



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

**“PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA  
NORMA ISO 9001-2015 COMO MEDIDA PREVENTIVA CONTRA EL LAVADO  
DE ACTIVOS EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES”**

AUTOR:

ZAMBRANO BAILÓN, JUAN CARLOS

TRABAJO DE TIULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TUTORA:

**CPA. SALAZAR TORRES, PATRICIA MARÍA, MSc.**

Guayaquil, Ecuador

06 de septiembre del 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Zambrano Bailón Juan Carlos, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Licenciado en Contabilidad y Auditoría.**

TUTORA

f. \_\_\_\_\_

CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

Ing. Diez Farhat, Said Vicente, Ph. D.

Guayaquil, a los 06 días del mes de septiembre del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Zambrano Bailón, Juan Carlos

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación “**Propuesta Metodológica para la Implementación de la Norma ISO 9001-2015 como medida preventiva contra el lavado de activos en el sector de Telecomunicaciones**”, previa a la obtención del Título de: **Licenciado en Contabilidad y Auditoría.**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.



escaneado al autor del documento por:  
JUAN CARLOS  
ZAMBRANO BAILON

---

Zambrano Bailón, Juan Carlos



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Zambrano Bailón, Juan Carlos

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de **“Propuesta Metodológica para la Implementación de la Norma ISO 9001-2015 como Medida Preventiva contra el Lavado de Activos en el Sector de Telecomunicaciones”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 06 días del mes de septiembre del año 2024



---

Zambrano Bailón, Juan Carlos

# REPORTE COMPILATIO

<https://app.compilatio.net/v5/report/870a6826e85bd7689fb47884e835cf9e68d26748/sources>

The screenshot displays the COMPILATIO MAGISTER+ interface. At the top, the browser address bar shows the URL: [app.compilatio.net/v5/report/870a6826e85bd7689fb47884e835cf9e68d26748/sources](https://app.compilatio.net/v5/report/870a6826e85bd7689fb47884e835cf9e68d26748/sources). The application header includes the logo 'COMPILATIO MAGISTER+', a search icon, a 'Caja de herramientas' (tools box) icon, and a notification bell. The main content area is titled 'Juan\_Carlos\_Zambrano\_Bailón\_compilatio 25-08-2024 #17e4ed'. Below the title, there are three tabs: 'Resumen', 'Puntos de interés', and 'Fuentes de similitudes'. The 'Fuentes de similitudes' tab is active, showing a similarity bar with a '4%' result. Below the bar, there are two sections: 'Fuentes añadidas por el usuario' with buttons for '+ Añadir una fuente' and '▶ Analizar', and 'Fuentes principales detectadas' with a toggle switch for 'Incluido en el porcentaje'.

TUTOR (A)

f. \_\_\_\_\_  
(CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSc.)



firmado digitalmente por  
PATRICIA MARIA  
SALAZAR TORRES

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme permitido iniciar y finalizar esta hermosa carrera en la que he podido ver la fortaleza, perseverancia e inteligencia día a día.

A mis estimados docentes de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, quienes han sido un pilar fundamental en el desarrollo de mi profesión compartiendo sus conocimientos, habilidades y tiempo.

Zambrano Bailón, Juan Carlos

## **DEDICATORIA**

Este Proyecto de Investigación se lo dedico a Dios quien ha derramado de lo alto toda la sabiduría e inteligencia durante el tiempo de mi carrera para ir avanzando cada peldaño de forma exitosa, y que a pesar de todas las dificultades en el camino ha sido fiel para conmigo haciéndome ver sus buenas dádivas en esta meta alcanzada.

“Ustedes saben que en una carrera todos corren, pero solamente uno recibe el premio. Pues bien, corran ustedes de tal modo que reciban el premio”. 1 Corintios 9:24

Zambrano Bailón, Juan Carlos



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Diez Farhat, Said Vicente, Ph. D.

DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

Abg. Saltos, Miguel Ángel, MSc.

COORDINADOR DE UNIDAD DE TITULACIÓN

f. \_\_\_\_\_

CPA. Jurado Reyes, Omar, MSc.

OPONENTE





UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**CALIFICACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**CPA. Salazar Torres, Patricia María MSc**

**TUTORA**

## Índice General

Introducción .....	2
Antecedentes .....	2
Definición del Problema .....	4
Justificación.....	6
Objetivos .....	7
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos.....	7
Preguntas de Investigación.....	7
Limitación .....	8
Delimitación.....	8
Capítulo 1. Fundamentación Teórica .....	9
Marco Conceptual .....	9
El Lavado de Activos .....	9
Compra de bienes .....	10
Marco Referencial.....	12
Estudios Previos.....	12
Banderas Rojas, Red Flags o Indicadores en Lavado de Activos Virtuales .....	16
Teoría del Conozca a su cliente .....	18
Relación entre KYC y AML .....	19
Diferencias entre KYC y AML.....	19
Beneficios de KYC .....	19
El KYC y su relación en los Activos Virtuales o Telecomunicaciones .....	20
Beneficios de KYC en Telecomunicaciones.....	20
Marco Normativo Legal.....	21

Constitución de la República del Ecuador .....	21
Código Orgánico Penal (COIP) .....	22
Ley Orgánica de Prevención de Activos y del Financiamiento de Delitos, Registro Oficial Suplemento 802 del 21 de julio de 2016.....	22
Reglamento Ley de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos. ....	22
Normas ISO 9001:2015. ....	22
Capítulo 2. Metodología .....	24
Diseño de la Investigación .....	24
Enfoque de Investigación.....	24
Tipos de Investigación .....	25
Investigación Concluyente Descriptiva.....	25
Fuentes de Información.....	25
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	26
Entrevista.....	26
Encuesta .....	26
Población.....	27
Muestra.....	27
Muestreo.....	28
Capítulo 3. Análisis y Discusión .....	36
Recolección y Registro de datos .....	36
Consentimiento Informado.....	36
Análisis e Interpretación de los datos.....	36
Resultados de la encuesta.....	36
Resultados de la entrevista .....	44
Discusión.....	60
Capítulo 4. Propuesta Metodológica .....	62

Tema.....	62
Objetivos .....	62
Objetivo General .....	62
Objetivos Específicos.....	62
Descripción de la Propuesta .....	62
Introducción .....	62
Alcance.....	63
Misión .....	63
Visión .....	63
eficiencia de voz, video y datos. ....	63
FODA.....	63
Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y la Prevención del Lavado de Activos.....	67
Conclusiones .....	81
Recomendaciones.....	82

## Lista de Tablas

Tabla 1 Requisitos que debería cumplir los expertos en tema de Lavado de Activos	30
Tabla 2 Requisitos que deben cumplir los expertos en temas de Telecomunicaciones .....	30
Tabla 3 Cuadro Comparativo de Instrumentos para Encuesta Parte A.....	31
Tabla 4 Cuadro Comparativo de Instrumentos para Encuesta Parte B .....	32
Tabla 5 Cuadro Comparativo de Instrumentos para Encuesta.....	33
Tabla 6 Cuadro Comparativo de Instrumentos para Entrevistas Parte A.....	34
Tabla 7 Cuadro Comparativo de Instrumentos para Entrevistas Parte B.....	35
Tabla 8 Criterio del juicio de expertos.....	35
Tabla 9 ¿Sabe en qué consiste el lavado de activos? .....	36
Tabla 10 ¿Considera usted que es importante la prevención de delitos de lavado de activo? .....	37
Tabla 11 ¿Considera usted que los delitos de lavado de activos se pueden eliminar en organizaciones de telecomunicaciones?.....	38
Tabla 12 ¿Cree usted que la compañía puede detectar casos de delitos de lavado de activos?.....	38
Tabla 13 ¿Conoce de algún caso de lavado de activos que haya sido llevado a juicio? .....	39
Tabla 14 ¿La compañía conoce los procedimientos para prevenir delitos de lavado de activos u otros (fraude)?.....	40
Tabla 15 ¿Considera usted que existe un control de clientes y proveedores? .....	40
Tabla 16 ¿La Compañía tiene programas preventivos para detección de delito de lavado de activos? Parte A .....	41
Tabla 17 ¿La Compañía tiene programas preventivos para detección de delito de lavado de activos? Parte B .....	41
Tabla 18 ¿La Compañía tiene procedimientos contra los delitos de lavado de activo? .....	42
Tabla 19 ¿Cree importante que se establezca una metodológica para la mitigación del lavado de activos para las compañías que conforman el sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí? .....	42

Tabla 20 ¿El control interno en la Compañía es efectivo para prevenir delitos de lavado de activos? .....	43
Tabla 21 Matriz de Hallazgos Parte A .....	54
Tabla 22 Matriz de Hallazgos Parte B .....	55
Tabla 23 Matriz de Hallazgos Parte C .....	56
Tabla 24 Matriz de Hallazgos Parte D .....	57
Tabla 25 Matriz de Hallazgos Parte E.....	58
Tabla 26 Matriz de Hallazgos Parte F.....	59

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Sentencias por Lavado de Activos (2016 – 2020).....	4
<b>Figura 2</b> Fases de Lavado de Activos .....	9
<b>Figura 3</b> Diagrama de Indicadores .....	17
<b>Figura 4</b> Sistema de Gestión de la Calidad .....	23
<b>Figura 5</b> Calculadora de Muestras .....	28
<b>Figura 6</b> Tipos de Muestreo .....	29
<b>Figura 7</b> Matriz FODA de ACUSONI S.A.....	63
<b>Figura 8</b> Tipos de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad .....	64
<b>Figura 9</b> Macro Proceso del Sistema de Gestión de Calidad .....	65

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> Modelo de Encuesta .....	89
<b>Apéndice B</b> Guía de Preguntas Entrevistas .....	90
<b>Apéndice C</b> Modelo del Formato a Implementar los Manuales .....	92
<b>Apéndice D</b> Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte A... 93	
<b>Apéndice E</b> Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte B ... 94	
<b>Apéndice F</b> Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte C.... 95	
<b>Apéndice G</b> Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte D... 96	
<b>Apéndice H</b> Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte E ... 97	
<b>Apéndice I</b> Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte F..... 98	
<b>Apéndice J</b> Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte G.... 98	
<b>Apéndice K</b> Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte A .....	99
<b>Apéndice L</b> Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte B.....	100
<b>Apéndice M</b> Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte C.....	101
<b>Apéndice N</b> Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte D .....	102
<b>Apéndice O</b> Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte E.....	103
<b>Apéndice P</b> Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte F .....	104
<b>Apéndice Q</b> Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte G .....	104
<b>Apéndice R</b> Autorización para el uso del nombre, logo e información de la Empresa ACUSONI S.A.....	105
<b>Apéndice S</b> Autorización del uso de las validaciones para las encuestas .....	106
<b>Apéndice T</b> Autorización del uso de las validaciones para las entrevistas .....	107



## **Resumen**

El presente estudio de investigación tiene como objetivo aplicar las Normas ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad, en el sector de Telecomunicaciones en la Provincia de Manabí, debido a que ha sido uno de los sectores vulnerables a nivel nacional que se ha presentado constantes inconsistencia en el Lavado de Activos. En estos casos algunas empresas no han podido identificar alertas y prevenciones por falta de manuales de políticas, funciones y responsabilidades que identifique y prevenga de manera oportuna este tipo de sucesos.

El diseño no experimental de corte transversal, la investigación básica y descriptiva, el enfoque mixto y el uso de instrumentos de encuestas y entrevistas fueron utilizados para aplicar la metodología a 34 empresas del sector de telecomunicaciones de la Provincia de Manabí.

Los hallazgos mostraron que la falta de control e implementación de manuales para llevar un sistema de gestión de calidad es uno de los principales problemas que enfrentan las empresas del sector de telecomunicaciones cuando se trata del riesgo de lavado de activos. Además, se descubrió que no hay políticas para el personal en general del organismo como parte de una metodología completa y mejora continua. Por lo tanto, la propuesta consistió en crear un manual de políticas, funciones y responsabilidades de los principales cargos para usar como indicadores sensibles para prevenir el lavado de activos. Se llegó a la conclusión de que la implementación de políticas es crucial porque puede mejorar el desempeño de la organización y ayudar al control con el sistema judicial ecuatoriano.

Palabras claves: Normas ISO, Lavado de Activos, Banderas Rojas, Indicadores del Lavado de Activos, Sector Telecomunicaciones, ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad, Gestión del Riesgo, Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades.

## **Introducción**

### **Antecedentes**

Las metodologías de lavado de activos en el sector de telecomunicaciones pueden ser variadas y sofisticadas debido a la amplia gama de servicios y productos ofrecidos como la facturación falsa, servicios de prepago, operadoras de telecomunicaciones ficticios, transferencias internacionales, pago de sobornos y comisiones, criptomonedas, venta de bienes y servicios virtuales, uso de intermediarios, subsidios, descuentos fraudulentos y contratos de publicidad. Sin embargo, el lavado de activo, tiene como propósito coadyuvar en las acciones de prevención, conforme lo refiere el Grupo de Acción Financiera Latinoamericana, (GAFILAT, 2021), el Grupo Egmont que ahora se lo conoce como Unidades de Inteligencia Financiera, (EGMONT, 2023), la Doctrina como Prado, (Prado, 2021b); la Influencia de las Tecnologías de la Información, (Gálvez et al., 2021); asimismo, coinciden en clasificar como métodos de lavado de activos:

En primer lugar, el método de estructuración, conocido como Pitufeo, consiste en dividir el dinero, lavar en pequeñas sumas o dinero ilegal en montos mínimos permitidos por ley, a grupo de personas o socios menores, a fin que circulen por diferentes bancos y sucursales con apariencia de legalidad (Prado, 2021). En segundo lugar, el uso de testaferro u hombre de paja, es el que actúa con la finalidad de ocultar, encubrir dinero ilícito que se invierte en las empresas y de esta manera obtiene efectos o ganancias de dicha naturaleza, es el método más utilizado para ocultar la titularidad real y el origen de los capitales, así tenemos el caso de aportes falsos en campañas políticas (Gálvez et al., 2021).

En tercer lugar, el método de triangulación de activos, consiste en hacer circular dinero por transferencias de forma ilícita con la intermediación de una entidad bancaria extranjera, esto es, préstamo a sí mismo o autofinanciamiento, por lo que el lavador deposita el dinero de origen delictivo en el banco extranjero y luego lo utiliza como garantía para la obtención de préstamos en su país, generando transferencias para cubrir la amortización del préstamo obtenido o para cubrir créditos por negocios simulados (Prado, 2021).

En cuarto lugar, empleo de paraísos fiscales, consiste en extraer físicamente el

dinero del país de origen para colocarlo en territorio con escala financiera o paraísos fiscales. Este método, se refleja en las empresas de fachada y en portabilidad o transferencia de acciones. (Hernández, 2020). En Quinto lugar, los métodos bancarios de circulación indirecta son aquellas formas de blanqueo de capitales en las que intervienen bancos extranjeros como intermediarios de operaciones desde el exterior. Una forma común de este tipo de blanqueo de capitales es la que corresponde al uso de cuentas corresponsales.

En este caso, la lavadora entrega el dinero ilegal al representante del banco extranjero que tiene una cuenta de correspondencia con un banco local. El representante del banco extranjero deposita el dinero recibido en la cuenta corresponsal a nombre del banco extranjero, ocultando así la identidad real del dueño del dinero utilizado, ya que todo el proceso parece haberse realizado entre los bancos. Simplemente se ve como una transferencia del banco extranjero al banco local. Una vez que el dinero ha sido depositado en una de estas cuentas, se mezcla con otros fondos y se envía al exterior, preservando el anonimato del lavador (Prado, 2021).

En sexto lugar, se refiere a los Métodos relacionados con el juego al azar, refieren que la proliferación de esta modalidad cibernética se proyecta en los bingos, casinos, hipódromos, loterías, máquinas traga monedas, concursos con premios en efectivo, el cual constituyen un método seguro para el blanqueo de capitales. El proceso de lavado es simple ya que el lavador ingresa al casino con cantidades medianas de dinero de fuentes ilegales y abre una cuenta de juego con ellos, luego se retira y solicita la devolución del dinero depositado, lo cual se realiza mediante una transferencia en la cuenta de la empresa que administra el casino. De esta manera, sus ingresos ilegales ya están legalmente asegurados. El lavador o su personal pueden reproducir el mismo proceso en uno o varios días visitando otros casinos para invertir y cambiar la apariencia de nuevas transferencias de dinero sucio (Lamas, 2022).

La Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFE con la colaboración técnica especializada del Departamento contra la Delincuencia Organizada Transnacional (DDOT) de la Secretaría de Seguridad Multidimensional (SSM) perteneciente a la Organización de los Estados Americanos (OEA), como producto del análisis sistemático de los Reportes de Operaciones Inusuales e Injustificadas

recibidos por la UAFE en el periodo 2020-2021 y como resultado de un ejercicio de análisis estratégico, da a conocer a los sujetos obligados.

Algunos de los métodos de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, y de esta forma, brindarles una herramienta que les permita estar al tanto de las diferentes formas en que operan las organizaciones delictivas como son: (a) Adquisición de Vehículos de Alto Valor; (b) Uso Inadecuado de Productos Financieros; (c) Lavado de Activos a través de Exportaciones sobrevaloradas; (d) Inversiones Virtuales como Adquisición de Loterías y Juegos Virtuales; (e) Criptomonedas; (f) Transferencias Electrónicas o entre corresponsales; (g) Venta Fraudulenta de Bienes Inmuebles. (UAFE, 2020).

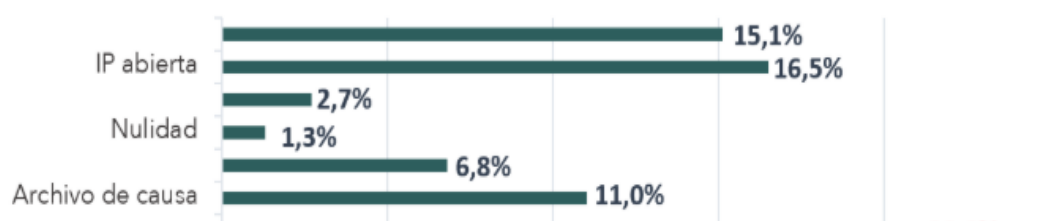
En conclusión, el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones se ejecuta a través de diversas técnicas o métodos, que se caracterizan por su continuidad, adaptabilidad e imperceptibilidad, cuya importancia radica en el ámbito preventivo a partir de las señales de alerta, la retroalimentación entre los indicios de lavado de activos y las señales de alerta propias de la prevención administrativa.

### **Definición del Problema**

La Unidad de Análisis Financiero y Económico colabora con la Fiscalía General del Estado (2023), y los órganos jurisdiccionales proporcionan la información necesaria para la investigación, procesamiento y juzgamiento de los lavados de activos en donde se registró un índice calculado entre el año 2016 al 2020, observándose en primer lugar, el 42% de las causas surgen de flagrancias por posible lavado de activos.

En segundo lugar, el 25% de los casos se da por gestiones de la fiscalía, seguidas por aquellas generadas por la Unidad de Lavado de Activos de la Policía con 14,5%. En tercer lugar, se ubican las causas que aparecen de los reportes de la Unidad de Análisis Financiero y Económico con 13%, reportados y basados en las sentencias con la siguiente información según la información obtenida por el Observatorio Ecuatoriano de Crimen Organizado (OECCO, 2024):

**Figura 1.**  
*Sentencias por Lavado de Activos (2016 – 2020)*



**Nota:** Tomado de *Fiscalía General del Estado*, Adaptado por OECO, Año 2023, <https://oeco.pdf.org/>

El estudio del sistema de prevención en el lavado de activos que menciona Mendoza (2023, p. 14), se debe al auge adquirido como fenómeno jurídico-económico debido a la globalización económica, transaccionalidad, profesionalización, daño socioeconómico, el empleo de nuevas tecnologías informáticas, paraísos fiscales, y sociedades offshore. Sin embargo, la Unidad de Análisis Financiero y Económico, da a conocer que el lavado de activos es el proceso a través del cual los bienes de origen delictivo se integran al sistema económico financiero legal aparentando haber sido obtenidos de forma ilícita. (UAFE, 2024).

Es decir, el dinero se lava para encubrir actividades criminales o ilegales asociadas al narcotráfico, secuestro, tráfico de armas, sicariato, contrabando, trata de personas sea para esclavitud laboral, redes de prostitución o pornografía infantil y actividades que financian el terrorismo. La (UAFE, 2024), determinó que el término de lavado se originó en los años 20, con la prohibición de vender alcohol, en los Estados Unidos de Norteamérica. Las organizaciones ilegales establecieron el blanqueo de dinero proveniente de la venta de whisky en bares ilegales que después colocaban estos fondos en bancos para legitimarlos.

Por lo tanto, es importante identificar y antelarse ante todos los eventos previniendo situaciones que afecten al sector de las telecomunicaciones del país, aplicando implementaciones basados en las Norma ISO 9001-2015, que permitan prevenir y estar atentos ante los comportamientos de los eventos, mediante un seguimiento y control de las normas y leyes para resolver los problemas antes de que comiencen a crecer, salvaguardando la vida, la salud, el bienestar, seguridad, la economía popular y solidaria de las millones familias ecuatorianas. (Ortiz, 2021).

Es decir que, de acuerdo a lo expuesto anteriormente, el problema del lavado de activos en el sector de telecomunicaciones, podría ser la falta de proceso de control en el sistema regulatorio, otros sistemas vigentes y materiales provistos para el control

de lavado de activos en el Ecuador, en el que implementaría estrategias de control basados en las normas ISO 9001-2015 para la disuasión de actividades delictivas.

El lavado de activos en el sector de las telecomunicaciones es una problemática que ha ganado relevancia debido a la expansión de las tecnologías de la información y la comunicación y según estudios de Chernavsky & Heckman (2023, p. 21), destacan cómo las plataformas de telecomunicaciones, comercio en línea facilitan el anonimato y la transferencia de fondos ilícitos. permiten que haya vulnerabilidad de los datos personales y transacciones en línea que realizan los usuarios.

Prichard (2023, p. 39), en su artículo menciona cómo las empresas de telecomunicaciones pueden ser cómplices involuntarios en esquema de lavado de dinero. Señalando que las operaciones fraudulentas, como la reserva de minutos y los servicios de facturación a terceros, pueden ser utilizados para lavar de activos. Por lo tanto, se coincide en que el sector de telecomunicaciones es vulnerable al lavado de activos debido a su naturaleza global, y la capacidad de manejar grandes volúmenes de transacciones incluyendo las aplicaciones de mensajería y los servicios de pago móvil, facilitan el lavado de dinero.

### **Justificación**

La presente propuesta Metodológica va dirigida al área de telecomunicaciones de la provincia de Manabí, que enfrentan diferentes tipos de lavados de activos, fraudes, pérdidas económicas, según denuncias realizadas ante la Fiscalía General del Estado (FGE) en colaboración con la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), la misma que servirá para prevenir, establecer y mantener procedimientos de control y evitar irregularidades que conlleven al lavado de activos.

Esta investigación permitirá orientar a los futuros estudiantes de la Facultad de Economía y Empresa, al momento de desarrollar una metodología para implementar la Norma ISO 9001-2015 como medida preventiva contra el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones, por cuanto, la información obtenida es actualizada hasta el año 2023 y pueden seguir desarrollando lineamientos y estadísticas, según las fuentes principales de control para este tipo de directrices académicas y ética profesional.

Al mismo tiempo, esta investigación servirá de guía y prevención a los ciudadanos de Manabí, al momento de pretender el ocultamiento de activos provenientes de delitos y riesgo de lavado de activos y financiamiento de otros delitos que sean de riesgo asociados: legal, reputacional (desprestigio o mala imagen), operativo (fallas en los procesos, recursos, tecnología e infraestructura) y de contagio por las acciones de una persona vinculada a la empresa.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Determinar una metodología que permita implementar normas de control como medida preventiva contra el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones, mediante procesos que controlen la seguridad y el sistema de justicia ecuatoriano.

### ***Objetivos Específicos***

- Fundamentar teórica, conceptual y legalmente todos los elementos que componen el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones.
- Establecer las diferentes fases, características, técnicas y factores que impulsan el lavado de activos en el sector de las telecomunicaciones.
- Determinar los métodos propuestos para prevenir el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones.
- Proponer una metodología para la implementación de las Normas ISO 9001-2015 como medida preventiva contra el lavado de activos en las telecomunicaciones.

## **Preguntas de Investigación**

¿Cuáles son las metodologías que permita implementar las normas de control como medidas preventivas contra el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones?

¿Cuáles son las principales problemáticas y limitaciones que enfrenta el organismo de control para detectar el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones?

¿Cuál de los sistemas de prevención permite actuar con eficiencia la implementación de la Norma ISO 9001-2015 contra el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones?

