

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA



CONTROL INTERNO EN EL ÁREA OPERATIVA DE
CAJAS DE UN BANCO

PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA
ANTIGUOS ESTUDIANTES NO GRADUADOS

MODULO ACTUALIZACIÓN NIVELACIÓN Y EVALUACIÓN

Trabajo Informe presentado para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: JIMMY JHON TORREZ HUANCA

LA PAZ – BOLIVIA

Noviembre, 2017

DEDICATORIA

Dedicado especialmente a Dios y a mi madre Dora Huanca (+) por la fortaleza y perseverancia.

A mi padre Juan Torrez y mis hermanos por el apoyo y confianza brindados hacia mí.

En especial a mi esposa Pamela y mí adorado hijo Ian Yannick que son parte de este sueño.

Jimmy Jhon Torrez Huanca

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a DIOS, por ser la luz de mi vida y a mi Esposa quien fue el mejor ejemplo de superación por impulsarme en el inicio y el camino que recorrí en mi carrera. A mi hijo que es la principal causa fundamental.

A los Docentes de la Carrera de Contaduría Pública quienes nos forman para ser profesionales de bien.

A la Universidad Mayor de San Andrés por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesional egresado de esta casa de estudios superiores.

Jimmy Jhon Torrez Huanca

RESUMEN

El enfoque de sistemas proporciona un marco de referencia para un panorama optimizado a corto plazo y para la toma de decisiones a través de la utilización de técnicas operativas. El presente estudio plantea un sistema de control interno en el área de cajas del Banco de Crédito de Bolivia S.A., en este sentido se hizo énfasis en el sistema operativo del área de caja, cuya tarea esencial es alcanzar los objetivos y planes establecidos en forma eficiente y eficaz. En lo referente a la metodología, se aplicaron los siguientes pasos: la investigación preliminar o la comprensión del sistema actual, el análisis y diseño del sistema control interno. Esta última fase, permitió alcanzar el objetivo general de la presente investigación. La propuesta permitirá la simplificación del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos operativos.

Otro aspecto importante a destacar, es que el diseño del sistema de control propuesto, ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios. Por último, cabe señalar que se tomó en consideración algunas características que todo buen sistema debe poseer, tales como: oportunidad, coordinación, responsabilidad, costo y flexibilidad.

En este contexto es que el sistema de Control Interno asume un rol relevante porque a través de sus evaluaciones permanentes posibilita maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo del Banco.

El Manual cumple la función de brindar la información especializada de manera ágil y organizada para que contribuya a facilitar el trabajo del personal asignado a esta Área.

El Marco Conceptual, enuncia las características generales, ambiente en que se desarrolla el Trabajo, el área operativa, muestra las definiciones fundamentales situando a los usuarios del Manual en condiciones de comprender su contenido.

La Aplicación Práctica viabiliza las condiciones previas, constitución, clasificación y procedimientos establecidos para el área de Cajas. Muestra

diferentes instrucciones y orientaciones emanadas de las Normas Vigentes, y otras actividades establecidas para el desarrollo de los procedimientos inherentes a la circulación monetaria en el Banco. Para garantizar la revisión sistemática y las supervisiones relacionadas con el movimiento de efectivo, los instrumentos de pago y demás factores vinculados al Área de estudio brinda las indicaciones para lograr este objetivo.

En las Referencias Metodológicas se registran las citas de los documentos oficiales que sustentan el contenido del Manual.

En el Informe de Control Interno se expusieron los procedimientos más relevantes, a ellos se emitieron Recomendaciones que serán utilizadas por Gerencia General que instruye en forma escrita al Jefe de Operaciones y al Supervisor de Cajas para el mejoramiento continuo de la calidad de dichos procesos, de esta manera se efectúe el logro de los objetivos y metas Institucionales.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	2
2.1. Objetivo General.....	2
2.2. Objetivos Específicos.....	2
3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	2
3.1. Justificación Teórica.....	2
3.2. Justificación Metodológica.....	3
3.3. Justificación Práctica.....	3
3.4. Justificación Social.....	3
4. ALCANCES DE LA INVESTIGACION.....	4
4.1. Ámbito Geográfico.....	4
4.2. Ámbito Político, Social ò económico.....	4
4.3. Ámbito Industrial / Sectorial.....	4
4.4. Ámbito Financiero.....	4
5. ASPECTOS METODOLOGICOS.....	5
5.1. Tipos de Investigación.....	5
5.2. Fuentes de Información.....	5
5.3. Instrumento Aplicado.....	5
5.4. Resultados del Instrumento Aplicado.....	6
6. MARCO PRÁCTICO.....	10
6.1. Definición.....	10
6.2. Concepto de Entidad de Intermediación Financiera.....	10
6.3. Historia del Banco de Crédito de Bolivia S.A.....	10
6.4. Reglamento para la atención del cliente y usuario.....	13
6.4.1. Sección 1: Disposiciones Generales.....	13
6.4.2. Sección 2: Derechos del cliente y usuario.....	14
6.4.3. Sección 3: Políticas y procedimientos con relación a la atención al cliente y usuario.....	16
6.4.4. Sección 4: Funcionamiento del servicio de atención a reclamos de clientes (SARC).....	17
6.4.5. Sección 5: Funcionamiento de la central de reclamos de ASFI.....	20
6.4.6. Sección 6: Otras disposiciones.....	21
6.5. Capítulo II: Reglamento para la atención en caja.....	21
6.5.1. Sección 1: Disposiciones generales.....	21
6.5.2. Sección 2: Atención de clientes y usuarios en cajas.....	22
6.5.3. Sección 3: Otras disposiciones.....	24
6.6. Entidades Financieras Bancarias.....	24
6.6.1. Capítulo I Constitución.....	24
6.7. Secreto Bancario.....	29
6.8. Control Interno.....	31

6.8.1. Definición de Control Interno	31
6.8.2. Objetivos Básicos del Control Interno	32
6.8.3. Niveles de Control	32
6.9. El Informe COSSO (Committee of sponsoring organizations).....	34
6.10. El Control Interno en el Sistema Bancario.....	38
6.11. Control Interno de Caja	38
6.11.1. Principios de Control Interno de Caja y Bancos	39
6.11.2. Puntos Críticos del Control Interno en Caja.....	40
6.12. Evaluación del Riesgo en el Disponible	42
6.13. Riesgo Operacional	42
6.13.1. El Método de Medición Avanzada.....	43
6.13.2. Sistema Interno de Estimación de Riesgos, Criterios Cualitativos y Cuantitativos	43
6.13.3. Modernos Factores de Riesgo Operativo.....	44
6.13.4. Evaluación del control interno en el disponible	44
6.14. Manual de Procedimientos	45
6.14.1. Definición de Manual	46
6.14.2. Elaboración de un Manual.....	46
6.14.3. Objetivo de un Manual	46
6.14.4. Ventajas del uso de un Manual	47
6.15. Basilea III.....	47
6.15.1. Visión General.....	48
6.15.2.Principios básicos.....	49
6.15.2.1. Capital.....	49
6.15.2.2. Apalancamiento.....	50
6.15.2.3. Liquidez.....	50
6.16. Asoban.....	52
6.16.1. Capítulo I Aspectos generales.....	52
6.16.2. Capítulo II Asociados.....	54
6.16.3. Capítulo III Asambleas, directorio y secretaria ejecutiva.....	55
6.16.4. Capítulo IV Asambleas Generales	56
6.16.5. Capítulo IX régimen de sanciones.....	57
6.16.6. Capítulo X oficinas regionales y de las representaciones.....	58
7.CONCLUSIONES.....	59
7.1. Conclusiones.....	59
7.2.Recomendaciones.....	60
BIBLIOGRAFIA	
ANEXO	

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA OPERATIVA DE CAJAS DE UN BANCO

1. INTRODUCCIÓN

Toda actividad administrativa enfrenta constantemente el problema de cómo hacer el trabajo lo mejor posible, con un mínimo de tiempo y esfuerzo, y desde luego, al menor costo. Ni las organizaciones en general, ni las condiciones económicas o sociales, permanecen estáticas; por lo que, las políticas, la estructura organizativa o los sistemas y procedimientos que en el pasado fueron satisfactorios, pueden ser hoy obsoletos o ineficientes, debido a los rápidos cambios y nuevas tendencias que surgen constantemente debido al progreso y desarrollo.

El presente estudio tiene como finalidad Analizar los procedimientos operativos de cajas en Entidades de Intermediación financiera cuando realizan transacciones por parte de los clientes y usuarios, presentar un diseño de un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, en este sentido, es válido destacar, que un sistema es un conjunto complejo de interacciones entre las partes, componentes y procesos que lo integran, que abarcan relaciones de interdependencia entre dicho complejo y su ambiente.

A su vez el control interno comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas por una institución para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, así como promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la dirección de la institución.

La metodología de Investigación preliminar o comprensión actual del sistema, la cual incluye la revisión de la situación general de la empresa, la misión, visión y objetivos de la dependencia, organigrama y una descripción de los procedimientos. Dicha investigación permite realizar un diagnóstico a fin de obtener una visión general del funcionamiento de la unidad administrativa.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

2.1. Objetivo General

Analizar los procedimientos que tiene un cajero de una entidad de intermediación financiera, en las transacciones que realizan los clientes y usuarios.

2.2. Objetivos Específicos

Perdidas de efectivo por negligencia del personal

Uso indebido de información de los Clientes del Banco

¿Cómo? promover la eficiencia de trabajo al personal

3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Justificación Teórica

En la presente investigación para tener una rigurosidad metodológica se utilizarán conceptos teóricos de importancia en el presente estudio, como por ejemplo:

Concepto de Entidad de Intermediación Financiera

Historia del Banco de Crédito de Bolivia S.A.

Reglamento para la atención del cliente y usuario

Reglamento para la atención en caja

Entidades Financieras Bancarias

Secreto Bancario

Control Interno

El Informe COSSO (*Committee of sponsoring organizations*)

El Control Interno en el Sistema Bancario

Riesgo Operacional

Manual de Procedimientos

3.2. Justificación Metodológica

En toda investigación científica es necesario delimitar los procedimientos de carácter metodológico que el investigador utiliza con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, es por ello que en el presente capítulo se desarrollan cada uno de estos aspectos, incluyendo modalidad y tipo de investigación, el diseño de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y técnicas de procesamiento y análisis de los datos.

3.3. Justificación Práctica

El Área de Cajas es la principal vía de acceso a los productos y servicios que ofrece una Entidad Financiera al público en general. Esta actividad de nexos implica un riesgo que debe ser minimizado a través de la aplicación de un adecuado Sistema de Control Interno; por tanto, en el caso del presente trabajo la contribución práctica servirá para mejorar constantemente esta aplicación, prácticamente se podrá aplicar los conocimientos adquiridos en el Banco de Crédito de Bolivia S.A. para la realización del presente Trabajo.

3.4. Justificación Social

La contribución práctica de la aplicación de elementos adicionales de Control Interno permitirá reducir las pérdidas potenciales para la Entidad y para los funcionarios del Área de Caja.

4. ALCANCES DE LA INVESTIGACION

4.1. Ámbito Geográfico

El estudio específicamente considera el caso del Banco de Crédito de Bolivia S.A., en su sede de La Paz, ofrece una serie de opciones de atención que sean capaces de amoldarse al cliente, acercándose cada vez más a sus necesidades, y no así que el cliente sea quien tenga que acomodarse a las condiciones de un banco, como ser horarios rígidos o la necesidad de tener que acudir personalmente a éste.

4.2. Ámbito Político, Social ó Económico

Está regulado por la ASFI, dentro del contexto regulatorio de las normas Bolivianas, es la institución encargada de regular y supervisar el funcionamiento de las entidades Bancarias, Cooperativas, Mutuales, Fondos Financieros, entidades que operan en el Sector de valores y aquellas que prestan Servicios Auxiliares Financieros, mismas que son parte del Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia.

4.3. Ámbito Industrial / Sectorial

El análisis se desarrollara en el sector financiero donde exista la atención en cajas, está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit, así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos.

4.4. Ámbito Financiero

La investigación se realizará en el Banco de Crédito de Bolivia S.A.

5. ASPECTOS METODOLOGICOS

5.1. Tipos de Investigación

La investigación documental permite un conocimiento previo o soporte documental o bibliográfico. La investigación planteada en este trabajo de investigación, está enmarcada en una investigación analítica que será la base de una propuesta en diseñar un sistema de control interno en el área de caja del Banco de Crédito de Bolivia S.A., complementada con una investigación del tipo documental, de campo como se explica a continuación:

Para el desarrollo de esta investigación, se adoptó la modalidad de informe factible, consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales (Hernandez, 1998).

