UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROGRAMA EXTRAORDINARIO DE TITULACION DE INGENIERIA INDUSTRIAL "PET-IND"

Memoria Académica Laboral Para Obtener El Título En Licenciatura

PLANTEAMIENTO DE PROCESO DE OTORGACIÓN DE CREDITO Y CONTROL DE MI CREDITO FASSIL - BANCO FASSIL S.A.

Por: David Santos Flores García
Tutor: Ing. Juan Pablo Fernández Rocha

LA PAZ – BOLIVIA
Diciembre, 2017

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Memoria Laboral:

PLANTEAMIENTO DE PROCESO DE OTORGACIÓN DE CREDITO Y CONTROL DE MI CREDITO FASSIL - BANCO FASSIL S.A.

Para optar al grado académico de Licenciatura en Ingeniería Industrial.

Presentada por David Santos Flores Garcia

En la ciudad de La Paz, el …… de …… de 2017.

Nota numeral: ……...

Nota literal: ……...

Tribunal de Grados

Presidente:

Ing. M.Sc. Oswaldo F. Terán Modregón …….
Director de la carrera de Ingeniería Industrial

Miembros del Tribunal de Grados:

Ing. Juan Pablo Fernández Rocha …….
Tutor

Ing. Moisés Arteaga Miranda …….
Tribunal

Ing. Abad Aguilar Mamani …….
Tribunal

Ing. Mario Zenteno Benitez …….
Coordinador del programa PET-IND

A Dios por regalarme la vida y guiarme en su camino en todo momento y por todas las bendiciones que me provee en mi vida y mi familia

A mis papás "Marcelino y Felicidad", por sentar en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, por todo el esfuerzo que hicieron para ayudarme a culminar mis estudios y su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida. A mis hermanos, por su ayuda constante y por ser una fuente de motivación.

A mi hogar Esposa e hijos, quien son la motivación Principal para vivir la vida y tener logros día a día Y ser un referente con ejemplo para mis hijos Leonel, Daniel y mi Esposa Dayana Cruz

A todo el plantel docente de la carrera Ingeniería Industrial UMSA, por ser los referentes nacionales como transmitidores de conocimientos y formadores de profesionales de calidad. Y en especial al Ing. Juan Pablo Fernández Rocha por su guía en la presente memoria laboral.

Muchas Gracias…….!!!

INDICE: MEMORIA ACADÉMICA LABORAL

ÁREA I: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL 6

1.1 ANTECEDENTE DE BANCO FASSIL S.A. 6

1.1.1 ACCIONISTAS DE BANCO FASSIL S.A. 11

1.1.2 ORGANIGRAMA Y ESTRUCTURA DE NEGOCIOS BANCO FASSIL S.A. 11

1.1.3 MISIÓN 12

1.1.4 VISIÓN 12

1.1.5 VALORES INSTITUCIONALES 12

1.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS 13

1.3 CARGOS DESEMPEÑADOS 14

1.3.1 OFICIAL DE CREDITOS BANCO FIE S.A. 14

1.3.2 GESTOR DE BANCA PYME BANCO FASSIL S.A. 15

1.3.3 SUPERVISOR DE MICROCREDITOS BANCO FASSIL S.A 15

ÁREA II: DESCRIPCION DEL CASO DE ESTUDIO 17

2 MI CREDITO FASSIL. 17

2.1 DESCRIPCIÓN PRODUCTO MI CRÉDITO FASSIL 17

2.2 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA 17

2.3 DESCRIPCION DEL PROBLEMA 18

2.4 ANALISIS DE LAS CAUSAS DEL PROBLEMA 19

2.5 PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA 20

2.6 TOMA DE DECISIONES 20

2.7 OBJETIVO GENERAL 21

2.8 OBJETIVO ESPECIFICO 21

2.9 INTRODUCCION 21

2.9.1 SITUACCION ACTUAL DEL PRODUCTO MI CREDITO FASSIL 21

2.10 CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO 25

2.10.1 MI CREDITO FASSIL 25

2.10.2 TARJETAS DE CREDITO 27

2.11 CRITERIOS DE EVALUACIÓN 29

2.11.1 CARÁCTER 29

2.11.2 CAPACIDAD DE PAGO 29
2.11.3 CAPITAL 30
2.11.4 COLATERALES O GARANTIAS 30
2.11.5 CONDICIONES 31
2.11.6 DESTINO DEL CREDITO 31
2.12 PROCESO DE OTORGACION DE MI CREDITO FASSIL 31
2.12.1 SOLICITUD DE CREDITO 32
2.12.2 ANALISIS Y EVALUACION DE OPERACIÓN 40
2.12.3 APROBACION DE LA OPERACIÓN 46
2.12.4 DESEMBOLSOS DE LA OPERACIÓN 51
2.12.5 SEGUIMIENTO DE USO DE FONDOS 62
2.13 IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO. 72
2.13.1 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN 72
2.13.2 INVERSIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN 73
2.13.3 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN 74
2.14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. 75
AREA III: ANALISIS DE LA ACTIVIDAD LABORAL 77
3 ANALISIS DE LA ACTIVIDAD LABORAL 77
3.1 ACTIVIDAD LABORAL Y SU RELACION CON LA FORMACION ACADEMICA 77
3.2 ACTIVIDAD LABORAL Y SU RELACION CON LA FORMACION ACADEMICA. 77
3.3 PERFIL Y ENFOQUE DEL NUEVO PROFESIONAL 77
4 BIBLIOGRAFIA 78
5 ANEXOS 79
5.1 REGISTROS – FORMULARIOS EN EL PROCESO DE SOLICITUD DE CREDITO: 79
5.2 REGISTROS – FORMULARIOS EN EL PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE OPERACIÓN: 80
5.3 REGISTROS – FORMULARIOS EN EL PROCESO DE APROBACION DE LA OPERACIÓN 81
5.4 REGISTROS – FORMULARIOS EN EL PROCESO DE DESEMBOLSO DE LA OPERCION: 82

5.5 REGISTROS – FORMULARIOS EN EL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE USO DE FONDOS..... 83

INDICE: GRAFICOS

GRAFICO 1 RED DE PUNTOS DE ATENCION DE BANCO FASSIL S.A...... 7
GRAFICO 2 RANKING DE BANCOS A NIVEL NACIONAL 9
GRAFICO 3: COMPOSICIÓN DE CARTERA DE CREDITOS BANCO FASSIL S.A 10
GRAFICO 4: COMPOSICIÓN DE CARTERA DE CREDITOS SISTEMA BANCARIO A NIVEL NACIONAL 11
GRAFICO 5: ORGANIGRAMA DE BANCO FASSIL S.A...... 12
GRAFICO 6: PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCO FASSIL S.A. 13
GRAFICO 7: BANCO FASSIL S.A.: Diagrama Causa – Efecto de Problemas 19
GRAFICO 8: COMPOSICION DE CARTERA BANCO FASSIL S.A. 22
GRAFICO 9: TASA DE INTERES PROMEDIO PONDERADA 24
GRAFICO 10: PROCESO DE OTORGACIÓN DE CREDITO..... 32

INDICE: CUADROS

CUADRO 1: CANTIDAD DE PUNTOS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL..... 8
CUADRO 2: RANKING DE BANCOS EN CARTERA MM $US A NIVEL NACIONAL 8
CUADRO 3: COMPOSICIÓN DE CARTERA DE CREDITOS..... 9
CUADRO 4: COMPOSICION DE CARTERA BANCO FASSIL S.A. MM. $US 22
CUADRO 5: COMPOSICION DE CARTERA DE MI CREDITO FASSIL Y TOTAL CARTERA A NIVEL NACIONAL Y SUS RESPECTIVAS TASA DE INTERES PORMEDIO PONDERADO..... 23
CUADRO 6: APORTE DE RENTABILIDAD BRUTA CON MI CREDITO FASSIL S.A. .. 24
CUADRO 7: ACTIVIDADES SEGÚN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN..... 72
CUADRO 8: INVERSIONES ASOCIADAS AL PROYECTO..... 73
CUADRO 9: BENEFICIOS OBTENIDOS CON EL PROYECTO..... 74

PLANTEAMIENTO DE PROCESO DE OTORGACIÓN DE CREDITO Y CONTROL DE *MI CREDITO FASSIL* - BANCO FASSIL S.A.

ÁREA I: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL

1.1 ANTECEDENTE DE BANCO FASSIL S.A.

Sus Inicios:

Antes de la transformación a Banco Fassil S.A. operó como Fondo Financiero Privado a partir del 12 de agosto de 1996, como instrumento de desarrollo y mecanismo de fomento a los sectores económicos en el proceso de intermediación financiera, en la prestación de servicios y en operaciones de captación y colocación de recursos a pequeños y microprestatarios.

A finales de la gestión 2006, Fassil recibió un importante aporte de capital de la sociedad de inversiones Santa Cruz Financial Group S.A. que vino acompañado no sólo del correspondiente crecimiento patrimonial, sino también de la aplicación de un modelo de gestión integral que se tradujo en un importante crecimiento en volúmenes de negocio, inversión en tecnología, expansión de red de Oficinas y Cajeros Automáticos, desarrollo de productos y servicios; y consecuentemente, la oferta de más y mejores beneficios para los clientes y usuarios, manteniendo su enfoque en microfinanzas.

Actualidad:

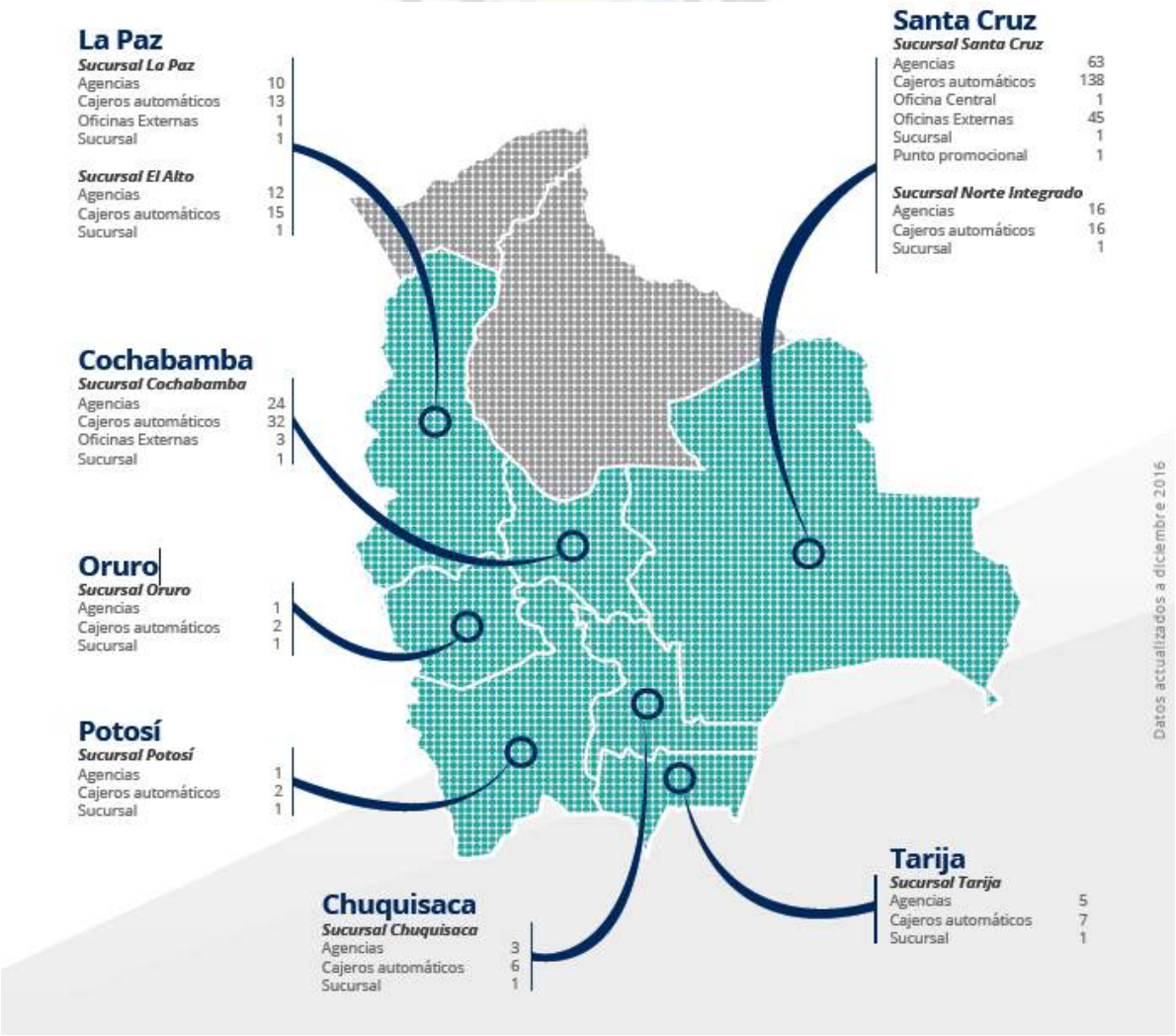
Inicia sus actividades como Banco Fassil S.A. el 21 de julio de 2014, En virtud a la Licencia de Funcionamiento ASFI/059/2014 emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. con el objeto de la prestación de productos, operaciones y servicios financieros integrales, incluyentes e integradores, dirigidos hacia el cliente en general y empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica; efectuando toda clase de operaciones, actos, negocios y contratos autorizados o normados por el ordenamiento jurídico vigente, de acuerdo a las autorizaciones y regulaciones legales en la materia, que favorezcan el desarrollo de la actividad económica nacional, la expansión de la actividad productiva y el desarrollo de la capacidad industrial del país; velando por la protección del consumidor financiero y la

