivas son muy extensas y generalmente buscan nuevas formas de vulnerar los sistemas de control, por lo que se pueden ingeniar nuevas tipologías de lavado que afecten al sector automotriz.

**6.1.4** La metodología utilizada para el desarrollo de la Política General de Prevención de Lavado de Activos de Automotores Continental S.A.,

se ajusta a la Normativa vigente para la prevención del lavado de activos en el país y a sus las disposiciones legales.

**6.1.5** Para la elaboración de los Manuales de Prevención de Lavado de Activos, de Automotores Continental S.A., se consideraron las técnicas del control interno, las recomendaciones de Organismos Internacionales de Prevención, y la experiencia obtenida por otros sectores de la economía Ecuatoriana como el Sector Financiero que tiene varios años en el manejo de este tema.

**6.1.6.** Se determinó las áreas de la empresa que son las más sensibles y vulnerables para el lavado de activos y que pudieran verse afectadas por este delito

- Área de Ventas
- Unidad de Cumplimiento
- Área Financiera
- Área de Recursos Humanos
- Área de Sistemas

A pesar de que estas áreas fueron las más sensibles, se debe realizar una capacitación y difusión constante de las políticas de la empresa a todos y cada uno de los empleados.

**6.1.7.** Para que el sistema de prevención, las políticas y los manuales sean entendidos y aplicados, de manera adecuada, se deben establecer los procesos de control interno como, la planificación y

ejecución auditorias de cumplimiento, programas de difusión y capacitaciones de manera periódica de los manuales, sus cambios y actualizaciones.

**6.1.8.** Por ser un tema nuevo para el sector económico automotriz, puede aportar como herramienta investigativa para el desarrollo de nuevos modelos de control interno, para la prevención de lavado de activos. (Cano M. , 2001) (Cano M. y., 2004)

**6.1.9.** Que el modelo de control de prevención de lavado de activos fu diseñado e implantado de manera adecuada y permite el control de las operaciones inusuales e injustificadas que se pueden realizar en la Compañía.

## **6.2 Recomendaciones:**

**6.2.1** Que la Compañía Automotores Continental S.A., siga brindado apertura para el desarrollo de nuevos modelos de prevención para el sector automotriz, porque no existen fuentes de consulta sobre este tema.

**6.2.2.** Aplicar los controles necesarios en tema de prevención de lavado de activos para que la imagen corporativa de Automotores Continental no se vea afectada o sea utilizada por bandas delictivas que busquen realizar actividades ilícitas.

**6.2.3.** Actualizar sus procesos de control interno de manera periódica para evitar que se comentan delito de lavado de activos, por no conocer las nuevas tipologías que emplean los delincuentes.

**6.2.4.** Actualizar de manera periódicamente los Manuales y Políticas de Prevención de Lavado de Activos, de acuerdo a los cambios en la normativa vigente y a sus actualizaciones.

**6.2.5.** Revisar de manera periódica las técnicas de control interno utilizadas para la Prevención de Lavado de Activos, teniendo en cuenta los cambios que se dan en el entorno principalmente en los aspectos tecnológicos.

**6.2.6.** Trabajar con las áreas más sensibles de la empresa en el cumplimiento de las Políticas establecidas en los Manuales, realizar monitoreos a los procesos para determinar oportunidades de mejora y que sean los dueños de los procesos o los representantes de estas áreas las persona más involucradas en estos cambios y en el cumplimiento general de las políticas. Involucrar a todo el personal en la importancia de este tema.

**6.2.7.** Establecer planes de trabajo para realizar auditorías de cumplimiento y ejecutar los programas de capacitación de manera periódica, para que exista un conocimiento adecuados por parte de todos los empleados de Compañía en el tema de prevención de lavado de activos.

**6.2.8.** Se recomienda publicar la tesis en los sitios donde la Escuela Politécnica del Ejército estime conveniente para que sirva como fuente de consulta.

**6.2.9.** Aplicar el modelo control de prevención y actualización en el caso que se detecte tipología que no esté descrita en este modelo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cano, M. (2001). *Modalidades de Lavado de dinero y activos: Prácticas contables para su detección y prevención*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Cano, M. y. (2004). *Escándalos, Fraudes Contables y Corporativos*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Cano, M. y. (2005). *Auditoría Forense en la investigación criminal del lavado de dinero y activos*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Capitales, G. d. (10 de Marzo de 2014). *Grupo de Acción Financiera sobre el Blanqueo de Capitales*. Obtenido de [www.fatf-gafi.org](http://www.fatf-gafi.org)
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la Organización Técnica Comercial*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Elliot, L. y. (2003). *Como mienten las empresas*. N/A: GESTION 2000 EDICIONES.
- Estupiñan, R. (2004). *Contro Interno y Fraudes*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Financiero, U. A. (5 de marzo de 2014). *Unidad Análisis Financiero*. Obtenido de [www.uaf.gob.ec](http://www.uaf.gob.ec)
- Hernández, R., Fernández, C., & Bautista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Internas, S. d. (10 de Marzo de 2014). *Sistema de Rentas Internas*. Obtenido de [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)
- Internos, C. &. (2008). *Los nuevos conceptos de Control Interno*. Madrid: DIAS SANTOS.
- Laborales, M. d. (10 de Marzo de 2014). *Ministerio de Relaciones Laborales*. Obtenido de [www.relacioneslaborales.gob.ec](http://www.relacioneslaborales.gob.ec)
- Maldonado, M. (2003). *Auditoría Forense: Prevención e Investigación de la Corrupción Financiera*. N/A: LUZ DE AMERICA EDITORA.
- Mantilla, S. &. (2005). *Auditoría de Control Interno: Informe Coso*. Bogota: ECO EDICIONES.
- Mantilla, S. (2005). *Auditoría 2005*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- N/A. (03 de 03 de 2013). <https://www.uaf.gob.ec/index.php/normativa/normativa-nacional>. Obtenido de <https://www.uaf.gob.ec>
- nacional, A. (10 de Marzo de 2014). *Asamblea Nacional*. Obtenido de [www.asambleanacional.gob.ec](http://www.asambleanacional.gob.ec)
- Roldán, M. y. (2002). *Auditoría Forense*. San Jose: EUNED.
- Seguros, S. I. (10 de Marzo de 2014). *Super Intendencia de Compañías y Seguros*. Obtenido de [www.supercias.gob.ec](http://www.supercias.gob.ec)
- Whittington, R. y. (2005). *Principios de Auditoría*. Mexico: Mc Graw Hill.