5.2. Fuentes de Información

En esta fase se realizó el diagnóstico a través de aplicación de un instrumento (cuestionario) a la Jefa de Operaciones de la oficina y los cuatro funcionarios del área de caja del Banco de Crédito de Bolivia S.A., la cual permitió analizar la situación de dicha área, y así verificar su efectividad y de allí obtener los datos para elaborar las acciones correctivas.

A través de esta fase se determinó de manera investigativa la viabilidad del informe y a su vez se midieron, cuantificaron y relacionaron los resultados. Es importante tomar en cuenta la factibilidad porque permitió el análisis de la propuesta y se estudió la posibilidad que sea aplicada como prueba piloto en una institución con características similares a la Institución de estudio.

Se diseñó una propuesta que permita implementar estrategias que contribuyan a la implementación de un sistema de control interno al área de caja.

5.3. Instrumento Aplicado

En el presente capítulo se presenta y se analiza el resultado del instrumento de validación como es la entrevista realizada, a su vez la información registrada fue tabulada a través de tablas y gráficos en función de los datos aportados.

Luego de haber aplicado la entrevista al personal de Área de Cajas y la Jefa de Operaciones como supervisor inmediato de la mencionada área, del Banco de Crédito de Bolivia S.A.

5.4. Resultados del Instrumento Aplicado

Ítem 1 ¿Considera usted que el registro de la información que se lleva en el área de caja, necesita ser más confidencial?

Tabla 1.

Información que se lleva en el área de caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80
NO	1	20
TOTAL	5	100

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.



De acuerdo con los resultados expresados en la tabla 1 y el gráfico 1 se puede observar que el 80% de los entrevistados responden de forma afirmativa, es decir que la información procesada en el área de caja debería ser más confidencial, lo cual facilitaría los procesos de Control Interno.

Ítem 2 ¿Cómo considera usted el funcionamiento actual del área de caja del Banco de Crédito de Bolivia S.A.?

Tabla 2.

Funcionamiento actual de cajas del Banco de Crédito de Bolivia S.A.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	80
REGULAR	1	20
MALO		
TOTAL	5	100



Gráfico 2 Como funciona el área de caja

En relación a la respuesta obtenida en el ítem 2, representado en la tabla 2 y gráfico 2, los entrevistados responden que el funcionamiento del área de caja está bien en un 80%, lo que permite observar que se realizan las funciones dentro de la misma.

Ítem 3 ¿La Supervisión al sistema de control interno aplicado al área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

Tabla 3

Aplicación de Supervisión a un sistema de control interno del área de caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100
NO		
TOTAL	5	100

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.



Gráfico 3 sistema automatizado para mejorar el control interno del área de caja.

En atención a los datos presentados en la tabla 3 y figura 3, se puede observar que en un 100% de los entrevistados coincidieron en que la aplicación de un sistema de control del área de caja debe ser supervisada, ya que mejoraría la eficiencia del trabajo que allí se realiza, y así de buena forma fortalecería aún más los procesos operativos.

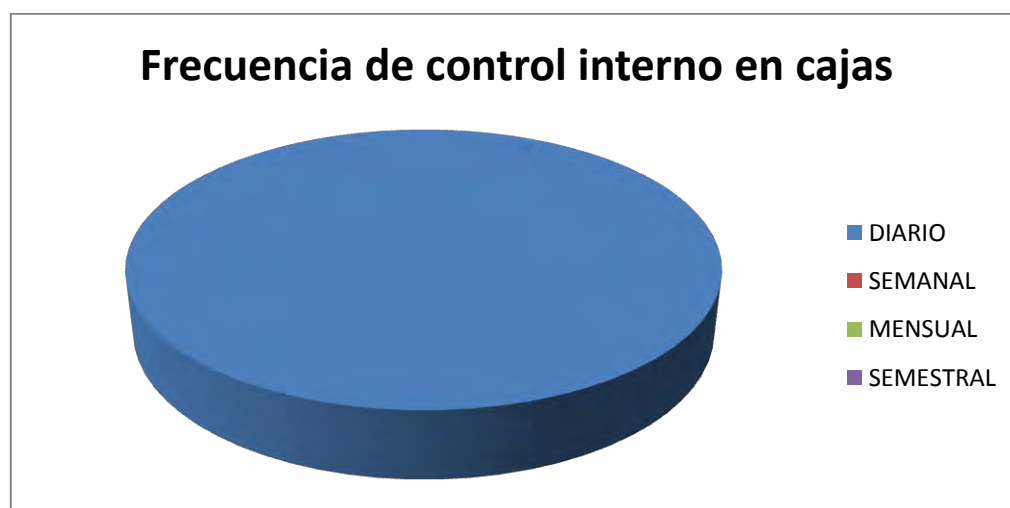
Ítem 4 ¿Con que frecuencia se debería realizar el control interno en el área de caja?

Tabla 4.

Frecuencia con que se debería realizar el control interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIO	5	100
SEMANAL		
MENSUAL		
SEMESTRAL		
TOTAL	5	100

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.



6. MARCO PRACTICO

6.1. Definición

El marco del objetivo principal del informe es el de elaborar un procedimiento de Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco de Crédito de Bolivia S.A., a continuación se citan algunas definiciones principales.

6.2. Concepto de Entidad de Intermediación Financiera

Es la denominación que reciben las instituciones financieras autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), para realizar operaciones de captación de ahorros y colocación de créditos. Estas entidades pueden ser:

- Bancos
- Fondos financieros privados (FFP)
- Mutuales de ahorro y préstamo (MAP)
- Cooperativas de ahorro y crédito abiertas ó societarias (CAC)
- Instituciones financieras de desarrollo (IFD) (www.asfi.gob.bo)

6.3. Historia del Banco de Crédito de Bolivia S.A.

El Banco de Crédito BCP opera en el Perú desde 1889 como Banco Italiano y a partir de 1941 como Banco de Crédito del Perú. El BCP es una institución sólida cuya vocación y principios la han hecho líder indiscutible del mercado peruano a lo largo de sus más de 115 años de impecable trayectoria.

Desde 1995 forma parte del grupo Credicorp, uno de los conglomerados financieros más importantes de Latinoamérica, que combina los negocios bancarios del BCP y del Atlantic Security Bank con los negocios de seguros de Pacífico Peruano Suiza, la empresa más grande del Perú en su rubro. Las acciones de Credicorp están inscritas en la Bolsa de Valores de Nueva York, lo que le permite acceder con facilidad a los mercados de capitales internacionales.

El Banco de Crédito de Bolivia S.A. es una empresa 100% subsidiaria del Banco de Crédito BCP. Iniciamos nuestras operaciones en el mercado boliviano en 1994 después de que adquirimos el Banco Popular, institución que se ubicaba en el puesto número trece del sistema financiero nacional.

Esta primera apuesta por Bolivia fue muy exitosa, lo que nos alentó a seguir invirtiendo en el país, adquiriendo en 1998 el Banco de La Paz y un año más tarde la cartera del Banco Boliviano Americano. Con estas compras, y en base al empuje de nuestro excelente equipo de profesionales, fuimos ganando la preferencia y confianza de nuestros clientes hasta ubicarnos entre los principales bancos del país.

En el año 2000, comenzamos un proceso de renovación tecnológica sin precedentes con el fin de sentar las bases necesarias para otorgar a nuestros clientes el mejor servicio de la banca boliviana. Trajimos la más moderna tecnología bancaria disponible, interconectamos nuestros sistemas informáticos con los del Banco de Crédito BCP en Perú e introdujimos el Servimatic, nuestro innovador sistema de filas virtuales, que revolucionó el concepto de atención al cliente no sólo en la banca sino también en otras industrias del país.

Desarrollamos modernos canales electrónicos como la Banca por Teléfono y la Banca por Internet para llevar al Banco a cualquier lugar del mundo donde nuestros clientes están.

Asimismo, invertimos más de dos millones de dólares para ampliar nuestra red de canales de atención al público, consolidándola como la más grande del país con 45 oficinas y 125 cajeros automáticos a nivel nacional.

En la actualidad, nuestros esfuerzos han hecho del Banco de Crédito de Bolivia S.A. una institución moderna, innovadora y con excelente calidad de atención. Tenemos la cartera más sana y con una de las mayores coberturas del sistema, lo que aunado al sólido respaldo internacional del BCP, nos pone en las mejores condiciones para seguir avanzando hacia el liderazgo indiscutible del sistema financiero nacional.

La apuesta del Banco de Crédito por Bolivia es definitiva y por ello hemos renovando nuestra imagen institucional, haciéndola más moderna y cercana. Nuestro nuevo logotipo es

el símbolo de que ponemos nuestro sólido respaldo internacional al servicio del país, con el compromiso de otorgar a nuestros clientes una experiencia bancaria simple y eficiente.

De ahora en adelante, trabajaremos con mayor dedicación, accesibilidad y flexibilidad. Pondremos a disposición del mercado nuevos productos y servicios. Seguiremos invirtiendo, seguiremos modernizándonos, seguiremos innovando y contribuyendo al desarrollo del país y de nuestros clientes. Todo esto, con el propósito de seguir siendo el mejor Banco de Bolivia (www.bcp.com.bo)

Misión

Ofrecer soluciones financieras a personas naturales y jurídicas en Bolivia con la mejor tecnología, calidad y servicio al cliente construyendo relaciones de largo plazo.

Visión

Ser la Primera opción para el Cliente del Sistema Financiero Boliviano.

Principios

- **Satisfacción del cliente**

Ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio positiva a través de nuestros productos, servicios, procesos y atención.

- **Pasión por las metas**

Trabajar con compromiso y dedicación para exceder nuestras metas y resultados y lograr el desarrollo profesional en el BCP.

- **Eficiencia**

Cuidar los recursos del BCP como si fueran los propios.

- **Gestión al riesgo**

Asumir el riesgo como elemento fundamental en nuestro negocio y tomar la responsabilidad de conocerlo, dimensionarlo y gestionarlo.

- **Transparencia**

Actuar de manera abierta, honesta y correcta con tus compañeros y clientes y brindarles información confiable para establecer con ellos relaciones duraderas.

- **Disposición al cambio**

Tener una actitud positiva para promover y adoptar los cambios y mejores prácticas.

- **Disciplina**

Ser ordenado y estructurado para aplicar consistentemente los procesos y modelos de trabajo establecidos.

Valores

- Honestidad
- Compromiso
- Respeto
- Transparencia
- Optimismo
- Actitud propositiva

6.4. Reglamento para la atención del cliente y usuario

6.4.1. Sección 1: Disposiciones Generales

Artículo 1º - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto normar los derechos que tienen los clientes y usuarios, las políticas y procedimientos mínimos que deben observar las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros para la atención de sus clientes y usuarios y el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC) de la entidad supervisada y de la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Artículo 2° - **Ámbito de aplicación.-** Se encuentran sujetos al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, en adelante entidad supervisada.

Artículo 3° - **Definiciones.-** Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones: **Cliente:** Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de una entidad supervisada **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada. **Reclamo:** Es la petición de reparación presentada por el cliente o el usuario en forma verbal o escrita por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto a un producto y/o servicio recibido de una entidad supervisada. **Atención del reclamo:** Se refiere al análisis, evaluación y emisión de una respuesta, por parte de la entidad supervisada, sobre el reclamo realizado por el cliente o usuario. **Central de Reclamos ASFI:** Es un servicio de ASFI, disponible en todas sus oficinas dedicado a atender aquellos reclamos en los que el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada (www.asfi.gob.bo).

6.4.2. Sección 2: Derechos del cliente y usuario

Artículo Único.- **Derechos del cliente y del usuario.-** Para efectos del presente Reglamento, los derechos del cliente y del usuario son agrupados de la siguiente manera:

Derecho a elegir, derecho a recibir servicios de calidad, derecho a reclamar

Derecho a elegir.- El cliente y el usuario tienen derecho a seleccionar el producto y/o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades. Para el ejercicio de este derecho deberá cumplirse al menos las siguientes condiciones:

Adecuada información.- El cliente y el usuario reciben de la entidad supervisada información oportuna, veraz, clara, adecuada, comprensible y completa de los productos y/o servicios que ofrece, relacionados con las necesidades y posibilidades del cliente y el usuario, que incluye entre otros, información financiera de operaciones activas y pasivas, tales como las contraprestaciones, gastos y condiciones del contrato cuando corresponda.