universalidad de los productos y servicios financieros, y orientando el funcionamiento de la Sociedad en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.

Banco Fassil S.A. inició sus operaciones como Banco Múltiple con su nueva denominación. Al 30 de Junio de 2017, Santa Cruz Financial Group S.A. cuenta con un porcentaje accionario del 97,65% del banco.

Asimismo, al 31 de marzo 2017, Banco Fassil S.A. contaba con 147 sucursales o agencias de las cuales 43 son agencias provinciales. Caracterizándose como segundo Banco a Nivel Nacional con la mayor red de oficinas para atención al cliente.

GRAFICO 1 RED DE PUNTOS DE ATENCION DE BANCO FASSIL S.A.



FUENTE: Perfil institucional Banco Fassil 2016

CUADRO N° 1: CANTIDAD DE PUNTOS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL

CUADRO 1: CANTIDAD DE PUNTOS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL

Banco Fassil

Cantidad de Puntos de Atención
al 15 de octubre de 2017

Puntos de Atención	Total	Departamento Santa Cruz	*Santa Cruz*	*Norte Integrado*	Departamento La Paz	*La Paz*	*El Alto*	Cochabamba	Tarija	Chuquisaca	Potosí	Oruro
	401	249	216	33	57	30	27	61	15	11	4	4
Oficina Central	1	1	1									
Sucursales	9	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Agencias	144	85	69	16	24	12	12	24	6	3	1	1
Oficinas Externas	17	15	15					2				
Cajeros Automáticos	230	146	130	16	31	17	14	34	8	7	2	2

FUENTE: Perfil Octubre 2017 Banco Fassil

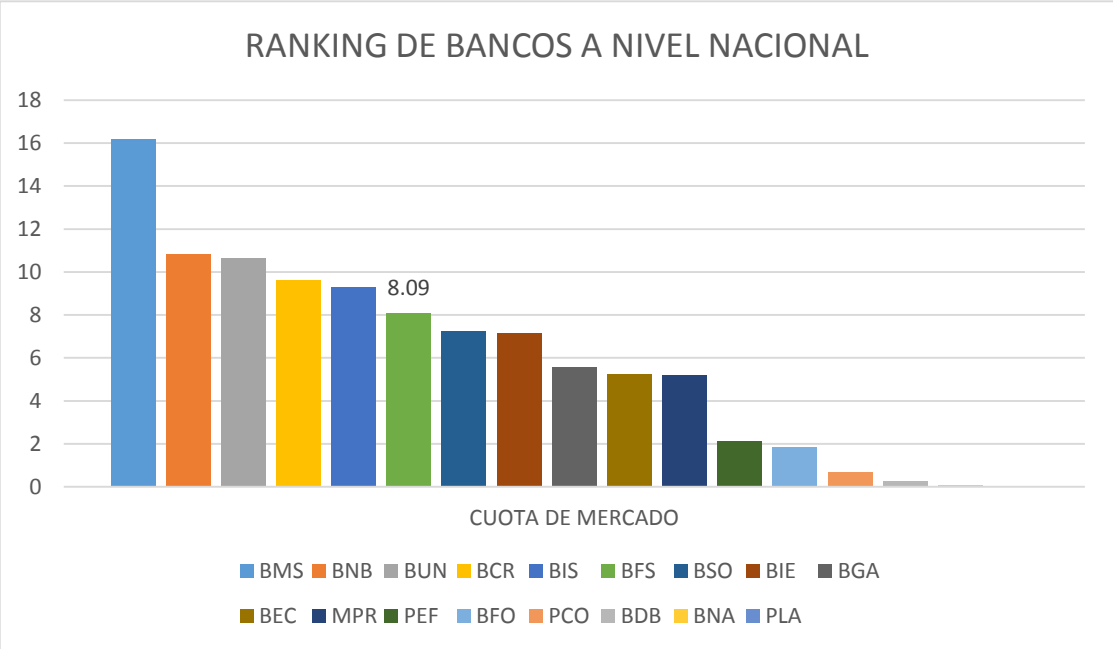
Según reporte de la ASFI, al cierre de Octubre 2017, reporta el ranking de Banco, el mismo se detalla en el siguiente cuadro.

CUADRO 2: RANKING DE BANCOS EN CARTERA MM $US A NIVEL NACIONAL

NUM.	BANCOS	31-oct-17	CUOTA DE MERCADO
1	BMS	3,204,875.00	16.16%
2	BNB	2,146,502.00	10.82%
3	BUN	2,109,734.00	10.64%
4	BCR	1,903,066.00	9.6%
5	BIS	1,838,764.00	9.27%
6	BFS	1,554,191.00	8.09%
7	BSO	1,434,239.00	7.23%
8	BIE	1,422,526.00	7.17%
9	BGA	1,098,154.00	5.54%
10	BEC	1,041,330.00	5.25%
11	MPR	1,033,540.00	5.21%
12	PEF	417,959.00	2.1%
13	BFO	366,896.00	1.85%
14	PCO	137,089.00	0.69%
15	BDB	54,018.00	0.27%
16	BNA	18,765.00	0.09%
17	PLA	0.00	0%

Fuente: Ranking y participación de bancos, ASFI reporte Oct2017

GRAFICO 2 RANKING DE BANCOS A NIVEL NACIONAL



Fuente: Ranking y participación de bancos, ASFI reporte Oct2017

Como se puede evidenciar que Banco Fassil S.A. con aproximadamente 4 como banco se encuentra en el sexto lugar en participación de cartera a nivel nacional.

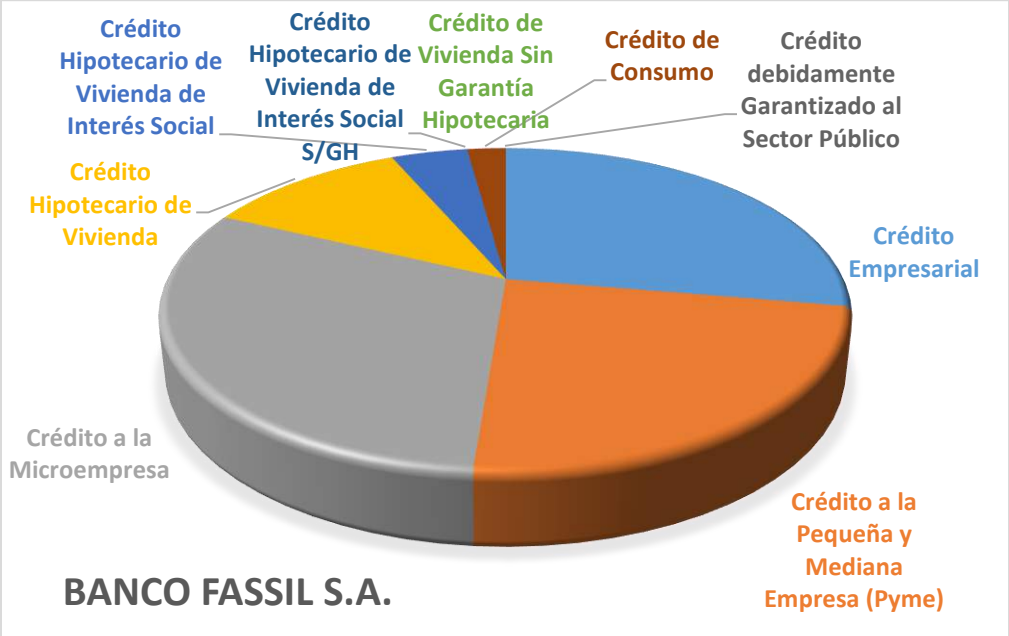
CUADRO 3: COMPOSICIÓN DE CARTERA DE CREDITOS

POR TIPO DE CREDITO	**BANCO FASSIL**	**SISTEMA BANCARIO**
Crédito Empresarial	27.69%	21.28%
Crédito a la Pequeña y Mediana Empresa (Pyme)	23.57%	15.59%
Crédito a la Microempresa	30.83%	30.38%
Crédito Hipotecario de Vivienda	11.43%	11.16%
Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social	4.31%	10.51%
Crédito de Vivienda Sin Garantía Hipotecaria	0.00%	1.94%
Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social S/GH	0.00%	0.07%
Crédito de Consumo	2.18%	9.05%

Crédito debidamente Garantizado al Sector Público	0.00%	0.02%

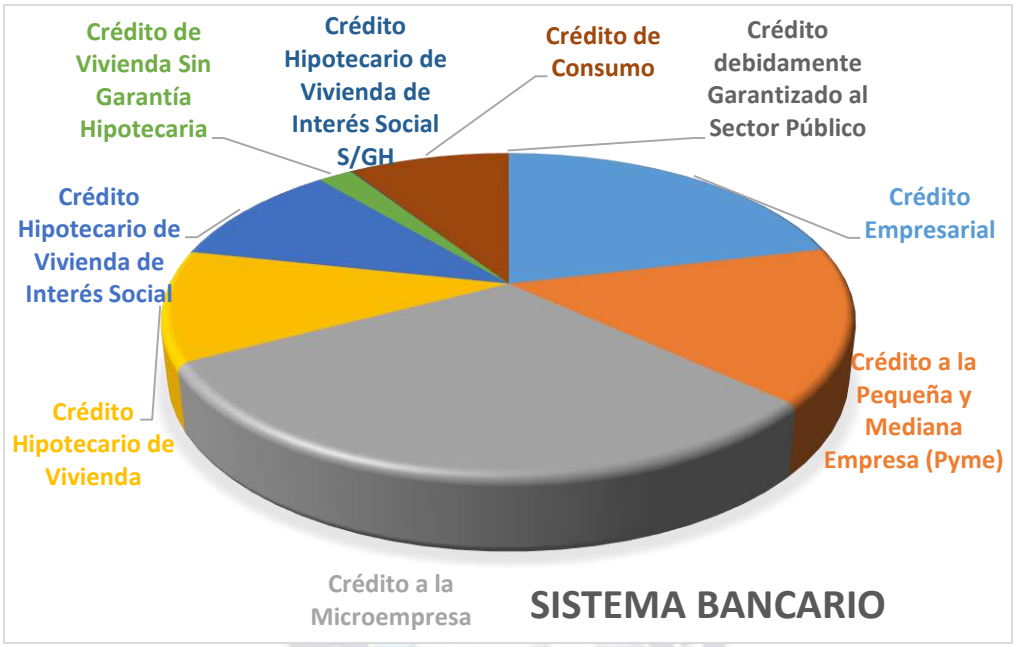
FUENTE: Perfil Octubre 2017 Banco Fassil