## **Limitación**

Las posibles limitaciones al presente trabajo de investigación que podrían dificultar la implementación de medidas efectivas serían:

(a) La complejidad y tamaño del sector, en el que no habría control para monitorizar todas las transacciones y actividades; (b) Los avances tecnológicos, que crean nuevas oportunidades emergentes como las criptomonedas y las plataformas de comunicación encriptada que complican la detección y el seguimiento de actividades ilícitas; (c) Uso de tecnología de cifrado, los servicios de telecomunicaciones a menudo utilizan cifrado para proteger la información del usuario, lo que esto dificulta la interceptación de estos actos ilícitos; (d) Innovación constante, las empresas de telecomunicaciones deben estar en constante vigilancia y adaptación para anticipar y contrarrestar nuevas tácticas de actos ilícitos.

## **Delimitación**

La delimitación de la presente investigación se basa en el análisis de cómo prevenir el lavado de activos al realizar transacciones en el sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí, según las Normas ISO 9001-2015 comprendida del periodo 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023, la misma que, permitirá el desarrollo de encuestas, entrevistas e investigaciones referente a la prevención del lavado de activos.

Campo: Financiero  
Tipo: Conductual Administrativo  
Sector: Telecomunicaciones  
Área: Administrativo  
Tema: Aplicación de métodos para la prevención de lavados de activos en el sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí.  
Tiempo: Año 2023.  
Geografía: Manabí



## Capítulo 1. Fundamentación Teórica

### Marco Conceptual

#### *El Lavado de Activos*

Según Saldarriaga, (2021, p. 125) señaló que “el lavado de activos es un conjunto de operaciones comerciales o financieras que procuran la incorporación al circuito económico formal de cada país, sea de modo transitorio o permanente, de los recursos, bienes y servicios que se originan o están conexos con actividades criminales; sin embargo, la Organización de las Naciones Unidas, (ONU, 2023), menciona que el lavado de activos es “un delito grave que socava la integridad del sistema financiero internacional y facilita la financiación de actividades delictivas, como el terrorismo y el crimen organizado”, es importante conocer que actividades ilícitas e ilegales también son los actos de corrupción como: defraudación fiscal, peculado, cohecho, concusión y el enriquecimiento ilícito.

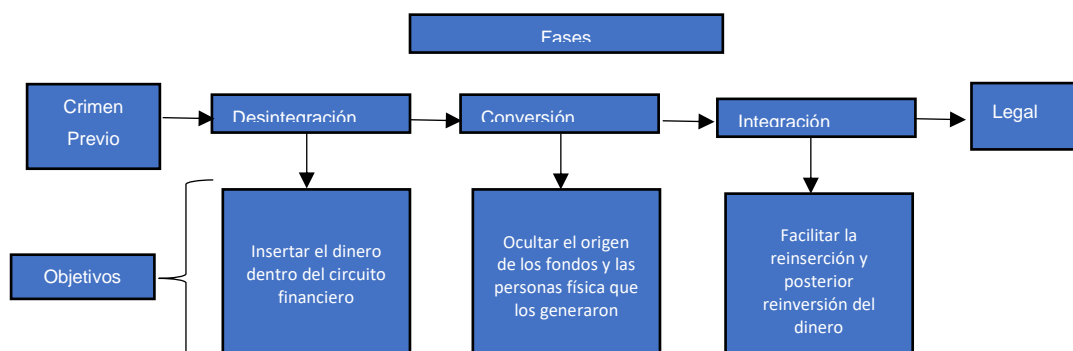
Con estos conceptos, se puede examinar el lavado de activos desde sus diferentes etapas y procedimientos hasta la situación actual y las estrategias sugeridas para prevenirlo. Esto se debe al hecho de que es asombroso llegar al siglo XXI con una serie de avances tecnológicos que se ajustan al mundo globalizado.

#### Fases del Lavado de Activos

Furlan (2022, p. 9), por su parte, señala que el lavado de activos es el proceso mediante el cual se intenta ocultar el origen ilegal de dinero o activos, con el fin de hacerlos pasar por lícitos. Este proceso por lo general consta de tres fases: a) Desintegración que es insertar el dinero ilegal dentro del circuito económico-financiero, manteniendo el anonimato de quiénes y cómo generaron ese dinero; b) Conversión, el objetivo es cortar o eliminar la cadena de evidencias, ocultando el origen de los fondos y la identidad de los sujetos que los generaron; y, c) Integración, en esta última etapa, el dinero finalmente parece ser ético. Como resultado, las organizaciones criminales tendrán la capacidad de utilizar el dinero para comprar bienes, realizar sobornos y realizar cualquier otro gasto que facilite su operación.

**Figura 2**

*Fases de Lavado de Activos*



### **Compra de bienes**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2023) lo describe como el lavador que paga la diferencia en efectivo "por debajo de la mesa" al vendedor después de comprar una propiedad con el producto ilícito por un precio declarado significativamente mucho menor que su valor real. Posteriormente, el lavador puede revender la propiedad para justificar las ganancias ilegales obtenidas a través de una renta de capital ficticia; Pineda (2019), opina que es el proceso de comprar bienes no registrables y obtener ingresos de actividades ilegales, es importante destacar que este método ha sido el más utilizado a lo largo del tiempo porque es fácil de usar y tiene las ventajas de hacer que las pruebas sean más difíciles de seguir. La adquisición de oro, ya sea en forma de monedas, lingotes o joyas, entre otros, es un ejemplo obvio. Debido a su valor estable en el mercado y su amplia aceptación global, este metal se usa con frecuencia. Para ambos conceptos de este tipo de transacciones el comprar bienes para justificar el dinero con el cual están haciendo el proceso de lavado de dinero, es uno de los casos más frecuentes en los últimos años, ya que posterior pueden convertirlo en algo lícito.

### **Transacciones simuladas en línea**

De acuerdo al estudio realizado por Álvarez, (2021), es el acuerdo entre dos o más personas con el objetivo de simular una transacción para justificar el traspaso de propiedad, lo que permite que el capital ingrese al sistema financiero legal. para generar una factura falsa, proporcionar pruebas de operaciones y dar la impresión de que se trata de una transacción real. Es común escuchar la frase "Si quieres dinero en negro, rompe facturas; si quiere blanquearlo, invéntala". Murcia (2021), opina que es la práctica de realizar transacciones financieras ficticias o de prueba en un entorno en línea con el fin de simular experiencias comerciales y familiarizarse con los procesos de pago en línea se conoce como transacciones simuladas en línea. Algunas plataformas conocidas para simular transacciones en línea incluyen: a) PayPal Sandbox, que proporciona un entorno de pruebas llamado Sandbox, donde los

desarrolladores pueden simular transacciones ficticias utilizando cuentas de prueba; b) Stripe Testing, otro proveedor de pagos en línea que proporciona un entorno de pruebas para simular transacciones en línea. Ambos autores comparten la idea de que las transacciones simuladas en línea son una forma en que engañan a las personas y sacan provecho justificando sus acciones ante transacciones ficticias.

### **Empresas Fachadas**

Según Salinas (2020), los lavadores de dinero generalmente establecen empresas con el fin de ocultar los ingresos de sus actividades ilegales. Cuanto mayor sea el monto a lavar, más empresas falsas se crearán para lavar el dinero sin levantar sospechas. Estas entidades ayudan a las organizaciones criminales a dar la impresión de que sus ganancias son legales, con el fin de evitar la atención de las autoridades. Para lograr esto, cumplen con todas las normas legales, impositivas, societarias, etc., ocultando su estructura y funcionamiento. Por otra parte, Sánchez (2020), opina que las instituciones tienen la responsabilidad de conocer y reconocer a sus contrapartes de forma eficiente, realizando un monitoreo constante y apoyándose en todas las herramientas disponibles para cumplir exitosamente la labor de cumplimiento, ya que las empresas de fachada son una cuna del Lavado de Activos. Por este motivo, se coinciden en que la creación de empresas fantasmas es una forma ilegal de lavar activos, mientras que otras empresas son empresas que no tienen movimientos, pero crecen violentamente sus activos.

### **Pitufeo o Trabajo de Hormiga**

Según la definición de Global Financial Integrity, (GFI, 2022), este método es conocido por la utilización de múltiples sujetos, personas físicas o jurídicas, que realizarán múltiples operaciones financieras en una misma institución o en diferentes. Las instituciones financieras siempre realizan operaciones por cantidades inferiores a los límites legales, a partir de los cuales comienzan a reportarlas a la autoridad correspondiente. Los lavadores transfieren estos pequeños montos de dinero a otras cuentas para dificultar aún más el rastreo del origen de estas sumas. Esta operación realizada en varias ocasiones se deposita en una sola cuenta, lo que hace imposible determinar su origen en este momento. Asimismo, Loor (2021), opina que el pitufeo es una técnica de blanqueo de dinero que implica la estructuración de grandes cantidades de efectivo en múltiples transacciones pequeñas. Los pitufos a menudo distribuyen estas pequeñas transacciones en muchas cuentas diferentes, para mantenerlas dentro de los límites regulatorios de informes y evitar ser detectadas. Para

ambos conceptos, el pitufeo es una transacción en la que se realizan grandes cantidades de dinero en movimientos pequeños a diferentes cuentas para dificultar el rastreo del origen de este dinero ilícito.

### **Juegos de Azar**

Bartoli (2022, p. 72), señala que los juegos de azar “es una actividad de ocio legítima en algunos países que implica arriesgar de manera irreversible una cosa de valor donde la probabilidad de ganar o perder es determinada por el azar”. Los juegos de azar son utilizados por muchos lavadores para lavar el dinero ilegalmente obtenido y algunas de las tácticas más comunes son la compra del boleto ganador y el apostar en los casinos. En el primer caso, un empleado de una agencia de apuestas suele comunicarse con el dueño del ticket ganador para lavar activos. Este último le ofrece al ganador una cantidad mayor que el premio con el fin de obtener dinero legal utilizando una parte del dinero ilegal que posee. Por otra parte, un estudio realizado por Quintero (2019), da a conocer que el lavador se comunica con la entidad organizadora de la lotería y descubre quiénes son los ganadores de un premio. Luego, los visita y les ofrece comprar el billete ganador por un monto igual al premio más un adicional. Esto resulta muy atractivo para el ganador del premio porque recibe tanto el valor del premio como los impuestos que le descontarían al pagarlo. El lavador puede justificar una gran cantidad de dinero y colocarlo en el sistema financiero.

Para Financial Crime Academy (2024), las terminales de apuestas de probabilidades fijas (FOBT, por sus siglas en inglés) constituyen otra vía para llevar a cabo el lavado de dinero en los casinos. Estas terminales permiten a los jugadores realizar apuestas en una variedad de juegos virtuales. Los delincuentes pueden manipular estas máquinas comprando fichas con dinero sucio y utilizándolas en sesiones prolongadas, haciendo numerosas apuestas y acumulando un gran volumen de transacciones.

### **Marco Referencial**

#### **Estudios Previos**

Los principales indicadores macroeconómicos de las cuentas nacionales se ven afectados por los narcodólares, según estudios e investigaciones realizados por Andrade (2018, p. 61), debido a la falta de estadísticas y restricciones legales se han

detectado significativos flujos de dinero que ingresan a Ecuador a través de las fronteras norte y sur, Colombia y Perú. La familia Prada, que inició sus actividades de lavado en Ecuador, proviene de Colombia, por lo que Tulcán juega un papel importante en esta investigación; debido a que la red ecuatoriana establecida en Tulcán no solo brinda un entorno favorable para la economía subterránea, sino también para una economía informal que parece ser legítima. La red comienza con una parte formal del sistema, formada por entidades financieras y casas de cambio, donde circula el dinero proveniente del narcotráfico.

Esta investigación identifica cada paso de la cadena de lavado de dinero, que en el escenario ecuatoriano muchas veces forma parte de este delito, gracias a los roles utilizados en el lavado de dinero y a la creación de patrones comunes de comportamiento en el lavado de dinero. En este caso, la actividad económica, la creación de tipos de empresas y los mecanismos utilizados para llevarlas a cabo, así como la existencia de enormes vacíos institucionales.

Por otra parte, Nahim (2021, p. 176), en su investigación menciona que desde la década de 1980, se han detectado indicios de lavado de dinero en el sistema bancario y las instituciones financieras ecuatorianas, y aunque se han establecido regulaciones y leyes, las autoridades no han logrado controlar adecuadamente estas prácticas ilegales. Las técnicas más comunes para el lavado de dinero son la creación de cuentas bancarias anónimas en jurisdicciones autorizadas en sectores que requieren mucho dinero, como restaurantes, salas de bingo, lavanderías, estadios y clubes deportivos. crea empresas no existentes. La demanda de servicios financieros ilegales es ilimitada y el lavado de dinero global se estima entre 800 mil millones y 2 billones de dólares. El surgimiento de una nueva clase de profesionales dedicados a obtener fondos de actividades ilegales, otorgándoles estatus legal e introduciéndolos en la economía formal, se suma a la evasión fiscal que resulta difícil de cuantificar.

Desde una perspectiva de seguridad, para Ortiz (2021), el examinar cómo fenómenos como el crimen organizado y el narcotráfico afectan la seguridad pública; una vez más, se debe restablecer la capacidad y la confianza pública de las numerosas instituciones públicas responsables de este trabajo. Debido a la magnitud de sus ganancias, el tráfico ilícito de drogas también distorsiona las bases de producción de

los países, alimenta y financia a grupos armados, facilita el comercio de armas y crea problemas de salud pública. Por lo que tiene un gran impacto en la estabilidad del sistema de seguridad pública. Ecuador ha tenido dificultades económicas en los últimos tiempos, lo que lo ha hecho vulnerable y vulnerable, políticamente inestable y con pocas oportunidades para establecer planes de desarrollo que estén en línea con los derechos humanos y la democracia. Facilita la actividad ilegal. De esta manera, ciertos ciudadanos ecuatorianos sirvieron como intermediarios en el caso Prada.

De acuerdo a otro estudio, se analizó el de América Móvil por un caso de lavado de dinero en una filial auditada en guatemalteca, señalado por Lucas (2021), el propietario de la compañía exigió realizar una auditoría, debido a una investigación que reveló pagos ilegales de un exdirectivo que fueron utilizados para fines electorales. La investigación de las transacciones realizadas por el exdirector, resultó en la detención de 17 individuos sospechosos de participar en una organización de lavado de dinero y financiamiento electoral ilícito, presuntamente liderada por el exministro de Comunicaciones e Infraestructura de ese país, quien se encuentra prófugo desde junio del 2016.

La Comisión Internacional Contra la Impunidad de Guatemala, (CICIG, 2022), descubrió pruebas de pagos a Sinibaldi realizados por Telecomunicaciones de Guatemala en Telgua, que habrían sido aprobadas por el exgerente de la empresa, con el objetivo era obtener beneficios de un litigio que la empresa mantenía con su rival en donde la disputa se resolvió al igualar la filial con su rival en cuanto a sus aportes, al invertir 15 millones de quetzales (aproximadamente dos millones de dólares americanos) en la campaña de un partido político; Asimismo, estudios realizados por Lucas (2021), se afirmó que la empresa nunca tuvo conocimiento de las acciones que había llevado a cabo su actual director ejecutivo y que nunca tenía como objetivo obtener beneficios de esas acciones. El objetivo de la investigación no era América Móvil ni Telgua, sino la persona en cuestión. Las leyes de Guatemala permiten que las personas contribuyan a las campañas electorales. Se dijo que se estaba buscando saber por qué estas aportaciones se hicieron sin cumplir con las normas y requisitos de la ley. Por otra parte, Bowen (2023), determina en su investigación que, durante la renuncia del gobierno en el año 2015, fue detenido y actualmente se encuentra en

prisión preventiva por varios casos de corrupción, Sinibaldi estableció empresas ilegítimas con el fin de lavar el dinero obtenido en sobornos a proveedoras del Estado.

Además, habría financiado parte del dinero al partido oficialista. Así mismo, se realizó un análisis del caso de “la criptoreina”, que durante el año 2016, cuando la búlgara Ruja Ignatova, una empresaria de 36 años, logró persuadir a inversores para que se apresuraran a sacar provecho e inviertan millones de dólares en su empresa OneCoin, prometiéndoles a las personas que su supuesta creación, estaba por convertirse en la criptomoneda más importante del mundo haciéndoles creer que sería el rival más rentable para Bitcoin en el mercado y que podrían pagar con ella en todos lados. Sin embargo, en 2017, desapareció de la noche a la mañana sin dejar rastro. En cambio Karimi (2022), menciona que hay documentos que demuestran que los británicos invirtieron más de \$ 30 millones en OneCoin en los primeros seis meses de 2016, más de \$ 2 millones en una sola semana. Se cree que esto aumentó después de la gran actuación de Ruja en Wembley, empresaria de Bulgaria, que se presentó en el escenario del Wembley Arena, un estadio cubierto en Londres, rodeada de miles de seguidores que la apoyaron con aplausos. Se vestía con un vestido pomposo de gala, pendientes largos de diamantes y su lápiz labial rojo característico, como suele hacerlo por lo que era presentada como una mujer con una trayectoria destacada, se decía que había estudiado en la prestigiosa Universidad de Oxford, había obtenido un doctorado de la Universidad de Konstanz y había trabajado durante una temporada en la prestigiosa consultora de gestión McKinsey and Company. Se invirtieron más de US\$4.000 millones en varias naciones entre agosto de 2014 y marzo de 2017. Incluso los inversionistas llegaron a los territorios palestinos desde Pakistán, Brasil, Hong Kong, Noruega y Canadá.

En la actualidad se encuentran registrados 529 fugitivos en la Oficina Federal de Investigación, (FBI, 2023), siendo la única mujer en la lista de las 10 fugitivas más buscadas junto con jefes de bandas y asesinos acusados. El principal fiscal federal de Nueva York, afirmó que Ignatova y sus socios "estafaron a víctimas desprevenidas con millas de millones de dólares, afirmando que OneCoin sería el “asesino del Bitcoin”. Su hermano fue detenido en marzo de 2019 en el aeropuerto de Los Ángeles, quien se declaró culpable de los cargos de conspiración por fraude electrónico, lavado de dinero y fraude. Pero su fundadora, ha eludido a las autoridades por más de cinco años de que bajara de un avión en Grecia, su paradero sigue siendo un misterio.

## **Marco Teórico**

### ***Banderas Rojas, Red Flags o Indicadores en Lavado de Activos Virtuales***

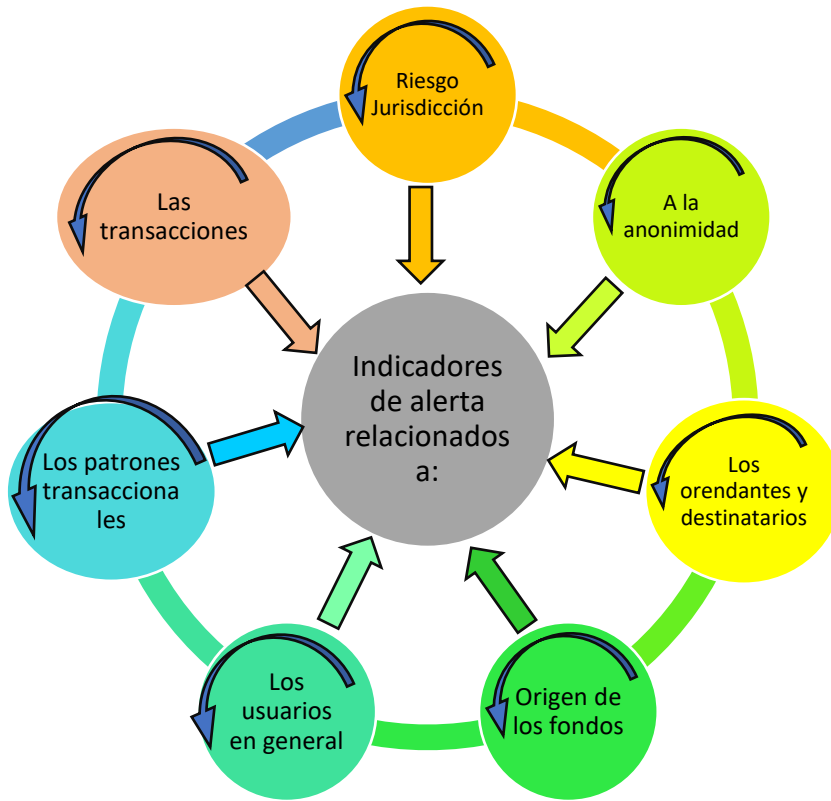
La bandera roja nació durante la Revolución Francesa, aunque curiosamente tuvo al principio un sentido antirrevolucionario. El 21 de octubre de 1789, la Asamblea Nacional francesa promulgó una ley que estipulaba que, en caso de desórdenes públicos, los oficiales municipales expondrían una bandera roja en las calles y ayuntamientos para conminar a los manifestantes a disolverse. Poco a poco, sin embargo, algunos sectores y áreas fueron apropiándose de ese símbolo para subvertir su significado. (Alcañiz, 2018). Es así, como nace la teoría de las banderas rojas para aplicarse en el área de la auditoría forense, que según Márquez (2018, p. 116), se refiere a la identificación de señales o indicadores que pueden indicar la presencia de fraude o irregularidades en los registros contables de una empresa. Estas señales pueden ser anomalías, inconsistencias o discrepancias que levantan sospechas sobre la integridad de la información financiera.

De la misma manera, Gómez (2020), menciona que las banderas rojas también se utilizan como herramienta desde el año 2015 para prevención del lavado de activos en las telecomunicaciones. Estas señales de alerta pueden indicar la posibilidad de que se lleven a cabo actividades ilegales de lavado de dinero dentro del sector de las telecomunicaciones. Los clientes que utilizan identidades falsas o información fraudulenta, las transacciones financieras excepcionalmente grandes o frecuentes y la falta de transparencia en las operaciones financieras son algunas de las banderas rojas más comunes en este sector. Por lo tanto, la teoría de las banderas rojas funciona desde su inicio hasta su aplicación como una herramienta de señales de alerta que inspecciona documentos y procedimientos para evitar riesgos significativos. La presencia de múltiples indicadores en una transacción sin una explicación lógica no siempre indica actividad criminal.

La estructura del documento original del Grupo de Acción Financiera Latinoamericana (GAFI) se muestra en el diagrama siguiente:



**Figura 3**  
*Diagrama de Indicadores*



## **Teoría del Conozca a su cliente**

Conozca a su cliente, que proviene del término en inglés Know-Your-Customer que significa "conozca a su cliente" o "KYC", es el proceso de una empresa que identifica y verifica la identidad de sus clientes. También se utiliza para referirse a las regulaciones bancarias y antilavado de dinero que rigen estas actividades. Las empresas de todos los tamaños también emplean estos procesos para asegurarse de que sus agentes, consultores o distribuidores. (Zárate, 2021, p. 66). Esta herramienta tiene dos enfoques, según Perrotta (2022, p. 86), por un lado, sirve como "Medida disuasiva" para alejar a los lavadores porque necesitan una cantidad de información importante y esto no les conviene. Y por otro lado, sirve como "Medida de detección" para detectar operaciones inusuales e identificar aquellas sospechosas. El conocer a sus clientes se ha convertido en una política y no solo una recomendación; ahora es una obligación legal para los sujetos obligados porque les está prohibido operar con clientes o personas no identificadas, lo que no se puede evitar si no se recopila toda la información relevante de ellos.

La historia de la lucha contra el blanqueo de capitales se remonta a más de 50 años, pero las regulaciones modernas de Know Your Customer (KYC), también conocido como Conozca a su Cliente, aparecieron en el año 2001 como parte del Patriot Act, también conocido como Ley Patriótica en el Reino Unido. Esta norma surgió como resultado de los ataques terroristas en los Estados Unidos del 11 de septiembre de 2001 y se desarrolló a lo largo de este tiempo gracias a la cooperación entre gobiernos, organizaciones internacionales y reguladores financieros. La necesidad de combatir el lavado de dinero, el financiamiento de terrorismo y otras actividades ilegales impulsó su evolución. (Alguacil, 2023); Sin embargo, para el Grupo de Acción Financiera Latinoamericana, (GAFI, 2024), menciona que no había mecanismos específicos para otorgar dinero o transacciones a personas específicas hasta ese momento. Por lo tanto, era mucho más sencillo realizar modificaciones de capital significativas sin justificación alguna. A pesar de las posibles consecuencias para diversos criminales, estafadores y evasores. El 11-S fue financiado por fondos extranjeros y pasó desapercibido porque no había ninguna barrera de verificación ni registro. La magnitud de esta catástrofe obligó a la creación de herramientas que permitieran detener acciones sospechosas, así como cierto control y asignación de responsabilidades.