Asimismo, el cliente y el usuario reciben de la entidad supervisada información referida a sus derechos y obligaciones en el relacionamiento con las entidades supervisadas.

Educación financiera.- El cliente y el usuario reciben educación financiera básica que podrá ser provista por la entidad supervisada, por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y/o por diferentes organismos públicos o privados.

Derecho a recibir servicios de calidad.- El cliente y el usuario tienen derecho a que el producto y/o servicio que seleccionen sea proporcionado por la entidad supervisada en las mejores condiciones, debiendo cumplirse al menos lo siguiente:

Trato respetuoso.- Todos los clientes y usuarios, sin distinción de ninguna naturaleza, reciben por parte de los funcionarios de la entidad supervisada el mismo trato cordial y respetuoso.

Cumplimiento de los términos pactados.- El cliente recibe el producto y/o servicio ofrecido por la entidad supervisada en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida. Para aquellos productos y/o servicios que no requieran de un contrato la entidad supervisada respeta las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.

Atención oportuna, diligente y segura.- Los productos y/o servicios que utiliza el cliente y usuario son brindados de manera oportuna, diligente y segura. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS DE BOLIVIA RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS Título XI Capítulo I Sección 2 Página 2/2 Circular ASFI/034/10 (02/10) Inicial

Derecho a reclamar.- El cliente y el usuario tienen derecho a reclamar de manera gratuita a través del Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC) de la entidad supervisada o la Central de Reclamos de ASFI, cuando corresponda (www.asfi.gob.bo).

6.4.3. Sección 3: Políticas y procedimientos con relación a la atención al cliente y usuario

Artículo 1°.- Políticas y Procedimientos: La entidad supervisada está en la obligación de desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención al cliente y al usuario.

Establecimiento de políticas.- La entidad supervisada debe establecer políticas, formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, de atención al cliente y al usuario, considerando los derechos y las buenas prácticas establecidas en el presente Reglamento.

Implementación de procedimientos.- Es responsabilidad de la Gerencia General implementar procedimientos, para la adecuada atención del cliente y el usuario en función a las políticas definidas por el Directorio. Las políticas y procedimientos establecidos deben estar en concordancia a la estructura organizacional de la entidad supervisada, de manera tal que permita una adecuada atención del cliente y usuario, acorde al mercado objetivo que atiende, dando además cumplimiento a lo dispuesto en la Sección 4 del presente Reglamento.

Artículo 2°.- Buenas Prácticas: La entidad supervisada debe observar al menos las siguientes prácticas en su relacionamiento con sus clientes y sus usuarios:

- 1.** Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra clara, oportuna y verificable, que permita al cliente y al usuario la adecuada comparación de las diferentes opciones de productos y servicios ofrecidos.
- 2.** Proporcionar el producto y/o servicio en las condiciones publicitadas, informadas, ofrecidas o pactadas con el cliente y el usuario y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- 3.** Respetar el marco normativo vigente y abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que por su carácter puedan dar lugar a excesos dada su posición dominante contractual.

4. Elaborar los contratos y anexos en lenguaje comprensible, con caracteres legibles y ponerlos a disposición de los clientes con anterioridad a su firma. Copia de los contratos y anexos debidamente suscritos deben ser entregados al cliente dejando evidencia escrita de la recepción de la misma.
5. Abstenerse de hacer cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente entre la entidad supervisada y el cliente o el usuario.
6. Realizar sus actividades de manera diligente y segura, en relación con los productos y/o servicios que proveen de acuerdo con las disposiciones legales y la normativa vigente.
7. Explicar al cliente y al usuario, las características, beneficios y modo de utilizar sus productos y/o servicios.
8. Resguardar debidamente la información de sus clientes y sus usuarios de acuerdo a la normativa vigente.
9. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso a sus clientes y a sus usuarios y les faciliten toda la información que requieran.
10. Difundir el contenido del presente reglamento tanto interna como externamente y tomar las medidas para que sea aplicado en la entidad supervisada (www.asfi.gob.bo).

6.4.4. Sección 4: Funcionamiento del servicio de atención a reclamos de clientes (SARC)

Artículo 1° - Estructura organizativa del SARC.- Los Bancos, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos de Segundo Piso, Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI deben establecer formalmente el SARC dentro de su estructura orgánica, considerando que es obligación de estas entidades supervisadas brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

Artículo 2° - Obligaciones de la entidad supervisada.- Para efectos del presente Reglamento se consideran obligaciones de la entidad supervisada las siguientes:

1. Establecer políticas, manuales y procedimientos del SARC que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente.
2. Facilitar el acceso al SARC, por parte del cliente o usuario, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto “Servicio de Atención a Reclamos de Clientes - SARC”.
3. Designar un encargado del SARC en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña. El personal del SARC debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio. La entidad supervisada debe actualizar permanentemente el nombre de los encargados del SARC, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para el Sistema de Información Institucional Financiera contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF).
4. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del SARC.
5. Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por el cliente o usuario y sus respectivas soluciones, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento.
6. Informar al cliente o usuario que, en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, podrá acudir a la Central de Reclamos de ASFI.
7. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo.
8. Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Módulo de Reporte de Reclamos en forma mensual y, en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo

establecido en el Reglamento para el Envío de Información a la SBEF contenido en el Capítulo II, Título II de la RNBEF.

Artículo 3° - Características y Plazo para la respuesta a reclamos.- La respuesta a cada reclamo debe ser emitida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de la recepción del mismo. En caso de requerir un plazo mayor, la entidad supervisada debe comunicar, dentro de los cinco (5) días establecidos, al cliente o usuario la fecha en la que emitirá la respuesta, justificando los motivos del retraso. La respuesta emitida debe ser: Oportuna: Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento. Integra: Se refiere a que la respuesta debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a todos los aspectos planteados en el reclamo. Comprensible: Se refiere a que la respuesta debe contener toda la información que facilite el entendimiento de la misma por parte del cliente o usuario.

Artículo 4° - Prohibición.- La entidad supervisada queda prohibida de realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.

Artículo 5° - Procedimiento para la recepción y atención de reclamos.- La entidad supervisada debe seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

1. Recibir todo reclamo formulado por el cliente o usuario.
2. Registrar el reclamo asignándole un número único y correlativo.
3. Comunicar al cliente o usuario su número único de reclamo dejando constancia de ello.
4. Solicitar al cliente o usuario, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.
5. Realizar el análisis de toda la documentación presentada por el cliente o usuario que respalda el reclamo.
6. Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento.

7. Proporcionar la respuesta al cliente usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, salvo solicitud por parte del cliente o usuario de mayor formalización (www.asfi.gob.bo).

6.4.5. Sección 5: Funcionamiento de la central de reclamos de ASFI

Artículo 1° - Central de reclamos de ASFI.- Aquellos clientes o usuarios que estén en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada, pueden acudir a la Central de Reclamos de ASFI, donde se reexaminará el reclamo y la respuesta de la entidad supervisada con el fin de emitir un dictamen en forma definitiva.

Artículo 2° - Atención de reclamos.- El cliente o usuario, que acuda a la Central de Reclamos de ASFI, debe registrar su reclamo informando el número único de reclamo asignado por la entidad supervisada, exponiendo por escrito los motivos por los cuales está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada y adjuntando la respuesta recibida. ASFI puede solicitar la información y realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar la adecuada atención del reclamo en la entidad supervisada. Es responsabilidad de la entidad supervisada, remitir a ASFI toda la información requerida, además de toda aquella que considere necesaria para la correcta evaluación del reclamo, en el plazo previsto por ASFI.

Artículo 3° - Disposiciones administrativas.- Las decisiones que pudiera emitir ASFI sobre la evaluación de un reclamo, no constituyen precedentes para casos con características similares. Cada reclamo será analizado de manera particular según las características que presente el caso individual. En caso que el cliente o la entidad supervisada, no estén de acuerdo con la respuesta de ASFI, tienen la potestad de impugnar el dictamen en el marco del Procedimiento Administrativo.

Artículo 4° - Procesos judiciales.- Todo proceso judicial entre la entidad supervisada y sus clientes o usuarios debe ser resuelto en las instancias correspondientes

6.4.6. Sección 6: Otras disposiciones

Artículo 1° - Responsabilidad.- El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

Artículo 2° - Sanciones.- El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la RNBEF.

Artículo 3° - Disposición transitoria.- El Sistema SARC – Módulo Informático, provisto por ASFI, que está siendo utilizado actualmente para el registro, monitoreo y seguimiento de todos los reclamos presentados a la entidad, se mantendrá habilitado únicamente para la conclusión de los reclamos pendientes de solución (www.asfi.gob.bo)

6.5. Capítulo II: Reglamento para la atención en caja

6.5.1. Sección 1: Disposiciones generales

Artículo 1° - Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices que debe cumplir la entidad de intermediación financiera para brindar condiciones óptimas en la atención de clientes y usuarios en cajas.

Artículo 2° - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera que prestan servicios financieros a clientes y/o usuarios, denominadas en adelante entidad supervisada.

Artículo 3° - Definiciones.- Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones. Agilidad: Característica de los procesos de atención al cliente y usuario en cajas, en cuanto a prontitud. Cliente: Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios de una entidad supervisada. Comodidad: Conjunto de elementos que la entidad supervisada utiliza para brindar condiciones de atención óptima al cliente y/o usuario en las instalaciones del punto de atención, de acuerdo a las características del mismo. Información: Capacidad de la entidad supervisada para participar al cliente y/o usuario a través de medios de comunicación, sobre tiempos promedio de espera, tiempo de espera máximo y puntos de atención cercanos. Punto de Atención: Instalación o establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar

operaciones de intermediación financiera en el marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (RNBEF). Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada (www.asfi.gob.bo).

6.5.2. Sección 2: Atención de clientes y usuarios en cajas

Artículo 1° - Políticas y procedimientos.- Para la atención en cajas, la entidad supervisada debe contar con:

1. Políticas formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente que consideren aspectos relacionados con la comodidad, la agilidad y la información necesaria para la atención de clientes y/o usuarios en cajas.
2. Manuales de procedimientos para la atención en cajas. Las políticas y procedimientos señalados en el presente artículo deben observar lo establecido en el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario contenido en la RNBEF.

Artículo 2° - Infraestructura.- Los puntos de atención de la entidad supervisada, que presten el servicio de cajas además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para Apertura, Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención, deben contar con el equipamiento que le permita:

1. Evitar que los clientes y/o usuarios realicen colas de espera fuera de las instalaciones del punto de atención.
2. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.

Artículo 3° - Personal de cajas.- Es responsabilidad de la entidad supervisada, contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

1. Que brinde un trato respetuoso.
2. Que preste atención oportuna, y diligente.

3. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/o orientar al cliente y/o usuario sobre a que departamento de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.

Artículo 4° - Tiempo de espera máximo.- El tiempo de espera máximo para que un cliente y/o usuario sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente reglamento el tiempo de espera será computado a partir de que el cliente y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en cajas. Es responsabilidad de la entidad supervisada difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención en los que cuente con servicio de cajas, que el tiempo máximo de espera es de treinta (30) minutos, así como un listado de otros puntos de atención cercanos en los que el cliente y/o usuario pueda realizar sus transacciones en cajas

Artículo 5° - Servicios de cobranza adicionales.- La entidad supervisada, debe informar a sus clientes y/o usuarios, diariamente, sobre el estado de los sistemas de servicios de cobranza adicionales, tales como: cobro de facturas de servicios básicos, facturas de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos, etc.; en cada punto de atención en el que atienda estos servicios.

Artículo 6° - Sistema de registro de tiempos de espera.- La entidad supervisada debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera de los clientes y usuarios con el objeto de contar con estadísticas que permita a la entidad supervisada optimizar los procesos de atención al cliente y usuario en cajas y para poder entregar al cliente y/o usuario un respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, así como del tiempo real esperado en la atención en cajas, este último siempre y cuando el cliente lo solicite y/o desee sentar un reclamo.

Artículo 7° - Prohibición de atención preferente.- La entidad supervisada está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

Artículo 8° - Utilización de toda su infraestructura.- En los puntos de atención en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el Artículo 4° de la presente Sección, ASFI podrá exigir hacer uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la entidad supervisada y/o exigir el aumento de número de cajas si el espacio físico donde funciona el punto de atención lo permite, u otras medidas que considere pertinentes (www.asfi.gob.bo).