GRAFICO 3: COMPOSICIÓN DE CARTERA DE CREDITOS BANCO FASSIL S.A



FUENTE: Perfil Octubre 2017 Banco Fassil

GRAFICO 4: COMPOSICIÓN DE CARTERA DE CREDITOS SISTEMA BANCARIO A NIVEL NACIONAL



FUENTE: Perfil institucional Banco Fassil 2016

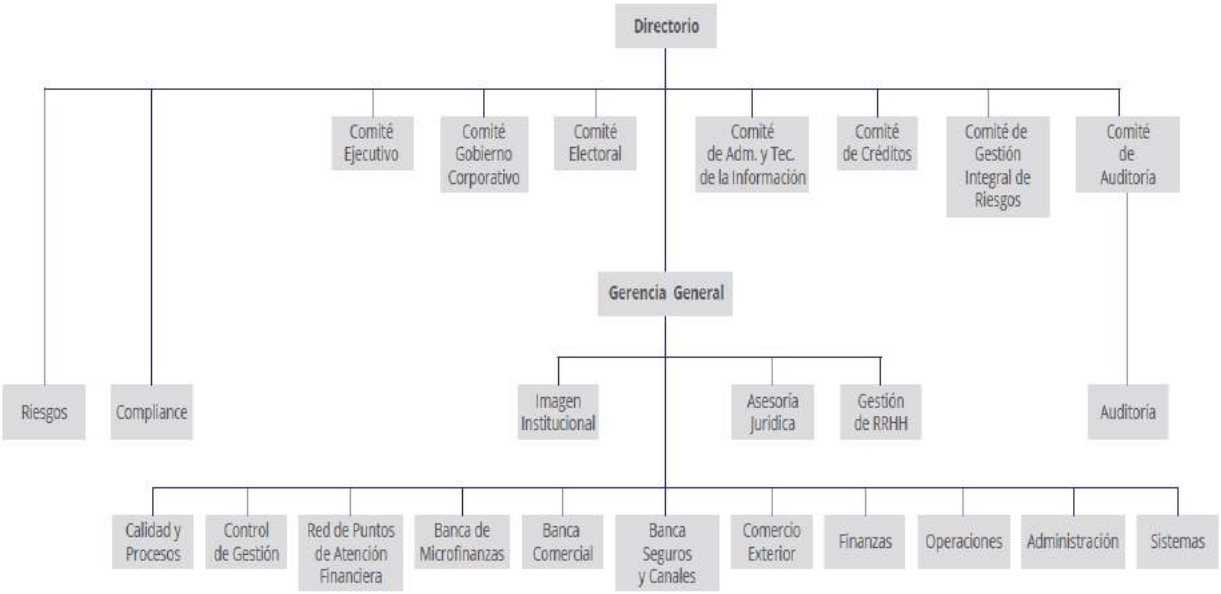
1.1.1 ACCIONISTAS DE BANCO FASSIL S.A.

Porcentaje de Participación

- Santa Cruz Financial Group S.A. 97.6576%
- Nacional Seguros Vida y Salud S.A. 1.8076%
- Nacional Seguros Patrimoniales y Fianzas S.A. 0.5341%
- Juan Ricardo Mertens Olmos 0.0005%
- Martin Wille Engelmann 0.0001%

1.1.2 ORGANIGRAMA Y ESTRUCTURA DE NEGOCIOS BANCO FASSIL S.A.

GRAFICO 5: ORGANIGRAMA DE BANCO FASSIL S.A.



FUENTE: Memoria institucional Banco Fassil 2016

1.1.3 MISIÓN

Proveemos soluciones financieras integrales e incluyentes que mejoran la calidad de vida de los Bolivianos, creando valor para nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

1.1.4 VISIÓN

Ser el banco referente en calidad de servicio, eficiencia, agilidad, diferenciación y compromiso

Nuestro propósito como banco es mantenernos entre los 7 bancos más grandes de Bolivia en activos a dic. 2020. Es una meta desafiante que merece el esfuerzo coordinados de todos.

1.1.5 VALORES INSTITUCIONALES

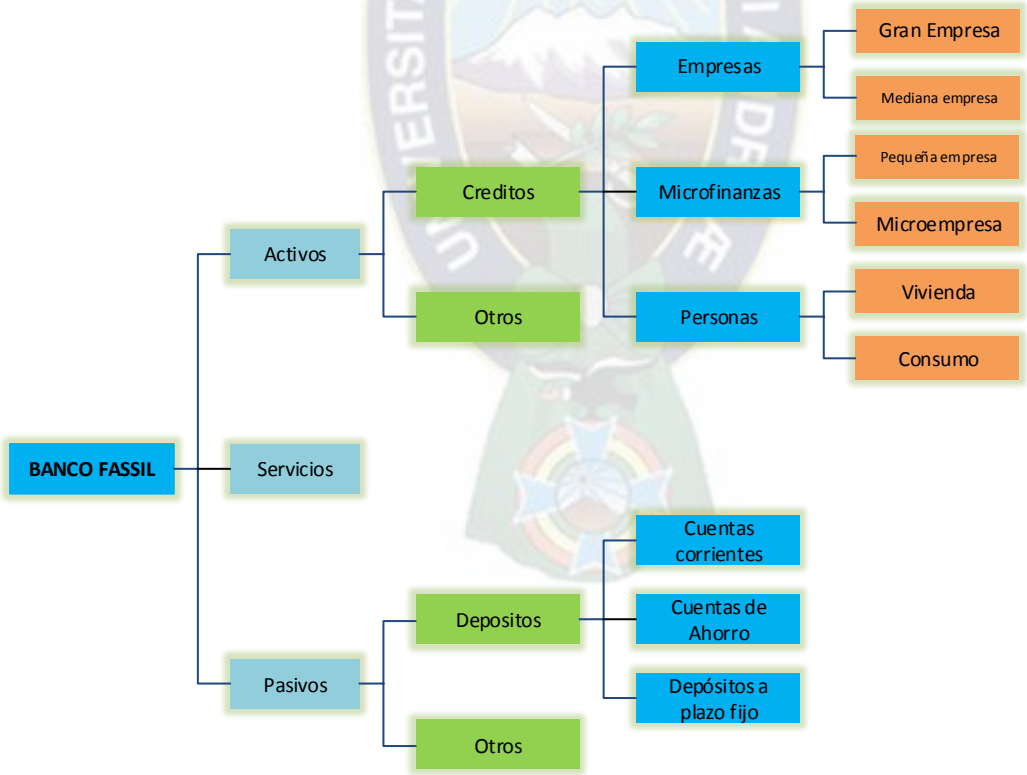
- ***Compromiso***: Pasión por lo que somos y hacemos, unidos por un mismo objetivo, responsables por nuestras acciones y resultados.

- ***Excelencia***: Calidad y resultados extraordinarios en todo lo que emprendemos.
- ***Dinamismo***: Energía para brindar soluciones, afrontar retos e innovar.
- ***Integridad***: Actitud ética, respetuoso y transparencia.
- ***Colaboración***: Vocación de servicio y trabajo en equipo con interés genuino en las personas.

1.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Todos los productos y servicios de Banco Fassil S.A. son destacados por ser integrales, incluyentes e integradores, a continuación denominaremos los principales entre ellos tenemos:

GRAFICO 6: PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCO FASSIL S.A.



Fuente: elaboración propia en base a servicios y productos de Banco Fassil S.A.

- Crédito Empresarial
- Crédito para Pequeñas Empresas
- Crédito para Medianas Empresa
- Crédito para Microempresas
- Crédito de Vivienda
- Crédito de Vivienda de Interés Social
- Crédito de Consumo
- Crédito Productivo
- Crédito Agrofassil
- Líneas de Crédito
- Cuentas de Ahorro
- Cuenta Corriente
- Depósitos a Plazo Fijo
- Tarjeta de Crédito
- Tarjeta Prepagada
- Tarjeta de Débito
- Banca por Internet Fassil*net*
- Pago de facturas por servicios
- Remesas y Giros Nacionales
- Envío y Recepción de Giros al Exterior
- Cartas de Crédito
- Compraventa de Divisas
- Boletas de Garantía
- Garantías a Primer Requerimiento
- Stand By Emitidas y Recibidas
- Pago de Planilla VíaFassil
- Transacciones Interbancarias
- Impuestos Nacionales y Municipales

1.3 CARGOS DESEMPEÑADOS

1.3.1 OFICIAL DE CREDITOS BANCO FIE S.A.

Realizando las funciones, 15 de septiembre 2011 al 07 de julio 2015. En La agencia villa Yunguyo. Ciudad de El Alto.

DEPENDENCIA	DEPENDIENTES
Jefe de Agencia	Ninguna

La función de este cargo fue en promocionar, solicitar, evaluar, desembolsar seguimientos de destino de fondos y recuperación. Administrando un nivel de cartera aproximado de 1.8 millones de dólares americanos. En el transcurso de los aproximadamente 4.5 años como funcionario de Banco Fie S.A.

1.3.2 GESTOR DE BANCA PYME BANCO FASSIL S.A.

Realizando las funciones, 09 de Septiembre 2015 al 07 de septiembre 2016. En la agencia Rio Seco. Ciudad de El Alto.

DEPENDENCIA	DEPENDIENTES
Jefe de Agencia	Ninguna

Las funciones del cargo gestor de banca Pyme, fue el desarrollo integral[1] de atención de servicios financieros, entre sus principal producto otorgar créditos mayores a Bs. 35000.00 o su equivalente en dólares americanos, el segmento de créditos en su mayoría hipotecarios de inmueble y vehículos o con registro de mercadería. De los diferentes productos del banco como microcréditos y pequeña empresa, tarjetas de crédito, boletas de garantía, etc. De la misma manera promocionar, solicitar, evaluar, desembolsar seguimientos de destino de fondos y recuperación de los mismos.

1.3.3 SUPERVISOR DE MICROCREDITOS BANCO FASSIL S.A

Desarrollando el cargo, 07 de Septiembre 2016 a la fecha, En la agencia Rio Seco. Ciudad de El Alto.

[1] Comprende todos los aspectos de servicios Financieros

DEPENDENCIA	DEPENDIENTES
Jefe de Sucursal Microcréditos	Gestores de microcréditos Ag. Rio Seco

Las funciones del cargo. Organizar, aprobar, controlar y direccionar el producto “Mi Crédito Fassil”. (Créditos y tarjetas de crédito). Controlar y exigir que los gestores de microcréditos cumplan con los requerimientos, procesos, colocaciones, cumplimiento de las policitas, directrices de banco y control de mora. Administrando en la actualidad de un aproximado de 3 millones de dólares americanos de cartera en la agencia Rio Seco.

ÁREA II: DESCRIPCION DEL CASO DE ESTUDIO

PLANTEAMIENTO DE PROCESO DE OTORGACIÓN DE CREDITO Y CONTROL DE *MI CREDITO FASSIL* - BANCO FASSIL S.A.