KYC tiene como objetivo principal evitar acciones ilegales como el lavado de dinero, el fraude y el financiamiento del terrorismo mediante una práctica de investigación exhaustiva de los proveedores, empleados, socios de negocios, intermediarios y cualquier persona involucrada en los negocios de la empresa, cualquiera sea la actividad realizada. Es posible afirmar que el KYC no se refiere únicamente a entidades financieras. (UAFE, 2024)

### ***Relación entre KYC y AML***

#### **Lavado de Dinero (AML)**

Las siglas en inglés de Anti Money Laundering (AML) y significa Lavado de Dinero, es el proceso de transferir dinero obtenido ilegalmente, a través de personas o cuentas legítimas, para que no se pueda rastrear su fuente original. (Villamar, 2024) Sin embargo, Mielles (2019), el lavado de dinero es el procedimiento mediante el cual se oculta el origen de los fondos obtenidos de actividades ilegales, tales como el tráfico de drogas, el contrabando de armas, la corrupción, el fraude, la trata de personas, la prostitución, la extorsión, la piratería, la evasión fiscal y el terrorismo.

### ***Diferencias entre KYC y AML***

Para Francis (2023), menciona que entre KYC y AML se diferencian en el alcance del conocimiento del cliente y la justificación del procedimiento. Esencialmente, *KYC* o Conocer al Cliente es una necesidad de las empresas que gestionan sus riesgos de negocios, para tomar decisiones efectivas antes, durante y posterior al proceso de negociación con un cliente, un proveedor, un empleado, un socio de negocios, etc. En cambio, London (2023), identifica a los procedimientos AML o Anti Lavado involucran como una serie de medidas que exceden la gestión de riesgos habitual del negocio en la que implica investigar la posibilidad de que existan operaciones sospechosas de comisión de delitos internacionales de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

#### **Beneficios de KYC**

Mientras que el autor (Briones, 2019), indica que las KYC permite a las empresas: a) Reducir los riesgos potenciales asociados a la actividad delictiva y el fraude financiero; b) Cumplir las obligaciones reglamentarias vigentes (AML5 / LCB-FT); c) Proteger su reputación ofreciendo a sus clientes un servicio altamente seguro; d) Un mejor conocimiento de los clientes, sus necesidades y preferencias, lo que

facilita la personalización de las ofertas y la mejora de la experiencia general del cliente.

### ***El KYC y su relación en los Activos Virtuales o Telecomunicaciones***

De acuerdo a la Federación Internacional de Contadores (IFAC, 2022), menciona que el extenso uso de las nuevas tecnologías e internet hace necesario la definición de unas normas que ayuden a luchar contra el fraude online. En este sentido, la teoría o metodología KYC responde a un imperativo legal y global para cualquier tipo de empresa que quiera agregar a un usuario como cliente. Esto es especialmente cierto para empresas financieras, aseguradoras, bienes raíces y empresas de intercambio de criptomonedas.

Sin embargo, (Georg, 2019), menciona que debido a las circunstancias sanitarias que han afectado al mundo desde 2019, muchas empresas se han visto obligadas a implementar procesos digitales y en remoto para continuar operando, a pesar de las posibles restricciones vigentes que impedirían un *onboarding offline*. A pesar de que los procesos KYC llevan siendo una realidad desde hace años y las empresas líderes en sus sectores ya contaban con *partners* KYC para sus procesos de adquisición de clientes que ya trabajaban para optimizar sus procesos y reducir sus costos de adquisición, ahora contar con un *partner Know Your Customer* a largo plazo marca la diferencia entre un negocio viable o un negocio en peligro de desaparición.

Es decir que, la relación entre la KYC y los activos virtuales consiste simplemente en la recogida y verificación de datos del cliente, ya que son herramientas y están preparadas para monitorear y analizar transacciones, evaluando el riesgo del perfil del cliente.

### ***Beneficios de KYC en Telecomunicaciones***

El Grupo de Acción Financiera Internacional, (GAFI, 2024), menciona que las instituciones financieras y otras organizaciones deben cumplir con KYC para evitar el lavado de dinero, el fraude y el financiamiento del terrorismo en los activos virtuales o telecomunicaciones, al mismo tiempo que protegen su reputación y cumplen con las regulaciones pertinentes como: a) **Prevención del Fraude**, reducir el riesgo de fraude mediante la verificación rigurosa de la identidad de los clientes y el monitoreo continuo de sus actividades; b) **Cumplimiento Regulatorio**, asegurar el cumplimiento

con las regulaciones de telecomunicaciones y leyes contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo; c) **Protección de la Reputación**, mantener la confianza del cliente y proteger la reputación de la empresa evitando el involucramiento en actividades ilícitas.

### **Marco Normativo Legal**

#### ***Constitución de la República del Ecuador***

**Art. 76, Num. 2.-** Establece que “toda persona es inocente mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada”, por lo tanto, se puede decir que, en la Constitución del Ecuador se establece que el Estado tiene la obligación de prevenir, investigar y sancionar el lavado de activos, así como la financiación de actividades ilícitas. Además, se establece la obligación de cooperar internacionalmente en la lucha contra el lavado de activos.

### ***Código Orgánico Penal (COIP)***

**Art. 317.- Lavado de activos.** – Menciona que la persona que en forma directa o indirecta: Tenga, adquiera, transfiera, posea, administre, utilice, mantenga, resguarde, entregue, transporte, convierta o se beneficie de cualquier manera, de activos de origen ilícito...(COIP, 2021)

### ***Ley Orgánica de Prevención de Activos y del Financiamiento de Delitos, Registro Oficial Suplemento 802 del 21 de julio de 2016.***

**Capítulo II. De la Unidad de Análisis Financiero y Económico. Art. 11.-** La Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), es la entidad técnica responsable de la recopilación de información, realización de reportes, ejecución de las políticas y estrategias nacionales de prevención y erradicación del lavado de activos y financiamiento de delitos. Es una entidad con autonomía operativa, administrativa, financiera y jurisdicción coactiva adscrita al Ministerio Coordinador de Política Económica o al órgano que asuma sus competencias.(ROE, 2016)

### ***Reglamento Ley de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.***

**Capítulo I. Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos. Art. 1.-** Objeto. - Regular la aplicación de la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos con la finalidad de establecer los procedimientos generales para la consecución de los objetivos de la Ley; y, normar la relación de los sujetos obligados; y, personas jurídicas públicas y privadas con la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE). (ROE, 2021)

### ***Normas ISO 9001:2015.***

**Sistema de Gestión de Calidad.-** Esta Norma Internacional “promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos (ISO, 2021)

Es decir que, el enfoque utilizado en el sistema de gestión de calidad enfatiza: (a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos; (b) la necesidad de considerar los procesos en términos de aportación de valor; (c) la obtención de resultados relacionados con el desempeño y la eficacia de los procesos; y (d) la mejora continua de los procesos mediante mediciones objetivas. Por lo tanto, la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) se describe de esta manera:

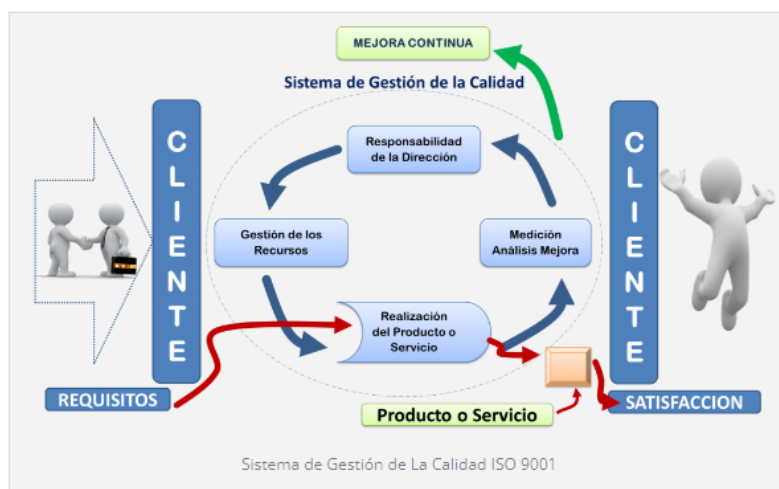
**Planificar.** - Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Hacer.** - Implementar los procesos.

**Verificar.** - Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

**Actuar.** - Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

**Figura 4**  
*Sistema de Gestión de la Calidad*



*Nota:* Tomado de la ISO 900-2015, Adaptado Gestión de Calidad, Año 2021, <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>.

## **Capítulo 2. Metodología**

La metodología de la investigación científica permitirá al científico encontrar soluciones mediante el uso de un conjunto de métodos, categorías, leyes y procedimientos para el desarrollo de un trabajo o problema. Sampiere (2017, p. 4) señaló que la forma en que se llevará a cabo la investigación determinará la necesidad de definir el tipo de estudio. Es por eso que es crucial elegir el método a utilizar en la propuesta. Esto incluye (a) el diseño; (b) el tipo de investigación; (c) las fuentes de información; (d) el enfoque de investigación; y (e) las herramientas que ayudarán a elegir la información necesaria para el presente trabajo de investigación.

### ***Diseño de la Investigación***

Para el punto de vista de Castro (2020), el diseño de la investigación proporciona directrices para alcanzar los objetivos de investigación, crear hipótesis y analizar las estrategias de investigación de manera práctica y concreta; siendo así, se procederá a escoger para este diseño de investigación (a) según el propósito, será observacional, es decir que, el investigador observará y registrará el comportamiento de las personas u objetos en su entorno natural, sin intervenir de forma activa en el proceso; (b) según la cronología, será prospectivo, porque se desarrollarán registros a medida que avanza la investigación hasta que se logre el objetivo; y, (c) según el número de mediciones, será transversal porque recopilará datos en un solo momento y su objetivo será describir variables para analizar su incidencia e interacción en un momento específico.

Para (Arias, 2020) el término diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia que utiliza el investigador para abordar un problema, dificultad o problema en el estudio. Para analizar, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado. Por lo tanto, el diseño permitirá la obtención de información para determinar el alcance de los métodos de lavado de activos en el sector de telecomunicaciones de la provincia de Manabí, considerando la problemática actual.

### **Enfoque de Investigación**

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionada a los métodos de investigación que son dos:



cualitativa que consiste en ir de los casos particulares a la generalización; y cuantitativo cuya característica es ir de lo general a lo particular. (Gómez, 2019)

Para la presente investigación se desarrollará mediante el enfoque mixto, que es una combinación del enfoque cualitativo, en donde se analizará a las personas mediante la recolección de datos sin medición numérica, como textos, narraciones o elementos visuales en un tema a investigar, y del enfoque cuantitativo, que se encargará de obtener información de manera objetiva basada en mediciones numéricas para establecer resultados estadísticos de la investigación.

### **Tipos de Investigación**

#### ***Investigación Concluyente Descriptiva***

Para (Martin, 2021), el tipo de investigación concluyente descriptiva consiste en analizar, recopilar y sugerir datos relevantes independientes o grupales de una situación. Los hallazgos de este tipo de investigación suelen presentarse de manera descriptiva, utilizando tablas, gráficos y resúmenes; Sin embargo, para García (2020), la investigación concluyente descriptiva tiene como objetivo sacar conclusiones que permitan a los investigadores tomar decisiones, por lo que se considera necesario probar hipótesis determinando aspectos y conclusiones.

Por lo tanto, el presente proyecto se efectuará mediante la investigación concluyente descriptiva que permitirá el desarrollo de encuestas estructuradas y análisis de datos en la que se recopilará información detalladas y precisa sobre el tema.

### **Fuentes de Información**

Las fuentes de información se refieren a los recursos o medios en los cuales se puede obtener datos, hechos, o conocimientos sobre un determinado tema. Estas fuentes pueden ser: a) Primarias o directas que constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica y proporcionan datos de primera mano cómo las fuentes de libros, analogías, artículos e investigaciones; y, b) Secundarias o indirectas que son obtenidas a través de estudios o investigaciones previas. (Bilbao, 2019)

Sin embargo, según Sampiere (2017, p. 89) las fuentes primarias consisten en la extracción inicial de información del investigador con los participantes a través de herramientas como cuestionarios y entrevistas creadas por el autor. Y, en ocasiones no logrará obtener todo el resultado para el desarrollo de la investigación, por lo que se necesitarán fuentes secundarias como son las entrevistas y encuestas las mismas que serán desarrolladas en esta investigación.

## **Técnicas e Instrumentos de Investigación**

### **Entrevista**

Martin (2021, p. 6) definió a la entrevista como una técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información se centrará en experiencias personales y elementos subjetivos de la persona, como creencias, actitudes, opiniones o valores relacionados con la situación en cuestión. Sin embargo, Martínez (2018, p. 70) en su libro la entrevista en investigación cualitativa, define la entrevista como una técnica de recolección de datos que se centra en la interacción entre el investigador y el entrevistado, con el fin de obtener información valiosa y significativa. Existen varios tipos de entrevistas, por ejemplo, estructuradas o abiertas; sin embargo, existen otras de intercambio verbal que sirven para el propósito investigativo.

### **Encuesta**

Zapata (2020, p. 186) definió que la encuesta es un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada. Mientras que, Garcia (2019, p. 151), resaltó a la encuesta como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un grupo más grande, es decir que, es importante diseñar adecuadamente las preguntas y establecer una muestra representativa para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados.

## **Población**

Hernández et al. (2020, p. 174), expone que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Sin embargo, la población se define como el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a los que se puede generalizar los hallazgos encontrados en la muestra para ser sometidos a la observación. Como resultado, el análisis se aplicará a la población para obtener los resultados de la investigación. En cambio, según la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones, determina a la población como el número de habitantes que se proyecta a servir dentro de una misma área o a nivel nacional.

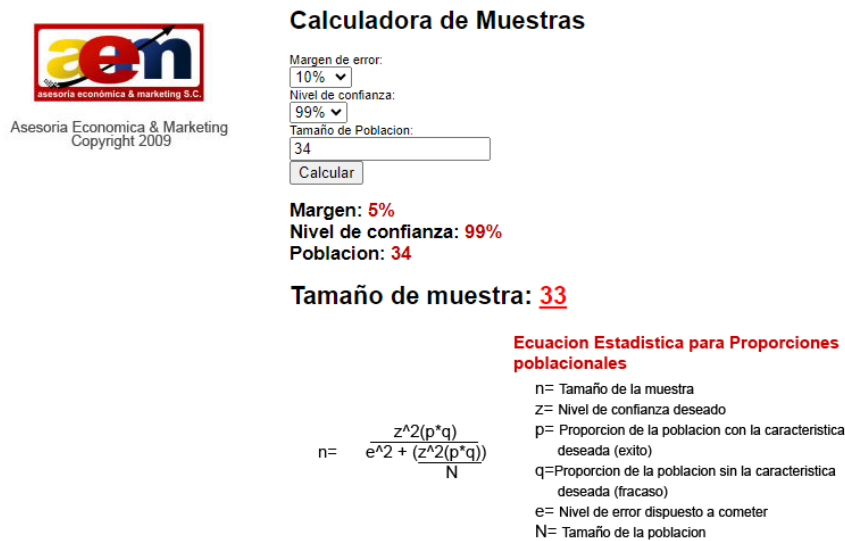
En este caso, la población objeto de estudio estuvo conformado por 34 prestadores de empresas del sector de Telecomunicaciones de la provincia de Manabí, de acuerdo a la consulta realizada en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel, 2024).

## **Muestra**

Una muestra es una parte de la población que puede ser definida como un subgrupo de la población o universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población y puede ser mediante la estadística descriptiva o estadística diferencial. (Toledo, 2019); Sin embargo, para López (2018, p. 6), menciona que una muestra estadística es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden determinar en cada caso. Denotaremos al tamaño de la muestra mediante  $n$ .

Por lo tanto, en la muestra de la presente investigación se estimó los siguientes criterios: (a) Margen de Error del 5%; (b) Nivel de Confianza del 99%; y, (c) Tamaño de la Población. Para la presente investigación se utilizó como población 34 empresas de telecomunicaciones para las encuestas y cinco para las entrevistas.

**Figura 5**  
*Calculadora de Muestras*



**Calculadora de Muestras**

Margen de error: 10%  
 Nivel de confianza: 99%  
 Tamaño de Poblacion: 34  
 Calcular

**Margen: 5%**  
**Nivel de confianza: 99%**  
**Poblacion: 34**

**Tamaño de muestra: 33**

**Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales**

n= Tamaño de la muestra  
 Z= Nivel de confianza deseado  
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
 e= Nivel de error dispuesto a cometer  
 N= Tamaño de la población

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

**Nota.** Calculadora de Muestras, *Adaptado de Asesoría Económica y Marketing S.C., 2024.*  
 Recuperado [https://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php).

Se estableció la muestra para las encuestas por medio de la fórmula de población finita, la cual está compuesta de cinco elementos que son la población (N=34), error muestral (d=0.05), probabilidad de éxito y fracaso (p y q= 0.50) y el nivel de confianza (Z=0.99).

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

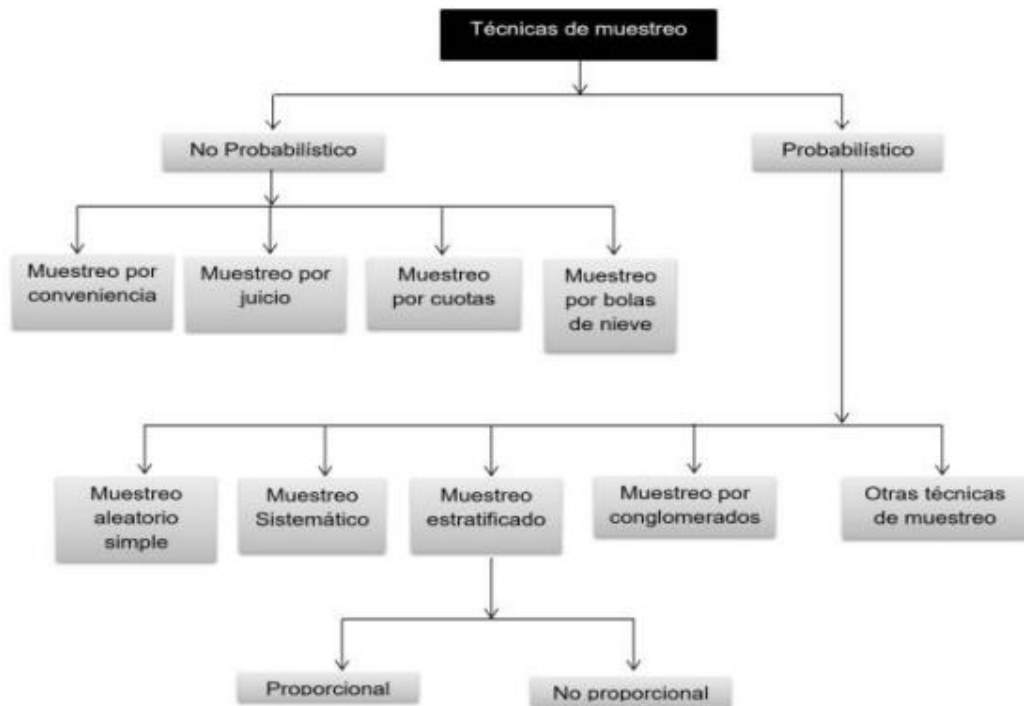
$$n = \frac{34 * 0.99^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (34 - 1) + 0.99^2 * 0.50 * 0.50} =$$

Después del reemplazo de los datos en la ecuación se obtuvo una muestra de 34 empresas del sector de telecomunicaciones.

### **Muestreo**

Para, Bavaresco (2021, p. 69), el muestreo es el conjunto de unidades de observación que consideran en el estudio, nación, estados, localidades, grupo, comunidades, actividades, acontecimientos, establecimientos, empresas, personas, animales, cosas; es decir, es la totalidad de los elementos que forman un conjunto; Sin embargo, López (2022, p. 56), en su investigación menciona que el muestreo se determina mediante técnicas probabilísticas y no probabilísticas.

**Figura 6**  
*Tipos de Muestreo*



*Nota:* Tomado de *Muestreo Probabilístico y No Probabilístico*, por López (2022, p. 56), Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Considerando que el objeto de investigación está compuesto por 34 empresas, se selecciona una muestra representativa y estadística de intención no probabilística, y de ellas se seleccionan las cinco empresas más representativas en calidad del sector de telecomunicaciones, y para obtener una visión más técnica se realiza entrevistas a tres expertos.

Características que debe cumplir el perfil del experto:

**Tabla 1**

*Requisitos que debería cumplir los expertos en tema de Lavado de Activos*

<b>Requisitos que deben cumplir los expertos en temas de lavado de activos</b>	<b>Cumplimiento</b>									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Tener mínimo 5 años laborando en empresas auditoras.										
Tener experiencia al menos 4 años sobre auditoría forense										
Tener conocimientos sobre el lavado de activos										
Tener conocimientos sobre prácticas y regulaciones internacionales en contra del lavado de activos										
Tener conocimientos en el control interno										

*Nota: Adaptado de El Muestreo en Investigación Cualitativa. Principios Básicos y Algunas Controversias, por López (2022, p. 56), Universidad Católica Santiago de Guayaquil.*

**Tabla 2**

*Requisitos que deben cumplir los expertos en temas de Telecomunicaciones*

<b>Requisitos que deben cumplir los expertos en temas de lavado de activos</b>	<b>Cumplimiento</b>									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Tener mínimo 4 años laborando en empresas de telecomunicaciones.										
Tener cargos medios o altos en la empresa donde está empleado.										
Tener conocimientos sobre logística internacional de telecomunicaciones.										
Tener conocimiento en el área de contrataciones en telecomunicaciones.										
Tener conocimientos en el control interno										

*Nota: Adaptado de El Muestreo en Investigación Cualitativa. Principios Básicos y Algunas Controversias, por López (2022, p. 56), Universidad Católica Santiago de Guayaquil.*

### Validez y Confiabilidad

Para garantizar la validez de los instrumentos de recolección de datos (cuestionario y entrevista), se realizó una revisión previa de los trabajos realizados por López (2022), Calle (2020) y Luzuriaga (2023). En general, las investigaciones sirvieron de guía para la elaboración de un instrumento adaptado. El mismo que se realizó para contrastar los contenidos de los instrumentos con los resultados obtenidos en las investigaciones anteriores, con el objetivo de asegurar la validez de los datos recolectados.

**Tabla 3**

*Cuadro Comparativo de Instrumentos para Encuesta Parte A*

<b>López (2022)</b>	<b>Modificaciones o cambios que se realizaron</b>
¿De qué manera implementan prácticas efectivas en prevención de lavados?	¿De qué manera reaccionan las empresas cuando se presentan casos de lavados de activos?
¿Dentro de la compañía se socializan las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal del trabajo?	¿Dentro de las compañías se sociabilizan las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal de trabajo?
En su experiencia ¿Existe el cumplimiento de la normativa de prevención de lavado de activos aplicado en las compañías?	En su experiencia ¿Cómo se da el cumplimiento de la Normativa ISO 9001:2015 como prevención de lavado de activos aplicado en las compañías de telecomunicaciones?
Según usted ¿Cuáles serían las mejoras en las empresas para la práctica de lavado de activos?	¿De acuerdo con su experiencia, que caso de delito de lavado de activos se ha presentado en las empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí?
¿Cómo se implementa un manual de prevención en los procedimientos dentro de las importadoras?	¿Cómo diseñaría una metodología para implementar un manual de prevención en los procedimientos dentro de las empresas de telecomunicaciones?

**Tabla 4***Cuadro Comparativo de Instrumentos para Encuesta Parte B*

(López, 2022)	<b>Modificaciones o cambios que se realizaron</b>
¿Cuáles son los casos de lavado de activos presentados en las importadoras?	¿Cuáles son los casos de lavado de activos que conoce usted que se hayan presentado en las compañías de telecomunicaciones?
¿Cuál sería el impacto en las importadoras cuando se presenta un caso de lavado de activos?	¿Cuál sería el impacto en las compañías de telecomunicaciones cuando se presenta un caso de lavado de activos?
¿De qué manera reacciona las empresas cuando se presentan casos de lavado de activos?	¿Cómo impactaría el dinero proveniente del cometimiento de un delito de lavado para las compañías del sector de telecomunicaciones?