6.5.3. Sección 3: Otras disposiciones

Artículo 1° - Excepciones.- Las disposiciones del presente Reglamento no se aplican para las agencias móviles, cajas externas, ventanillas de cobranza, oficina ferial, cajeros automáticos, mandatarios o aquellos casos en que la entidad supervisada brinde servicios de cobranza a entidades públicas y/o privadas en espacios físicos de los contratantes.

Artículo 2° - Disposiciones Transitorias.- La entidad supervisada tiene plazo hasta el 30 de marzo de 2010 para el cumplimiento al presente Reglamento, con excepción de la implementación del sistema de registro de tiempos máximos de espera, cuyo plazo es hasta el 30 de junio de 2010.

Artículo 3° - Responsabilidad.- El Gerente General o instancia equivalente de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

Artículo 4° - Sanciones.- El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación del Reglamento de Sanciones Administrativas contenido en la RNBEF (ASFI) (www.asfi.gob.bo).

6.6. Entidades Financieras Bancarias

6.6.1. Capítulo I Constitución

Artículo 9°.- Con excepción del Banco Central de Bolivia, las entidades financieras bancarias, se constituirán como sociedades anónimas, debiendo su escritura de Constitución social y estatutos, ceñirse a las disposiciones de la presente Ley y al Código de Comercio

en lo conducente. Las acciones de las entidades financieras bancarias serán nominativas y ordinarias.

Artículo 10º.- No podrán desempeñarse como fundadores de entidades financieras bancarias:

1. Los inhabilitados, por ministerio de la Ley, para ejercer el comercio.
2. Los que tengan auto de procesamiento o sentencia condenatoria por la comisión de delitos comunes.
3. Los deudores en mora al sistema financiero que tengan créditos en ejecución o créditos castigados.
4. Los que hubieran sido declarados, conforme a procedimientos legales, culpables de delitos económicos en funciones públicas, contra el orden financiero o en la administración de entidades financieras.
5. Los responsables de quiebras, por culpa o dolo, en sociedades en general y entidades del sistema financiero.
6. Los que hubieren sido inhabilitados para ser titulares de cuentas corrientes.
7. Los Representantes Nacionales, los Concejales Municipales y los servidores públicos en general.
8. Los directores o administradores de las entidades financieras del Estado, incluyendo el Banco Central de Bolivia.

Artículo 11º.- Para obtener la autorización de constitución, los fundadores, integrados por personas naturales y/o jurídicas, no podrán ser menos de cinco (5) Los requisitos mínimos que deben presentar a la Superintendencia son los siguientes:

1. Estudio de factibilidad económico-financiera.
2. Proyectos de escritura de Constitución de sociedad anónima y estatutos.

3. Certificado policial de antecedentes personales, para personas naturales.
4. Certificado de solvencia fiscal y declaración patrimonial de los fundadores.
5. Nómina de fundadores, indicando profesión, nacionalidad y demás datos de identificación cuando se trate de personas naturales y en caso de personas jurídicas, documentos públicos de constitución social, inscripción en el Registro de Comercio, balance auditado de la última gestión y nómina de su directorio u órgano de dirección equivalente. En caso de que los accionistas fundadores sean personas jurídicas constituidas en el exterior, deberán sujetarse a lo dispuesto por el artículo 293 y artículos 413 al 423 del Código de Comercio y disposiciones reglamentarias, en lo conducente.
6. Contratos individuales de suscripción de acciones de los fundadores.
7. Certificado de depósito como garantía de seriedad, a la orden de la Superintendencia, por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del capital mínimo requerido. Si dentro de los doscientos setenta (270) días, improrrogables, de presentada la solicitud, no se perfecciona la constitución y funcionamiento de la entidad financiera bancaria, por causas atribuibles a los fundadores, la Superintendencia, devolverá el Depósito de Garantía y sus intereses menos el diez por ciento (10%) del total del capital e intereses monto que será transferido al Tesoro General de la Nación.
8. La forma de presentación de los requisitos anteriores será establecida por la Superintendencia, mediante reglamento expreso.

Artículo 12°.- Presentada la solicitud de acuerdo a los artículos precedentes, la Superintendencia, la publicará por cuenta de los fundadores, por tres (3) días consecutivos en un diario de circulación nacional a objeto de que, en el plazo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de la última publicación, cualquier persona interesada pueda objetar la organización de la nueva entidad financiera bancaria. Las objeciones deberán ser fundadas en pruebas concretas y fehacientes y serán puestas en conocimiento de los

fundadores, quienes en el plazo de quince (15) días deberán salvarlas ante la Superintendencia.

Artículo 13°.- Al evaluar y calificar la solicitud de permiso de Constitución, la Superintendencia tomará en cuenta el proyecto y los antecedentes de los fundadores, respecto a su solvencia e idoneidad en la actividad financiera. La Superintendencia podrá aprobar o rechazar la solicitud mediante resolución fundada.

Artículo 14°.- Satisfechos los requerimientos señalados en los artículos anteriores, la Superintendencia, en el término de sesenta (60) días, otorgará el permiso de constitución, facultando a los fundadores a efectuar las acciones legales pertinentes. Los fundadores publicarán en un diario de circulación nacional la Resolución de permiso de constitución.

Artículo 15°.- El permiso de Constitución, tendrá validez de ciento ochenta (180) días, dentro de los cuales, los fundadores deberán cumplir con las siguientes formalidades:

1. Suscripción y pago del cien por ciento (100%) del capital mínimo.
2. Comprobante de depósito del capital pagado en el Banco Central de Bolivia.
3. Presentación de nómina y curriculum de accionistas, directores y funcionarios a nivel gerencial.
4. Protocolizar los documentos de Constitución y estatutos ante Notario de Fe Pública.
5. Inscripción en el Registro de Comercio.
6. Presentación de manuales operativos.
7. Señalar local apropiado.

Artículo 16°.- Una vez suscrito y pagado en efectivo el total del capital mínimo habilitado el local para el funcionamiento de la entidad financiera bancaria, conformado el directorio y el plantel gerencial, el Directorio comunicará a la Superintendencia su decisión de iniciar operaciones con el público. El Superintendente, ordenará las inspecciones que considere pertinentes. Concluidas las

inspecciones, el Superintendente de Bancos postergará o concederá la licencia de funcionamiento, con las restricciones operativas que considere prudentes, fijando fecha para el inicio de sus operaciones. La licencia de funcionamiento será publicada durante tres (3) días consecutivos en un diario de circulación nacional por cuenta de la entidad financiera bancaria.

Artículo 17°.- Los bancos constituidos en el extranjero que soliciten autorización para la instalación de una Sucursal en el país, deberán cumplir con las previsiones de los artículos 11 al 17 de la presente Ley en lo conducente. La Superintendencia para otorgar la licencia de funcionamiento, requerirá la presentación de los siguientes documentos:

1. Autorización conferida al banco extranjero por la autoridad que corresponda o del órgano fiscalizador del país de origen.
2. Ejemplar legalizado de sus documentos de Constitución social y estatutos.
3 Acta o Resolución de Directorio o de un órgano de decisión equivalente del banco extranjero, autorizando expresamente la apertura e instalación de la Sucursal en Bolivia.
3. Asignación y radicatoria en el país, del capital mínimo requerido para un banco nacional mediante depósito en el Banco Central de Bolivia.
4. Balance y estados financieros auditados del banco extranjero, correspondientes a la última gestión.
5. Cumplimiento de los demás requisitos exigidos a los bancos nacionales, en lo conducente.

Los bancos extranjeros que operen en Bolivia, por intermedio de Sucursales, previo cumplimiento a lo señalado en el Libro I, Título III, Capítulo XII del Código de Comercio en lo conducente, gozarán de los mismos derechos y privilegios y se regirán por las mismas leyes, normas y reglamentos aplicados a los bancos nacionales. Ningún banco extranjero que opere en Bolivia podrá, en caso alguno, invocar derechos de nacionalidad extranjera en lo concerniente a sus negocios y

operaciones en el país. Cualquier controversia que se suscite, será resuelta en derecho por los tribunales bolivianos.

Artículo 18°.- Los bancos constituidos en el extranjero, podrán abrir agencias en Bolivia, las que sólo efectuarán dentro del país, operaciones activas y de servicios financieros auxiliares, autorizadas por la Superintendencia. Asimismo, podrán realizar operaciones pasivas y contingentes sin limitación de ninguna naturaleza si los efectos de éstas se producen fuera del país. Las agencias de bancos extranjeros, podrán realizar operaciones pasivas con personas no residentes en el país. Para obtener la correspondiente autorización de funcionamiento de la agencia, el banco extranjero, deberá cumplir con los requisitos exigidos a las sucursales de bancos extranjeros, con excepción de radicar el capital en el país.

Artículo 19°.- Las oficinas de representación, previa autorización de la Superintendencia, sólo efectuarán en el país actividades de promoción de servicios financieros y de negocios.

Artículo 20°.- Toda sucursal, agencia u oficina de representación de bancos extranjeros que opere en Bolivia, tendrá representante legal con poder suficiente (www.asfi.gob.bo).

6.7. Secreto Bancario

Artículo 86°.- Las operaciones bancarias en general estarán sujetas al secreto bancario. No podrán proporcionarse antecedentes relativos a dichas operaciones sino a su titular, o a la persona que lo represente legalmente.

Artículo 87°.- El secreto bancario será levantado únicamente.

1. Mediante orden judicial motivada, expedida por un juez competente dentro de un proceso formal y de manera expresa, por intermedio de la Superintendencia.
2. Para emitir los informes ordenados por los jueces a la Superintendencia en proceso judicial y en cumplimiento de las funciones que le asigna la Ley.

3. Para emitir los informes solicitados por la administración tributaria sobre un responsable determinado, que se encuentre en curso de una verificación impositiva y siempre que el mismo haya sido requerido formal y previamente; dichos informes serán tramitados por intermedio de la Superintendencia.
4. Dentro de las informaciones que intercambian las entidades bancarias y financieras entre sí, de acuerdo a reciprocidad y prácticas bancarias.
5. Para emitir los informes de carácter general que sean requeridos por el Banco Central de Bolivia.

Artículo 88°.- Quedan obligados a guardar secreto de los asuntos y operaciones del sistema financiero y sus clientes, que lleguen a su conocimiento en el ejercicio de sus funciones, los directores, síndicos, gerentes y suplentes de:

1. Entidades de intermediación financiera.
2. Banco Central de Bolivia.
3. Empresas de auditoria externa
4. Empresas valuadoras de riesgo.
5. Empresas vinculadas de entidades financieras.

Artículo 89°.- El Superintendente y los empleados de la Superintendencia, aún después de cesar en sus funciones, están prohibidos de dar a conocer información relacionada con los documentos, informes u operaciones de las instituciones financieras o de personas relacionadas con el sistema financiero. El funcionario o empleado que infrinja esta prohibición, será destituido de su cargo, sin perjuicio de las responsabilidades civil o penal que correspondan.

Artículo 90°.- La Superintendencia dará la siguiente información:

1. La relación de cuentas corrientes cerradas por giro de cheques sin provisión de fondos.

2. La relación de deudores en ejecución del sistema financiero.
3. Informaciones estadísticas de carácter no personalizada sobre las entidades financieras (www.asfi.gob.bo).

6.8. Control Interno

El Control Interno comprende un plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia en las operaciones y procurar la adherencia de las políticas señaladas por la administración.

El Sistema de Control Interno además de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier Empresa en el camino de modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Por mucho tiempo el alcance del Sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de las organizaciones veían en el Sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto (Santillana, 2015)

6.8.1. Definición de Control Interno

El Control Interno comprende un plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia en las operaciones y procurar la adherencia de las políticas señaladas por la administración.

El Control Interno es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos

primarios y registradas por la contabilidad. En fin, debe coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado (Santillana, 2015).

6.8.2. Objetivos Básicos del Control Interno

El Control Interno tiene cuatro objetivos básicos a saber:

- Proteger los activos del movimiento.
- Obtener y producir información financiera veraz, confiable y oportuna.
- Promover la eficiencia de las operaciones del movimiento.
- Lograr que las operaciones que se efectúen sean acordes con las políticas establecidas.

De los dos primeros objetivos que son de tipo contable se desprenden los siguientes objetivos específicos:

Objetivo de Autorización: Tendiente a lograr que todas las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.

Objetivos de Salvaguarda Física: El acceso a los activos sólo debe permitirse según autorizaciones de la administración.