2 MI CREDITO FASSIL.

2.1 DESCRIPCIÓN PRODUCTO MI CRÉDITO FASSIL

Mi Crédito Fassil, es un producto financiero, con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades y cuyo tamaño de la actividad económica se encuentra clasificada en el índice de Microempresas.

De acuerdo a la tecnología crediticia utilizada, el microcrédito puede ser clasificado como:

- **Microcrédito Individual**: Microcrédito concedido a un prestatario, sea persona natural, con garantía o sin garantía.
- **Crédito de Consumo**: Todo crédito concedido a una persona natural, con el objeto de financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, o nuevas actividades, amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal de pago es el o los ingresos provenientes de su actividad, adecuadamente verificados

El Banco podrá conceder créditos con la tecnología Microcrédito bajo el producto "Mi Crédito Fassil" a toda persona natural, desde monto total de Bs. 14,000; hasta Bs 140,000; para los rubros de comercio, servicio y/o producción.

2.2 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

Mi Crédito Fassil, Que representa un 4.6% del total de cartera de Banco Fassil S.A. Es un producto crediticio que ya viene trabajando en el mercado de microcréditos hace aproximadamente 18 meses a nivel nacional, se caracteriza por ser un producto de características accesibles a las exigencias del mercado de microcréditos.

La ASFI norma lo siguiente acerca de los Sistemas de evaluación: "La evaluación permanente de la cartera de créditos permite conocer el grado y la naturaleza de los diferentes riesgos que pueden afectar a este activo y por tanto ocasionar pérdidas al patrimonio de la

Entidad de Intermediación Financiera (EIF), las que deben ser oportunamente identificadas para la constitución de previsiones[2].

Bajo este contexto y después del tiempo de vigencia del producto. Se realizó las respectivas revisiones (Abril 2017) post desembolso por el área de GESTION CREDITICIA que resalta un alto incumplimiento de las etapas del proceso (65% de incumplimiento en el proceso de otorgación según ASFI), en la evaluación propia de la tecnología crediticia del Banco. La misma que genera riesgo de crédito. Debido a no contar con un proceso propio para el producto creando controversias en el desarrollo de otorgación.

Según la Ley 393 y recopilación de normas para bancos y entidades financieras, estable que el desvió de incumplimiento de normas y procesos no debe ser mayor al 10% del total de la muestra de cartera en revisión pos desembolso.

Banco Fassil S.A. para los segmentos de créditos mayores a Bs. 140,000.- (o su equivalente en dólares Americanos) actualmente cuenta con los procesos bien establecidos y documentados, puesto que estos son productos ya con bastante trayectoria y en su generalidad con garantía real. La implementación del producto *Mi Crédito Fassil*, se realizó bajo los procesos de productos del segmento anteriormente descrito.

Mi Crédito Fassil. Es un producto caracterizado por ser accesible al mercado y no tiene las mismas características y condiciones a los productos del segmento mayor a Bs. 140,000.- y en su totalidad es garantía no real. En tal sentido se identifica la falta de procesos para la otorgación específicamente para el producto identificando todos los actores del proceso de manera de tomar previsiones en no generar observaciones futuras de auditoria y posibles operaciones que caigan en estado de mora.

2.3 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Mi Crédito Fassil. No cuenta con los procesos independientes que se adecue a las características y condiciones propias del producto. Como: Solicitud de crédito; Análisis del crédito; Aprobación y desembolso; Seguimiento de uso de fondos.

[2] ASFI, "Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras" Título V, Capítulo I, Sección 1, artículo 2°.

2.4 ANALISIS DE LAS CAUSAS DEL PROBLEMA

Habiendo identificado y descrito el problema y su entorno, es necesario ahora indagar sobre las causas que lo originan, para lo cual se hará uso del Diagrama de Ishikawa a fin de descubrir y describir las raíces del mismo:

GRAFICO 7: BANCO FASSIL S.A.: Diagrama Causa – Efecto de Problemas

Fuente: Elaboración en base a análisis de la tecnología de crédito

Como se puede observar en el Grafico 1, en primera instancia se identificaron las causas inmediatas del problema para que a través de ellas se llegue a la causa raíz en cada caso. Las causas raíz permitirán identificar claramente el problema de fondo, es por ello que a continuación se las extrae y evalúa simultáneamente:

- ✓ Falta de herramientas parametrizadas de revisión para el supervisor de créditos.
- ✓ *No percatase de todas las Procesos, directrices y políticas de crédito.*
- ✓ *Insuficiente capacitación a Procesos, directrices y políticas de crédito*
- ✓ Experiencia en el área de créditos para el auxiliar crediticio
- ✓ Inadecuada provisión de material de escritorio.
- ✓ Pérdida de tiempo en la apertura de cajas de ahorro.
- ✓ Falta de cámara en el equipo de computación.
- ✓ *Reproceso en las etapas "proceso" de otorgación de crédito.*

- ✓ Inadecuada selección de personal.
- ✓ Falta tiempo de trabajo en oficina.
- ✓ *Bajo Rendimiento de trabajo por falta de procesos adecuados*

Como bien puede notarse, cuatro de las siete raíces del problema hacen referencia a la falta de procesos y capacitación adecuada en la otorgación del producto *Mi Credito Fassil*, y conocimiento de las políticas y directrices en la otorgación del crédito de todos los actores involucrados en el proceso.

El no contar con un proceso adecuado y propio para el producto *Mi Crédito Fassil*, genera las observaciones de riesgo de créditos post desembolso por las instancias de revisión internas y externas. Generando una previsión y perdida de patrimonio del banco.

2.5 PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

El análisis de las causas permite identificar y definir al problema neurálgico de la siguiente forma:

"MI CRÉDITO FASSIL NO CUENTA CON UN PROCESO ADECUADO PROPIO DEL PRODUCTO QUE PERMITA UN BUEN CONTROL Y APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y DIRECTRICES".

2.6 TOMA DE DECISIONES

Dado que el control y la aplicación del cumplimiento de los procesos, directrices y políticas es un aspecto muy fundamental y sumamente objetivo para el actual sistema productivo, el presente proyecto hará énfasis sobre su correcta determinación, aplicación y cumplimiento.

Se estudiara, diseñara y propondrá un proceso sincronizado cuyo proceso de otorgación de crédito se defina en función de sus limitaciones de capacidad y recursos, pero utilizando al máximo todas sus potencialidades, esto sin necesidad de hacer inversiones considerables sino más bien cambiando formas de pensamiento obsoletos

2.7 OBJETIVO GENERAL

Reducir el riesgo crediticio a través de un nuevo proceso de otorgación del producto y control interno que aproveche adecuadamente los recursos invertidos en la otorgación de crédito y minimice observaciones post desembolso.

2.8 OBJETIVO ESPECIFICO

- ✓ Estudiar los principios y las bases conceptuales de los proceso de otorgación de crédito.
- ✓ Proponer el nuevo proceso de otorgación de crédito cumpliendo a la cabalidad la Ley 393[3] "Ley de Servicios Financieros".
- ✓ El proceso de otorgación de crédito debe de estar acorde a las políticas[4] y directrices[5] de Banco Fassil S.A.
- ✓ Establecer un control previamente al desembolso del crédito, para evitar observaciones post desembolso.

2.9 INTRODUCCION.

2.9.1 SITUACCION ACTUAL DEL PRODUCTO MI CREDITO FASSIL

La estrategia de Banco Fassil S.A. está orientado fundamentalmente al crecimiento, la consolidación y la productividad de obtener buenos resultados sostenibles en el tiempo. En tal sentido en los últimos meses Banco Fassil S.A. se encuentra entre los 6 primeros bancos con mayor participación en cartera en el mercado nacional.

Banco Fassil S.A. Cuenta con una cartera al cierre de Octubre 2017 es de MM $us 1,554,191.- los cuales están compuesto de la siguiente manera en sus diferentes productos.

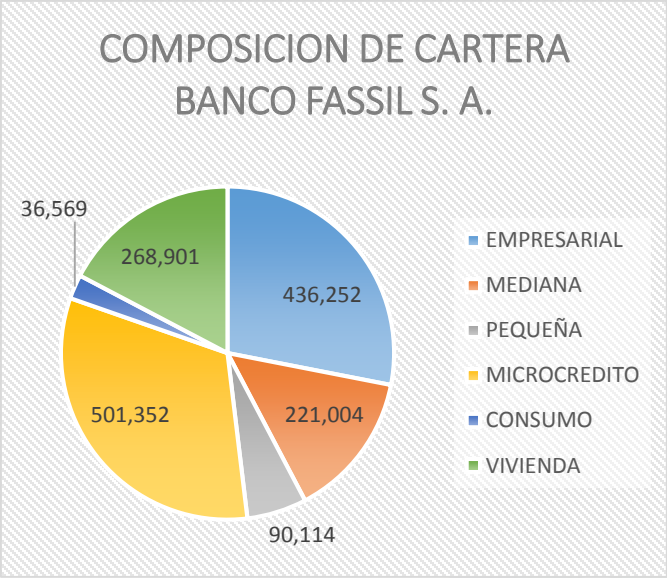
[3] Ley de servicios financieros regulada por la ASFI
[4] Política de crédito, Norma 61 MI CREDITO FASSIL. Banco Fassil S.A
[5] Directrices para la otorgación de créditos de Banco Fassil S.A. 02 de Sept. 2017

CUADRO 4: COMPOSICION DE CARTERA BANCO FASSIL S.A. MM. $US

PRODUCTOS	EMPRESARIAL	MEDIANA	PEQUEÑA	MICROCREDITO	CONSUMO	VIVIENDA
CARTERA	436,252	221,004	90,114	501,352	36,569	268,901

FUENTE: base de datos Banco Fassil S.A. sistema SIFICON Oct. 2017

GRAFICO 8: COMPOSICION DE CARTERA BANCO FASSIL S.A.



Como se puede ver la composición de cartera por producto en banco Fassil S.A. La mayor parte de cartera esta concentrada en dos grupos; El primer grupo *empresarial, mediana y vivienda*. Segundo grupo; *microcrédito*. Cabe Aclarar que la tasa de interés del primer grupo está por debajo de 7.5% y la tasa de interés de Microcredito es Aproximadamente del 11%.

FUENTE: base de datos Banco Fassil S.A. sistema SIFICON Oct. 2017

Sin embargo Banco Fassil S.A. se encuentra en el problema de generar mayor rentabilidad y sostenibilidad frente a las nuevas regulaciones, que la nueva ley de Bancos define que el 60% del portafolio de créditos debe tener la tasa de interés regulado hasta Diciembre del 2018. Además la última modificación de pago de impuestos para este rubro llega hasta el 66%[6], de las utilidades cuando tienen una rentabilidad mayor al 6%.

[6] El tres de Diciembre de 2015, El Gobierno remitió a la asamblea el proyecto de ley que modifica el artículo 51 de la ley de reforma tributaria, de 20 de Mayo de 1986 donde las entidades bancarias con rentabilidad mayor al 6% pagan un Impuesto total de 66% sobre sus utilidades netas. Dicho tributo es la suma de la IUE 25% La alícuota adicional de 255 de rentabilidad mayor al 6% lo que hace un total del 50%. A ello se añade se añade también el impuesto del valor agregado IVA que es el 10% de las ganancias y el 6% de las ganancias

En tal sentido y bajo estas nuevas regulaciones, Banco Fassil S.A. opto por crear el producto mi crédito Fassil de manera de generar mayor rentabilidad. El producto en sí está en el mercado hace aproximadamente 18 meses. En la Ciudad de La Paz y El Alto. El producto se encuentra trabajando aproximadamente año.

El siguiente cuadro nos muestra el crecimiento del producto en sí y la diferencia de crecimiento de la tasa de interés promedio pondera a nivel nacional.