**Tabla 5***Cuadro Comparativo de Instrumentos para Encuesta*

(Calle, 2020)	<b>Modificaciones o cambios que se realizaron</b>
¿Sabe en qué consiste el delito de lavado de activos?	¿Sabe en qué consiste el lavado de activos?
Considera usted que es importante la prevención de delitos de lavado de activos	¿Considera usted que es importante la prevención de delitos de lavado de activo?
Considera usted que los delitos de lavado de activos se pueden eliminar en organizaciones pesqueras	¿Considera usted que los delitos de lavado de activos se pueden eliminar en organizaciones de telecomunicaciones?
Cree usted que la compañía puede detectar casos de delitos de lavado de activos.	¿Cree usted que la compañía puede detectar casos de delitos de lavado de activos?
Conoce de algún caso de lavado de activos que haya sido llevado a juicio.	¿Conoce de algún caso de lavado de activos que haya sido llevado a juicio?
La compañía conoce los procedimientos para prevenir delitos de lavado de activos u otros (fraude)	¿La compañía conoce los procedimientos para prevenir delitos de lavado de activos u otros (fraude)?
Considera usted que existe un control de socios y prestamos	¿Considera usted que existe un control de clientes y proveedores?
La Compañía tiene programas preventivos para detección de delito de lavado de activos	¿La Compañía tiene programas preventivos para detección de delito de lavado de activos?
La Compañía tiene procedimientos contra los delitos de lavado de activo.	¿La Compañía tiene procedimientos contra los delitos de lavado de activo?
Cree importante que se establezca una metodológica para la mitigación del lavado de activos para las compañías que conforman el sector pesquero de la Ciudad de Guayaquil	¿Cree importante que se establezca una metodológica para la mitigación del lavado de activos para las compañías que conforman el sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí?

**Tabla 6***Cuadro Comparativo de Instrumentos para Entrevistas Parte A*

(Luzuriaga, 2023)	<b>Modificaciones o cambios que se realizaron</b>
De acuerdo a su experiencia ¿Cómo describiría las prácticas de gestión de riesgos de las COACs del segmento 4, para la prevención de lavado de activos?	¿De acuerdo con su experiencia, cómo describiría el trabajo de las Normas de Calidad ISO 9001:2015, en el proceso de prevención de lavado de activos para compañías del sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí?
¿Cómo impactaría los delitos de lavado activos en las COACs el segmento 4?	¿De acuerdo con su experiencia, que caso de delito de lavado de activos se ha presentado en las empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí?
¿Cuáles son los factores que inciden en las prácticas de gestión de riesgos de lavado de activos en las COACs del segmento 4?	En su experiencia ¿Cómo se da el cumplimiento de la Normativa ISO 9001:2015 como prevención de lavado de activos aplicado en las compañías de telecomunicaciones?
En base a sus conocimientos ¿Cuáles son los tipos de riesgos de lavado de activos que más vulneran a las prácticas de las COACs del segmento 4?	¿Cuáles son los casos de lavado de activos que conoce usted que se hayan presentado en las compañías de telecomunicaciones?
¿Cuál es su opinión sobre la aplicación de auditoría de gestión de riesgos en las prácticas de las COACs del segmento 4?	¿De qué manera reaccionan las empresas cuando se presentan casos de lavados de activos?
¿Cuáles son sus recomendaciones sobre los pasos a seguir para la aplicación de una auditoría de gestión de riesgos de lavado de activos?	¿Dentro de las compañías se sociabilizan las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal de trabajo?

**Tabla 7***Cuadro Comparativo de Instrumentos para Entrevistas Parte B*

<b>Luzuriaga (2023)</b>	<b>Modificaciones o cambios que se realizaron</b>
¿Qué otros mecanismos de acción pueden se puede incorporar para una apropiada auditoría de gestión de riesgos de lavado de activos?	¿Cuál sería el impacto en las compañías de telecomunicaciones cuando se presenta un caso de lavado de activos?

También, para incrementar la fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se realizaron juicios de expertos a tres profesionales del área de telecomunicaciones, pero por protección de datos personales, no autorizaron dar su información de nombres ni contactos como teléfonos, correos electrónicos y direcciones; sin embargo, estos juicios se basaron en la opinión de los expertos acerca de la coherencia, pertinencia y claridad de los cuestionarios.

**Tabla 8***Criterio del juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Claridad</b>
Experto 1	Pertinente	Coherente	Claro
Experto 2	Pertinente	Coherente	Claro
Experto 3	Pertinente	Coherente	Claro

## **Capítulo 3. Análisis y Discusión**

### **Recolección y Registro de datos**

Los datos se recogieron a través de la aplicación de un cuestionario cerrado, el cual fue llenado individualmente por cada uno de los trabajadores de la muestra. Posteriormente, los datos fueron registrados en una base de datos en formato Excel, para su posterior análisis. El análisis estadístico descriptivo se realizó mediante el cálculo de frecuencias y porcentajes para cada ítem de la encuesta y de la entrevista. En el caso de la entrevista, las respuestas obtenidas se sometieron a un análisis de contenido.

### **Consentimiento Informado**

Cada participante recibió previamente un consentimiento informando sobre el objetivo, los derechos y los procedimientos de la investigación para su desarrollo. La información recopilada en este aspecto se mantuvo confidencial, ya que no se permitió la publicación de datos personales ni la identificación de los usuarios participantes.

Así mismo, para la validación de las entrevistas y encuestas fue autorizado debidamente por López (2022), Calle (2020) y Luzuriaga (2023).

### **Análisis e Interpretación de los datos**

#### ***Resultados de la encuesta***

Por esta razón, se han seleccionado los expertos para entrevistar mediante un análisis de su experiencia profesional y competencia para obtener los mejores resultados para la investigación actual, basándose en los perfiles de los expertos detallados en las tablas anteriores.

Para analizar los datos cuantitativos, se utilizará la estadística descriptiva para cada variable utilizando la escala de Likert. Los valores obtenidos se analizarán a través de una distribución de frecuencia, que se complementará con una distribución porcentual de los porcentajes validados y acumulados, esto ayudará a los lectores a comprender la descripción de los resultados. Los resultados de la encuesta realizada a los empleados de las empresas del sector de telecomunicaciones se muestran a continuación:

#### **Tabla 9**

*¿Sabe en qué consiste el lavado de activos?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Indeciso</b>	2	6.1	6.1	6.1
<b>Probablemente Si</b>	22	66.7	66.7	72.7
<b>Definitivamente Si</b>	9	27.3	27.3	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	

#### **Análisis:**

Los participantes de la encuesta realizada representan un 66.7% con 22 individuos que probablemente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 27.3% con 9 individuos que son indecisos de conocer en qué consiste el delito de lavado de activos y un 6.1% con 2 individuos que definitivamente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos.

#### **Tabla 10**

*¿Considera usted que es importante la prevención de delitos de lavado de activo?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Indeciso</b>	1	3.0	3.0	3.0
<b>Probablemente Si</b>	3	9.1	9.1	9.1
<b>Definitivamente Si</b>	29	87.9	87.9	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	

#### **Análisis**

Los participantes de la encuesta realizada representan un 87.9% con 29 individuos que definitivamente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 9.1% con 3 individuos que probablemente conocen en qué consiste el delito de

lavado de activos; y, un 3.0% con 1 individuo que son indecisos si saben en qué consiste el delito de lavado de activos.

**Tabla 11**

*¿Considera usted que los delitos de lavado de activos se pueden eliminar en organizaciones de telecomunicaciones?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Probablemente No</b>	1	3.0	3.0	3.0
<b>Indeciso</b>	10	30.3	30.3	30.3
<b>Probablemente Si</b>	13	39.4	39.4	72.7
<b>Definitivamente Si</b>	9	27.3	27.3	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	

### **Análisis**

Los participantes de la encuesta realizada representan un 39.4% con 13 individuos que probablemente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 30.3% con 10 individuos son indecisos en conocer en qué consiste el delito de lavado de activos; un 27.3% con 9 individuos que definitivamente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; y un 3.0% con 1 individuo que probablemente no saben en qué consiste el delito de lavado de activos.

**Tabla 12**

*¿Cree usted que la compañía puede detectar casos de delitos de lavado de activos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Probablemente No</b>	4	12.1	12.1	12.1

<b>Indeciso</b>	3	9.1	9.1	21.2
<b>Probablemente Si</b>	17	51.5	51.5	72.7
<b>Definitivamente Si</b>	9	27.3	27.3	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	

### **Análisis**

Los participantes de la encuesta realizada representan un 51.5% con 17 individuos que probablemente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 27.3% con 9 individuos definitivamente si conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; un 12.1% con 4 individuos que probablemente no conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; y un 9.1% con 3 individuos que son indecisos en conocer en qué consiste el delito de lavado de activos.

### **Tabla 13**

*¿Conoce de algún caso de lavado de activos que haya sido llevado a juicio?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Definitivamente No</b>	12	36.4	36.4	36.4
<b>Probablemente No</b>	10	30.3	30.3	66.7
<b>Indeciso</b>	1	3.0	3.0	69.7
<b>Probablemente Si</b>	7	21.2	21.2	90.9
<b>Definitivamente Si</b>	3	9.1	9.1	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	

### **Análisis**

Los participantes de la encuesta realizada, representan un 36.4% con 12 individuos que definitivamente no saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 30.3% con 10 individuos probablemente no conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; un 21.2% con 7 individuos que probablemente si conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; un 9.1% con 3 individuo que definitivamente si conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; y, un 3.0% con 1 individuo que son indecisos en saber en qué consiste el delito de lavado de activos.

**Tabla 14**

*¿La compañía conoce los procedimientos para prevenir delitos de lavado de activos u otros (fraude)?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Definitivamente No</b>	2	6.1	6.1	6.1
<b>Probablemente No</b>	3	9.1	9.1	15.2
<b>Indeciso</b>	11	33.3	33.3	48.5
<b>Probablemente Si</b>	14	42.4	42.4	90.9
<b>Definitivamente Si</b>	3	9.1	9.1	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	

### **Análisis**

Los participantes de la encuesta realizada, representan un 42.4% con 14 individuos que probablemente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 33.3% con 11 individuos son indecisos en conocer en qué consiste el delito de lavado de activos; un 9.1% con 3 individuos que probablemente no conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; un 9.1% con 3 individuo que definitivamente si conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; y, un 6.1% con 2 individuos que definitivamente no saben en qué consiste el delito de lavado de activos.

**Tabla 15**

*¿Considera usted que existe un control de clientes y proveedores?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Definitivamente No</b>	3	9.1	9.1	9.1
<b>Indeciso</b>	3	9.1	9.1	18.2
<b>Probablemente Si</b>	19	57.6	57.6	75.8
<b>Definitivamente Si</b>	8	24.2	24.2	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	



## **Análisis**

Los participantes de la encuesta realizada representan un 57.6% con 19 individuos que probablemente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 24.2% con 8 individuos definitivamente si conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; un 9.1% con 3 individuos que definitivamente no conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; y, un 9.1% con 3 individuos son indecisos en conocer en qué consiste el delito de lavado de activos.

**Tabla 16**

*¿La Compañía tiene programas preventivos para detección de delito de lavado de activos? Parte A*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Definitivamente No</b>	1	3.0	3.0	3.0
<b>Probablemente No</b>	7	21.2	21.2	24.2
<b>Indeciso</b>	11	33.3	33.3	57.6
<b>Probablemente Si</b>	10	30.3	30.3	87.9

**Tabla 17**

*¿La Compañía tiene programas preventivos para detección de delito de lavado de activos? Parte B*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Definitivamente Si</b>	4	12.1	12.1	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	

## **Análisis**

Los participantes de la encuesta realizada, representan un 33.3% con 11 individuos que probablemente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 30.3% con 10 individuos son indecisos en conocer en qué consiste el delito de lavado de activos; un 21.2% con 7 individuos que probablemente no conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; un 12.1% con 4 individuo que definitivamente

si conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; y, un 3.0% con 1 individuo que definitivamente no saben en qué consiste el delito de lavado de activos.

**Tabla 18**

*¿La Compañía tiene procedimientos contra los delitos de lavado de activo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Definitivamente No</b>	3	9.1	9.1	9.1
<b>Probablemente No</b>	4	12.1	12.1	21.2
<b>Indeciso</b>	8	24.2	24.2	45.5
<b>Probablemente Si</b>	13	39.4	39.4	84.8
<b>Definitivamente Si</b>	5	15.2	15.2	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	

### **Análisis**

Los participantes de la encuesta realizada, representan un 39.4% con 13 individuos que probablemente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 24.2% con 8 individuos son indecisos en conocer en qué consiste el delito de lavado de activos; un 15.2% con 5 individuos que definitivamente si conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; un 12.1% con 4 individuo que probablemente no conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; y, un 9.1% con 3 individuo que definitivamente no saben en qué consiste el delito de lavado de activos.

**Tabla 19**

*¿Cree importante que se establezca una metodológica para la mitigación del lavado de activos para las compañías que conforman el sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Indeciso</b>	2	6.1	6.1	6.1

<b>Probablemente Si</b>	8	24.2	24.2	30.3
<b>Definitivamente Si</b>	23	69.7	69.7	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	

### **Análisis**

Los participantes de la encuesta realizada representan un 69.7% con 23 individuos que definitivamente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 24.2% con 8 individuos que probablemente si conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; y, un 6.1% con 2 individuos son indecisos en conocer en qué consiste el delito de lavado de activos.

### **Tabla 20**

*¿El control interno en la Compañía es efectivo para prevenir delitos de lavado de activos?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Probablemente No</b>	2	6.1	6.1	6.1
<b>Indeciso</b>	1	3.0	3.0	9.1
<b>Probablemente Si</b>	12	36.4	36.4	45.5
<b>Definitivamente Si</b>	18	54.5	54.5	100.00
<b>Total</b>	33	100.0	100.0	

### **Análisis**

Los participantes de la encuesta realizada representan un 54.5% con 18 individuos que definitivamente si saben en qué consiste el delito de lavado de activos; un 36.4% con 12 individuos probablemente si conocen en qué consiste el delito de lavado de activos; un 6.1% con 2 individuos que probablemente no conocen el delito de lavado de activos; y, un 3.0% con 1 individuo son indecisos en conocer en qué consiste el delito de lavado de activos.

### ***Resultados de la entrevista***

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista realizada a los gerentes de tres empresas pequeñas del sector de telecomunicaciones de la provincia de Manabí.

**1. ¿De acuerdo con su experiencia, cómo describiría el trabajo de las Normas de Calidad ISO 9001:2015, en el proceso de prevención de lavado de activos para compañías del sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La empresa ACUSONI S.A., bajo la dirección de la Ing. Ingrid Barrezueta, cuenta con medidas avanzadas para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, en línea con el informe de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desde 2022. A partir del 30 de enero de este año, la Prefectura de Manabí ha iniciado una auditoría interna que revisa la calidad de los procesos, y también incluye normas de antisoborno. Esta auditoría cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para la gestión de calidad y la Norma ISO 37001:2016 para la gestión antisoborno, asegurando que ACUSONI S.A. mantenga procedimientos efectivos y altos estándares de calidad.

**Gerente de Empresa de Telecomunicaciones 2:** La empresa TELECOMPLUS S.A., dirigida por el Ing. Carlos Ramírez, implementó la norma ISO 9001:2015 en sus procesos de prevención de lavado de activos en Manabí. Esta norma garantiza una alta tasa de efectividad en los procesos internos y una gestión apropiada del riesgo, documentación precisa, mejora continua y una capacitación adecuada del personal. Estos elementos permiten a TELECOMPLUS S.A. mantenerse por delante de las amenazas, protegiendo su integridad operativa y reputación, además de fortalecer la confianza de los clientes y de las autoridades reguladoras.

**Gerente de Empresa de Telecomunicaciones 3:** Según la Ing. María López, gerente de CONNECTECH S.A., uno de los beneficios clave de aplicar la norma ISO 9001:2015 es la capacidad de llegar a nuevos mercados mediante un enfoque basado en procesos para alcanzar los objetivos y políticas de calidad. En cuanto al área de telecomunicaciones en Manabí, López considera que aún falta implementar o difundir esta norma en sectores público y privado. Por ejemplo, en Manta, donde hay múltiples antenas de telecomunicaciones, el GAD cantonal no cuenta con una ordenanza para su regulación, lo que deja un cierto grado de incertidumbre sobre la propiedad de dichas

antenas. Menciona además que conoce un caso en el cual, en un edificio privado, se instaló una antena sin contar con los permisos de funcionamiento necesarios.

A pesar de que la directiva solicitó información sobre la operadora dueña, las autoridades no se pronunciaron, y la antena sigue operativa sin los permisos necesarios. Con ello surgen interrogantes sobre la falta de controles y el cumplimiento de las entidades responsables. Para CONNECTECH S.A., la adopción de las normas ISO 9001:2015 en la prevención del lavado de activos resulta beneficiosa, optimizando la eficiencia operativa, garantizando una adecuada gestión de riesgos, y promoviendo la integridad y reputación de la empresa; con esto se aumenta la confianza y satisfacción de los clientes.

**2. ¿De acuerdo con su experiencia, que caso de delito de lavado de activos se ha presentado en las empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, comenta: En realidad, no cuento con información específica sobre algún tipo de delito sobre lavado de activos en empresas que tengan relación al sector de las telecomunicaciones en la provincia de Manabí. Se podría conocer este dato si se accediera a los registros judiciales y reportes de las autoridades correspondientes.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, declara: No tengo acceso a casos específicos de delitos de lavado de activos en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, menciona: En mi experiencia, no tengo conocimiento de dicha información sobre casos en la provincia de Manabí. Recomendaría consultar fuentes locales, reportes de las autoridades, o estudios específicos sobre el tema.

**3. En su experiencia ¿Cómo se da el cumplimiento de la Normativa ISO 9001:2015 como prevención de lavado de activos aplicado en las compañías de telecomunicaciones?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, señala: La norma ISO 9001:2005 brinda una serie de buenas prácticas que las empresas pueden utilizar para cumplir con los requisitos de

los clientes y mejorar la eficiencia operativa. Esta norma estandariza el lenguaje con otros sistemas de gestión electrónicos, minimizando la redundancia y los esfuerzos en empresas con múltiples requisitos de certificación. Su cumplimiento en la prevención de lavado de activos en compañías de telecomunicaciones se realiza mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad que integra controles, procedimientos específicos y políticas de PLA, fortaleciendo los controles internos y la capacidad de la empresa para detectar y prevenir actividades ilícitas.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, menciona: El cumplimiento de la Normativa ISO 9001:2015 en la prevención de lavado de activos en las compañías de telecomunicaciones adopta un enfoque basado en procesos, una gestión eficiente de riesgos y una documentación rigurosa. Esto impulsa la mejora continua y la capacitación del personal, garantizando que las empresas se mantengan al día y se adapten a las nuevas amenazas.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, comenta: El caso de Liberty Reserve es un ejemplo de cómo se utilizó un sitio web y medios digitales para lavar 6 billones de dólares, demostrando la importancia de contar con controles robustos y sistemas de gestión eficientes para prevenir este tipo de actividades ilícitas en el sector de telecomunicaciones.

#### **4. ¿Cuáles son los casos de lavado de activos que conoce usted que se hayan presentado en las compañías de telecomunicaciones?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, comenta: Tengo conocimiento de dos casos en Ecuador, como el caso Pacifictel en 2005 (ahora CNT) y el caso Telconet en 2017, ambos involucrados en esquemas de corrupción con la constructora brasileña Odebrecht. A nivel mundial, también se han registrado casos como el de VimpelCom en 2016, el caso MTN en 2020, y el de Telia Company en 2017.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, señala: Conozco dos casos de lavado de activos en Ecuador en el sector de telecomunicaciones, relacionados con Odebrecht y Petroamazonas. Ambos casos implicaban el uso de contratos inflados y pagos indebidos para canalizar dinero ilícito, con ello se destaca la necesidad de

implementar normativas y procedimientos de cumplimiento rigurosos para garantizar la integridad del sector.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, menciona: En Ecuador, el sector de telecomunicaciones ha enfrentado diversos problemas relacionados con el lavado de activos. Aunque no se han registrado muchos casos concretos en este ámbito, sí se han reportado incidentes como el uso de empresas ficticias, contratos inflados, fraude en la facturación y corrupción en los procesos de contratación.

#### **5. ¿De qué manera reaccionan las empresas cuando se presentan casos de lavados de activos?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, destaca: Para asegurar el cumplimiento de las regulaciones y prevenir futuros incidentes, las empresas implementan una serie de medidas importantes. Estas incluyen la realización de investigaciones exhaustivas, la auditoría interna regular, la capacitación continua del personal, y la mejora constante de políticas y procedimientos. Además, se toman acciones disciplinarias como el despido y sanciones a los empleados involucrados en actividades ilícitas.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, enfatiza: "En respuesta a los casos de lavado de activos, las empresas adoptan diversas estrategias para abordar la situación. Esto suele incluir investigaciones detalladas, auditorías internas, y la capacitación del personal. También se revisan y mejoran políticas y procedimientos, y se aplican sanciones o despidos a los empleados implicados para tratar de mitigar los riesgos asociados.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, explica: "Ante un caso de lavado de activos, una empresa toma medidas decisivas para gestionar la crisis. Comienza con investigaciones internas y brinda una total colaboración a las autoridades, seguido de un refuerzo en las políticas y procedimientos internos. También se desarrollan estrategias de comunicación, se solicitan auditorías externas si es necesario, y se actualiza la tecnología para detectar actividades sospechosas, todo con el objetivo de proteger la integridad de la empresa y recuperar la confianza de clientes.

#### **6. ¿Dentro de las compañías se sociabilizan las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal de trabajo?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, asegura que se sociabilizan las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal de trabajo. Es indispensable que los empleados conozcan las políticas de prevención, y que estén comprometidos a tener una mejora continua. Además, de acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, existe un Manual de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos que establece un sistema de prevención de riesgos con políticas, procedimientos, mecanismos, controles y metodologías de administración de riesgos para prevenir el lavado de activos y el financiamiento de delitos.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, menciona que se realizan socializaciones de las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal de trabajo. Esto asegura que los empleados estén al tanto de las políticas de prevención y se comprometan con su implementación y la mejora continua de los procesos.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, indica que en la compañía se difunden las prácticas de prevención del lavado de activos entre el personal para garantizar que todos los empleados conozcan las medidas y procedimientos. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Manual de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos tiene como objetivo que las autoridades establezcan un sistema integral de prevención de riesgos, que abarca políticas, procesos, procedimientos, mecanismos y controles para prevenir el lavado de activos.

**7. ¿Cuál sería el impacto en las compañías de telecomunicaciones cuando se presenta un caso de lavado de activos?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, resalta que las empresas estatales pueden ser vulnerables a la corrupción y al lavado de activos. Considera que es importante tomar medidas más estrictas como: implementar reformas, realizar cambios en la gestión y asegurar la transparencia en las transacciones empresariales en el sector de telecomunicaciones.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, menciona que enfrentar un caso de lavado de activos puede tener efectos graves para una compañía de telecomunicaciones. Estos efectos incluyen daños a la reputación, multas y sanciones elevadas, costos financieros altos y la necesidad de revisar los procedimientos internos para prevenir futuros incidentes.



**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, explica que un caso de lavado de activos en una empresa de telecomunicaciones puede afectar de manera negativa sus relaciones con socios comerciales y proveedores. Estos problemas pueden tener consecuencias duraderas para la empresa.

**8. ¿Qué recomendaciones daría para la mitigación de delitos de lavado de activos para las compañías del sector de telecomunicaciones?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, sugiere realizar investigaciones y auditorías dentro de un enfoque integral que incluya políticas, procedimientos y tecnologías avanzadas, con énfasis en la mejora continua para enfrentar el riesgo de lavado de activos.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, enfatiza la necesidad de adoptar un enfoque integral para enfrentar el problema del lavado de activos en el sector de telecomunicaciones. Esto incluye fortalecer políticas y procedimientos internos, proporcionar capacitación continua al personal, mejorar los controles internos.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, recomienda la implementación de políticas y procedimientos robustos combinados con el uso de tecnologías avanzadas. También destaca la importancia de colaborar con las autoridades reguladoras y realizar revisiones periódicas de los procedimientos. Estas medidas integradas facilitarán la prevención, detección y gestión efectiva del riesgo de lavado de activos, protegiendo la integridad y reputación de las compañías en el sector.

**9. ¿Cómo diseñaría una metodología para implementar un manual de prevención en los procedimientos dentro de las empresas de telecomunicaciones?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, señala que, para diseñar una metodología efectiva para implementar un manual de prevención en empresas de telecomunicaciones, se debe adoptar un enfoque metódico y bien organizado. Este proceso, que puede ser bastante complejo, requiere una planificación detallada, capacitación exhaustiva y una supervisión constante. Al seguir esta metodología, la empresa puede construir un sistema eficiente en la prevención del lavado de activos.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, afirma que la creación de una metodología para establecer un manual de prevención de lavado de activos en el sector de telecomunicaciones requiere un enfoque sistemático y bien estructurado. Con esta estrategia integral se asegura que la empresa esté preparada para identificar, prevenir y manejar de manera efectiva el riesgo de lavado de activos, protegiendo su integridad y reputación en el proceso.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, destaca que la implementación exitosa de un manual de prevención de lavado de activos en las empresas de telecomunicaciones demanda una metodología bien definida y detallada. Esta metodología debe incluir la identificación de riesgos específicos del sector, el desarrollo de políticas y procedimientos en la integración de controles y tecnologías avanzadas. Hay que considerar la capacitación continua al personal y colaborar estrechamente con las autoridades reguladoras para asegurar la eficacia del manual. Además, se deben establecer mecanismos para la revisión y actualización periódica del manual, de manera que se mantenga efectivo frente a cambios en las regulaciones que pudieren presentarse en el ámbito legislativo.