Objetivo de Verificación y Evaluación: Los datos de los activos sujetos a custodia deben compararse periódicamente con las existencias y tomar las medidas respecto a las diferencias que se encuentren, así como verificar y evaluar periódicamente los saldos de las cuentas de los Estados Financieros (Santillana, 2015)

6.8.3. Niveles de Control

a) Autorización

Es el lenguaje sencillo y directo utilizado, así como la documentación soporte, en su elaboración que facilita su comprensión y permitirá una mayor visión, aplicación e innovación del mismo, aspirando a que este constituya una medida de control imprescindible.

b) Procesamiento y Clasificación

La clasificación debe estar acorde a las áreas de la Entidad que represente un riesgo.

La mala aplicación de las actividades provocaría robos y fraudes lo que originará un desequilibrio económico a la Entidad por lo que el proceso de clasificación del Control Interno debe ir acorde a las partes que sean más vulnerables y que pueda surgir de manera habitual, la clasificación se debe hacer en tres niveles para actos ordinarios, extraordinario y espontáneos.

c) Salvaguarda Física

Los activos fijos de toda Entidad representan su seguridad financiera así como sus demás activos por lo que la salvaguarda de los mismos representan la seguridad de que el perderlos por caso fortuito o fuerza mayor no le afecte a la Entidad de sobremanera por lo que los controles de salvaguarda física están enfocados a prevenir cualquier eventualidad que provoque la pérdida de estos activos o en su caso contar con un plan alternativo para llevarse a cabo en el momento que esto ocurra.

d) Verificación y Evaluación

Todo sistema de control debe ser verificado y evaluado de manera constante y permanente lo que permitirá darle a la Entidad una seguridad de que los controles son los adecuados o en su caso se adecuan a los cambios de la Entidad, lo que permitirá tomar acciones preventivas y correctivas que garanticen el adecuado funcionamiento de los controles establecidos en la Entidad.

e) Establecimiento

Una vez que se tienen identificadas las operaciones de la Entidad así como sus debilidades se establece el procedimiento de Control Interno que permita garantizar el cumplimiento de las actividades que se realizan en la Entidad.

Encontramos que el control de gestión se orienta a los procesos críticos de la organización, es decir, a los aspectos vitales que garanticen el éxito de la misión. Por ello, los factores críticos de éxito constituyen el punto inicial estratégico de un buen Sistema de Control.

6.9. El Informe COSSO (*Committee of sponsoring organizations*)

El Control Interno no tiene el mismo significado para las personas, esto puede dificultar su comprensión dentro de una organización. Resulta importante establecer un marco que permita obtener una definición común.

El Control Interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de la operatoria.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por lo mencionado precedentemente podemos entonces definir ciertos conceptos fundamentales del Control Interno:

- El Control Interno es un proceso, es un medio para alcanzar un fin.
- El Control Interno lo realizan las personas, no son sólo políticas y procedimientos.
- El Control Interno sólo brinda un grado de seguridad razonable, no es la seguridad total.
- El Control Interno tiene como fin facilitar el alcance de los objetivos de una organización (Cooper & Librand S.A., 1992)

Ahora bien, resulta necesario ampliar y describir los conceptos fundamentales mencionados para lograr un mejor entendimiento del Control Interno.

➤ Proceso

El Control Interno constituye una serie de acciones que se interrelacionan y se extienden a todas las actividades de una organización, estas son inherentes a la gestión del negocio

(actividades de una Entidad). Es parte y está integrado a los procesos de gestión básicos: planificación, ejecución y supervisión, y se encuentra entrelazado con las actividades operativas de una organización. Los Controles Internos son más efectivos cuando forman parte de la esencia de una organización, cuando son "incorporados" e "internalizados" y no "añadidos".

La incorporación de los controles repercute directamente en la capacidad que tiene una organización para la obtención de los objetivos y la búsqueda de la calidad. La calidad está vinculada a la forma en que se gestionan y controlan los negocios, es por ello que el Control Interno suele ser esencial para que los programas de calidad tengan éxito.

➤ **Las Personas**

El Control Interno es llevado a cabo por las personas miembros de una organización, mediante sus acciones. Son las personas quienes establecen los objetivos de la organización e implantan los mecanismos de control.

➤ **Seguridad Razonable**

El Control Interno por muy bien diseñado e implementado que esté, sólo puede brindar a la dirección un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de los objetivos de la organización, esto se debe a que los objetivos se ven afectados por limitaciones que son inherentes al Sistema de Control Interno, como ser:

- Decisiones erróneas.
- Problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos.
- Colusión entre dos o más empleados que permita burlar los controles establecidos.

➤ **Objetivos**

Toda organización tiene una misión y visión, estas determinan los objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos se pueden establecer para el conjunto de la organización o para determinadas actividades dentro de la misma.

Los objetivos se pueden categorizar como:

- **Operacionales:** Utilización eficaz y eficiente de los recursos de una organización. (Por ej. Rendimiento, Rentabilidad, Salvaguarda de activos, etc.).
- **Información Financiera:** Preparación y publicación de Estados Financieros fiables.
- **Cumplimiento:** Todo lo referente al cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Del Sistema de Control Interno puede esperarse que proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes.

El Control Interno sólo puede aportar un nivel razonable de seguridad sobre las acciones llevadas a cabo para su alcance.

➤ Componentes

El Control Interno consta de ocho componentes que se encuentran interrelacionados entre sí:

i. Ambiente de Control: El personal es el núcleo del negocio, como así también el entorno donde trabaja.

ii. Establecimiento de Objetivos: Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda Identificar potenciales eventos que afecten su consecución.

iii. Identificación de Eventos: Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Técnicas e identificación de riesgos.

- Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro.
- Existen técnicas de diverso grado de sofisticación.
- Análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

Ejemplos:

- Inventarios de eventos.
- Indicadores de excepción.
- Análisis de flujos de procesos.

iv. Evaluación de Riesgos: Toda organización debe conocer los riesgos a los que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificarlos, analizarlos y tratarlos.

Especifica objetivos relevantes, identifica y analiza los riesgos, evalúa el riesgo de fraude, identifica y analiza cambios importantes.

v. Respuestas a los Riesgos: La Dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

vi. Actividades de Control: Establecimiento y ejecución de las políticas y procedimientos que sirvan para alcanzar los objetivos de la organización.

Selecciona y desarrolla actividades de control, selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología, se implementa a través de políticas y procedimientos, usa información relevante

vii. Sistemas de Información : Los sistemas de información y comunicación permiten que el personal capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

Comunica internamente, comunica externamente.

viii. Supervisión del Sistema de control - Monitoreo: Para que un sistema reaccione ágil y flexiblemente de acuerdo con las circunstancias, debe ser supervisado.

Dada la interrelación y dinamismo existente entre los diferentes componentes mencionados, nos permite inferir que el Sistema de Control Interno no es un proceso lineal y en serie donde un componente influye exclusivamente al siguiente, sino que es un proceso interactivo y multidireccional, donde cualquier componente influye en el otro.

El Control Interno puede considerarse "eficaz" cuando la dirección tiene una seguridad razonable de que:

- Disponen de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la organización.

- Los Estados Financieros son preparados de forma fiable.
- Se cumplen las leyes y normas aplicables.

La determinación de si un Sistema de Control Interno es "eficaz" o no constituye una toma de postura subjetiva resultante del análisis de si están funcionando eficazmente los componentes en su conjunto. Este funcionamiento proporciona un grado de seguridad razonable de que los objetivos establecidos van a cumplirse.

Conduce evaluaciones continuas y/o independientes, evalúa y comunica deficiencias (Santillana, 2015).

6.10. El Control Interno en el Sistema Bancario

En el Sistema Bancario el Control Interno está instituido por la Ley de Servicios Financieros que en su Artículo 32. (AUDITORÍA INTERNA Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO) señala:

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI deberá tener constancia de que las entidades financieras cuentan con unidades de Auditoría interna con funcionamiento independiente y Sistema de Control Interno efectivos.

Las políticas de las Entidades Financieras deberán incluir reglas claras sobre delegación de autoridad y responsabilidades y segregación de funciones.

Toda Entidad Financiera posee y aplica un Manual de Procedimientos que debe incluir Sistemas de Control Interno y Externo. Las consecuencias de un inadecuado Control Interno en el Área de Cajas han sido negativas principalmente para los funcionarios, debido a que las normas internas determinan que las fallas de Caja son cargadas a los cajeros, pero también para la institución que corre el riesgo de pérdida por operaciones inadecuadas (Sotomayor y Gonzales, 1997).

6.11. Control Interno de Caja

Es el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleos y procedimientos coordinados que tiene por objeto obtener información segura, salvaguardar

el efectivo en Caja y Bancos así como fomentar la eficiencia de operaciones y adición de la política administrativa de cualquier Empresa.

6.11.1. Principios de Control Interno de Caja y Bancos

- Separación de funciones de autorización, ejecución, custodia y registro de Caja y Bancos.
- En cada operación de Caja y Bancos deben intervenir por lo menos dos personas.
- Ninguna persona que interviene en Caja y Bancos debe tener acceso a los registros contables que controlen su actividad.
- El trabajo de empleados de Caja y Bancos será de complemento no de revisión.
- La función de registro de operaciones de Caja y Bancos será exclusiva del Departamento de Contabilidad (Sotomayor y Gonzales, 1997)

Objetivos del Control Interno de Caja

- Evitar o prevenir fraudes de Caja.
- Promover la eficiencia del personal de Caja y Bancos.
- Proteger y salvaguardar el efectivo en Caja y Bancos.
- Descubrir malversaciones.
- Localizar errores de Caja y Bancos.
- Detectar desperdicios y filtraciones de Caja.
- Obtener información administrativa contable oportuna de Caja y Bancos.

Control para cada Origen de Entradas a Caja o Bancos

- Cobros por ventas de contado directo.
- Cobros por ventas de contado en plaza.
- Cobros por ventas de contado fuera de plaza.
- Cobros por ventas a crédito en plaza.
- Cobros por ventas a crédito fuera de plaza.

6.11.2. Puntos Críticos del Control Interno en Caja

El Control Interno reviste características distintas al de la planeación que tiene un sentido diferente en cada nivel de la administración, así los niveles jerárquicos más altos estarán preocupados por el control estratégico en tanto que los más bajos por el control operativo, la administración media realizará controles tácticos dependiendo del nivel de la organización en que se desarrolle.

Los controles operativos se encargan de la realización de las metas como: niveles de producción, , ausentismo, accidentes de trabajo, puntualidad etc.

Los controles tácticos son establecidos por la administración media a largo plazo, trata de conocer si el trabajo está alcanzando las metas planeadas, por ejemplo el éxito en el lanzamiento de un nuevo producto, efectos en nuevas políticas crediticias y de precio.

Los controles estratégicos tienen que ver con la política general de la Entidad con sus estrategias a largo plazo, remodelación de instalaciones, modificaciones en la estructura de organización, etc.

Los controles usados en las organizaciones los podemos clasificar en controles correctivos. Serán controles preventivos aquellos enfocados a reducir los errores en los procesos. Un ejemplo ilustrativo es el procedimiento establecido en los Bancos mediante cámaras y vigilancia a efecto de disminuir los robos. Los correctivos pretenden eliminar situaciones indeseables y lograr las metas planeadas.

El Control Interno de Caja debe:

- Establecer un límite máximo para los pagos a realizarse por Caja. Los que excedan dicho límite, se deberán pagar con cheques.
- Mover sólo cuando se decida aumentar o disminuir el fondo, o para su eliminación.
- Establecer que una sola persona sea responsable de la Caja.
- Establecer que los comprobantes impresos, numerados correlativamente, deberán estar aprobados previamente por otra persona autorizada y especificarán en cifras y letras, el monto pagado.

Los controles deben ser flexibles. Cuando un control no es flexible, un problema que exija rebasar lo calculado en la previsión, hace que, o bien no pueda cumplir adecuadamente la función, o bien se tienda a abandonar el control como inservible. Muchos están en contra del empleo de controles, precisamente por su inflexibilidad.

Los controles deben conducir por sí mismos de alguna manera a la acción correctiva. No sólo deben decir "que algo está mal", sino "dónde, por qué, quién es el responsable, etc."

Para la utilización de los datos deben seguirse los principales pasos:

Análisis de los "hechos".