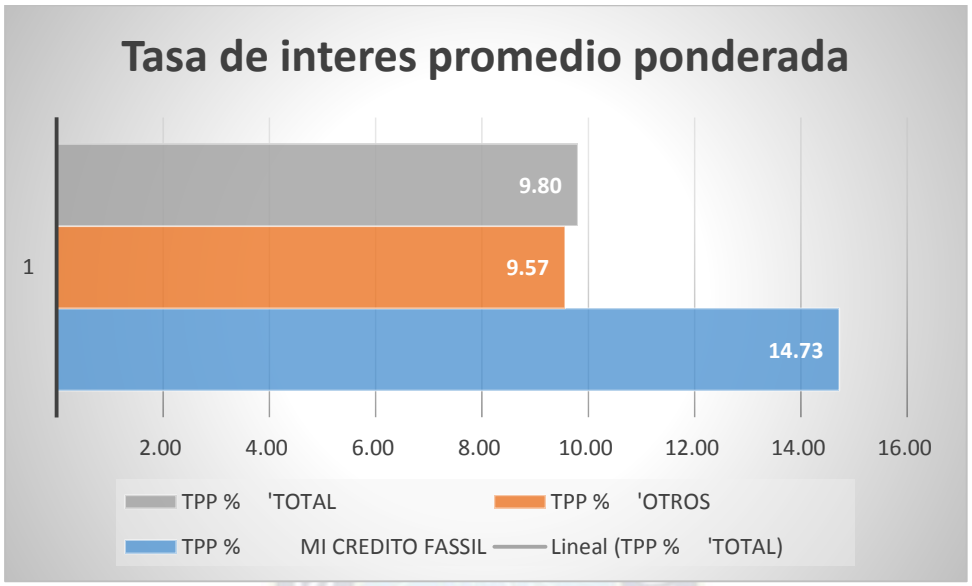
CUADRO 5: COMPOSICION DE CARTERA DE MI CREDITO FASSIL Y TOTAL CARTERA A NIVEL NACIONAL Y SUS RESPECTIVAS TASA DE INTERES PORMEDIO PONDERADO

SUCURSAL	CARTERA EN MILLONES $US		TASA PONDERADA POR SUCURSAL		
	CARTERA MI CREDITO FASSIL	TOTAL CARTERA OTROS	TPP % MI CREDITO FASSIL	TPP % 'OTROS	TPP % 'TOTAL
ALT	15,076	90,628	14.46	9.58	10.39
CBB	15,008	152,700	14.06	9.84	10.26
CHU	970	32,527	15.39	9.91	10.08
LPZ	8,440	84,121	14.99	9.81	10.33
NI	5,000	107,987	14.43	8.93	9.18
POT	0	6,537	0.00	9.39	9.39
SCZ	27,380	1,040,727	15.19	7.70	7.89
TJ	0	27,319	0.00	10.77	10.77
ORU	0	11,646	0.00	9.62	9.62
TOTAL AGENCIAS	**71,874**	**1,554,191**	**14.73**	**9.57**	**9.80**

FUENTE: Base de datos Banco Fassil S.A. sistema SIFICON Oct. 2017

netas de la gestión a los fondos de la garantía de crédito para el sector productivo, “haciendo un total de 66% de sus utilidades”, Norma que entro en vigencia desde el 1 de Enero de 2016.

GRAFICO 9: TASA DE INTERES PROMEDIO PONDERADA



FUENTE: Base de datos Banco Fassil S.A. sistema SIFICON Oct. 2017

Analizando cuadro precedente se evidencia claramente que con el producto Mi Crédito Fassil. La tasa de interés promedio ponderado incrementa en 0.23%. En términos cuantitativos la cartera Bruta de cartera a cierre de Octubre de 2017 es de MM $us. 1,554,191.- y el aporte de rentabilidad a la institución se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO 6: APORTE DE RENTABILIDAD BRUTA CON MI CREDITO FASSIL S.A.

CARTERA MM $US		TPP %	RENTABILIDAD BRUTA MM $US
Mi Crédito Fassil	**71,874**	14.73	10,587
Otros productos	1,482,317	9.57	141,858
TOTAL	1,554,191	9.8	152,445

Se puede evidenciar que cuantitativamente y en muy poco tiempo de existencia en el mercado de este producto, es de vital importancia la permanencia de este producto y que el mismo tenga los procesos de otorgación, bien detalladas de manera de no generar observaciones que generen riesgo crediticio y de control interno, que generen previsión en revisiones de

auditorías ASFI[7]. Es de ahí muy necesario realizar el proceso detallado de otorgación de Mi Crédito Fassil.

2.10 CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO

2.10.1 MI CREDITO FASSIL

Los términos y concesiones para la otorgación de créditos con la tecnología Microcrédito bajo el producto "Mi Crédito Fassil" se detalla a continuación.

Destino de los Fondos		Capital de inversión, Capital de Operación y Libre Disponibilidad			
Segmento objetivo		Microempresa			
Garantías del Producto		Personal, Custodia de Documentos, Inventario			
Moneda		Bolivianos			
Montos		Operaciones desde Bs 14,000 hasta Bs 140,000			
Periodo de Pago en Meses		Mensual, Bimestral, Trimestral, Semestral, en función del ciclo productivo de la actividad económica del cliente.			
Monto Máximo según el tipo de Garantía		1 Garante Personal		Hasta Bs 84,000	
2 Garantes Personales		Hasta Bs 140,000			
Inventario		Hasta Bs 140,000			
Documentos en Custodia		Hasta Bs 140,000			
Relación Garantía en función de su valor comercial	**Personal**	**Custodia**		**Inventario**	
--		50%		50%	
Interés Fijo Aplicable de	**Desde (Bs)**	**Hasta (Bs)**	**Personal**	**Custodia**	**Inventario**

[7] Autoridad de supervisión del sistema financiero.

acuerdo a la Garantía					
14,000	**35,000**		18%	18%	19%
35,001	**49,000**		17%	17%	18%
49,001	**70,000**		16%	16%	17%
70,001	**140,000**		15%	15%	16%
Plazo	**Desde (Bs)**	**Hasta (Bs)**	**Libre Disponibilidad**	**Cap. Operaciones**	**Capital de Inversión**
14,000	**35,000**		3 años	2años	3 años
35,001	**49,000**		3 años	2 años	3 años
49,001	**70,000**		3 años	3 años	3 años
70,001	**140,000**		3 años	3 años	4 años

Seguros	Desgravamen
Beneficios Especiales	Permitirá al cliente ahorrar voluntariamente un monto determinado al momento de cancelar la cuota mensual de su obligación, con el fin de que a la conclusión de su préstamo cuente con un capital base para continuar impulsando su negocio.
Condiciones especiales	Tasa de crédito productivo corresponde al 11.5% anual fijo según decreto supremo
Para créditos de libre disponibilidad se adiciona + 3 puntos a las tasas de este tarifario	
Para créditos con garantía de inventario, por monto mayor a Bs 70,000 los solicitantes deben contar con inmueble inscrito en Derechos Reales.	
Para créditos con combinación de garantías se adicionara 1% a la tasa más alta	
Crédito Convenido Transportistas	De acuerdo al Anexo Norma 012 Manual de Productos Especiales Monto mínimo Bs 14,000.
Créditos Productivos	Los productos Mi Crédito Fassil no aplican para el segmento Agrícola,

FUENTE: Norma 61 Mi Crédito Fassil. Banco Fassil S.A.

2.10.2 TARJETAS DE CREDITO

Se podrá conceder Tarjetas de Crédito a personas naturales que cumplan con los requisitos establecidos en el Instructivo Requisitos para Créditos, según el tipo y segmento de cliente.

La evaluación y análisis del otorgamiento de la Tarjeta de Crédito deberá realizarse de acuerdo a los procedimientos, instructivos y niveles e instancias de aprobación correspondientes.

En el caso de personas independientes el pago mínimo sobre el limite total de la Tarjeta de Crédito no debe ser mayor al 15% del excedente entre la Utilidad Operativa sensibilizada menos el pago de otras obligaciones directas en el SFN, existiendo un excedente neto final (después de gastos familiares) positivo.

Para independientes la aprobación de la tarjeta debe estar respaldada por una verificación y análisis de la situación financiera del prestatario que demuestre la capacidad de pago, situación patrimonial y estabilidad de los ingresos.

El plazo de utilización de la Tarjeta de Crédito será de 24 meses, con pago de mantenimiento mensual, pudiendo presentarse excepciones según recomendaciones de las instancias de aprobación establecidas.

Las tasas de interés se rigen de acuerdo al Tarifario vigente cualquier modificación será aprobada en las instancias correspondientes.

Destino	Compra de Bienes y Servicios	
Segmento objetivo	Persona Natural cuyo tamaño de actividad económica se encuentra clasificado en el índice de Microempresas según clasificación ASFI	
Garantía del Crédito	Sin Garantía Real	
Garantía del Producto	A Sola Firma	Personal
Clasificación ASFI	N0/M0	N0/M0/M1

TIPO DE TARJETA	VISA INTERNACIONAL	VISA ORO	VISA NEGOCIOS	VISA EMPRESARIAL	VISA SIGNATURE
Requisitos:	Requisitos para Crédito y Norma 61	Requisitos para Crédito y Norma 61	Requisitos para Crédito y Norma 61	Requisitos para Crédito y Norma 61	Requisitos para Crédito y Norma 61
Moneda:	Bolivianos	Bolivianos	Bolivianos	Bolivianos	Bolivianos
Límite Mínimo en Bolivianos:	BS 2,100	BS 21,000	BS 7,000	BS 7,000	BS 35,000
Límite Maximo:	140,000	140,000	140,000	140,000	140,000
Tasa de Interés por Consumo:	24.	24%	24%	24%	24%
Tasa de Interés por Adelanto en Efectivo:	28%	28%	28%	28%	28%
Comisión por Adelanto en Efectivo:	3%	3%	3%	3%	3%
Cuota Anual de Mantenimiento:	350	700	700	700	960
Período de pago en meses (k+i)	Mensual en la fecha de vencimiento	Mensual en la fecha de vencimiento	Mensual en la fecha de vencimiento	Mensual en la fecha de vencimiento	Mensual en la fecha de vencimiento
Vigencia de la Línea:	24 meses	24 meses	24 meses	24 meses	24 meses
Vigencia de la Tarjeta de Crédito:	48 meses	48 meses	48 meses	48 meses	48 meses

Seguro de Desgravamen:	Si	Si	Si	No	Si
Seguro de Protección:	Si	Si	Si	Si	Si

FUENTE: Norma 61 Mi Crédito Fassil. Banco Fassil S.A.

2.11 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Una operación será otorgada previa evaluación cuidadosa del negocio y/o la actividad a la cual se dedica el solicitante, del destino del crédito, de la capacidad de pago del cliente y su situación patrimonial, siendo esta persona natural

Se define como actividad principal aquella que genera ingresos por concepto de ventas totales más altos.

En general, en la Evaluación de un Crédito, se deberán aplicar criterios fundamentados principalmente en los elementos de análisis de las 5 "C" del crédito, los cuales se detallan a continuación:

2.11.1 CARÁCTER

Corresponde a la cualidad de solvencia moral del prestatario y mide la voluntad del mismo para honrar sus obligaciones financieras, en términos de honradez y responsabilidad con el pago oportuno. A pesar de ser éste un parámetro no cuantificable, podemos conocer con cierto grado de certidumbre dichas cualidades a través de información histórica proporcionada por los detalles de pago en otras entidades financieras, la Central de Información Crediticia (CIC) de la ASFI y los Burós de Información Crediticia (BI) (Infocenter e Infocred), información que deberá estar debidamente actualiza. Asimismo, la predisposición del prestatario para proporcionar la documentación e información confiable y oportuna, requerida por la Entidad, reforzará este primer criterio.