#### **10. ¿Cómo impactaría el dinero proveniente del cometimiento de un delito de lavado para las compañías del sector de telecomunicaciones?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, afirma que sería catastrófico para una empresa de telecomunicaciones percibir dinero proveniente de actividades ilícitas, por ello se debe implementar de manera efectiva un manual de prevención de lavado de activo. Este proceso complejo exige planificación meticulosa, capacitación adecuada y supervisión constante para que se dé cumplimiento a las regulaciones vigentes y se proteja la reputación de la empresa.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, señala que el dinero derivado del lavado de activos puede afectar negativamente a las compañías del sector de telecomunicaciones en diversos ámbitos, incluyendo el legal, financiero, operativo y relacional. Estos impactos combinados pueden tener consecuencias significativas y prolongadas para la empresa.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, asegura que el dinero proveniente del lavado de activos puede impactar de manera negativa al sector de telecomunicaciones, llevando a consecuencias profundas como el daño a la reputación de la empresa, la imposición de sanciones legales y financieras, y el deterioro de las relaciones con socios y proveedores.

**11. A pesar de la amplia cobertura la que se desenvuelve las compañías que conforman el sector de telecomunicaciones ¿Cuáles son los motivos para no considerarlas como un sector susceptible a delitos de lavado de activos?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, afirma que en el sector de telecomunicaciones, aunque existe una amplia cobertura, no se maneja un volumen considerable de dinero en efectivo ni productos financieros, lo que reduce el riesgo de ser un blanco fácil para el lavado de activos.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, señala que las operaciones en este rubro están sujetas a estrictas normas legales, regulaciones y supervisión, lo que asegura un control riguroso de las transacciones que se efectúan.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, indica que, a pesar de su extensa cobertura, el sector de telecomunicaciones no involucra el manejo directo de grandes sumas de dinero en efectivo. Además, el monitoreo constante asegura que las transacciones sean transparentes y seguras.

**12. En base a sus conocimientos ¿Cuáles son los tipos de riesgos de lavado de activos que más vulneran al sector de telecomunicaciones?**

**Gerente de Empresa de Telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, indica que en este sector se incluyen el uso de servicios prepagados, las transacciones internacionales, manipulación de datos, el anonimato, la evasión de controles y el mal uso de tecnología y facturación. Por ello es necesario contrarrestar estos riesgos, las empresas deben implementar medidas preventivas que aseguren el cumplimiento de las regulaciones contra el lavado de dinero y se garantice de este modo la legalidad en sus operaciones.

**Gerente de Empresa de Telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, señala que los riesgos más comunes de lavado de activos en el sector de telecomunicaciones abarcan el uso de empresas ficticias, la facturación inflada, el fraude en la facturación, las transacciones internacionales y la reventa de créditos. Estos riesgos requieren una vigilancia constante y la implementación de medidas preventivas para proteger la integridad del sector y asegurar que se cumplan todas las normativas.

**Gerente de Empresa de Telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, menciona que entre los principales riesgos de lavado de activos se encuentran las transacciones internacionales, el fraude en la facturación, la reventa de créditos y el uso de empresas ficticias en paraísos fiscales.

**13. En base a su experiencia, ¿Cuáles son sus recomendaciones sobre los pasos a seguir para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en la gestión de riesgos de lavado de activos en el sector de telecomunicaciones?**

**Gerente empresa de telecomunicaciones 1:** La Ing. **Ingrid Barrezueta**, gerente de **ACUSONI S.A.**, afirma que para gestionar eficazmente los riesgos de lavado de activos en el sector de telecomunicaciones mediante la implementación de la Norma ISO 9001:2015, es necesario llevar a cabo un óptimo proceso de planificación. También es un punto fundamental, mantener una documentación adecuada y una comunicación fluida. Siguiendo estos pasos, las empresas pueden construir un sistema que dé cumplimiento de las regulaciones, refuerce su integridad y le dé estabilidad a la organización.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 2:** El Ing. **Carlos Ramírez**, gerente de **TELECOMPLUS S.A.**, recomienda que para aplicar la Norma ISO 9001:2015 en la gestión de riesgos de lavado de activos en el sector de telecomunicaciones, se sigan varios pasos: evaluación inicial, desarrollo de políticas y procedimientos, capacitación, implementación de controles y monitoreo, y mejora continua. Esto mejorará la capacidad de la empresa para prevenir, detectar y gestionar estos riesgos.

**Gerente empresa de telecomunicaciones 3:** La Ing. **María López**, gerente de **CONNECTECH S.A.**, señala que se debe incluir políticas y procedimientos específicos, que brinden una formación continua, establecer controles rigurosos y asegurar un monitoreo, revisión y mejora constante del sistema.

### **Análisis general de la entrevista**

Después de analizar las respuestas de los gerentes de las tres empresas de telecomunicaciones, se puede observar que todas tienen algún tipo de conocimiento en las Normas ISO 9001:2015 y el lavado de activos. Sin embargo, la empresa de telecomunicaciones 1 es la más estricta y rigurosa en cuanto a la implementación y documentación de sus políticas de control interno. Además, es la única de las tres empresas que utiliza controles internos aplicados en las normas ISO 9001:2015.

#### **La empresa de telecomunicaciones 1: ACUSONI S.A.**

La Ing. Ingrid Barrezueta indica que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 para gestionar los riesgos de lavado de activos requiere una planificación detallada, desarrollo de políticas y procedimientos, formación continua, establecimiento de controles, y monitoreo, revisión y mejora continua. Además, es crucial mantener una adecuada documentación y comunicación. Al seguir estos pasos, la empresa puede construir un sistema sólido que asegure el cumplimiento regulatorio, refuerce la integridad y estabilidad organizacional.

#### **La empresa de telecomunicaciones 2: TELECOMPLUS S.A.**

El Ing. Carlos Ramírez recomienda seguir varios pasos para aplicar la Norma ISO 9001:2015 en la gestión de riesgos de lavado de activos, incluyendo evaluación inicial, desarrollo de políticas y procedimientos, capacitación, implementación de controles y monitoreo, y mejora continua. Esto mejorará la capacidad de la empresa para prevenir, detectar y gestionar estos riesgos.

#### **La Empresa de Telecomunicaciones 3: CONNECTECH S.A.**

La Ing. María López señala que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 requiere una planificación detallada, desarrollo de políticas y procedimientos, formación continua, establecimiento de controles, y monitoreo, revisión y mejora continua. Es evidente mantener una adecuada documentación y comunicación para construir un sistema sólido que asegure el cumplimiento regulatorio y refuerce la integridad y estabilidad organizacional.

**Tabla 21***Matriz de Hallazgos Parte A*

	<b>Gerente 1</b>	<b>Gerente 2</b>	<b>Gerente 3</b>
Proceso de prevención de lavado de activos.	Esta auditoría se llevó a cabo mediante una combinación del certificado de calidad de la Norma ISO 9001:2015 y la Norma de antisoborno ISO 37001:2016.	Enfoque basado en procesos, una gestión eficaz del riesgo, una documentación precisa, una mejora continua y una capacitación adecuada del personal.	Aún falta su implementación o difusión, tanto en el sector público o privado
Casos de delitos presentados en el sector de telecomunicaciones.	No cuento con información específica sobre delitos de lavado de activos	No tengo acceso a casos específicos de delitos de lavado de activos	No tengo conocimiento de dicha información sobre casos en la provincia de Manabí
Cumplimiento de las Normas ISO 9001:2015	Se realiza mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad que integra controles, procedimientos específicos y políticas de PLA	La norma impulsa la mejora continua y la capacitación del personal, garantizando que las empresas se mantengan al día y se adapten a las nuevas amenazas	No Aplica

**Tabla 22***Matriz de Hallazgos Parte B*

	<b>Gerente 1</b>	<b>Gerente 2</b>	<b>Gerente 3</b>
Casos de lavados de activos en el sector de telecomunicaciones.	Pacifictel 2005 (CNT) y Telconet 2017	Odebrecht y Petroamazonas	Liberty Reserve se utilizó un sitio web para lavar 6 billones de dólares.
Reacción de las empresas cuando se presentan casos de lavados de telecomunicaciones.	Se toman varias medidas entre ellas están investigación, auditoría interna, capacitación al personal, mejora de políticas y procedimientos, despido y sanciones a personal involucrado.	Mediante investigación, auditoría interna, capacitación al personal, mejora de políticas y procedimientos, despido y sanciones a personal involucrado.	Investigaciones internas, colaboran con las autoridades revisan y refuerzan sus políticas y procedimientos, capacitan a personal, aplican medidas correctivas y disciplinarias, desarrollan estrategias de comunicación para gestionar crisis, recurren a auditorías externas y actualizan sus tecnologías.
Socialización de las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal de trabajo.	Si, se sociabilizan las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal de trabajo.	Dentro de las compañías se realizan socializaciones con el personal de trabajo comprometiéndose con la implementación y mejora continua.	Si se difunden las prácticas de prevención del lavado de activos entre el personal.

**Tabla 23***Matriz de Hallazgos Parte C*

	<b>Gerente 1</b>	<b>Gerente 2</b>	<b>Gerente 3</b>
Casos de lavados de activos en el sector de telecomunicaciones.	Pacifictel 2005 (CNT) y Telconet 2017	Odebrecht y Petroamazonas	Liberty Reserve se utilizó un sitio web para lavar 6 billones de dólares.
Reacción de las empresas cuando se presentan casos de lavados de telecomunicaciones.	Se toman varias medidas entre ellas están investigación, auditoría interna, capacitación al personal, mejora de políticas y procedimientos, despido y sanciones a personal involucrado.	Mediante investigación, auditoría interna, capacitación al personal, mejora de políticas y procedimientos, despido y sanciones a personal involucrado.	Investigaciones internas, colaboran con las autoridades, revisan y refuerzan sus políticas y procedimientos, capacitan a su personal, aplican medidas correctivas y disciplinarias, desarrollan estrategias de comunicación para gestionar la crisis, recurren a auditorías externas y actualizan sus tecnologías.
Socialización de las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal de trabajo.	Si, se sociabilizan las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal de trabajo.	Se realizan socializaciones con el personal de trabajo con la implementación y mejora continua.	Si se difunden las prácticas de prevención del lavado de activos entre el personal.



**Tabla 24***Matriz de Hallazgos Parte D*

	<b>Gerente 1</b>	<b>Gerente 2</b>	<b>Gerente 3</b>
Impacto en las compañías de telecomunicaciones cuando se presenta un caso de lavado de activos.	Muestra la vulnerabilidad de las empresas estatales a la corrupción	Daños a la reputación, multas y sanciones regulatorias, altos costos financieros, y la necesidad de revisar y fortalecer los procedimientos internos.	Afecta negativamente las relaciones con socios comerciales y proveedores, disminuye la moral del personal y pone en duda la responsabilidad social de la empresa.
Recomendaciones para la mitigación de delitos de lavado de activos para las compañías del sector de telecomunicaciones.	Que realicen investigaciones y auditorias.	Adoptar un enfoque integral que refuerce las políticas y procedimientos internos.	Recomiendo la implementación de políticas y procedimientos robustos junto con el uso de tecnologías avanzadas.
Diseño de una metodología para implementar un manual de prevención en los procedimientos dentro de las empresas de telecomunicaciones.	La empresa puede establecer un sistema robusto y efectivo para prevenir el lavado de activos.	Adoptar un enfoque sistemático y estructurado.	Elaboración de políticas, procedimientos sólidos, incorporar controles, tecnologías avanzadas, establecer procesos para la revisión y actualización periódica del manual.

**Tabla 25**

*Matriz de Hallazgos Parte E*

	<b>Gerente 1</b>	<b>Gerente 2</b>	<b>Gerente 3</b>
Impacto del dinero proveniente del cometimiento de un delito de lavado para las compañías del sector de telecomunicaciones.	Daños financieros, pérdida de reputación, incremento en la regulación y supervisión, interrupciones operativas, desventajas competitivas y negativas en el personal.	Legal, financiero, operativo y relacional.	Mala reputación de la empresa, generando sanciones legales y financieras, y perjudicando las relaciones con socios y proveedores.
Motivos para no considerar al sector de telecomunicaciones como susceptible a delitos de lavado de activos.	Son la naturaleza global y tecnológica del sector	Regulación, monitoreo, transparencia en las transacciones, auditorías y revisiones internas, colaboración activa con las autoridades reguladoras para prevenir y combatir el lavado de activos.	Estricta regulación, sólidos procedimientos de cumplimiento, avanzados sistemas de monitoreo, transparencia en las transacciones, rigurosos procesos de verificación de identidad y estrecha colaboración con las autoridades.

**Tabla 26***Matriz de Hallazgos Parte F*

	<b>Gerente 1</b>	<b>Gerente 2</b>	<b>Gerente 3</b>
Tipos de riesgos de lavado de activos que más vulneran al sector de telecomunicaciones.	El uso de servicios prepagados, transacciones internacionales, manipulación de datos, anonimato, evasión de controles, uso indebido de tecnología y facturación.	Uso de empresas fantasmas, la facturación inflada, el fraude en la facturación, las transacciones internacionales y la reventa de créditos.	Transacciones internacionales, fraude en la facturación, reventa de créditos, uso de empresas fantasmas.
Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Gestión de Riesgos de Lavado de Activos en el Sector de Telecomunicaciones: Desafíos y Mejores Prácticas	Para aplicar la Norma ISO 9001:2015 en la gestión de riesgos de lavado de activos, realiza una evaluación inicial, desarrolla políticas, capacita al personal, implementa controles y revisa continuamente.	Sigue estos pasos: evalúa el contexto, desarrolla políticas y procedimientos, capacita al personal, implementa controles y monitoreo, y aplica mejoras continuas.	Implementa la norma con planificación detallada, desarrollo de políticas, formación continua, controles y monitoreo, y mejora continua para gestionar riesgos de lavado de activos.

## **Discusión**

En base a los resultados obtenidos, se puede observar cómo las compañías de telecomunicaciones no utilizan estrategias, políticas, procedimientos y acciones para evitar lavado de activos. La falta de control sobre las actividades realizadas en relación con la gestión de los procedimientos de telecomunicaciones y la falta de conocimiento de que existen normas para prevenir el lavado de dinero son factores que contribuyen principalmente al lavado de dinero en las empresas. Debido a que las empresas no investigan minuciosamente las causas fundamentales de los delitos de lavado de dinero y, en algunos casos, ni siquiera son conscientes de que se están cometiendo tales delitos dentro de sus organizaciones, la comprensión de los procesos regulatorios de información financiera es limitada.

El desconocimiento del marco de prevención por parte de los representantes de las empresas investigadas es una de las principales causas de la insuficiente identificación de los procesos de blanqueo de capitales. Esto ha generado la falsa idea de que los medios administrativos se pueden utilizar sin restricciones para cualquier propósito. Al no aplicar conocimientos previos sobre problemas de aprendizaje automático, se considera esencial la implementación de procedimientos contra el lavado de dinero. Se han creado políticas de control y prevención que permitan realizar auditorías internas durante las investigaciones con base en un plan de pruebas basado en riesgos, así como se han establecido nuevos procedimientos.

Los resultados de encuestas y entrevistas con gerentes de compañías de telecomunicaciones en la provincia de Manabí muestran que muchas compañías del sector de telecomunicaciones tienen limitaciones en cuanto a la gestión financiera, en comparación con la naturaleza de este problema. Para mejorar las operaciones comerciales diarias y la información financiera, es fundamental aplicar las normas ISO 9001:2015 en este contexto, en donde sus operaciones sean exitosas, también se puede decir que los problemas comunes en este tipo de empresas son la falta de políticas y procedimientos de control adecuados.

En términos de resultados específicos, el estudio reveló algunos problemas, como la falta de políticas, lineamientos y procedimientos que cumplan con los estándares de las empresas de telecomunicaciones e auditorías. El principal aporte del estudio es revelar la necesidad de implementar políticas y procedimiento basados en las Normas ISO 9001:2015 para reducir el riesgo de lavado de dinero entre las pequeñas empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia a de Manabí, que es probablemente el mayor impacto. Por lo tanto, lo que se sugiere por necesidad urgente es desarrollar e implementar normas de control en el sector de telecomunicaciones de la provincia de Manabí.

## **Capítulo 4. Propuesta Metodológica**

### **Tema**

Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 y la Prevención del Lavado de Activos en ACUSONI S.A., Empresa de Telecomunicaciones de la Provincia de Manabí.

### **Objetivos**

#### ***Objetivo General***

Determinar una metodología que permita implementar normas de control como medida preventiva contra el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones, mediante procesos que controlen la seguridad y el sistema de justicia ecuatoriano.

#### ***Objetivos Específicos***

- Fundamentar teórica, conceptual y legalmente todos los elementos que componen el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones.
- Establecer las diferentes fases, características, técnicas y factores que impulsan el lavado de activos en el sector de las telecomunicaciones.
- Determinar los métodos existentes para prevenir el lavado de activos en el sector de telecomunicaciones.
- Proponer una metodología para la implementación de las Normas ISO 9001-2015 como medida preventiva contra el lavado de activos en las telecomunicaciones.

### **Descripción de la Propuesta**

La presente propuesta está basada en un Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 y la Prevención del Lavado de Activos en ACUSONI S.A., Empresa de Telecomunicaciones de la Provincia de Manabí.

### **Introducción**

La Compañía ACUSONI S.A. es concesionaria de una frecuencia de Audio y Video por Suscripción, para servir en la Ciudad de Jipijapa Provincia de Manabí. ACUSONI S.A. es una empresa constituida en la ciudad de Guayaquil el 1 de marzo del 2005, inscrita en el registro mercantil de esa ciudad el 21 de abril de 2005; posteriormente ubico la sucursal en la Ciudad de Jipijapa, mediante escritura pública se otorga la concesión en la ciudad de Quito el 30 de junio de 2006. Actualmente este medio de comunicación es un canal local con proyección social cuy filosofía

va ligada al servicio a la comunidad, obteniendo una positiva respuesta por parte de la audiencia que sigue la programación diaria de JIPITV.

### **Alcance**

El presente manual se propone para ser cumplido por el personal de la empresa en la implementación de la Norma ISO 9001:2015 y la prevención del lavado de activos en ACUSONI S.A., empresa de Telecomunicaciones de la Provincia de Manabí.

### **Misión**

Somos una organización que ofrece el servicio de Televisión de Audio y Video por suscripción, con un canal local y a su vez brindar información verificada, contrastada, precisa, contextualizada y sano entretenimiento con el fin de contribuir al bienestar y progreso de la sociedad.

### **Visión**

Ser una empresa líder en el servicio de Audio y Video por suscripción de televisión digital a nivel Local, Provincial y nacional con un sistema de óptima calidad y eficiencia de voz, video y datos.

### **Figura 7**

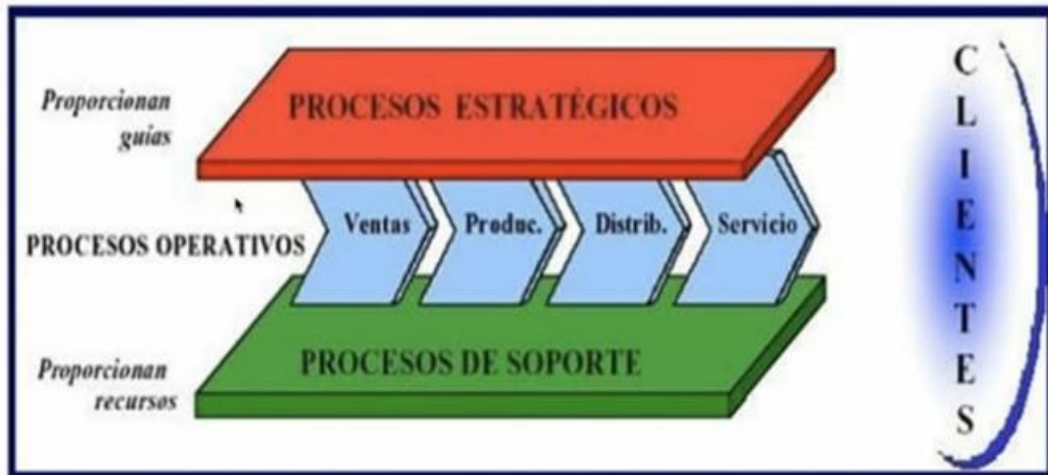
*Matriz FODA de ACUSONI S.A.*



Para cumplir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa ACUSONI S.A., se deberá analizar los tipos de procesos que intervendrán los procesos estratégicos, soporte y operativos como se muestra a continuación:

**Figura 8**

*Tipos de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad*

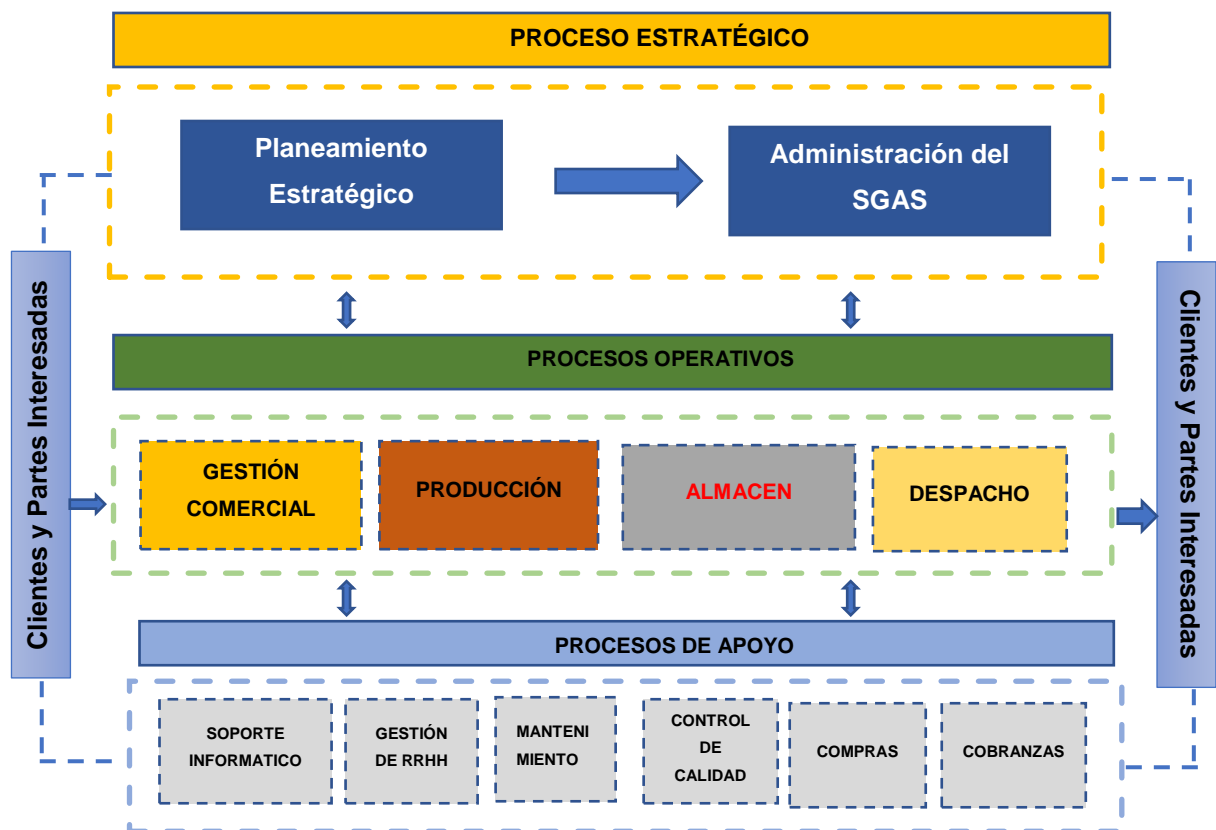


Se espera que por medio de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa de telecomunicaciones AUSONI S.A., se incremente la eficacia y la eficiencia para la prevención del lavado de activos, lo que al mismo tiempo permitirá que la organización se encuentre en la capacidad de resolver cualquier problema que se presente, aumentando con esto la satisfacción de los clientes sobre el servicio que están recibiendo y seguridad de la transparencia ante los organismos de control. El cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por parte de la empresa, también le permite lograr la certificación, lo que la hace competitiva frente a las otras empresas y prevenir el lavado de activos.