- ❖ Interpretación de los mismos.
- ❖ Adopción de medidas aconsejables.
- ❖ Su iniciación, y revisión estrecha.
- ❖ Registro de los resultados obtenidos.
- ❖ Es indispensable no confundir "los hechos", con su interpretación valorativa:
- ❖ El requisito básico es que exista un pleno apoyo de la Dirección o Gerencia General.
- ❖ Se requiere como primer paso identificar las metas generales de la Entidad en los términos más exactos que sea posible. Es necesario convertir los objetivos en estándares.
- ❖ Lo anterior implica hacer revisiones y ajustes en los planes generales, y sobre todo en la organización de la Entidad.
- ❖ Debe pedirse a cada jefe inferior, que fije sus propios estándares u objetivos.
- ❖ El jefe superior deberá ensayar la fijación de los estándares o metas, debidamente cuantificados, en cada uno de los campos que lo están haciendo también sus subordinados.
- ❖ Debe discutirse en cada uno de estos lo que por ello ha sido señalado. Cuando ambos jefes, superior o inferior coinciden en los estándares, no habrá problemas. De lo contrario se deberá estudiar el caso y tratar de ponerse de acuerdo y fijar cada uno mejor sus metas o reorganizar las existentes.

- ❖ Las decisiones adoptadas en estas juntas entre el jefe superior y sus jefes subordinados inmediatos, pueden crear la necesidad de modificar o ajustar los objetivos generales, lo que en realidad constituye una línea de retroalimentación.
- ❖ Durante el desarrollo de los programas en el año, debe revisarse cada determinado tiempo lo que se ha podido obtener en los estándares prefijados y lo que se ha logrado. Deben pedirse y analizarse las razones por las que no se pudo obtener lo señalado.
- ❖ Con los resultados de la revisión parcial antes mencionada, podrá ocurrir que algunas metas esperadas deban reducirse, o hasta desecharse, o bien, que se puedan aumentar otras o ampliarlas.
- ❖ Finalmente la revisión permitirá preparar los nuevos estándares para el siguiente período (Sotomayor y Gonzales, 1997)

6.12. Evaluación del Riesgo en el Disponible

El Auditor evalúa el riesgo inherente que se tiene en el manejo del disponible y el que se da por fallas en las medidas de control.

El manejo de las cuentas que tienen que ver con los recursos en efectivo toma una gran importancia en la gestión que realiza el Gerente Administrativo Financiero de las fuentes de financiación en el corto plazo.

El Auditor verifica que estos rubros presenten el menor riesgo posible en su utilización para la consecución de los objetivos organizacionales. La medición del riesgo hecha por parte del Auditor debe realizarse sobre las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (www.gestiopolis.com)

6.13. Riesgo Operacional

Durante los últimos años, la actividad financiera ha evolucionado de manera exponencial. En el mundo, el crecimiento de los negocios financieros, no sólo en volumen, pero más importante aún en complejidad y cantidad de servicios se ha multiplicado. Este fenómeno, entre otros, como los escándalos financieros de la última década, ha generado la conciencia sobre los procesos de administración de riesgos. Y dentro de esos procesos, la

administración de un riesgo en particular, que hasta hace muy pocos años no era administrado ni medido ni evaluado de manera adecuada. El riesgo operacional. Las Entidades Financieras han desarrollado formulas avanzadas y eficientes de administración de sus riesgos operacionales, y han llegado a modelos que les permiten cuantificarlos, y por ende lograr una mejor administración de los mismos. Esto se traduce en ahorros concretos de capital, y en una mejor posición de solvencia frente a posibles debilidades (www.gestiopolis.com).

En el análisis del Riesgo Operativo podemos identificar las potenciales pérdidas originadas por inadecuados o defectuosos:

- ❖ Procesos internos de la Entidad.
- ❖ Personal de la Entidad.
- ❖ Sistema de información.
- ❖ Eventos Externos.

El Riesgo Operativo se puede medir por los Métodos del Indicador Básico, Estándar o de Medición Avanzada

6.13.1. El Método de Medición Avanzada

Baja notablemente la necesidad de constituir capitales adicionales.

Requiere de un sistema interno de estimación de riesgos.

Requiere Autorización de Supervisión (ASFI).

6.13.2. Sistema Interno de Estimación de Riesgos, Criterios Cualitativos y Cuantitativos

Alto involucramiento del Directorio y Alta Gerencia.

Política de Gestión de Riesgos (Riesgo Operativo).

Unidad de Gestión de Riesgo Operativo (Medición/Información).

Disponibilidad de Recursos (Información/Sistemas).

Obtención de Datos Internos y Externos.

6.13.3. Modernos Factores de Riesgo Operativo

El riesgo del procesamiento manual se ha potenciado y globalizado por el uso generalizado de tecnología.

El crecimiento del e-commerce y sus riesgos potenciales (Canales de comercialización).

Las funciones, separaciones y consolidaciones a gran escala.

El surgimiento de nuevas Entidades Financieras que actúan como proveedores de servicios a gran escala.

Las nuevas formas de mitigar el riesgo (colateral, derivado).

El uso creciente de las tercerizaciones y outsourcing (www.asfi.gob.bo)

6.13.4. Evaluación del control interno en el disponible

Para realizar la evaluación del Control Interno en el Disponible el Auditor puede llevar a cabo algunos cuestionamientos sobre los principios de contabilidad que deben ser aplicados a las operaciones de la Entidad en cuanto a los recursos en efectivo, de acuerdo a los siguientes rubros:

a. Totalidad

1. ¿Se registran todos los cobros o desembolsos que ocurren dentro del período?
2. ¿En los Estados Financieros se muestra el saldo de todas las transacciones realizadas que involucren cobros y desembolsos?

b. Existencia

1. ¿Todos los ingresos y egresos representan hechos económicos que han ocurrido durante el período y son atribuidos a la Entidad?
2. ¿Los saldos del grupo disponible reflejados en los Estados Financieros son reales?

c. Exactitud

1. ¿Los cobros y desembolsos son registrados de acuerdo con lo establecido en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?
2. ¿Los ingresos y gastos registrados en la contabilidad se hacen por las cantidades correctas?

d. Valuación

1. ¿Todas las cuentas del grupo de disponible están debidamente valuadas por las cantidades correctas de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?

e. Presentación

1. ¿Todas las cuentas del grupo disponible están debidamente clasificadas de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?
2. ¿Todas las cuentas del grupo disponible están debidamente descritas de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?
3. ¿Todas las cuentas del disponible están debidamente mostradas en los Estados Financieros de acuerdo con las normas y disposiciones que le son aplicables?

La clasificación de riesgo inherente después de hacer el análisis puede clasificarse como: alto, medio o bajo, según el análisis el Auditor tomará las medidas de control necesarias para ajustar los rubros del disponible a los objetivos propuestos en el Programa de Auditoría. (www.monografias.com)

6.14. Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas. En el se definen las actividades necesarias que deben desarrollar los órganos de línea, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación; finalmente, proporciona información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la organización. Es por ello, que se considera también como un instrumento

imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realiza el usuario, con relación a los servicios que se le proporcionan (www.monografias.com)

6.14.1. Definición de Manual

Los Manuales son documentos detallados y de utilización práctica que guían los procedimientos a ser aplicados y contienen en forma adecuada y sistemática información acerca de la Entidad (www.monografias.com)

6.14.2. Elaboración de un Manual

Una de las principales funciones que tiene el Área Operativa dentro de un Banco o Institución Financiera, es la captación (Cajas de Ahorro, DPF's, Cuenta Corriente) y colocación de recursos económicos (Créditos).

6.14.3. Objetivo de un Manual

Un Manual de Procedimientos tiene por objetivo uniformar y controlar el cumplimiento de las funciones, simplificar las responsabilidades, facilitar las labores de Auditoría y Evaluar el Control Interno, de esta manera los funcionarios de la Organización tendrán conocimiento y podrán evaluar si el trabajo se está realizando adecuadamente, así se podrá reducir los costos al aumentar la eficiencia. En este sentido, se pretende que la estructuración adecuada del manual, refleje fielmente las actividades específicas que se llevan a cabo, así como los medios utilizados para la consecución de los fines, facilitando al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional. Este debe constituirse en un instrumento ágil que apoye el proceso de actualización y mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que permitan el desempeño adecuado y eficiente de las funciones asignadas, administración de estos recursos necesita manuales, métodos, etc. Existen diferentes tipos de Manuales, entre los más importantes están: Manuales de Organización y Políticas, Manuales de Organización y Funciones Manuales de Descripción de Cargos y Manuales de Procedimientos, estos serán analizados y

dictaminados para verificar la congruencia entre la estructura, funciones y actividades pertinentes para el desarrollo administrativo de la unidad.

6.14.4. Ventajas del uso de un Manual

Los manuales deberán elaborarse de acuerdo con los lineamientos y formatos determinados, estableciendo los mecanismos necesarios que propicien la mejora de los procesos de la Institución, a través de la eficiencia de los procedimientos de operación. Entre las ventajas que nos da el uso del Manual podemos citar:

- Mantiene la interrelación e identificación de los procedimientos con la estructura orgánica vigente, así como lo establecido en el Manual de Organización.
- Contiene las políticas, normas y actividades a realizar por la unidad administrativa para contribuir al cumplimiento de los objetivos, políticas y prioridades establecidas por el Banco de Crédito de Bolivia S.A.
- Los procedimientos dan una proyección general de forma sistemática y dinámica de las actividades y secuencia en que se desarrollan; lo anterior deberá reflejar de forma lógica las actividades que integran al proceso.
- Describe los canales de comunicación, los mecanismos y medios utilizados (oficios, memorándums, formatos e instructivos), para el trámite de los asuntos respectivos, así como los sistemas para obtener el resultado final correspondiente.

6.15. Basilea III

Los **Acuerdos de Basilea III (Basilea III)** se refieren a un conjunto de propuestas de reforma de la regulación bancaria, publicadas a partir del 16 de diciembre de 2010.

Basilea III es parte de una serie de iniciativas, promovidas por el Foro de Estabilidad Financiera (FSB, Financial Stability Board por sus siglas en inglés) y el G-20, para fortalecer el sistema financiero tras la crisis de las hipotecas subprime. Se trata de la primera revisión de Basilea II (CRD II) y se llevó a cabo a lo largo de 2009, entrando en ejecución a partir del 31 de diciembre de 2010.

Dentro del marco de la Unión Europea, los acuerdos de Basilea III se transponen jurídicamente en las normas de la Directiva 2013/36/UE (CRD IV) y el Reglamento UE nº 575/2013 (CRR) de requisitos de capital.(<https://es.wikipedia.org>)

6.15.1. Visión General

La reforma de Basilea III viene motivada al observarse que la crisis financiera de 2008 se explica en gran parte debido al crecimiento excesivo de los valores presentados en los balances de los bancos (y también fuera de ellos, como en el caso de los productos derivados), y la simultánea caída del nivel y la calidad de los fondos propios previstos para riesgos. En efecto, muchas instituciones no contaban con reservas suficientes para hacer frente a una crisis de liquidez.

En este contexto, el sistema bancario se mostró en un primer momento incapaz de absorber las pérdidas que afectaban a los productos estructurados de titulización y tuvo que asumir, por tanto, la reintermediación de algunas de las exposiciones de fuera de balance.

En el peor momento de la crisis, las incertidumbres pesaban sobre la calidad de los balances. La solvencia de los bancos estaba en cuestión y ello conllevaba problemas de riesgo sistémico (la interdependencia existente podía provocar que la insolvencia de uno provocara la del siguiente), lo cual generó una crisis de confianza y de efectivo generalizada. Teniendo en cuenta el papel del sistema financiero en las finanzas y en la economía real, el carácter internacional de las instituciones financieras y las pérdidas que asumen los Estados principalmente a través de los planes de rescate con fondos públicos, se consideró legítima la intervención coordinada de los reguladores internacionales.

A diferencia de Basilea I y Basilea II, ambos centrados principalmente en el nivel de reservas que los bancos deben mantener para pérdidas bancarias, Basilea III se centra principalmente en el riesgo de "bank run" (pánico bancario), exigiendo diferentes niveles de capital para las distintas modalidades de depósitos bancarios y otros préstamos. Basilea III no sustituye, en su mayor parte, a las directrices ya conocidas como Basilea I y Basilea II; más bien las complementa.