2.11.2 CAPACIDAD DE PAGO

La capacidad de pago constituye el principio fundamental para la evaluación de deudores, la cual se determina sobre: a) la base de análisis financiero, b) la capacidad de generación de flujos provenientes de las actividades propias del giro del negocio, c) su estabilidad y su tendencia, d) la suficiencia de los mismos en relación con la estructura de pasivos del deudor

ajustados al ciclo productivo del negocio y e) los factores internos y externos que podrán motivar una variación de la capacidad de pago tanto en el corto como largo plazo.

La evaluación económica se determinará utilizando la tecnología crediticia de Cruce de Variables, para cual es fundamental la visita al negocio y domicilio del prestatario por parte del Gestor de Microcréditos. Cuando existan otros documentos formales que permitan inferir las ventas o costos de la actividad, éstos deben ser considerados en el análisis y podrán sustituir la Tecnología de Cruce de Variables.

2.11.3 CAPITAL

Este factor está determinado por la solidez financiera del cliente según su situación patrimonial, refiriéndose a los valores invertidos en el negocio así como sus compromisos. La evaluación del capital del solicitante requiere del análisis de su situación financiera, en base a sus razones de pasivo/capital. Si bien este criterio no es determinante en la aprobación de una operación, puede constituirse en una fuente alternativa de repago para la deuda, en el caso de presentarse alguna determinada contingencia con la fuente de ingreso analizada para la aprobación.

2.11.4 COLATERALES O GARANTIAS

Toda propuesta implícitamente conlleva una serie de riesgos que la institución acreedora tiene que analizar para asumir una determinada posición con el prestatario. Bajo este concepto, las garantías se constituyen en una fuente alternativa de repago de las obligaciones del prestatario en la institución. Las coberturas estarán en función a las políticas, productos y análisis de riesgos del prestatario.

Se considerará un crédito debidamente garantizado, cuando el valor del bien en garantía cubra al menos el 100% del capital prestado.

La correcta valorización de los colaterales es de alta importancia, al igual que la determinación del grado de comercialización, la ubicación y otros factores más que pueden incidir en la realización inmediata de la garantía

Se reconocen como garantías para este producto las siguientes:

- Inventario

- Documentos en Custodia de Vehículo o Inmueble.
- Personal.

2.11.5 CONDICIONES

Análisis de las circunstancias excepcionales que afectan a cualquiera de los participantes en la transacción del crédito. Capacidad de producción del cliente, su posición en el mercado, competencia, impacto de tendencias económicas que pueden presionar sobre la capacidad del cliente. Su relación con el entorno del prestatario que puede afectar a su capacidad de pago.

2.11.6 DESTINO DEL CREDITO

El destino de los fondos puede ser capital de trabajo, capital de inversión, libre disponibilidad, construcción, refacción, ampliación, remodelación o mejoramiento de una vivienda productiva y compra de vehículo.

Todo crédito otorgado a una persona natural, cuya fuente principal de ingreso es su salario formal y además tiene ingresos secundarios que provienen de actividades independientes en cualquiera de los rubros ya sean de producción, comercialización o servicios, se podrá evaluar con la tecnología crediticia para deudores con actividades económicas Independientes clasificándolo de acuerdo al tamaño de la actividad económica establecido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) cuando los créditos sean destinados para capital operativo o de inversión para esas actividades y la utilidad neta cubra el servicio de la deuda.

2.12 PROCESO DE OTORGACION DE MI CREDITO FASSIL

El Proceso de otorgación de crédito consta de cinco etapas las cuales se ilustra en el siguiente cuadro; Aclarar que el actual proceso de otorgación de crédito se basa en los créditos atendidos por los Gestores Pyme o Banca Menorista. Mayores a Bs. 140,000.- que son tu totalidad son créditos con garantía real y el proceso es mucho más complejo y amplio que no se acomoda al producto de Mi Crédito Fassil, que tienen que ser accesible y oportuno a las exigencias del mercado.

GRAFICO 10: PROCESO DE OTORGACIÓN DE CREDITO

FUENTE: Elaboración propia en base a la política de créditos de Banco Fassil S.A.

Desarrollaremos un diagrama de procesos para cada uno de las etapas del proceso de otorgación de Mi Crédito Fassil. Y las áreas involucradas en cada etapa del proceso

2.12.1 SOLICITUD DE CREDITO

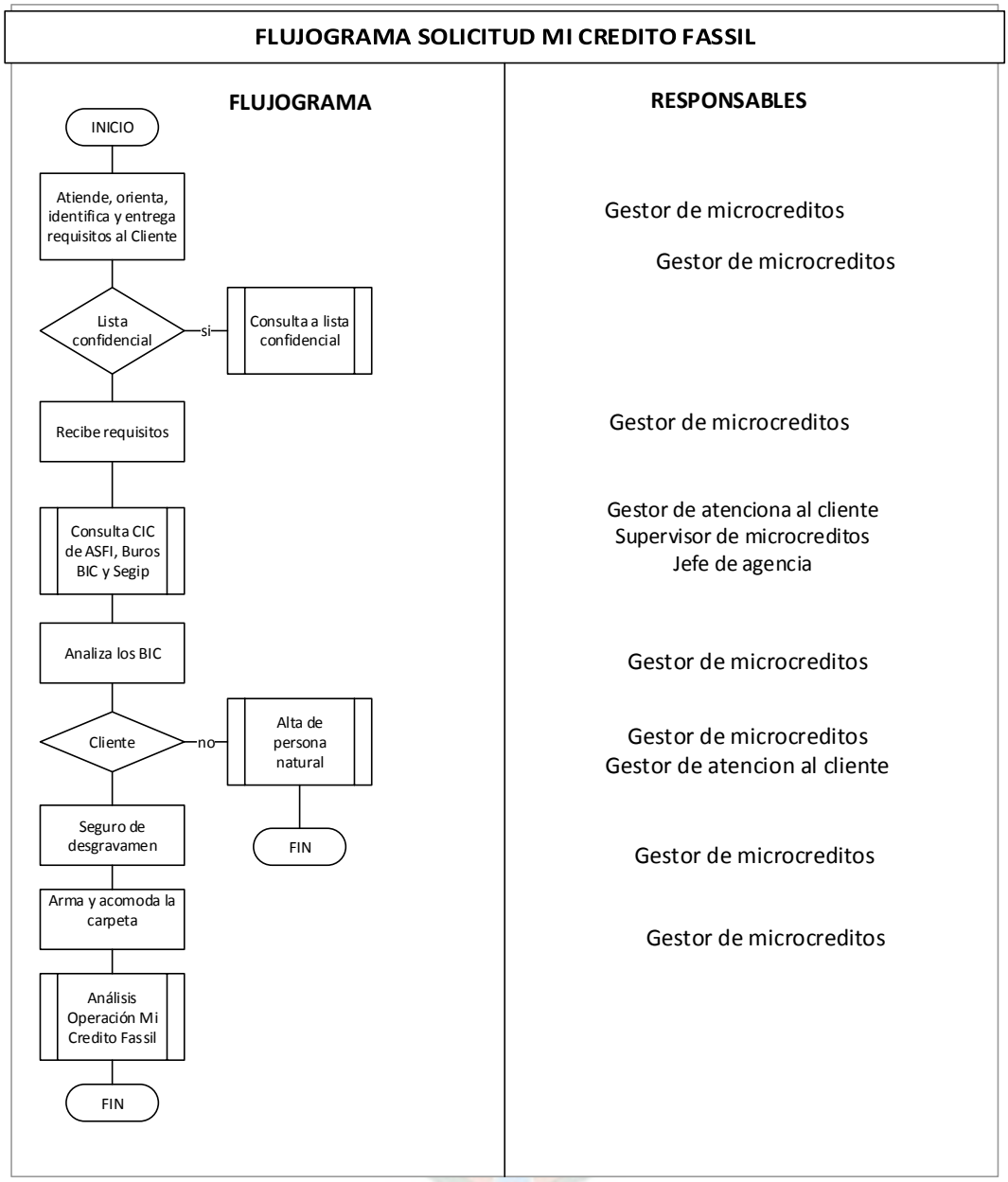
Establecer y describir los pasos necesarios para atender una Solicitud de Operación de Microcrédito para el producto Mi Crédito Fassil.

a) Responsables

Los responsables que se detallan en el presente procedimiento, son los siguientes:

- Ejecutivo de Plataforma
- Gestor de Atención al Cliente
- Supervisor de Microcrédito
- Gestor Junior de Microcréditos
- Jefe de Agencia, Encargado Operativo de Agencia,
- Supervisor Operativo de Agencia
- Gestor de Microcréditos

b) FLUJOGRAMA:



c) DESARROLLO:

Gestor de Microcréditos / Gestor Junior de Microcréditos

1. *Atiende al cliente y verifica que la solicitud aplique para el producto Mi Crédito Fassil. Caso contrario deriva con el Gestor de la Banca que corresponda.*

Las condiciones del producto y perfil del cliente deberán enmarcarse en lo dispuesto en la Norma 061 Mi Crédito Fassil.

2. *Informa sobre las características y condiciones de la operación y la duración mínima y máxima del trámite desde la presentación de la totalidad de los requisitos y documentos exigidos para el análisis del crédito, hasta su desembolso*.

3. *Si el cliente está de acuerdo, realiza la consulta manual en las Listas Confidenciales del SIFICON*.

La autorización deberá estar acompañada necesariamente de la fotocopia del documento de identidad del cliente. Para esta tarea, desde el *SIFICON: PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES / CONSULTAS Y REPORTES* / Rep 05 Consulta Manual de Listas Confidenciales.

4. *En caso de que el cliente se encuentre registrado en Listas confidenciales activa el procedimiento de Consulta Automática de Listas Confidenciales. Caso contrario continúa el proceso*.

5. *Proporciona al Cliente los requisitos y documentos necesarios para acceder a la Solicitud de Crédito*.

Con el apoyo de la folletería de requisitos, proporciona un detalle de la documentación necesaria para acceder a la Solicitud de Crédito.

En el Instructivo de Requisitos para Créditos de clientes, codeudores y garantes, se encuentra la documentación mínima según el segmento del cliente. Este instructivo es de uso exclusivo para funcionarios de la entidad, por lo que no puede ser entregado al Cliente.

6. *Realiza gestiones y seguimiento al potencial cliente para la presentación de requisitos y documentos.*

7. Recibe los requisitos y documentos exigidos para dar inicio al trámite del crédito.

8. *Gestiona el llenado y firma del Formulario de Solicitud Mi Crédito Fassil o el formulario de Autorización de Acceso a Información para una consulta más rápida a la Central de Información Crediticia (CIC) de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Buros de Información (BI) y al Servicio General de Identificación Personal (SEGIP) de todos los participantes*.

En caso de Garantes personales deberán presentar individualmente un formulario de declaración Patrimonial debidamente firmado anexo a los requisitos del producto.

9. *Revisa que el documento se encuentren correctamente llenados y firmados por el cliente y garante cuando corresponda. Caso contrario devuelve para su corrección.*

Revisa los documentos recibidos verificando que cumplan con las condiciones exigidas y se encuentren debidamente llenados.

Constata la autenticidad de la(s) Cédula(s) de Identidad revisando el documento original y luego el Gestor de Microcrédito responsable estampa su firma y sello en la fotocopia presentada en constancia de la verificación realizada.

La fecha de recepción de la totalidad de los requisitos y documentos exigidos da inicio al trámite de crédito, la misma será registrada en el formulario de Solicitud Mi Crédito Fassil

10. *Informa claramente las opciones de pago anticipado según lo establecido en la Norma 011 Política de Crédito y lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), todo Cliente que efectúe un pago anticipado de una, dos o más cuotas con amortización a capital puede solicitar el cambio de su Plan de Pago y que la opción elegida es plasmada en el contrato de préstamo*.