Para el cumplimiento de la planificación se podrá analizar en el Macro Proceso del Sistema de Gestión de Calidad, los puntos estratégicos, operativos y de apoyo que servirán para la implementación de esta norma en la empresa como se muestra a continuación:



**Figura 9**  
*Macro Proceso del Sistema de Gestión de Calidad*



La empresa de telecomunicaciones ACUSONI S.A., debe realizar continuos seguimientos para asegurarse que sus clientes se encuentran satisfechos con los servicios y productos ofertados, por lo que es importante determinar cuáles son los métodos más apropiados para lograr este propósito. En este sentido es importante que la dirección de la empresa ACUSONI S.A. lleve a cabo continuas revisiones a sus Sistema de Gestión de Calidad.

Una estricta planificación que permita la generación de los indicadores para conocer qué tan adecuado resulta el sistema de gestión de la calidad y la eficacia del mismo para la empresa. De estas revisiones saldrán las oportunidades de mejora del sistema de gestión, las mismas que serán tomadas en cuenta para las siguientes planificaciones y el desarrollo de la mejora continua. Además, apegados a la planificación original, es importantes que se lleve a cabo al menos una auditoría interna completa, donde podrán identificarse todos los errores y no conformidades, lo que contribuye a la definición e implementación de las acciones correctoras necesarias para solucionar estos inconvenientes. Como se había mencionado en un principio el cumplimiento de los requisitos conduce a la certificación; de esta manera, una vez

puesto en funcionamiento el Sistema de Gestión de Calidad, y una vez transcurrido el tiempo que estipula la norma, la empresa de telecomunicaciones ACUSONI S.A. puede realizar los trámites correspondientes para la solicitud de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad. Esta certificación será llevada adelante por medio de una auditoría externa por una entidad que se encuentre debidamente acreditada; así como también, una vez implementada la Norma 9001:2015 Gestión de la Calidad, se podrá utilizar herramientas de apoyo como la ISO 31000:2018 de Gestión de Riesgo, ISO 37001:2021 de la Gestión Antisoborno en donde especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno que servirá para analizar los factores políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos y legales. Por lo que se procederán a implementar las políticas, funciones y responsabilidades, una vez autorizado por la alta dirección, de acuerdo al cumplimiento y formatos que establece la Norma ISO 9001:2015 como se detalla a continuación:

**Políticas Generales para la Conservación de Documentos**

**Políticas para el Manejo de la Información, Documentación y Archivo Parte 1**

El manual de ACUSONI S.A. establece políticas para el manejo de documentación y archivos durante toda la implementación del sistema de gestión de riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Teniendo en cuenta los siguientes acuerdos para su cumplimiento:


**Primero:** Se deben tener a disposición del personal de apoyo los formatos establecidos para la diligencia de las contrapartes, tanto en medio magnético como físico, para que se cuente esta información en todo momento y de manera inmediata.

**Segundo:** Todos los datos personales relacionados con los clientes, proveedores, contratistas y empleados que se almacenan en el tema deben almacenarse en un lugar seguro que no pueda ser accedido por empleados no autorizados. Además, se ha establecido que la información debe ser digitalizada con medidas de seguridad limitadas para evitar que personas no autorizadas puedan acceder y usarla. Para esto, se utiliza un servidor en el sistema que tiene acceso limitado.

**Tercero:** Si las correspondencias son recibidas y enviadas a las autoridades competentes, la empresa tiene un procedimiento establecido para recibirlas y enviarlas. Además, el oficial de cumplimiento llevará la trazabilidad de esta correspondencia en el tema específico. Parágrafo 1: El Grupo de cumplimiento es responsable de mantener al día su correspondencia y documentos mientras están en su archivo de gestión. Una vez que los documentos sean transferidos al Centro de Administración Documental de la empresa, esta dependencia será responsable de mantener al día su correspondencia y el plan de conservación.

**Cuarto:** Según la ley, la información y los registros relacionados con el cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención, mitigación y control del riesgo de lavado de activo se conservarán por un mínimo de cinco años. Sin embargo, la empresa conservará los documentos por el tiempo que sea necesario por su valor legal, administrativo y probatorio.

**Quinto:** La cronología de los hechos que tipificarán una operación sospechosa, los soportes y los documentos, el reporte realizado a la UAFE y esta información debe contar con todas las medidas de seguridad de la información al ser considerada documentación sensible y custodiada por el oficial de cumplimiento.

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y la Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-001-2024</b>	
	<b>POLÍTICAS EN EL SISTEMA DE CONTROL DE RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>2 de 3</b>

**Políticas para el Manejo de la Información, Documentación y Archivo Parte 2**

**Sexto:** Se debe guardar toda la documentación que demuestre que el empleado ha recibido capacitación y archivarla en la oficina de cumplimiento y seguridad de la información, así como en medio magnético.


**Séptimo:** Toda la documentación que se debe enviar a través de correo certificado a las autoridades competentes debe incluir el radicado de envío para que el oficial de cumplimiento lo rastree, así como el seguimiento a la fecha del radicado de recibo por parte de la entidad.

**Políticas para el Manejo de Información Privilegiada**

- Los empleados o administradores se abstendrán de hacer uso indebido de la información que hayan conocido en el contexto de sus funciones para obtener provecho para sí mismos o para un tercero.
  - La información confidencial de los asociados, clientes, proveedores, empleados y otras contrapartes, ya sea que estén o no vinculados a la empresa, debe mantenerse segura.
  - Los empleados no revelarán ninguna información interna de la empresa, incluidos los códigos, claves, programas y sistemas de operación relacionados con el negocio.
- Los empleados no compartirán información confidencial con proveedores, clientes, empleados y otras partes de la empresa sin seguir los procedimientos establecidos.


**Políticas de Gestión de Riesgo Lavado de Activos Parte 1**


- La Junta Directiva, la Presidencia, el Oficial de Cumplimiento y otros empleados de ACUSONI S.A. serán responsables de todas las obligaciones y responsabilidades relacionadas con la implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y RIESGOS.
- Se garantizará la discreción y la confidencialidad con los empleados en cuanto a la información enviada a la UAFE con respecto a las operaciones que se consideren sospechosas.
- Todos los empleados de ACUSONI S.A. deberán seguir los procedimientos establecidos, especialmente aquellos que participan en la selección de proveedores, las transacciones con proveedores externos, la importación de productos, las operaciones con bienes inmuebles.

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y la Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-001-2024</b>	
	<b>POLÍTICAS EN EL SISTEMA DE CONTROL DE RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>3 de 3</b>

### **Políticas de Gestión de Riesgo Lavado de Activos Parte 2**

- La adquisición de empresas, el manejo de excedentes, las relaciones con proveedores de capitales no bancarios y las contrataciones involucradas.
- Se requiere que todos los empleados y gerentes de ACUSONI S.A. comuniquen de inmediato al Oficial de Cumplimiento cualquier hecho o circunstancia que sea relevante para la administración adecuada del riesgo de lavado de activos.
- Los informes y documentos que soporten el sistema serán conservados adecuadamente de acuerdo con las instrucciones establecidas en este manual.
- En las oficinas de ACUSONI S.A., no se aceptarán pagos en efectivo que superen los \$100.000,00.
- Los principios éticos y el cumplimiento de las normas deben ser priorizados sobre el logro de las metas de los servicios o productos.
- La falta de cumplimiento de estas medidas llevará a los procedimientos disciplinarios internos previstos, sin perjuicio de las acciones ante los organismos de control y judiciales.

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y la Prevención del Lavado de Activos</b>		<b>CÓDIGO: MPP-002-2024</b>	
	<b>FUNCIONES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>		<b>Páginas</b>	<b>1 de 3</b>
<b>Funciones Generales de ACUSONI</b>				
<b>Junta Directiva</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar las políticas, definir los mecanismos, instrumentos y los procedimientos que se aplicarán en la entidad y los demás elementos que integran el Sistema de Control de Calidad y Riesgos.</li> <li>• Aprobar el Código de Ética en relación con el Sistema de Control de Calidad y Riesgos y sus actualizaciones.</li> <li>• Nombrar al Oficial de Cumplimiento.</li> <li>• Pronunciarse sobre los informes presentados por el Oficial de cumplimiento, la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna y realizar el seguimiento a las observaciones o recomendaciones adoptadas, dejando constancia en las actas.</li> <li>• Ordenar los recursos técnicos y humanos que se requieran para implementar y mantener en funcionamiento el Sistema de Control de Calidad y Riesgos, teniendo en cuenta las características y el tamaño de ACUSONI.</li> <li>• Designar el empleado o la instancia responsable de verificar la información suministrada en el formulario de vinculación del asociado.</li> <li>• Incluir en el orden del día de sus reuniones, la presentación del informe del empleado de cumplimiento cuando este lo determine necesario. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronunciarse sobre los informes presentados por el empleado de cumplimiento y la revisoría fiscal y realizar el seguimiento a las observaciones o recomendaciones adoptadas, dejando constancia en las actas la confidencialidad de dicha información.</li> </ul> </li> </ul>				
<b>Auditoría Interna</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El auditor interno debe asegurarse de que las operaciones, el objeto social y los contratos con proveedores internos o externos, clientes internos y externos, así como el personal interno contratado o servicios externos, cumplan con las instrucciones y políticas aprobadas por el máximo órgano social.</li> <li>• Deberá dar cuenta por escrito al máximo órgano social, a la junta directiva o al representante legal del cumplimiento o incumplimiento de las disposiciones del Sistema de Gestión de Calidad y Riesgos.</li> <li>• Rendirá informes sobre el cumplimiento de las disposiciones emanadas de la Superintendencia de Compañías.</li> <li>• Como resultado, el Auditor deberá tomar las medidas necesarias para cumplir con lo establecido en este manual.</li> <li>• Tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento del Programa Sistema de Control de Calidad y Riesgos de la empresa y de supervisar el sistema integrado de políticas, normas y procedimientos para asegurarse de que todos los departamentos y áreas estén familiarizados con sus contrapartes y que las actividades se lleven a cabo de conformidad con las normas y reglamentos vigente contra el lavado de Sistema de Control de Riesgos Lavado de activos.</li> </ul>				

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y la Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-002-2024</b>	
	<b>FUNCIONES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>2 de 3</b>


### **Representante Legal**

- Cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos en materia de prevención para el delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, implementados por el directorio o cuerpo colegiado pertinente, determinados en el manual.
- Designar al oficial de cumplimiento de su representada.
- Apoyar al oficial de cumplimiento a la administración y gestión de riesgos lavado de activos.
- Atender de manera oportuna cualquier requerimiento que los máximos órganos directivos y oficial de cumplimiento solicite, para la prevención y control del riesgo lavado de activos.
- Avisar de inmediato al oficial de cumplimiento cualquier situación inusual y/o sospechosa que se salga de los parámetros establecidos para que este sea analizado y si hubiese caso reportar con diligencia a las autoridades competentes.
- Apoyar los cambios que se genere a nivel funcional sobre los empleados para que se gestione de manera adecuada el riesgo lavado de activos.
- Apoyar en la atención de solicitudes de las autoridades competentes
- Contribuir al cumplimiento de planes de mejoramiento para los diferentes procesos internos


### **Oficial de Cumplimiento – Parte 1**

ACUSONI S.A. por sus ingresos y actividad económica tiene la obligación de designar un Oficial de Cumplimiento, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 4.3 de la Circular 100 000005 de 2014 de la Superintendencia de Sociedades el cual debe cumplir los siguientes requisitos:

- Pertenecer al segundo nivel jerárquico dentro de la estructura administrativa de la empresa.
- Ser nombrado por la Junta Directiva.
- Ser empleado de la empresa y tener capacidad de decisión.
- Estar apoyado por un equipo de trabajo humano y técnico de acuerdo con el riesgo y el tamaño de entidad.
- Contar con el efectivo apoyo de los órganos de administración de la Empresa.
- No podrá pertenecer a los órganos de control (Auditor Interno, Junta Directiva) ni a las áreas directamente relacionadas con las actividades previstas en el objeto social principal de la entidad.

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y Prevención del Lavado de Activos</b>		<b>CÓDIGO: MPP-002-2024</b>	
	<b>FUNCIONES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>		<b>Páginas</b>	<b>3 de 3</b>
<b>Oficial de Cumplimiento – Funciones Parte 2</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar un informe por escrito a los administradores cada semestre y al máximo órgano social cada año sobre el resultado de su gestión. Estos informes son confidenciales y, como mínimo, deben incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los procesos establecidos para llevar a la práctica las políticas aprobadas, sus adiciones o modificaciones.</li> <li>b) Los resultados del seguimiento o monitoreo para determinar la eficiencia y la eficacia de las políticas, procedimientos y controles establecidos.</li> <li>c) Las medidas adoptas para corregir las falencias encontradas al efectuar el monitoreo de los controles.</li> <li>d) El cumplimiento dado a los requerimientos de las diferentes autoridades, en caso de que estos se hubieren presentado.</li> <li>e) Las propuestas de ajustes o modificaciones a las políticas para la prevención y control del riesgo de lavado de activos aprobados por el máximo órgano social.</li> <li>f) Las últimas normas o reglamentaciones expedidas sobre la prevención y control del riesgo de lavado de activos y las medidas adoptadas para darles cumplimiento a las mismas.</li> </ul> </li> </ul>				
<b>Gerente de procesos, directores de proceso y demás empleados de la EMPRESA (por determinar)</b>				
<p>La designación del oficial de cumplimiento no exime a la empresa y a los demás empleados de la responsabilidad de detectar y reportar internamente cualquier actividad inusual, sospechosa o sospechosa. Será responsabilidad de cada empleado, desde su puesto de trabajo, asegurarse de que se cumplan los procedimientos y mecanismos de control establecidos en el presente manual.</p>				



	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-003-2024</b>	
	<b>RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>1 de 8</b>


### **Actuaciones Prohibidas a los Empleados y Directivos**

Prohibiciones de origen penal a los administradores:


- Utilización indebida de fondos.
- No deberán usar o proporcionar fondos de la sociedad.
- Operaciones no autorizadas: No se debe otorgar créditos o descuentos directamente o por interpuesta persona en contra de las disposiciones legales.

#### **Prohibiciones de origen interno Parte 1**

- Ningún empleado de la empresa solicitará o aceptará favores o regalos de terceros cuya naturaleza o importancia pueda inclinarlo a favorecer al donante o servidor en la contratación de bienes o en la toma de decisiones administrativas, legales o judiciales en las que tenga interés la empresa; además, es ilegal dar dinero de la empresa a representantes de cualquier entidad pública o privada con el fin de obtener objeto social para la empresa.
- El empleado debe hablar con su jefe de inmediato en caso de duda.
- Como resultado, está prohibido a los empleados de la empresa pedir prestado dinero a compañeros de trabajo o contrapartes, solicitar trabajo para familiares o conocidos, etc.
- Los empleados se abstendrán de ejercer presión sobre las contrapartes, independientemente de su naturaleza, durante el desarrollo de las operaciones, con el fin de obtener depósitos o cualquier otra operación por parte de los asociados. Es ilegal cobrar comisiones o cualquier otra forma de retribución por la prestación de servicios.
- Es responsabilidad de los empleados de la empresa cumplir con los procedimientos establecidos y atender con prontitud y diligencia a todos los asociados y asociados. Por lo tanto, ningún empleado de la empresa podrá solicitar ni recibir retribución, comisión u otro tipo de contraprestación que condicione el cumplimiento de los procedimientos de la empresa.
- Ningún empleado de la empresa puede obtener o buscar beneficios personales de la información que haya obtenido mientras trabajaba para la empresa.

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-003-2024</b>	
	<b>RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>2 de 8</b>

<p><b>Prohibiciones de origen interno Parte 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los empleados de la empresa no podrán ejercer su autoridad sobre otros empleados para obtener un trato favorable, incluso si desconocen las normas y procedimientos internos de la empresa, para obtener créditos o cualquier tipo de servicios de la empresa.</li> </ul>
<p><b>Prohibiciones de origen penal a los Administradores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilización indebida de fondos.</li> <li>No deberán usar o proporcionar fondos de la sociedad.</li> <li>Operaciones no autorizadas: No se debe otorgar créditos o descuentos directamente o por interpuesta persona en contra de las disposiciones legales.</li> <li>.</li> </ul>
<p><b>Responsabilidades del Oficial de Cumplimiento Parte 1</b></p> <p>ACUSONI S.A., atenderá a través del Oficial de Cumplimiento la entrega oportuna y veraz de la información que le soliciten las autoridades competentes (la UAFE, la Fiscalía, Super Compañía, etc.) en conjunto con el Auditor Interno y/o la Junta Directiva.</p> <p>Procedimiento para monitorear operaciones que la empresa haya determinado de mayor riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las señales de alerta se considerarán aquellas que se establezcan mediante observación y comparación y que sean definidas por la Superintendencia de Compañías. Las señales de alerta son herramientas de control que facilitan el reconocimiento de una operación de lavado que corresponde a los procesos distintivos de los diferentes métodos de lavado de activos utilizados por la delincuencia.</li> <li>El seguimiento del movimiento transaccional de las contrapartes comerciales, los productos, los canales de distribución y la jurisdicción territorial será el foco de los procedimientos de observación.</li> </ul>

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-003-2024</b>	
	<b>RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>3 de 8</b>

### **Responsabilidades del Oficial de Cumplimiento Parte 2**


- Cuando se sospeche o se evidencie una situación anormal, deberá reportarse inmediatamente al Oficial de Cumplimiento utilizando el formato establecido para ello. Para facilitar la operación, se debe incluir toda la información proporcionada por la contraparte correspondiente en el formulario de vinculación.
- El Oficial de Cumplimiento abrirá una carpeta con copias de toda la documentación de la operación potencialmente sospechosa y sus soportes, y le informará los resultados de los análisis de verificación, revisión y análisis de las circunstancias en que se presentó la operación, de los documentos de soporte, del historial y emitirá un concepto que definirá si la operación se trata de un reporte inusual.

### **Responsabilidades del Personal para Conocer al Cliente**

- El conocimiento del cliente inicia con su primer contacto con la empresa.
- Si le interesan los productos que le ofrece la empresa, deberá estar dispuesto a suministrar la información y documentación que se le requiera; además, a diligenciar el Formato de reporte interno.
- Los campos relacionados en el formato de vinculación como: CIIU, Actividad Económica, Profesión, Ocupación, Procedencia de los dineros; Situación Financiera (Ingresos, Egresos, Activos, Pasivos etc.).

### **Responsabilidades para la Vinculación con Proveedores Parte 1**

- El proveedor potencial deberá enviar la documentación requerida para la respectiva validación.
- El proveedor debe diligenciar un formulario de creación de proveedores que contiene los datos de identificación del proveedor, su actividad económica, información de contacto, información de impuestos (tipo de contribuyente), información bancaria y documentación soporte adicional.

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-003-2024</b>	
	<b>RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>4 de 8</b>

### **Responsabilidades para la Vinculación con Proveedores Parte 2**


- Se recomienda que la empresa cuente con un sistema para identificar que los bienes o servicios provienen de actividades legales, que han sido debidamente nacionalizados, que no son producto de contrabando, que no son artículos de venta restringida y, si lo son, que tengan las debidas autorizaciones o licencias.
- Si la empresa tiene dudas sobre el origen de los recursos del proveedor, puede solicitar que el representante legal del proveedor declare.
- Cuando el precio del proveedor es significativamente inferior al del mercado, la empresa debe ser extremadamente diligente.
- Para el análisis de las operaciones con proveedores, se recomienda construir una base de datos que le permita consolidar e identificar alertas presentes o futuras.
- El nombre, la identificación, el domicilio, el nombre del representante legal, el nombre de la persona de contacto y el cargo del proveedor deben estar incluidos en esta base de datos, como mínimo.

### **Responsabilidades con Personas Expuestas Políticamente (PEPs)**

- Si la empresa tiene negocios con personas expuestas políticamente, como aquellas que manejan recursos públicos o tienen poder de disposición sobre los mismos, debe investigar la autorización para contratar o negociar otorgada por el órgano competente para el caso de que los bienes o servicios adquiridos no sean para su beneficio personal. También debe determinar el origen de los recursos.

### **Responsabilidades de Trabajadores o Empleados Parte 1**

- La empresa debe actualizar al menos una vez al año sus datos de antecedentes de empleados antes de contratarlos, según el procedimiento establecido por el Departamento de Recursos Humanos.
- Se debe analizar el comportamiento inusual de cualquier empleado para tomar medidas, incluida la revisión de bases de datos de la Procuraduría y la Policía, exámenes médicos y visitas domiciliarias.

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-003-2024</b>	
	<b>RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>5 de 8</b>

### **Responsabilidades de Trabajadores o Empleados Parte 2**

- Por lo tanto, el candidato debe proporcionar su dirección de residencia, número de teléfono, vecindario, municipio, profesión u oficio.

### **Responsabilidad ante las Transacciones en Efectivo Parte 1**


Las transacciones que involucran la entrega o el recibo de dinero en efectivo en billetes o moneda legal ecuatoriana o extranjera se considerarán como transacciones en efectivo.

El informe de transacciones en efectivo incluye:

- Reporte mensual de transacciones en efectivo múltiples: Las empresas deben reportar mensual todas las transacciones en efectivo que ocurrieron en una o varias oficinas durante el mes inmediatamente anterior por o en beneficio de una misma persona y que en su conjunto iguallen o superen los \$10.000,00 en moneda legal o su equivalente en otras monedas.
- Reporte de transacciones individuales en efectivo: Cada mes, las organizaciones deben reportar transacciones individuales en efectivo en moneda legal o su equivalente en otras monedas que superen los diez mil dólares americanos (US\$10.000,00).
- Acreditar con soportes todas las operaciones, objeto social y contratos.
- La empresa debe establecer reglas específicas que prohíban la realización de actividades, objeto social y contratos sin el respaldo correspondiente, debidamente fechado y autorizado por las partes involucradas en ellas o quienes las crean.
- Todo documento que respalde el objeto social, los contratos o las transacciones de la empresa, además de servir como respaldo para la negociación y el registro contable, sirve como respaldo probatorio para cualquier investigación que puedan llevar a cabo las autoridades competentes.

### **Sanciones por Incumplimiento**


Si hay un incumplimiento grave de las políticas, funciones y responsabilidades establecidos en este Manual, ya sea intencional o por descuido o negligencia de cualquier empleado, directivo o administrador de cualquier condición o nivel, la empresa aplicará las sanciones administrativas y penales establecidas en la República de Ecuador e incluso en las regulaciones internacionales.

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-003-2024</b>	
	<b>RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>6 de 8</b>

### Consideraciones Finales Parte 1

#### Capacitación para Culturalizar al Personal sobre Lavado de Activos


- Se reconoce como un mecanismo esencial para la prevención y control del lavado de activos, al crear una cultura de atención y sensibilización entre los empleados a través de programas de capacitación y entrenamiento constantes. El oficial de cumplimiento es responsable del diseño, programación y ejecución de los programas de capacitación y entrenamiento de los empleados de ACUSONI S.A., que también deben ser aprobados por la Junta Directiva en cuanto a su contenido, orientación, metodología y presupuesto.
- El oficial de cumplimiento será responsable de mantener a la empresa informada sobre las nuevas políticas internas aprobadas por la Junta Directiva, leyes, regulaciones, normas de autorregulación y otras recomendaciones y prácticas que ayudan a mantener un control efectivo del riesgo de lavado de activos.
- El oficial de cumplimiento debe acreditar conocimientos mínimos en materia de riesgos que incluyen lavado de activos y tener la certificación del curso certificador.
- Los procedimientos de divulgación serán ampliados y difundidos de inmediato en respuesta a nuevas señales de alerta, vulnerabilidades descubiertas, modalidades del delito y experiencias nuevas propias o de terceros relacionadas con el tema.
- Los procedimientos de divulgación se llevarán a cabo de manera inmediata mediante el mecanismo de comunicación interna a través de instrucciones formales que se integrarán en el presente Manual.
- Si hay cambios significativos en las medidas de prevención y control del lavado de activos previstas en el presente manual, los procesos de divulgación deben complementarse con programas de capacitación y entrenamiento para garantizar que todas las áreas y empleados involucrados comprendan, implementen y cumplan estrictamente los nuevos procesos.
- El Oficial de Cumplimiento presentará a la Junta Directiva el plan de divulgación, capacitación y entrenamiento. De igual forma, debe incluir avances en el mismo en sus informes periódicos.