6.15.2.Principios básicos

6.15.2.1. Capital

El acuerdo de Basilea III propone a los bancos a aumentar sus reservas de capital para protegerse de posibles caídas. El capital mínimo de calidad (CET1, Common Equity Tier 1 por sus siglas en inglés), incluye las acciones ordinarias y los resultados acumulados. El ratio de capital CET1 pasa del 2% al 4,5%, computado sobre el total de los "activos ponderados por riesgo". Este ratio de capital mínimo debe ser mantenido en todo momento por el banco y es uno de los más importantes. El llamado Capital Tier 1 incluye, además de las acciones comunes y las utilidades retenidas, las participaciones preferentes, híbridos de capital y deuda sin pagar. El ratio de Capital Tier 1 mínimo pasa del 4% al 6% aplicable en 2015 sobre el total de los "activos ponderados por riesgo".⁴ Dicho 6% se subdivide en el 4,5% de CET1 arriba mencionado, y el 1,5% extra de AT1 (Additional Tier 1).

En suma, el ratio mínimo de Capital Total (que incluye el Capital Tier 1, más el denominado Capital Tier 2), asciende en total al 8% de los activos ponderados por riesgo.

Respecto de los "activos ponderados por riesgo", se definen como la suma de los activos del banco, ponderados según el riesgo que cada activo comporte de acuerdo con las directrices de Basilea III. Por ejemplo: un préstamo al consumo, sin ninguna garantía, tiene un peso del 100%; mientras que un bono del estado, generalmente tiene un peso del 0% (por ejemplo, el bono alemán o suizo).

Por otra parte, Basilea III introduce el concepto de los "colchones de capital", que los bancos tendrán que construir gradualmente entre 2016 y 2019, para que pudieran ser utilizados en futuros tiempos de crisis.

- **Colchón de conservación de capital:** Equivalente al 2,5% de los activos ponderados por riesgo y compuesto íntegramente por instrumentos de CET1. Dado que el requisito mínimo regulatorio es mantener el 4,5% de CET1, deberá añadirse el mencionado colchón para que el capital de alta calidad ascienda al 7% a finales de 2019. Los bancos podrán utilizar, en determinadas circunstancias, el capital de este colchón de conservación de capital, aunque si el banco está cerca del porcentaje

mínimo requerido, deberá reducir su margen de beneficios y dividendos. En definitiva, el objetivo es evitar que las instituciones sigan pagando altos dividendos y bonos incluso cuando sufren un deterioro del capital.

- **Colchón de capital anticíclico de alta calidad:** Entre el 0% y el 2,5% de los activos ponderados por riesgo. Puede ser requerido de acuerdo a las necesidades de cada país signatario del acuerdo. Este segundo colchón dependerá del nivel de capitalización de mercado y tiene por objeto proteger el sistema bancario en los períodos de expansión del crédito, cuando los bancos tendrán que guardar una parte de su capital a la formación de sus colchones.

Por lo tanto, teniendo en cuenta los dos colchones, el requisito de Capital Total mínimo (no confundir con el CET1) puede llegar al 13%.

6.15.2.2. Apalancamiento

Basilea III introduce a partir de 2015 un "ratio de apalancamiento" mínimo propuesto, como medida complementaria a los ratios de solvencia basados en riesgo.

El ratio de apalancamiento se calcula dividiendo el capital Tier 1 por una medida de la exposición total no ponderada por riesgo, como los activos consolidados totales medios del banco (no ponderados). Se espera que los bancos mantengan un ratio de apalancamiento no inferior al 3% bajo Basilea III

6.15.2.3. Liquidez

Uno de los planes más importantes de la reforma de Basilea III es la introducción de dos ratios de liquidez: el LCR (Liquidity Coverage Ratio) y el NSFR (Net Stable Funding Ratio).⁷

- El LCR (Coeficiente de Cobertura de Liquidez) es una relación de un mes, que tiene como objetivo requerir a los bancos mantener suficientes activos líquidos de alta calidad para cubrir las salidas netas de efectivo durante un período de 30 días. Su fundamento es el siguiente: los activos líquidos de los que dispone una institución financiera (por ejemplo, bonos gubernamentales y bonos corporativos) deben tener

un valor mayor o igual que las salidas potenciales de efectivo (por ejemplo, pagarés que expiran y retiros de cuentas de depósito) de dicha institución.

Los activos que entran en la parte de Activos Líquidos, son tales que la institución pueda fácilmente convertirlos en efectivo. Para efectos del Coeficiente de Cobertura de Liquidez, éstos se separaron en dos tipos los activos de nivel I y activos de nivel II. Los activos de nivel I, son activos muy líquidos que no incurrir en pérdidas, por precios inusuales a ser vendidos en el mercado. Por esta razón se ponderan al 100%. Los activos de nivel II son activos menos líquidos, que bajo un escenario de estrés pudiera ser que se vendieran a precios menores que los de mercado, por lo que tienen un ponderador menor que 100%.

Por otra parte en el denominador, en la parte de Salidas Netas de Efectivo, existen de hecho dos elementos que tienen importancia. El primero son las salidas que potencialmente tendrá la institución. Por ejemplo, de las cuentas de depósito esperamos que bajo un escenario de estrés se salga dinero, por lo que el total de las cuentas de depósito, se multiplican por un ponderador que mide cuánto podría salirse bajo un escenario de estrés (de hecho las cuentas de depósito se separan según que tan factible sea que salga dinero de las cuentas, por lo que hay más de un ponderador en juego). El segundo elemento son las entradas de efectivo, es decir, dinero que recibirá la institución durante el período de 30 días. Por ejemplo, aquí entran créditos que haya otorgado la institución y bonos que no sean líquidos de los cuales se va a recibir intereses o capital, entre otros.

Sujeto a que los Activos Ponderados de Nivel II no sean más del 40% del total de los activos líquidos.

De acuerdo con el Acuerdo de Basilea de 16 de diciembre de 2010, sus parámetros principales son:

- El efectivo y la deuda soberana se pondera al 100%.
- Otros títulos se ponderan al 85% (15% de descuento sobre el valor de mercado).
- Los créditos a clientes se esperan renovar en un 50%, los préstamos interbancarios no se renuevan.

- Los depósitos minoristas sufrirán una tasa de fugas que oscilará entre el 5% y 10%, dependiendo de la estabilidad estimada del depósito en cuestión.
- Los depósitos a grandes empresas sufrirán una tasa de fugas de entre el 25% y el 75%, dependiendo de la estabilidad del depósito estimado en cuestión.
- La refinanciación de mercado se renueva en un 0%.
- El **NSFR** (Coeficiente de Fondo Estable Neto) es una relación de un año que tiene como objetivo permitir a los bancos resistir un año a una crisis específica de la institución. Su filosofía es la siguiente: el importe de los requisitos de recursos estables (financiación necesaria estable) debe ser menor que la cantidad de recursos disponibles (financiación estable disponible).

6.16. Asoban

6.16.1. Capítulo I Aspectos generales

Artículo 1º.- **Constitución.**- El 17 de octubre de 1957, mediante Resolución Suprema N° 75168, se reconoce la personalidad jurídica de la "Asociación Bancaria", entidad que origina la constitución de la "Asociación de Bancos Privados de Bolivia" (ASOBAN) como asociación civil de derecho privado sin fines de lucro, integrada por Bancos privados nacionales, y extranjeros legalmente establecidos en el país.

Artículo 2º.- **Denominación.**- La Asociación, como persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro tiene la denominación de Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) siendo la máxima institución representativa del sector bancario nacional

Artículo 3º.- **Domicilio.**- El domicilio principal de ASOBAN es la ciudad de La Paz – Estado Plurinacional de Bolivia y desarrollará sus actividades a nivel nacional, para lo que podrá, por disposición de la Asamblea General, establecer oficinas regionales y representaciones en cualquier lugar del territorio nacional.

Artículo 4º.- **Duración.**- ASOBAN tendrá una duración indefinida, a partir de la otorgación de la Resolución Suprema correspondiente.

Artículo 5°.- **Principios rectores.**- ASOBAN se rige por siguientes principios: a) Independencia b) Probidad c) Transparencia d) Voluntariedad e) Confidencialidad f) Cooperación amplia

Artículo 6°.- **Funciones.**- Son funciones de ASOBAN: a. Proponer, diseñar y programar políticas orientadas a preservar y precautelar los intereses y prioridades del sector bancario. b. Fortalecer, promover y precautelar las actividades de intermediación financiera y servicios financieros complementarios en todo el territorio nacional. c. Representar al sector bancario privado asociado ante las autoridades y órganos públicos del Estado, Banco Central de Bolivia, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y la Comunidad Financiera Internacional. 2 d. Proponer, diseñar y gestionar la ejecución de programas orientados a fortalecer el sistema financiero nacional. e. Promover, participar y mantener el diálogo y el debate con otras asociaciones civiles, a fin de obtener el logro de objetivos de interés común. f. Promover vínculos institucionales con Organismos y Agencias especializadas Internacionales. g. Promover y mantener la cooperación y la complementación interinstitucional con asociaciones similares extranjeras. h. Fomentar el perfeccionamiento de las técnicas de dirección y administración, en todos los niveles de la actividad bancaria. i. Recopilar y difundir, entre sus asociados y la opinión pública, información relativa a la economía en general y a la actividad de la banca. j. Estudiar y analizar todo tipo de asuntos y temas que afecten a la banca privada. k. Elaborar recomendaciones y emitir opiniones en materia económico-financiera, especialmente las referidas a los asuntos pertinentes a la actividad de la banca privada. l. Establecer, operar y mantener actividades de interés común o específico que requieran los asociados. m. Organizar y proporcionar a sus asociados servicios e información sobre aspectos económicos, legales, sociales u otros de su interés. n. Adoptar una política tendiente a establecer un mutuo apoyo y colaboración entre sus asociados para una adecuada defensa de sus intereses. o. Establecer reglas, usos y costumbres propios de la actividad bancaria según acuerdo de sus asociados, los mismos podrán aplicarse cuando la Ley no disponga otra cosa o no exista convención en contrario. p. Invertir en actividades o servicios que sean de interés de sus asociados o que coadyuven o posibiliten cumplir con el giro de sus actividades. q. Prestar todo tipo de servicios relacionados a la actividad bancaria, que estén

permitidos por ley, a favor de terceros; como también podrá ejercer representaciones de sociedades o empresas extranjeras.

Artículo 7°.- **Conflicto de intereses.**- ASOBAN desarrolla sus actividades de acuerdo a sus principios rectores, sin injerencia en las políticas o en los intereses particulares de cada asociado, tales como negocios, organización, régimen interno, salarios, procesos legales y otros.

6.16.2. Capítulo II Asociados

Artículo 8°.- **Participación.**- ASOBAN estará conformada por los Bancos Privados del Sistema Financiero Nacional y Bancos con participación mayoritaria del Estado constituidos como sociedades anónimas, que se incorporen como asociados en cualquiera de las siguientes categorías: 3 Categoría "A" Categoría "B" Categoría "C".

Artículo 9°.- **Clasificación.**- La Asamblea General Ordinaria considerando las cuotas de ingreso y los aportes anuales diferenciados, definirá una fórmula de clasificación de los asociados, la misma que permitirá clasificar a los asociados de manera automática a alguna de las categorías.

Artículo 10°.- **Derechos y obligaciones de los asociados.**- a) Concurrir a las Asambleas Generales. b) Proponer candidatos a la Asamblea General para que sean elegidos como Directores titulares y alternos. c) Recibir los servicios de asesoramiento, información y orientación que presta ASOBAN. d) Utilizar las oficinas de ASOBAN en caso de necesidad. e) Solicitar asesoramiento, informes y datos, así como cuanta cooperación sea requerida, siempre y cuando ésta se halle comprendida dentro de las estipulaciones fijadas en el presente Estatuto. f) Solicitar el cumplimiento de las resoluciones dictadas, que con carácter general hayan sido impartidas por ASOBAN. g) Utilizar los servicios técnicos de ASOBAN. h) Todo asociado tiene derecho a participar en el Directorio y en las Oficinas Regionales con un director titular o alterno. Asimismo, tiene derecho a participar en las reuniones convocadas por las Representaciones. i) Dar cumplimiento al presente Estatuto. j) Proporcionar obligatoriamente a ASOBAN los datos e información que ésta juzgue necesarios para el cumplimiento de sus finalidades, que no vulnere el derecho de reserva y confidencialidad de la información. k) Cumplir con las resoluciones de la Asamblea y del

Directorio conforme al presente Estatuto. l) Participar activamente en las diferentes comisiones, con representantes formalmente designados y con facultad de decisión. m) Prestar colaboración efectiva a ASOBAN, a efecto de que ésta cumpla con las tareas encomendadas por la Asamblea General o Directorio. n) Cumplir con el pago de los aportes ordinarios y extraordinarios. o) Elevar en consulta al Directorio o Asamblea General toda situación conflictiva que pudiese generarse en el sistema financiero nacional. p) Mantener una competencia leal con los demás afiliados.