El cliente puede elegir una de las siguientes opciones:

- Reducción de la cuota, lo cual implica disminuir el monto de las cuotas, manteniendo el plazo de la operación.
- Reducción del plazo, lo cual implica reducir el plazo del crédito, manteniendo el monto de las cuotas inicialmente pactadas.
- Entiéndase que Pago adelantado a Capital: Es el pago a capital que se efectúa de forma adelantada a los plazos establecidos en el plan de pagos pactado, por un monto mayor a la cuota.

11. *Una vez el cliente elige una de las opciones de pago anticipado el Gestor de negocios debe revisar que este marcada correctamente la opción en el Formulario de Solicitud de Mi Crédito Fassil*.

La elección realizada por el cliente también debe ser registrada en el sistema SIFICON en la opción de Alta Solicitud de Crédito para que la misma sea llevada al contrato de préstamo y de manera automática se genere un nuevo plan de pago cada vez que el deudor realice amortizaciones anticipadas.

12. *Entrega documentos al Ejecutivo de Plataforma, Gestor de Atención al Cliente, Jefe de Agencia, Jefe de Unidad de Negocios, Supervisor de Microcréditos para activar el Procedimiento de Consulta CIC de ASFI, Buros de Información y SEGIP*.

Los documentos necesarios son:

- Formulario de Solicitud de Crédito o Autorización de Acceso a la Información debidamente llenada o Kardex de Préstamo de la Entidad con saldo deudor.
- Copia de la Cédula de Identidad, vigente.

Gestor de microcrédito / Gestor Junior de Microcréditos

13. *Analiza los informes obtenidos (CIC de ASFI, INFOCRED, INFOCENTER, Kárdex de Cliente, Kárdex del Préstamo(s) activo(s)), según corresponda.*

Se debe verificar los siguientes datos:

- La calificación y el estado de las deudas tanto directas como indirectas de las entidades reguladas y no reguladas, así como su histórico de pagos.
- La existencia de la Nota Rectificatoria en el Historial Crediticio significa que la información del cliente reportada a la Central de Información Crediticia (CIC) por alguna Entidad de

Intermediación Financiera se efectuó de forma indebida y/o errónea, debiendo prestarse especial atención a su contenido, sin que el mismo sea considerado como un antecedente del historial crediticio en los procesos de evaluación crediticia.

- Los tipos de juicios que tuvieron o mantienen pendientes.
- El comportamiento de pago en créditos anteriores.

Si el solicitante presenta antecedentes negativos en INFOCENTER o INFOCRED por delitos financieros, penales y/o narcotráfico o los antecedentes se enmarcan dentro de las prohibiciones de las políticas del Banco y normativa vigente desestima la solicitud activando el procedimiento de Operaciones Rechazadas o Desestimadas.

Si el cliente presenta otro tipo de antecedentes negativos (Juicios vigentes o no), se debe analizar si éstos comprometen la integridad moral y económica del Cliente y en estos casos el Nivel de Aprobación podrá requerir otros documentos de descargo que considere apropiados para tomar una decisión de aceptación o rechazo.

Si en la verificación in situ no se evidencia que el cliente tiene NIT pero en las consultas de la CIC de la ASFI o INFOCRED reporta coincidencia entre el número de cedula de identidad seguida por los 3 dígitos asignados por el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) a empresas Unipersonales se debe solicitar la consulta con ese código a la CIC de la ASFI y al INFOCRED sin requerir la fotocopia simple de NIT

14. *En caso de encontrar duplicidad en la cédula de identidad en cualquier de las consultas realizadas o la misma se encuentre registrada en el Sistema SIFICON como Cédula de Identidad Duplicada, realiza las gestiones necesarias según Procedimiento de Registro de Clientes con*

Cédula de Identidad Duplicada.

Cuando exista duplicidad de cédula de identidad o cuando la duplicidad de la cédula NO tenga la misma extensión, el Gestor de Negocios deberá gestionar con el Cliente las siguientes acciones para validar la pertenencia de la cédula:

- Valida los datos de la Cédula de Identidad vigente con el Certificado de ciudadano obtenido de la Consulta de Servicio General de Identificación Personal (SEGIP).
- Cuando corresponda; Cédula de Identidad (con alfa numérico) emitida por el Servicio General de Identificación Personal.

No será válida la cédula de identidad emitida por la ex Dirección Nacional de Identificación Personal, cuando el cliente presente duplicidad de Cedula de Identidad.

15. *Si la consulta y revisión de las CIC de ASFI, BI y RUI SEGIP, muestran antecedentes positivos y cuenta con todos los documentos y requisitos exigidos, llena el formulario de Croquis de Ubicación (Verificación del domicilio y laboral).*

16. En caso de cliente nuevo, procede según lo detallado en el procedimiento de Alta de Persona Natural.

17. Comunica al cliente el requisito de apertura o mantenimiento de una cuenta de ahorro indistinta o conjunta (cuando corresponda), para el desembolso y lo direcciona con un Jefe de Atención al Cliente, Gestor de Atención al Cliente, o Ejecutivo de Plataforma

18. Gestiona con el cliente la contratación del Seguro de Desgravamen correspondiente de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Solicitud y Aprobación del Seguro de Desgravamen o solicita al cliente la presentación de los documentos descritos en el Punto "Pólizas Externas" de la Norma 021.

El cliente podrá optar por cualquiera de las siguientes modalidades para la contratación del Seguro de Desgravamen:

- Contratación de la Póliza de Seguro de Desgravamen por cuenta propia. Contratación de la Póliza de Seguro de Desgravamen a través de Banco Fassil S.A.
- Si el cliente ha elegido la Contratación de la Póliza de Seguro de Desgravamen a través de Banco Fassil S.A, se deberá tomar en cuenta que de acuerdo a parámetros establecidos (cúmulo operaciones con seguro, edad, IMC elevado, respuestas afirmativas en Cuestionario Médico) de acuerdo a lo establecido en la Norma Política y Seguros y/o el Instructivo de Contratación del Seguro de Desgravamen, se debe remitir el caso ante la Aseguradora vía Estación de Seguros (copia escaneada de la DJS).
- Si el cliente prefiere contratar la Póliza de Seguro de Desgravamen por cuenta propia deberá presentar los documentos citados en la Norma de Seguros, información que será remitida a la unidad de Banca de Seguros previo al desembolso, para su revisión y conformidad mediante correo electrónico.
- En caso de que el cliente requiera y/o acepta la contratación de la Póliza de Seguro de Desgravamen a través de nuestra Entidad, oferta el seguro también para los codeudores y/o garantes a manera de que la cobertura llegue a todos los involucrados en la operación crediticia.

19. *Cuando corresponda, recibe y revisa la respuesta de parte de la Compañía Aseguradora.*

Para aquellos casos donde el Cliente hubiese sido aceptado con un recargo a la tasa del seguro (extra prima), gestiona la firma del Cliente en la carta aceptando este porcentaje adicional. Dicha aceptación debe ser remitida vía correo electrónico a la unidad de Banca Seguros, previo al desembolso para la carga del nuevo porcentaje en el Sistema.

En caso de que el Seguro sea rechazado y tenga la autorización de la instancia correspondiente debe comunicar a Banca Seguros esta decisión vía Correo.

20. *Cuando corresponda, si el Cliente cumple con los requisitos de asegurabilidad, archiva la Declaración Jurada de Salud, junto con la respuesta de la Compañía de Seguro en la Carpeta del Cliente.*

Toma el cuidado de archivar también las declaraciones juradas de Salud de los codeudores y/o garantes, junto con la respuesta de la Compañía de Seguro en el caso de que hubieran sido aprobados por la compañía.

21. *Si el crédito propuesto tiene garantía de Documentos en Custodia, registra en el Formulario de Recepción y Entrega de Documentación – Garantía, y activa el Procedimiento de Recepción, Revisión y Custodia de Títulos para Créditos con Garantía de Custodia.*

El formulario debe estar firmado por el Cliente y entrega una copia del mismo al cliente y procede conforme al Procedimiento de Recepción, Revisión y Custodia de Títulos para Créditos con Garantía de Custodia.

22. *Arma y acomoda la carpeta de crédito. Activa el procedimiento de Análisis de Operaciones Mi Crédito*

d) REGISTROS Y FORMULARIOS

Nombre	Código	Responsable del Archivo	Lugar de Archivo	Tipo de Documento
Solicitud de Crédito "Mi Crédito Fassil"	**FO-CRE-111**	Gestor de Microcréditos	Carpeta de Crédito	Entrada
Declaración Patrimonial	**MP-COL-BM-SC-001-R3**	Gestor de Microcréditos	Carpeta de Crédito	Entrada
Croquis de Ubicación	**Formulario de Ubicación**	Gestor de Microcréditos	Carpeta de Crédito	Entrada
Recepción y Entrega de Documentos - Garantía	**MP-ASJ-MDL-R1**	Gestor de Microcréditos	Carpeta de Crédito	Entrada

e) REFERENCIAS – DOCUMENTOS NORMATIVOS

Norma 012 Manual de Productos de Crédito y Contingente Norma 011 Política De Crédito Norma 061 Microcrédito Mi Crédito Fassil.

f) DOCUMENTOS RELACIONADOS

Título	Código
Requisitos para Créditos	**IN-COL-CRE-08**
Tiempos Máximos de Atención de Créditos	**ANEXO I**
Alta de Cliente Persona Natural	**MP-CLI-PN-ALT-001**
Recepción, Revisión y Custodia de Títulos para Créditos con Garantía de	**MP-COL-ASJ-FOR-002**
Operaciones Rechazadas o Desestimadas	**MP-COL-CRE-CAN-001**
Solicitud y Aprobación del Seguro de Desgravamen	**MP-SOP-BSC-SG-002**
Análisis y Comunicación de Hechos Delictivos	**MP-SOP-ASJ-COM-006**

Registro de Cliente con Cédula de Identidad Duplicada	**MP-CLI-PN-ALT-002**
Tutorial – Consulta SEGIP	**N/A**
Análisis de Operaciones Mi Crédito Fassil	**MP-COL-CRE-ANA-002**
Procedimiento de Consulta CIC de ASFI, Buros de Información y SEGIP	**MP-COL-CRE-SOL-011**