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-003-2024</b>	
	<b>RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>7 de 8</b>

**Consideraciones Finales Parte 2**

**Señales de Alerta Parte 1**

- Actividades del accionista, proveedor o asociado no consistente con su objetivo y contrato definido.
- Presentación de datos de información errados, o diligenciamiento de formularios tratando de incumplir con los requisitos requeridos.
- Personas que rehúsen a facilitar la información y la documentación solicitada.
- Inconsistencia de datos financieros.
- Inconsistencias relacionadas con la validez de los documentos de identificación y la información que suministran.
- Inconsistencias de los documentos e información sobre la nacionalización de equipos.
- Menciones de las autoridades en sus medios de comunicación con soportes.
- Personas naturales o jurídicas señaladas por organismos del Estado, o gobiernos extranjeros relacionados presuntamente con movimientos ilícitos de capital o que desarrollen practicas inseguras o actividades prohibidas por la Ley.
- Información, cambios, adiciones e inconsistencias en reportes e incumplimiento de envió de los mismos.
- Observaciones y reportes de los accionistas, proveedores y asociados.
- Ventas de establecimientos, incrementos de capital, cambio de accionistas.
- Incumplimiento en cláusulas de los contratos.
- Creación de empresas o de los servicios o productores por personas que no justifican su actividad económica.
- Crecimiento inusitado de las actividades y/o ventas de una contraparte.
- Representantes legales que reciben dinero de aportes a nombre de la organización o manejan el dinero en sus cuentas personales.
- Empresas que no cuentan con la infraestructura necesaria para desarrollar las actividades que dicen desarrollar.

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y Prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-003-2024</b>	
	<b>RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>8 de 8</b>

<b>Consideraciones Finales Parte 3</b>
<b>Señales de Alerta Parte 2</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas que solamente realizan operaciones en efectivo para financiar las actividades propias de su objeto social.</li> </ul>
<b>Beneficios de Mantener un Modelo de Gestión de Riesgos.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomenta la gestión proactiva en lugar de la reactiva.</li> <li>• Ser consciente de la necesidad de identificar y tratar el riesgo en todos los niveles de la organización.</li> <li>• Mejora la identificación de oportunidades y amenazas.</li> <li>• Cumple con los requisitos legales y normativos aplicables, así como las normas nacionales e internacionales.</li> <li>• Mejora la gestión empresarial.</li> <li>• Mejora la confianza de los grupos de interés</li> <li>• Establece una base fiable para la toma de decisiones y planificación.</li> <li>• Mejora los controles.</li> <li>• Reparte y utiliza de forma efectiva los recursos para la gestión de riesgos.</li> <li>• Mejora la eficacia y la eficiencia operacional.</li> <li>• Minimiza las pérdidas.</li> </ul>



## Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones del presenta trabajo de titulación:

El sector de telecomunicaciones enfrenta una problemática en su control de gestión interna como es la falta de implementación de manuales en donde se pueda establecer políticas, responsabilidades y funciones desde el alto nivel jerárquico en la empresa.

La empresa de Telecomunicaciones ACUSONI S.A. podrá mejorar la eficiencia en las políticas, funciones y responsabilidades organizacionales, es decir, no solo aquellos relacionados con la calidad en general, sino todos los procesos operativos, en los diferentes niveles de la organización, que conducen al mismo fin, lograr productos y servicios de alta calidad para satisfacción de los clientes, implementando el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

El Sistema de Gestión de Calidad ayuda a la empresa a tomar decisiones más informadas sobre sus productos y servicios. Al implementar políticas de control más estrictas, la empresa no solo mejora la calidad, sino que también reduce el riesgo de lavado de activos al tener un mayor control sobre los procesos.

Como resultado, este manual de políticas, responsabilidades y funciones reduce el riesgo de lavado de activos y los empleados serán capaces de ofrecer una mayor transparencia en todas las transacciones internas y externas con proveedores, empleados y clientes. Con los empleados que conocen plenamente sus funciones, responsabilidades y procedimientos ante cualquier señal de alerta y la importancia de brindar un servicio de alta calidad y reconocer indicadores sensibles para la prevención del lavado de activos, se puede mejorar el rendimiento de la organización.

## **Recomendaciones**

A su vez se presenta las siguientes recomendaciones para la empresa ACUSONI S.A.:

Para aumentar la eficacia en el logro de las metas y objetivos de la empresa, se sugiere que la Directiva o Comité revise y apruebe la presente propuesta, la comunique al personal y la implemente con prontitud.

Se recomienda implementar el manual del sistema de Gestión de Calidad bajo una metodología integral que incluye la evaluación de riesgo, el diseño de políticas, capacitación del personal y colaboración con el sistema de justicia como control interno durante los procesos.

Se aconseja que la Auditoría Interna y el Oficial de Cumplimiento trabajen juntos para capacitar al personal en una nueva matriz de riesgos con factores de riesgo que analicen las actividades de lavado de activos en el sector de telecomunicaciones.

Para aumentar el control sobre las actividades financieras de los socios y brindar mayor seguridad a las empresas de telecomunicaciones frente al lavado de activos, la alta gerencia debe apoyar que la Auditora Interna y el Oficial de Cumplimiento cuenten con herramientas propias de prevención de lavado de activos. En su defecto, el área de sistemas debe parametrizar los factores y criterios propuestos en el presente documento.

Que la alta gerencia respalde por completo las recomendaciones y políticas propuestas por el oficial de cumplimiento y fomente que todos los empleados cumplan con las políticas, controles y buenas prácticas implementadas para reducir el riesgo de lavado de activos mediante monitoreo y evaluación continua.

Que fortalezca el cumplimiento de los objetivos comerciales de acuerdo con los estándares de prevención de lavado de activos para prevenir el lavado de activos.

Asesorar al auditor interno y al oficial de cumplimiento para agregar nuevos mecanismos que le permitan mejorar los controles internos, el seguimiento y la vigilancia de eventos inusuales en las actividades financieras del socio para un mejor seguimiento de todas las transacciones realizadas en la empresa.

## Referencias

- Alcañiz. (2018). *Historia de la Bandera Roja*.  
[https://historia.nationalgeographic.com.es/a/bandera-roja-simbolo-revolucion-socialista\\_11588](https://historia.nationalgeographic.com.es/a/bandera-roja-simbolo-revolucion-socialista_11588)
- Alguacil. (2023). *¿Qué es KYC (Know Your Customer) y qué relación tiene con AML?*  
<https://www.riskallay.com/blog/kyc>
- Álvarez. (2021). *La Utilización de Empresas Instrumentales como Medios de Planificación, Evasión o Elusión Tributaria*. [Andina Simón Bolívar].  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7840/1/T3396-MDEM-%C3%81lvarez-La%20utilizacion.pdf>
- Andrade. (2018). *Lavado de Dinero en Ecuador Caso Prada*.  
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/890/7/TFLACSO-JA2009.pdf>
- Arcotel. (2024). *Estadísticas por Prestador*. Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. <https://www.arcotel.gob.ec/usuarios-y-enlaces-por-prestador/>
- Arias. (2020). *Índices financieros, la clave de la finanza administrativa aplicada a una empresa manufacturera*.  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1193>
- Bartroli. (2022). *Marco Conceptual del Juego de Apuestas y sus daños asociados*.  
[https://www.sanidad.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL97/NOTAS\\_CAMPO/RS97C\\_202312107.pdf](https://www.sanidad.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL97/NOTAS_CAMPO/RS97C_202312107.pdf)
- Bavaresco. (2021). *Metodología para Aplicar Recursos Didácticos* [Dr. Rafael Belollo]. <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0096205/cap03.pdf>
- Bilbao. (2019). *Investigación y Educación Superior* (2da ed.). Lulu.  
[https://www.google.com.ec/books/edition/INVESTIGACION\\_Y\\_EDUCACION\\_SUPERIOR/W67WDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=que+son+las+fuentes+de+informaci%C3%B3n+en+proyectos+de+tesis&pg=PA45&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/INVESTIGACION_Y_EDUCACION_SUPERIOR/W67WDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=que+son+las+fuentes+de+informaci%C3%B3n+en+proyectos+de+tesis&pg=PA45&printsec=frontcover)
- Bowen. (2023). *Ruja Ignarova «La Reina de la Criptomoneda»*.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-62010432#:~:text=Ruja%20era%20presentada%20como%20una,de%20gesti%C3%B3n%20McKinsey%20and%20Company.>
- Briones. (2019). *Diseño de Manual para la Prevención de Lavado de Activos en Cooperativas en el Maná* [Técnica de Cotopaxi].  
<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6869/1/UTC-PIM-000219.pdf>
- Calle. (2020). *Propuesta Metodológica para la Mitigación del Lavado de Activos en Organizaciones del Sector Pesquero de la Ciudad de Guayaqui* [Católica Santiago de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15184/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-430.pdf>

- Castro. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. [http://histologia.ugr.es/pdf/Metodologia\\_III.pdf](http://histologia.ugr.es/pdf/Metodologia_III.pdf)
- Chernavsky & Heckman. (2023). *Estudio de Regulación Financiera*. <https://www.imf.org/en/Blogs/Articles/2023/09/04/money-laundering-poses-a-risk-to-financial-sector-stability>
- CICIG. (2022). *América Móvil es auditado en filial guatemalteca por caso de Lavado de Dinero, 2017*. <https://www.cicig.org/>
- COIP. (2021). *Lavado de Activos en el Ecuador según el Código Orgánico Penal*. Registro Oficial Suplemento 180 de 10-feb-2014. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP\\_act\\_feb-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP_act_feb-2021.pdf)
- EGMONT. (2023). *Unidad de Inteligencia Financiera Proceso de Apoyo y Cumplimiento*. [https://egmontgroup.org/wp-content/uploads/2021/09/Egmont\\_Group\\_of\\_Financial\\_Intelligence\\_Units\\_Support\\_and\\_Compliance\\_Process\\_Spanish.pdf](https://egmontgroup.org/wp-content/uploads/2021/09/Egmont_Group_of_Financial_Intelligence_Units_Support_and_Compliance_Process_Spanish.pdf)
- FBI. (2023). *Lista de los 10 Fugitivos más Buscados por el FBI 2023*. <https://unpolicia.es/cuales-diez-fugitivos-mas-buscados-fbi/>
- Financial Crime Academy. (2024). *Desvelando los oscuros secretos: El lavado de dinero a través de los casinos al descubierto*. Financial Crime Academy. <https://bit.ly/3Xgtw8K>
- Fiscalía General del Estado. (2023). *Investigación de la Fiscalía General del Estado*. <https://oeco.padf.org/wp-content/uploads/2023/03/1-Resumen-sentencias-lavado-de-activos-en-Ecuador-OECO.pdf>
- Francis. (2023). *Relación entre el KYC y AML*. Iproov. <https://www.iproov.com/blog/kyc-aml-importance-difference>
- Furlan. (2022). *Lavado de Activo y Rol del Contador* [Nacional de San Martín]. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1909/1/TFPP%20EEYN%202022%20FGA-GFN.pdf>
- GAFI. (2024). *Descripción general de las recomendaciones relevantes de KYC*. Grupo de Acción Financiera Latinoamericana. <https://financialcrimeacademy.org/es/grupo-de-accion-financiera-descripcion-general-de-las-recomendaciones-relevantes-de-kyc-cdd/>
- GAFILAT. (2021). *Metodología de Lavado de Activos*. Grupo de Acción Financiera Latinoamericana. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/5/jer/tipog\\_reg/files/Tipolog%C3%ADas%20Regionales%20GAFISUD%202005.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/5/jer/tipog_reg/files/Tipolog%C3%ADas%20Regionales%20GAFISUD%202005.pdf)
- Gálvez, Riascos, & Contreras. (2021). *Influencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Rendimiento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas*. 364.
- García. (2019). *Métodos de Comunicación Social*. <https://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Garc%C3%ADa-Ferrando.pdf>

- García. (2020). *Investigación Comercial* (3era ed.). Esic Editorial.  
[https://www.google.com.ec/books/edition/Investigaci%C3%B3n\\_comercial\\_3a\\_edici%C3%B3n/YZ7ESgRZQxgC?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Investigaci%C3%B3n_comercial_3a_edici%C3%B3n/YZ7ESgRZQxgC?hl=es&gbpv=1)
- Georg. (2019). *La Pandemia como Oportunidad de la Transformación Digital* [Pontificia Bolivariana].  
[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/10175/Trabajo%20de%20Grado\\_La%20Pandemia%20Como%20Oportunidad%20De%20La%20Transformaci%C3%B3n%20Digital%20Organizacional%20En%20El%20Sector%20Terciario%20Latinoamericano\\_Alexander%20Bannenber.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/10175/Trabajo%20de%20Grado_La%20Pandemia%20Como%20Oportunidad%20De%20La%20Transformaci%C3%B3n%20Digital%20Organizacional%20En%20El%20Sector%20Terciario%20Latinoamericano_Alexander%20Bannenber.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- GFI. (2022). *Lavado de Activos mediante Modalidad de Pitufeo*. Transparencia por Colombia.  
<https://transparenciacolombia.org.co/wp-content/uploads/2022/12/Estudio-de-Caso-Pitufeo.pdf>
- Gómez. (2019). *Enfoques Cuantitativo, Cualitativo y Mixto*.  
[https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo\\_cuantitativo\\_mixto.html#google\\_vignette](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html#google_vignette)
- Gómez. (2020). *Informe de Activos Virtuales del GAFI: Indicadores de Bandera Roja de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo*.  
<https://www.worldcomplianceassociation.com/2782/articulo-informe-de-activos-virtuales-del-gafi-indicadores-de-bandera-roja-de-lavado-de-dinero-y-financiamiento-del-terrorismo-septiembre2020.html>
- Hernández. (2020). *Paraísos Fiscales*.  
[https://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3527/2676\\_Trabajo%20Fin%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3527/2676_Trabajo%20Fin%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2020). *Población y Muestra*.  
<https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- IFAC. (2022). *Antilavado de Dinero*. <https://imcp.org.mx/wp-content/uploads/2022/09/Parte-7.pdf>
- ISO. (2021). *Normas ISO 9001-2015*. Sistemas de Gestión de la Calidad.  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Karimi. (2022). *Ruja Ignatova, la «reina de la criptomoneda» que estafó US\$4.000 millones, desapareció y ahora es la mujer más buscada por el FBI*.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-62010432>
- Lamas. (2022). *Proliferación de los Juegos de Azar por Internet*.  
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/16784/GonzalezMateoRicardoFernando.pdf?sequence=1>
- London. (2023). *Prevención de Delitos Financieros y Antilavado de Dinero*.  
<https://www.educations.es/institutions/london-business-training-and-consulting/prevencion-de-delitos-financieros-y-antilavado-de-dinero-aml-essentials>
- Loor. (2021). *Tipologías de Lavado de Activos*.  
<https://transparenciacolombia.org.co/wp-content/uploads/2022/12/Estudio-de-Caso-Pitufeo.pdf>

- López. (2018). *El Diseño de la Muestra*.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- López. (2022). *Propuesta Metodológica para la prevención de fraudes de lavado de activos a través del sector aduanero en importadoras de la ciudad de Guayaquil* [Católica Santiago de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19449/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-515.pdf>
- Lucas. (2021). *América Móvil es Auditado en Filial guatemalteca por Caso de Lavado de Dinero, 2017*. <https://www.forbes.com.mx/america-movil-audita-filial-guatemala/>
- Luzuriaga. (2023). *Propuesta Metodológica para la Aplicación de una Auditoria de Gestión de Riesgos para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen al Segmento 4 de la Ciudad de Quito* [Católica Santiago de Guayaquil].  
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/20605/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-108.pdf>
- Márquez. (2018). *Inicio de las Red Flags en la Auditoría Forense (1°)*. Gerencial.  
[https://www.google.com.ec/books/edition/Auditor%C3%ADa\\_forense/CM5XDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=como+se+fund%C3%B3+la+teoria+de+las+banderas+rojas+en+auditoria&pg=PT74&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Auditor%C3%ADa_forense/CM5XDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=como+se+fund%C3%B3+la+teoria+de+las+banderas+rojas+en+auditoria&pg=PT74&printsec=frontcover)
- Martin. (2021). *Metodología de Investigación Avanzada*.  
[http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)
- Martinez. (2018). *La entrevista en investigación cualitativa* [Técnica de Cotopaxi].  
<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5718/1/PI-000894.pdf>
- Martínez, W. (2015). *LA INVESTIGACIÓN MODERNA DEL LAVADO DE ACTIVOS*. Oficina de las Naciones Unidad contra la Droga y el Delito.
- Mejía. (2023). *Importancia del KYC - Conozca a su Cliente*.  
[https://fastercapital.com/es/tema/la-importancia-de-kyc-\(conozca-a-su-cliente\).html](https://fastercapital.com/es/tema/la-importancia-de-kyc-(conozca-a-su-cliente).html)
- Mendoza. (2023). *Delito de Lavado de Activos y Vinculación con el Crimen Organizado*. 14.
- Mieles. (2019). *Lavado de Dinero*.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/71151/VSPD\\_Lavado\\_de\\_Dinero\\_\\_130701.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/71151/VSPD_Lavado_de_Dinero__130701.pdf)
- Murcia. (2021). *Alcance de las Operaciones Simuladas en México como un nuevo esquema para la Evasión Fiscal*. <https://www.uv.mx/iic/files/2020/08/Num11-Art01.pdf>
- Nahim. (2021). *Ilicito como Traficantes, Contrabandistas y Piratas están Cambiando al Mundo*. <https://traficantes.net/libros/il%C3%ADcito>
- OECD. (2024). *Estudio de Sentencias por Lavado de Activos en Ecuador 2020-2022*. Observatorio Ecuatoriano de Crimen Organizado.  
<https://oeco.padf.org/resumen-del-estudio-de-sentencias-por-lavado-de-activos-en-ecuador-2020-2022/>

- ONU. (2023). *Lavado de Activos*. Organización de las Naciones Unidas. <https://www.unodc.org/peruandecuador/es/02AREAS/DELITO/lavado-de-activos.html#:~:text=El%20Lavado%20de%20Activos%20es,%2C%20Corrupci%C3%B3n%2C%20secuestros%20y%20otros>.
- Ortiz. (2021). Prevención del Riesgo de Lavado de Activos. *Revista Universitaria Guayaquil*, 133(2), 33.
- Perrotta. (2022). *Lavado de Activo y el Rol del Contador* [Católica Santiago de Guayaquil]. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1909/1/TFPP%20EEYN%202022%20FGA-GFN.pdf>
- Pineda. (2019). *Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en la Banca Electrónica de una Institución Financiera Ecuatoriana: Apertura de cuentas online y uso de ATM's* [Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7025/1/T3030-MGFARF-Pineda-Administracion.pdf>
- Prado. (2021a). *Criminalidad Organizada Transaccional*. <https://www.fiscalia.gob.ec/pdf/politica-criminal/RevistaCriminalidad-Organizada.pdf>
- Prado. (2021b). La Doctrina de la Metodología de Lavado de Activos. En *La Autonomía del Delito de Lavado de Activos y el Principio de Imputación Necesaria* (3.<sup>a</sup> ed., Vol. 2, p. 139). Universidad Nacional del Altiplano. [https://www.google.com/search?q=Lavado+de+activos+y+financiaci%C3%B3n+del+terrorismo%2C+Lima.+Grijley&rlz=1C1CHZN\\_esEC1088EC1089&oq=Lavado+de+activos+y+financiaci%C3%B3n+del+terrorismo%2C+Lima.+Grijley&gs\\_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBCTM2MDhqMGoxNagCCLACAQ&sourceid=chrome&ie=UTF-8#ip=1](https://www.google.com/search?q=Lavado+de+activos+y+financiaci%C3%B3n+del+terrorismo%2C+Lima.+Grijley&rlz=1C1CHZN_esEC1088EC1089&oq=Lavado+de+activos+y+financiaci%C3%B3n+del+terrorismo%2C+Lima.+Grijley&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBCTM2MDhqMGoxNagCCLACAQ&sourceid=chrome&ie=UTF-8#ip=1)
- Prichard. (2023). *Delito Cibernético, mientras la Tercera Comisión analiza el Crimen, las Tecnologías de las Comunicaciones y las Drogas*. Naciones Unidas. <https://press.un.org/en/2022/gashc4344.doc.htm>
- PROECUADOR. (2017). *Incremento en las Importaciones de Autopartes en Centroamérica*. [https://www.proecuador.gob.ec/category/automotriz/?post\\_types=post](https://www.proecuador.gob.ec/category/automotriz/?post_types=post)
- Quintero. (2019). *Juegos de Azar y su vinculación con el Lavado de Activos*. [https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/obrasportales/op\\_20120708\\_02.pdf](https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/obrasportales/op_20120708_02.pdf)
- ROE. (2016). *Ley de Prevención de Activos y del Financiamiento de Delitos, Registro Oficial Suplemento 802 del 21 de julio de 2016*. Registro Oficial No. 802 , 21 de Julio 2016. [https://www.aduana.gob.ec/gacnorm/data/LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_PREVENCIÓN\\_DETECCIÓN\\_Y\\_ERRADICACIÓN\\_DELITOS.pdf](https://www.aduana.gob.ec/gacnorm/data/LEY_ORGANICA_DE_PREVENCIÓN_DETECCIÓN_Y_ERRADICACIÓN_DELITOS.pdf)
- ROE. (2021). *Reglamento Ley de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos*. Registro Oficial Suplemento 966 de 20-mar.-2017. <https://www.bce.ec/images/transparencia2020/juridico/reglamentoleydelavadoactivosydel-financiamientodedelitos3.pdf>

- Saldarriaga. (2021). *La Autonomía del Delito de Lavado de Activos y el Principio de Imputación Necesaria*. file:///C:/Users/Pc2021/Downloads/Dialnet-LaAutonomiaDelDelitoDeLavadoDeActivosYElPrincipioD-7605935%20(3).pdf
- Salinas. (2020). *Caso Hotesur: El Ministerio de Industria contrató al hotel de Cristina*. [https://www.clarin.com/politica/caso\\_hotesur-maximo\\_kirchner-claudio\\_bonadio-cristina\\_kirchner-alto\\_calafate\\_0\\_rJklOmQtPmg.html](https://www.clarin.com/politica/caso_hotesur-maximo_kirchner-claudio_bonadio-cristina_kirchner-alto_calafate_0_rJklOmQtPmg.html)
- Sampiere. (2017). *Metodología de la Investigación* (6°). McGraw Hill Interamericana de México. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Sánchez. (2020). *Metodología para Prevenir el Lavado de Activos* [Técnica de Loja]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7025/1/T3030-MGFARF-Pineda-Administracion.pdf>
- SBS. (2023). *Tipología de Lavado de Activos*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/5/jer/tipog\\_reg/files/Tipolog%C3%ADas%20de%20Lavado%20de%20Activos.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/5/jer/tipog_reg/files/Tipolog%C3%ADas%20de%20Lavado%20de%20Activos.pdf)
- Toledo. (2019). *La Población y la Muestra*. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- UAFE. (2020). *Tipología de Lavado de Activos*. [https://www.uafe.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/Tipologias\\_de\\_lavado\\_de\\_activos\\_2020\\_al\\_12\\_Noviembre.pdf](https://www.uafe.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/Tipologias_de_lavado_de_activos_2020_al_12_Noviembre.pdf)
- UAFE. (2024). *Lavado de Activos*. <https://www.uafe.gob.ec/informate-sobre-el-lavado-de-activos/>
- Villamar. (2024). *Origen de la palabra Anty Money Launderig—Lavado de Dinero*. <https://www.sydle.com/es/blog/anti-lavado-de-dinero-aml-65aacee9e8bea1272c1a311a>
- Zacher. (2023). *¿Qué es KYC (Know Your Customer) y qué relación tiene con AML (Anti Money Laundering) ?* <https://www.riskallay.com/blog/kyc>
- Zapata. (2020). *Herramientas para Elaborar Tesis e Investigaciones*. Pax México. [https://books.google.com.ec/books?id=i339\\_F3C1RIC&pg=PA159&lpg=PA159&dq=herramientas+de+la+investigaci%C3%B3n+segun+autores&source=bl&ots=FS096wBqTA&sig=ACfU3U3mQgiYsQxTVSrK0d8NHKxkDB7fZQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiwrfqm8fWGAXRFlkFHZ-BAew45gEQ6AF6BAGCEAM#v=onepage&q=herramientas%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20segun%20autores&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=i339_F3C1RIC&pg=PA159&lpg=PA159&dq=herramientas+de+la+investigaci%C3%B3n+segun+autores&source=bl&ots=FS096wBqTA&sig=ACfU3U3mQgiYsQxTVSrK0d8NHKxkDB7fZQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiwrfqm8fWGAXRFlkFHZ-BAew45gEQ6AF6BAGCEAM#v=onepage&q=herramientas%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20segun%20autores&f=false)
- Zárate. (2021). *Lavado de Activos en Entidades Privadas de Argentina* [Nacional de San Martín]. file:///C:/Users/Pc2021/Downloads/TFPP%20EEYN%202020%20CD-EM-ZL.pdf



## **Apéndice A Modelo de Encuesta**

1. ¿De acuerdo a su experiencia, cómo describiría el trabajo de las Normas de Calidad ISO 9001:2015, en el proceso de prevención de lavado de activos para compañías del sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí?
2. ¿De acuerdo a su experiencia, que caso de delito de lavado de activos se ha presentado en las empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí?
3. En su experiencia ¿Cómo se da el cumplimiento de la Normativa ISO 9001:2015 como prevención de lavado de activos aplicado en las compañías de telecomunicaciones?
4. ¿Cuáles son los casos de lavado de activos que conoce usted que se hayan presentado en las compañías de telecomunicaciones?
5. ¿De qué manera reaccionan las empresas cuando se presentan casos de lavados de activos?
6. ¿Dentro de las compañías se sociabilizan las prácticas de prevención del lavado de activos con el personal de trabajo?
7. ¿Cuál sería el impacto en las compañías de telecomunicaciones cuando se presenta un caso de lavado de activos?
8. ¿Qué recomendaciones daría para la mitigación de delitos de lavado de activos para las compañías del sector de telecomunicaciones?
9. ¿Cómo diseñaría una metodología para implementar un manual de prevención en los procedimientos dentro de las empresas de telecomunicaciones?
10. ¿Cómo impactaría el dinero proveniente del cometimiento de un delito de lavado para las compañías del sector de telecomunicaciones?
11. A pesar de la amplia cobertura la que se desenvuelve las compañías que conforman el sector de telecomunicaciones ¿Cuáles son los motivos para no considerarlas como un sector susceptible a delitos de lavado de activos?
12. En base a sus conocimientos ¿Cuáles son los tipos de riesgos de lavado de activos que más vulneran al sector de telecomunicaciones?
13. En base a su experiencia, ¿Cuáles son sus recomendaciones sobre los pasos a seguir para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en la gestión de riesgos de lavado de activos en el sector de telecomunicaciones?