Artículo 11°.- **Régimen de admisión y exclusión de miembros.**- Únicamente podrán ser admitidos como asociados los Bancos Privados y Bancos con participación mayoritaria del Estado, constituidos como sociedades anónimas. Perdida la condición de admisión, el asociado quedará automáticamente excluido, sin derecho a la devolución de aportes ordinarios, extraordinarios y/o cuotas.

Artículo 12°.- **Reingreso de un asociado.**- El asociado que voluntariamente hubiese dejado de ser miembro de ASOBAN y desee reingresar a la misma, estará sujeto al régimen de cuota de ingreso previsto para nuevos asociados. A partir de la fecha de reingreso, simplemente deberá acogerse a los parámetros establecidos por la fórmula de clasificación.

6.16.3. Capítulo III Asambleas, directorio y secretaría ejecutiva

Artículo 13°.- **Máxima autoridad.**- El máximo órgano de decisión y expresión de la voluntad de los asociados, con facultades plenas, es la Asamblea General; constituida por los asociados conforme a las previsiones de estos estatutos.

Artículo 14°.- **Presidencia.**- Las Asambleas Generales serán presididas por el Presidente del Directorio, en ausencia de éste, por el Primer Vicepresidente o en su defecto por el Segundo Vicepresidente. A falta de cualquiera de las anteriores autoridades, las Asambleas Generales designaran un Presidente entre los asociados presentes.

Artículo 15°.- **Directores.**- Los Directores titulares y alternos de ASOBAN deberán ser miembros del Directorio o de la alta gerencia de cada uno de los asociados.

Artículo 16°.- **Asamblea, directorio y secretaría ejecutiva.**- ASOBAN estará conformada por las Asambleas Generales, el Directorio y la Secretaría Ejecutiva.

Artículo 17°.- **Impedimento por la función pública.**- Ningún servidor público o representante de los órganos del Estado podrá ser acreditado como representante ante las Asambleas Generales, designado como Director o ser Secretario Ejecutivo; se salva de este impedimento el ejercicio de las funciones académicas o docentes.

Artículo 18°.- **Voto en las asambleas generales y directorio.**- En las Asambleas Generales cada uno de los Asociados categoría "A" tendrá derecho a dos (2) votos. Los asociados categoría "B" tendrá derecho a un (1) voto. Los asociados categoría "C" únicamente tendrán derecho a voz y no a voto. En el Directorio de ASOBAN cada uno de los Directores que represente a un asociado categoría "A" tendrá dos votos, cada Director que represente a un asociado categoría "B" tendrá un solo voto y cada 5 Director que represente un asociado categoría "C" tendrá derecho a voz pero no a voto.

Artículo 19°.- **Libros de actas.**- De toda Asamblea General y Directorio se levantará un acta de las deliberaciones y resoluciones, que formarán parte de los respectivos Libros de Actas. Las actas de las Asambleas Generales deberán llevar la firma del Presidente, Secretario Ejecutivo y dos asociados designados a tal efecto por la Asamblea. Las actas de Directorio deberán llevar las firmas del Presidente del Directorio y del Secretario Ejecutivo.

6.16.4. Capítulo Iv Asambleas Generales Sección I consideraciones generales

Artículo 20°.- **Clases de asambleas generales.**- Las Asambleas Generales serán ordinarias y extraordinarias.

Artículo 21°.- **Convocatoria.**- Las Asambleas Generales podrán ser convocadas por el Directorio, por el Presidente o a solicitud conjunta de tres asociados.

Artículo 22°.- **Instalación de la asamblea general.**- La Asamblea, como órgano máximo de deliberación y toma de decisiones, se instalará de acuerdo al quórum establecido en el presente Estatuto y con los representantes acreditados de los asociados.

Artículo 23°.- **Representantes a las asambleas generales.**- El representante de cada asociado será formalmente acreditado, mediante Carta Poder. La acreditación estará vigente hasta que sea revocada o el asociado efectúe una nueva acreditación.

Artículo 24°.- **Convocatoria y formalidades de la asamblea general.**- La Asamblea General se instalará en los lugares, fechas y horas que así expresamente se señalen en las respectivas convocatorias, las que serán puestas en conocimiento de cada uno de los asociados en los domicilios registrados a tal efecto, ésta comunicación podrá ser realizada también por correo electrónico en las direcciones fijadas a este efecto, en todo caso dichas comunicaciones, en caso de Asambleas Ordinarias deberán ser efectuadas con una anticipación no menor a 10 días calendario y para el caso de las Asambleas Extraordinarias, dicha comunicación será efectuada con una anticipación no menor a 48 horas. 6 Cualquier Asamblea podrá realizarse válidamente sin necesidad de cumplir con el requisito previo de convocatoria, y resolver cualquier asunto de su competencia, siempre que concurren los representantes acreditados que representen a la totalidad de los asociados, siendo válidas para todo efecto las resoluciones adoptadas en la misma.

Artículo 25°.- **Contenido de la convocatoria.**- Cualquiera que fuere la clase de Asamblea General, la convocatoria deberá contener mínimamente los siguientes datos: a) Clase de Asamblea. b) Lugar, día y hora. c) Orden del día.

Artículo 26°.- **Nulidad.**- Ninguna Asamblea General podrá tratar asuntos distintos a los consignados en la convocatoria, bajo sanción de nulidad, salvo en caso previsto en el segundo párrafo del artículo 24, referido a Asambleas Generales sin convocatoria.

Artículo 27°.- **Adopción de decisiones.**- La Asamblea General adoptará sus decisiones y resoluciones con el cincuenta por ciento (50%) más uno (1) de los votos emitidos por los asociados asistentes, salvo disposición en contrario expresamente establecida en estos Estatutos.

Artículo 28°.- **Disidencia.**- Los asociados que se hallen en disconformidad con la decisión o resolución tomada en Asamblea General, deberán acatar ésta en igual forma, empero podrán hacer constar en el Libro de Actas su disidencia fundamentada.

6.16.5. Capítulo IX régimen de sanciones

Artículo 50°.- **Sanciones.**- Las sanciones por infracción e incumplimiento al presente Estatuto y por actividades que vayan en contra de las normas y leyes del Estado

Plurinacional de Bolivia y que afecten a ASOBAN serán: a) Apercibimiento escrito b) Suspensión temporal; c) Expulsión.

Artículo 51°.- **Procedimiento.**- Cualquier asociado podrá presentar denuncia al Directorio contra otro asociado por infracción e incumplimiento a este Estatuto o las Leyes del país con afectación de los intereses de ASOBAN. El Directorio pondrá en conocimiento del asociado denunciado la denuncia efectuada en su contra y le otorgará un plazo de quince (15) días calendario para que presente sus descargos y defensas. Vencido el plazo de quince (15) días calendario, con o sin descargos y defensas presentadas por el asociado denunciado, el Directorio emitirá un informe dirigido a la Asamblea General Extraordinaria, que será convocada para analizar los antecedentes y el informe del Directorio y decidir si impone alguna sanción al asociado denunciado. La decisión y/o resolución que adopte la Asamblea General Extraordinaria será inimpugnable y de obligatorio cumplimiento y no impedirá el conocimiento de los hechos denunciados por otras autoridades llamadas por ley.

6.16.6. Capítulo X oficinas regionales y de las representaciones

Artículo 52°.- **Oficinas regionales y representaciones.**- ASOBAN, de acuerdo al presente Estatuto, podrá establecer Oficinas Regionales y Representaciones en todo el territorio nacional. 13

Artículo 53°.- **Oficinas regionales.**- Las Oficinas Regionales tendrán un Directorio Regional, elegido por la Asamblea General Ordinaria, y estará conformado por los principales ejecutivos de cada uno los asociados. Este Directorio Regional elegirá su propia Directiva compuesta por un Presidente, un Primer Vicepresidente, un Segundo Vicepresidente y un Tesorero. La Directiva ejercerá sus funciones por un año, pudiendo ser reelegida por otro año consecutivo adicional. Las Oficinas Regionales contarán con un Gerente Regional, remunerado, que ejercerá sus funciones a tiempo completo, para relaciones y coordinación de temas operativo - administrativos con autoridades locales. El Gerente Regional será el vocero de ASOBAN en la región que radique y su vocería se restringirá a temas propios del Departamento o región y será designado por el Directorio Regional en coordinación con el Secretario Ejecutivo. El Directorio Regional someterá el presupuesto anual a consideración del Directorio de ASOBAN para su aprobación.

Artículo 54°.- **Representaciones.**- ASOBAN podrá establecer representaciones en las demás ciudades y localidades donde no se crearon Oficinas Regionales eligiendo a un representante, quien desempeñará las funciones encomendadas por el Directorio de manera gratuita y no remunerada y será necesariamente un funcionario de alguno de los asociados y será designado por el Directorio de ASOBAN. Las funciones del representante son las de coordinar y propiciar reuniones con los principales ejecutivos regionales de los asociados para fines específicos relacionados a temas propios del Departamento, ciudad o región, relaciones y tratamiento de temas operativos y administrativos con autoridades locales. Las consultas que atañen a políticas nacionales de la institución y al desempeño del sector, deberán ser derivados a la Secretaría Ejecutiva. El representante no podrá ser reelegido por más de dos periodos sucesivos.(www.asoban.bo)

7. CONCLUSIONES

7.1. Conclusiones

A lo largo de esta investigación se presentan una serie de incógnitas sobre las cuales se estableció diseñar un Sistema de Control Interno, para facilitar los procesos operativos del área de cajas del Banco de Crédito de Bolivia S.A., esté de una u otra forma contribuirá al funcionamiento de la institución, basándonos en los análisis de los resultados de la información procesada se determina que con el apoyo de los entrevistados, sobre la implementación del sistema, lo cual favorecerá la eficiencia del área de caja.

El área de caja es un área operativa altamente funcional, con un tráfico de información diaria con un volumen alto, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presentan en ella. Esta propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el control interno del área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que origina problemas para el momento de auditorías, o lo más común la búsqueda apresurada de información solicitada por los usuarios o por algunas dependencias, por ende la factibilidad desde todos los sectores para la implementación del mismo.

Finalmente el sistema permitirá un mejor funcionamiento del área de caja, al aplicar el control interno de forma supervisada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha área, se mejorará el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización, y el control, aplicando estos factores básicos, podremos contribuir a colocar al Banco de Crédito de Bolivia S.A. en un nivel de excelencia a elevar su eficiencia.

7.2. Recomendaciones

Se recomienda la necesidad de la construcción de un sistema supervisado para el control interno del área de caja del Banco de Crédito de Bolivia S.A., con la finalidad de organizar y optimizar las funciones de dicha área.

El sistema debe estar orientado hacia la aplicación de la optimización del tiempo, y la organización por supervisión, como parte de las estrategias del control interno, para así cumplir con las metas y los objetivos.

Incluir en el manual de normas y procedimientos el uso y descripción del sistema supervisado para el control interno del área de caja del Banco de Crédito de Bolivia S.A.

BIBLIOGRAFIA

Juan Ramon Santillana Gonzalez, Sistema de Control Interno, 2015

Cooper & Librand, Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España, 1992

Sotomayor y Gonzales, Sistema de Control Interno, 1997

Hernandez Sampieri, Metodologías de Investigación, 1998

www.asfi.gob.bo

www.bcp.com.bo

www.gestiopolis.com

www.monografias.com

www.asoban.bo

<https://es.wikipedia.org>

ANEXO

Preguntas del cuestionario a las encuestas realizadas

Ítem 1 ¿ Considera usted que el registro de la información que se lleva en el área de caja, necesita ser más confidencial?

ALTERNATIVAS

SI NO

Ítem 2 ¿ Cómo considera usted el funcionamiento actual del área de caja del Banco de Crédito de Bolivia S.A?

ALTERNATIVAS

BUENO REGULAR MALO

Ítem 3 ¿ La Supervisión al sistema de control interno aplicado al área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

ALTERNATIVAS

SI NO

Ítem 4 ¿ Con que frecuencia se debería realizar el control interno en el área de caja?

ALTERNATIVAS

DIARIO SEMANAL MENSUAL SEMESTRAL