## Apéndice B Guía de Preguntas Entrevistas

1. ¿Sabe en qué consiste el delito de lavado de activos?

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------

2. Considera usted que es importante la prevención de delitos de lavado de activo.

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------

3. Considera usted que los delitos de lavado de activos se pueden eliminar en organizaciones de telecomunicaciones.

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------

4. Cree usted que la compañía puede detectar casos de delitos de lavado de activos.

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------

5. Conoce de algún caso de lavado de activos que haya sido llevado a juicio.

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------

6. La compañía conoce los procedimientos para prevenir delitos de lavado de activos u otros (fraude).

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------

7. Considera usted que existe un control de clientes y proveedores.

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------

8. La Compañía tiene programas preventivos para detección de delito de lavado de activos.

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------

9. La Compañía tiene procedimientos contra los delitos de lavado de activo

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------


10. Cree importante que se establezca una metodológica para la mitigación del lavado de activos para las compañías que conforman el sector de telecomunicaciones en la provincia de Manabí.

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------

11. El control interno en la Compañía es efectivo para prevenir delitos de lavado de activos.

1 Definitivamente no	2 Probablemente No	3 Indeciso	4 Probablemente SI	5 Definitivamente Si
----------------------	--------------------	------------	--------------------	----------------------

**Apéndice C Modelo del Formato a Implementar los Manuales**

	<b>Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades para la Implementación ISO 9001:2015 y prevención del Lavado de Activos</b>	<b>CÓDIGO: MPP-001-2024</b>	
	<b>POLÍTICAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y RIESGO</b>	<b>Páginas</b>	<b>1 de x</b>

## Apéndice D Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte A

Actividades	Punto de la norma que cumple	Recursos	Inicio	Fin	Responsable
Determinar el alcance del SGC					
Definir los responsables del sistema					
Definir los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema					
Definir un plan para documentar los procesos					
Realizar un plan para la conservación de la documentación	4. Contexto de la Organización	Humanos Documentales	01 de enero 2025	31 de enero 2025	Directivos de la empresa
Recopilar y analizar información del entorno (incluidos los requisitos de las personas interesadas)					
Establecer la política de la empresa					
Establecer los objetivos de la empresa (incluidos los de la calidad)					
Definir estrategias y planes de acción para alcanzar los objetivos					
Diseñar el sistema de procesos de la empresa					

## Apéndice E Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte B

Actividades	Punto de la norma que cumple	Recursos	Inicio	Fin	Responsable
Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad					
Informar a los jefes departamentales de la necesidad de mejorar el Sistema de Gestión de Calidad					
Promover la sensibilización y toma de conciencia en el cumplimiento que se deben dar a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en todos los ámbitos de la empresa.	5. Liderazgo	Humanos Documentales Infraestructura	01 de febrero 2025	28 de febrero 2025	Directivos de la empresa  Jefes departamentales
Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad					
Promover la toma de conciencia sobre los requisitos de los clientes en la organización.					

## Apéndice F Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte C

Actividades	Punto de la norma que cumple	Recursos	Inicio	Fin	Responsable
<p>Análisis DAFO (Identificación de los riesgos y oportunidades)</p> <p>Establecer los riesgos y oportunidades con mayor relevancia</p> <p>Planificación de las acciones sobre los riesgos.</p> <p>Definir el plan de auditorías</p> <p>Programar la capacitación de los colaboradores</p> <p>Redefinir el mapa de procesos de la compañía</p> <p>Definir los indicadores del SGC</p> <p>Actualizar las políticas</p> <p>Definir y presentar propuesta económica para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Definir el plan de monitoreo y control interno</p>	6. Planificación	<p>Humanos</p> <p>Documentales</p> <p>Infraestructura</p> <p>Tecnológicos</p>	25 de enero 2025	26 de enero 2025	<p>Directivos de la empresa</p> <p>Jefes departamentales</p>

## Apéndice G Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte D

Actividades	Punto de la norma que cumple	Recursos	Inicio	Fin	Responsable
Determinar la necesidad de inclusión de nuevo personal					
Descripción de los puestos de trabajo					
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la calidad de los servicios					
Capacitación a todos los funcionarios para lograr la sensibilización y la toma de conciencia sobre los requisitos de la norma y del cliente relativos a la calidad.	7. Apoyo	Humanos Documentales Infraestructura Tecnológicos	27 de marzo 2025	28 de abril 2025	Directivos de la empresa  Jefes departamentales
Generar la información documentada					



## Apéndice H Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte E

Actividades	Punto de la norma que cumple	Recursos	Inicio	Fin	Responsable
Implementar las evaluaciones del cliente interno					
Actualizar los procesos prestación del servicio					
Actualizar procesos Gerenciales y de apoyo					
Revisar los requisitos para los servicios					
Definir la capacidad de prestación del servicio	8. Operación	Humanos Documentales Infraestructura Tecnológicos	29 de abril 2025	31 de mayo 2025	Directivos de la empresa  Jefes departamentales
Definir y estandarizar los procesos y servicios de la compañía					
Definir los conocimientos y habilidades de las personas relacionadas al SGC					
Generar cultura sobre el sistema de mejora continua.					
Realizar seguimiento a la implementación de los planes de acción					

## Apéndice I Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte F

Actividades	Punto de la norma que cumple	Recursos	Inicio	Fin	Responsable
Controlar y verificar los procesos parte de los gestores					
Realizar auditorías internas					
Realizar monitoreo a los indicadores definidos dentro del sistema	9. Evaluación del Desempeño	Humanos	01 de junio 2025	No tiene fin, debe realizarse trimestralmente	Directivos de la empresa
Verificar el cumplimiento del cronograma definido		Documentales			Jefes departamentales
Evaluar periódicamente el desempeño del plan de monitoreo y control interno		Infraestructura			
Revisar el avance del SGC por la dirección		Tecnológicos			

## Apéndice J Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Parte G

Actividades	Punto de la norma que cumple	Recursos	Inicio	Fin	Responsable
Revisar el avance del SGC por la dirección					
Determinar no conformidades					
Realizar seguimiento de las no conformidades	10. Mejora	Humanos	Se realiza de forma constante	Se realiza de forma constante	Directivos de la empresa
Realizar ajustes sobre las métricas, definición, ejecución y gestión		Documentales			Jefes departamentales
Analizar el funcionamiento del sistema de mejora continua		Infraestructura			
Tomar e implementar las acciones de mejora identificadas		Tecnológicos			

## Apéndice K Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte A

Norma	Actividades	Indicadores	Fórmula
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Determinar el alcance del SGC	Productos y servicios que forman parte del SGC	Productos + servicios que oferta la empresa
	Definir los responsables del sistema	Personas responsables del SGC	Directivos + jefes departamentales
	Definir los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema	Recursos para la implementación del SGC	Recursos físicos + recursos humanos
	Definir un plan para documentar los procesos	Diseño del plan para los procesos del SGC	Disponibilidad del plan
	Realizar un plan para la conservación de la documentación	Creación y archivo de la documentación que respalda el SGC	Nº de registro creados / Total de la documentación x 100
	Recopilar y analizar información del entorno (incluidos los requisitos de las partes interesadas)	Información recopilada sobre el entorno de la organización	Nº de registro recopilados / Total de la documentación x 100
	Establecer la política de la empresa	Política de la empresa	Diseño de la política de la empresa dentro de los plazos establecidos
	Establecer los objetivos de la empresa (incluidos los requisitos de las partes interesadas)	Objetivos de la empresa	Diseño de los objetivos de la empresa dentro de los plazos establecidos
	Definir estrategias y planes de acción para alcanzar los objetivos	Estrategias y planes de acción	Diseño de estrategias y planes dentro de los plazos establecidos
	Diseñar el sistema de procesos de la empresa	Sistema de procesos	Diseño del Sistema de Procesos

## Apéndice L Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte B

Norma	Actividades	Indicadores	Fórmula
5. LIDERAZGO	Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.	Establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del SGC	$\text{N}^\circ \text{ de procesos del SGC} / \text{Total de procesos} \times 100$
	Informar a los jefes departamentales de la necesidad de mejorar el Sistema de Gestión de Calidad	Información a jefes departamentales	$\text{N}^\circ \text{ de jefes departamentales que recibió la información} / \text{Total jefes departamentales} \times 100$
	Promover la sensibilización y toma de conciencia en el cumplimiento que se deben dar a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en todos los ámbitos de la empresa	Información a la empresa general	$\text{N}^\circ \text{ de personal que recibió la información} / \text{Total jefes departamentales} \times 100$
	Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad	Establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del SGC	$\text{N}^\circ \text{ de procesos para la implementación SGC} / \text{Total de procesos} \times 100$
	Promover la toma de conciencia sobre los requisitos de los clientes en la organización	Concientización requisitos de la norma	$\text{N}^\circ \text{ de personas que recibió el programa de concientización del SGC} / \text{Total por personal labora en la empresa} \times 100$

## Apéndice M Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte C

Norma	Actividades	Indicadores	Fórmula
6. PLANIFICACIÓN	Análisis DAFO (Identificación de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades)	Análisis DAFO	Identificación de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades
	Establecer los riesgos y oportunidades con mayor relevancia	Riesgos y oportunidades	$\text{N}^\circ \text{ de riesgos y oportunidades relevantes} / \text{Total de riesgos y oportunidades identificados} \times 100$
	Planificación de las acciones sobre los riesgos	Planificación	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas} \times 100$
	Definir el plan de auditorías	Plan de Auditorías	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas} \times 100$
	Programar la capacitación de los colaboradores	Capacitación a colaboradores	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas} \times 100$
	Redefinir el mapa de procesos de la compañía	Mapa de Procesos	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas} \times 100$
	Definir los indicadores del SGC	Indicadores del SGC	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas} \times 100$
	Actualización de las políticas	Actualización de las políticas	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas} \times 100$
	Definir los objetivos de calidad	Definición de los objetivos de calidad	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas} \times 100$
	Definir y presentar propuesta económica para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Definición de la propuesta económica	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas para el monitoreo} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas} \times 100$
Definir el plan de monitoreo y control interno	Plan de monitoreo y control interno	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas para el control} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas} \times 100$	

## Apéndice N Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte D

Norma	Actividades	Indicadores	Fórmula
7. APOYO	Determinar la necesidad de inclusión de nuevo personal	Inclusión de nuevo personal	$\text{N}^\circ \text{ de personal contratado} / \text{N}^\circ \text{ de personal que se necesita} \times 100$
	Descripción de los puestos de trabajo	Puestos de trabajo	$\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que conoce sus funciones} / \text{N}^\circ \text{ total de trabajadores} \times 100$
	Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la calidad de los servicios	Infraestructura	$\text{Infraestructura utilizada} / \text{Infraestructura necesaria} \times 100$
	Capacitación a todos los funcionarios para lograr la sensibilización y la toma de conciencia sobre los requisitos de la norma y del cliente relativos a la calidad	Capacitación	$\text{N}^\circ \text{ de trabajadores capacitados} / \text{N}^\circ \text{ total de trabajadores} \times 100$
	Generar la información documentada	Información documentada	$\text{N}^\circ \text{ de registros actualizados} / \text{N}^\circ \text{ total de registros} \times 100$

## Apéndice O Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte E

Norma	Actividades	Indicadores	Fórmula
8. OPERACIÓN	Implementar las evaluaciones del cliente interno	Evaluaciones clientes	$\text{N}^\circ \text{ de evaluaciones a los clientes} / \text{N}^\circ \text{ total de la muestra de clientes} \times 100$
	Actualizar los procesos prestación del servicio	Proceso de prestación de servicios	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ total de actividades programadas} \times 100$
	Actualizar procesos Gerenciales y de apoyo	Actualización de procesos	$\text{N}^\circ \text{ de procesos actualizados} / \text{N}^\circ \text{ de procesos} \times 100$
	Revisar los requisitos para los servicios	Requisitos de los servicios	$\text{N}^\circ \text{ de requerimientos cumplidos} / \text{N}^\circ \text{ total de requisitos} \times 100$
	Definir la capacidad de prestación del servicio	Capacidad de prestación de servicio	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ total de actividades programadas} \times 100$
	Definir y estandarizar los procesos y servicios de la compañía	Definición de y estandarización de los procesos	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ total de actividades programadas} \times 100$
	Definir los conocimientos y habilidades de las personas relacionadas al SGC	Definición de conocimientos y habilidades	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ total de actividades programadas} \times 100$
	Generar cultura sobre el sistema de mejora continua	Cultura de SGC	$\text{N}^\circ \text{ de trabajadores capacitados} / \text{N}^\circ \text{ total de trabajadores} \times 100$
	Realizar seguimiento a la implementación de los planes de acción	Seguimiento a los planes de acción	$\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ total de actividades programadas} \times 100$

## Apéndice P Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte F

Norma	Actividades	Indicadores	Fórmula
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Controlar y verificar los procesos por parte de los gestores	Control y verificación de los procesos	$N^{\circ}$ de procesos controlados y verificados / $N^{\circ}$ de procesos x 100
	Realizar auditorías internas	Auditoría Interna	$N^{\circ}$ de actividades realizadas / $N^{\circ}$ total de actividades programadas x 100
	Realizar monitoreo a los indicadores definidos dentro del sistema.	Monitoreo de los indicadores	$N^{\circ}$ de actividades realizadas / $N^{\circ}$ total de actividades programadas x 100
	Verificar el cumplimiento del cronograma definido	Cumplimiento del cronograma	$N^{\circ}$ de actividades realizadas / $N^{\circ}$ total de actividades programadas x 100
	Evaluar periódicamente el desempeño del plan de monitoreo y control interno	Evaluación periódica	$N^{\circ}$ de actividades realizadas para la evaluación / $N^{\circ}$ total de actividades programadas para la evaluación x 100
	Revisar el avance del SGC por la dirección	Revisión del avance	$N^{\circ}$ de actividades realizadas / $N^{\circ}$ total de actividades programadas x 100

## Apéndice Q Indicadores del Cumplimiento de la Norma Parte G

Norma	Actividades	Indicadores	Fórmula
10. MEJORA	Revisar el avance del SGC por la dirección	Revisión del avance	$N^{\circ}$ de actividades realizadas / $N^{\circ}$ total de actividades programadas x 100
	Determinar no conformidades	No conformidades	$N^{\circ}$ de actividades realizadas / $N^{\circ}$ total de actividades programadas x 100
	Realizar seguimiento de las no conformidades	Seguimiento a las no conformidades	$N^{\circ}$ de actividades realizadas / $N^{\circ}$ total de actividades programadas x 100
	Realizar ajustes sobre las métricas, definición, ejecución y gestión	Mediciones	$N^{\circ}$ de mediciones realizadas / $N^{\circ}$ total de mediciones programadas x 100
	Analizar el funcionamiento del sistema de mejora continua	Funcionamiento del SGC	$N^{\circ}$ de actividades realizadas / $N^{\circ}$ total de actividades programadas x 100
	Tomar e implementar las acciones de mejora identificadas	Implementación de acciones de mejora	$N^{\circ}$ de planes de acción ejecutados / $N^{\circ}$ de planes de acción programados x 100



**Apéndice R Autorización para el uso del nombre, logo e información de la Empresa ACUSONI S.A.**

**ACUSONI S.A.**

---

---

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **GUILLERMO GUSTAVO SEGARRA ESPINOZA**, con CI: 0702489683, representante legal de la Compañía **ACUSONI S.A.**, con RUC. **0992403586001**, autorizo al señor: **JUAN CARLOS ZAMBRANO BAILÓN**, con CI. **0921996096**, estudiante de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA, carrera de Contabilidad y Auditoría, el uso de la razón social, logos, insignia, todo lo relacionado y que sea como aporte e implementación para su trabajo de titulación, siendo un aporte fundamental en lo académico.

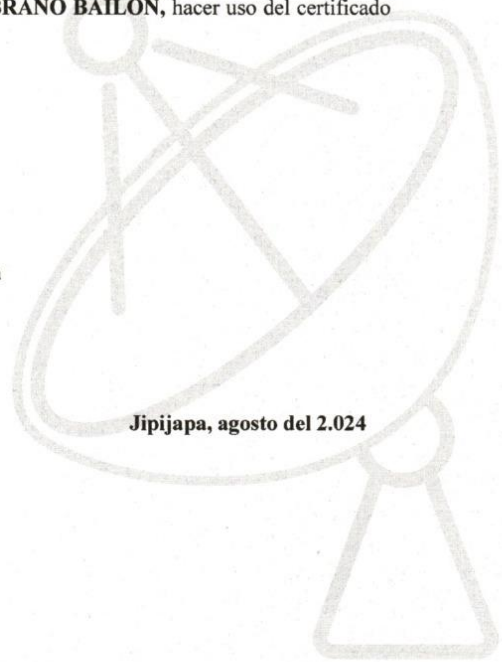
Se autoriza al Sr. **JUAN CARLOS ZAMBRANO BAILÓN**, hacer uso del certificado para los fines pertinentes.

**Atentamente**



**GUILLERMO GUSTAVO  
SEGARRA ESPINOZA**

**Ab. Guillermo Gustavo Segarra Espinoza**  
**GERENTE GENERAL**



**Jipijapa, agosto del 2.024**

## Apéndice S Autorización del uso de las validaciones para las encuestas

Guayaquil, 30 de julio del 2024

**Sr. Juan Zambrano.**

**Estudiante de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.**

Ciudad: \_

De mi consideración,

Por medio de la presente, Yo Lopez Pinto, Nallely Misheell, con C.C: # 0958802761 autora del trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría; "*Propuesta Metodológica para la prevención de fraudes de lavado de activos a través del sector aduanero en importadoras de la ciudad de Guayaquil*", autorizo y doy mi expreso consentimiento a que el Sr. Zambrano Bailon Juan Carlos con C.C: # 0921996096, pueda hacer uso de los instrumentos de investigación utilizados y aplicados a este proyecto de investigación cuyo contenido, ideas y criterios son de exclusiva responsabilidad y total autoría.

En virtud de lo anterior, renuncio a la interposición de cualquier reclamación relacionada o como consecuencia, de lo aquí autorizado.

Información que pongo a conocimiento de quien corresponda para fines pertinentes,

Reciban un cordial saludo,

Atentamente,



Nallely Misheell  
C.C: 0958802761

**Nallely Lopez**  
**Licenciada en contabilidad y auditoría**  
**Ci: 0958802761**

## Apéndice T Autorización del uso de las validaciones para las entrevistas

Guayaquil, 30 de julio del 2024

**Sr. Juan Zambrano.**

**Estudiante de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.**

Ciudad: \_

De mi consideración,

Por medio de la presente, Yo Ojeda Castro, Katherine Lisbeth, con C.C: # 0955943089 autora del trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría; **"Propuesta Metodológica para la prevención de fraudes de lavado de activos a través del sector aduanero en importadoras de la ciudad de Guayaquil"**, autorizo y doy mi expreso consentimiento a que el Sr. Zambrano Bailon Juan Carlos con C.C: # 0921996096, pueda hacer uso de los instrumentos de investigación utilizados y aplicados a este proyecto de investigación cuyo contenido, ideas y criterios son de exclusiva responsabilidad y total autoría.

En virtud de lo anterior, renuncio a la interposición de cualquier reclamación relacionada o como consecuencia, de lo aquí autorizado.

Información que pongo a conocimiento de quien corresponda para fines pertinentes,  
Reciban un cordial saludo,

Atentamente,

  
Katherine Ojeda  
Ci: 0955943089



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Zambrano Bailón, Juan Carlos**, con C.C: # **0921996096**, autor del trabajo de titulación: **Propuesta Metodológica para la implementación de la Norma ISO 9001-2015 como medida preventiva contra el lavado de activos en el sector de Telecomunicaciones**, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 06 días del mes de septiembre del 2024



Escanea el código QR para:  
JUAN CARLOS  
ZAMBRANO BAILON

---

Zambrano Bailón, Juan Carlos

---

Zambrano Bailón, Juan Carlos

CC: 0921996096

**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Propuesta Metodológica para la implementación de la Norma ISO 9001-2015 como medida preventiva contra el lavado de activos en el sector de Telecomunicaciones		
<b>AUTOR:</b>	Zambrano Bailón, Juan Carlos		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES):</b>	CPA. Patricia María Salazar Torres, MsC		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Economía y Empresa		
<b>CARRERA:</b>	Contabilidad y Auditoría		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Contabilidad y Auditoría.		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	06 de septiembre del 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	133 páginas
<b>AREAS TEMÁTICAS:</b>	Sector de Telecomunicaciones		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Normas ISO, Lavado de Activos, Banderas Rojas, Indicadores del Lavado de Activos, Sector Telecomunicaciones, ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad, Gestión del Riesgo, Manual de Políticas, Funciones y Responsabilidades.		

**RESUMEN/ABSTRACT:**

El presente estudio de investigación tiene como objetivo aplicar las Normas ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad, en el sector de Telecomunicaciones en la Provincia de Manabí, debido a que ha sido uno de los sectores vulnerables a nivel nacional que se ha presentado constantes inconsistencia en el Lavado de Activos. En estos casos algunas empresas no han podido identificar alertas y prevenciones por falta de manuales de políticas, funciones y responsabilidades que identifique y prevenga de manera oportuna este tipo de sucesos.

El diseño no experimental de corte transversal, la investigación básica y descriptiva, el enfoque mixto y el uso de instrumentos de encuestas y entrevistas fueron utilizados para aplicar la metodología a 34 empresas del sector de telecomunicaciones de la Provincia de Manabí.

Los hallazgos mostraron que la falta de control e implementación de manuales para llevar un sistema de gestión de calidad es uno de los principales problemas que enfrentan las empresas del sector de telecomunicaciones cuando se trata del riesgo de lavado de activos. Además, se descubrió que no hay políticas para el personal en general del organismo como parte de una metodología completa y mejora continua. Por lo tanto, la propuesta consistió en crear un manual de políticas, funciones y responsabilidades de los principales cargos para usar como indicadores sensibles para prevenir el lavado de activos. Se llegó a la conclusión de que la implementación de políticas es crucial porque puede mejorar el desempeño de la organización y ayudar al control con el sistema judicial ecuatoriano.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	<b>Teléfonos:</b> 0987458106 0968628767		<b>E-mail:</b> <a href="mailto:zambrano.juan@cu.ucsg.edu.ec">zambrano.juan@cu.ucsg.edu.ec</a> <a href="mailto:corpfinercia@hotmail.com">corpfinercia@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)</b>	<b>Nombre:</b> Bernabé Argandoña, Lorena Carolina <b>Teléfono:</b> +593-4- 3804600 ext. 1635 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec">lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec</a>			
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>				
<b>N°. DE REGISTRO (en base a datos):</b>				
<b>N°. DE CLASIFICACIÓN:</b>				
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>				