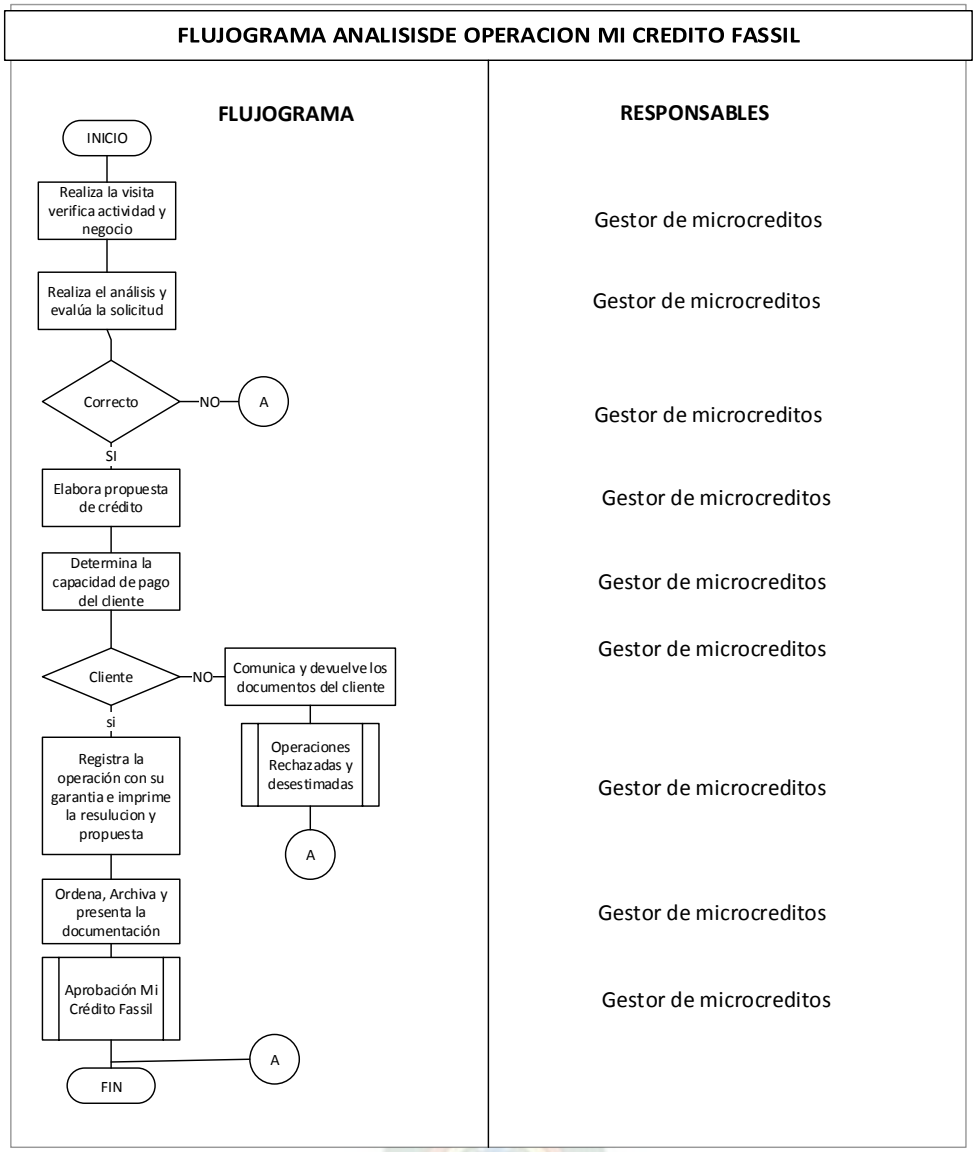
2.12.2 ANALISIS Y EVALUACION DE OPERACIÓN

Establecer y describir los pasos necesarios para realizar el proceso de análisis de solicitudes de productos de crédito y contingente.

a) RESPONSABLES

- Gestor de Microcréditos
- Supervisor de Microcréditos
- Jefe de Agencia

b) FLUJOGRAMA.



c) DESARROLLO.

Gestor de Microcréditos / Gestor Junior de Microcréditos

1. *Realiza la visita y verificación del negocio y domicilio del solicitante y/o garante(s) de la operación crediticia, sea nueva, refinanciamiento y paralelo.*

Para evaluaciones económicas sustentadas con Cruce de Variables tanto del Cliente como del Garante recopila la información económica en el Formulario de Levantamiento de Datos. Este formulario incluye a las "n" actividades económicas secundarias (independientes) que

se consideren como fuente de repago. Este formulario formará parte de la carpeta de crédito de Cliente y debe ser llenado conforme indica el Instructivo de Informe Microempresa.

- Para Clientes que trabajen en una empresa incluida en el "Listado de Empresas Reconocidas" o clientes que trabajen en una empresa que cuente con Abono de Planilla en nuestra Entidad, la verificación laboral se la puede realizar telefónicamente, registrando los datos recabados en el formulario de Croquis de Ubicación.
- Para Clientes que trabajen en una empresa que NO está incluida en el "Listado de Empresas Reconocidas" la verificación laboral se realizará directamente en la empresa, registrando los datos recabados en el formulario de Croquis de Ubicación., solicitando sello y firma del entrevistado o empresa cuando corresponda.
- Para clientes que se dedican al transporte urbano y provincial la fotografía del vehículo es el sustento de la inspección. Para transporte Nacional e Internacional la fotografía del vehículo se podrá sustituir con respaldos de: Hoja de Ruta o Guía de Carga o Manifiesto Internacional de Carga (MIC), siempre y cuando los datos de placa del vehículo coincidan con los datos de los respaldos.
- Para clientes con discapacidad, así como sus cónyuges, padres, madres o tutores de personas con discapacidad la atención se realizará de manera preferencial, en este caso el Gestor responsable es quien realizará las gestiones en el domicilio de estas personas hasta la aprobación del crédito.

En la visita al negocio principal y/o secundario, se deben tomar fotografías del lugar que evidencien el funcionamiento del mismo.

Para las visitas al domicilio (vivienda) se deben tomar fotografías de la fachada del inmueble. Todas las fotografías de las visitas deben contar con la fecha, firma y sello del Gestor responsable, dando fe de su visita.

2. *Realiza el análisis y evaluación de la solicitud de acuerdo a la normativa aplicable para el producto y el flujo de caja del cliente.*

Toda solicitud de crédito se debe analizar bajo los criterios de evaluación de Operaciones de Crédito detallados en la Norma 061 Mi Crédito Fassil y sus procedimientos.

3. *Elabora Propuesta de Crédito en el Informe Microcrédito, y cuando lo requiera, realiza también anexos aclarativos para las evaluaciones de detallados en el Instructivo de Informe Microempresas.*

Todo formulario de evaluación económica o formato de propuesta de crédito, formularios complementarios y sus anexos aclarativos, deben llevar la rúbrica o firma del Gestor responsable proponente y Jefe de Agencia o Supervisor de Microcrédito, en todas las hojas. La última hoja de la evaluación económica debe contener la firma y sello del Gestor responsable proponente y Supervisor de Microcrédito o Jefe de Agencia.

Cuando se detecten errores de forma en las revisiones periódicas a la cartera de créditos posterior al desembolso, pueden ser subsanados con un informe aclarativo justificando el motivo del error. Sin embargo, los formularios e informes da evaluación de análisis previo con la cual se aprobó la operación deben quedar en la carpeta de Crédito respaldando el análisis efectuado antes del desembolso.

4. *Determina la capacidad de pago del cliente.*

Para la determinación de la capacidad de pago, se utiliza la tecnología de cruce de variables, conforme se detalla en el Instructivo de Informe Microempresas.

En caso de identificar que la actividad económica cuenta con respaldos que acrediten de manera parcial o total el nivel de ingresos (Cuaderno de anotaciones de venta/Compras, Notas de Venta/ Compras, Recibos, Facturas, Contratos, etc.); las instancias de evaluación pueden respaldar la evaluación con estos documentos.

Para los clientes establecidos formalmente, es decir aquellos que cuentan con registros contables o información de calidad (declaraciones de impuestos, facturas de compras y ventas, pólizas de importación, extracto de cuentas, comprobantes de entrega de proveedores o clientes, contratos debidamente verificados, etc.), la determinación de la capacidad de pago estará sustentada con los documentos de los últimos 3 meses.

Asalariados (solo como actividad secundaria del solicitante o principal del garante): Para la evaluación de la capacidad de pago de este segmento de clientes se utiliza el formulario Informe Dependiente y el Informe Garante Dependiente cuando corresponda.

En caso de detectarse participación accionaría del solicitante en la empresa empleadora, se debe analizar y evaluar la situación económica de la empresa.

Los planes de pago de los créditos de inversión destinados al sector productivo pueden contemplar un periodo de gracia para la amortización a capital, ajustado a la naturaleza de la inversión. El periodo de gracia se estructurará en función al periodo de implementación de la inversión; el plazo de la compra, transporte, instalación, prueba y puesta en producción de la inversión objeto del crédito.

Los documentos solicitados para cada segmento de cliente se encuentran detallados en el Instructivo de Requisitos para Crédito.

5. *Si del análisis realizado se considera que la operación no es viable, comunica al cliente el rechazo, devuelve los documentos y activa el procedimiento de Operaciones Rechazadas o Desestimadas, caso contrario continua el proceso.*

6. Estructura la operación de crédito en base a la capacidad de pago determinada.

7. Registra en el SIFICON, los datos económicos del cliente; ingresos por ventas, patrimonio empresarial, personal ocupado.

En el SIFICON: CLIENTES / TRANSACCIONES MONETARIAS / CALCULO INDICE ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL DEUDOR.

Si requiere de alguna modificación de los datos registrados, elige en el campo TIPO DE ACCIÓN, la opción modificación y realiza los cambios.

8. *Registra en el SIFICON la operación de Mi Crédito Fassil.*

Para esta tarea, se utiliza una de las siguientes opciones del SIFICON:

Crédito: CARTERA / TRANSACCIONES MONETARIAS / ALTA SOLICITUD DE CRÉDITO. Producto (100) MIC-MI CRÉDITO FASSIL cuando el objeto de la misma sea capital de inversión o capital de operaciones o (122) CON-MI CRÉDITO FASSIL cuando el objeto del crédito sea libre disponibilidad.

Si en la operación de crédito el codeudor o los garantes cuentan con Seguro de Desgravamen, debe registrar en el SIFICON el cobro del seguro.

En la misma pantalla de Alta Solicitud de Crédito registra la Garantía No Real, en los campos correspondientes a “Detalle de Garantía Sin Registro”

9. En caso de operaciones que correspondan a compra de deuda o refinanciamiento, registra en el sistema SIFICON la información, caso contrario continuo el procedimiento.

Para el registro en el SIFICON, deberá ingresar a la siguiente ruta: CARTERA¡ TRANSACIONES MONETARIAS ¡ Alta compra deuda y refinanciamiento

Se debe registrar el Nro. De Solicitud: número de operación en Banco Fassil S. A.

Los datos a ser registrados para cada operación asociada a la solicitud se encuentran plasmados en la Consulta de Operación Relacionada reportada por el CIC, impresa en el

momento de la solicitud del crédito, o en los comprobantes de pago de deudas en otras Entidades, estos son:

- Entidad: Entidad Financiera de la cual se compra (n) la (s) deuda (s) y el Banco Fassil cuando se trate de refinanciamiento (s).
- Nro. De Operación: Número de operación asignada en la Entidad de la que se compra la deuda y de la operación (es) a refinanciar cuando corresponda.
- FechaDesem: Fecha del desembolso de la operación en la Entidad de la se compra (n) la (s) deuda (s) (corresponde a la fecha inicio en el reporte) y la fecha del desembolso de la operación (es) a refinanciar cuando corresponda.
- Saldo (Bs): Saldo de la operación a comprar a la fecha del mes reportado por la CIC de ASFI y el saldo de la operación (es) a refinanciar cuando corresponda.
- Imprime el documento registrado para revisar que este bien cargados los datos y archivar en la carpeta.

10. *Registra en el SIFICON el Flujo de Caja del Cliente y del (los) Garante(s) cuando corresponda.*

Para esta tarea, se utiliza la siguiente opción del SIFICON:

- Créditos para Microempresas: CARTERA ¡TRANSACCIONES DE SERVICIO ¡ FLUJO DE CAJA INDEPENDIENTES
- Para reimprimir: CARTERA ¡REIMPRESIONES ¡ REIMPRESIÓN FLUJO CAJA INDEPENDIENTES.
- Créditos para Asalariados: CARTERA ¡TRANSACCIONES DE SERVICIO ¡ FLUJO DE CAJA DEPENDIENTES

Para reimprimir: CARTERA ¡REIMPRESIONES ¡ REIMPRESIÓN FLUJO CAJA DEPENDIENTES

11. *Imprime la Propuesta de Crédito y Resolución de Crédito.*

- Para imprimir la Propuesta de Crédito, ingresa en el SIFICON a: CARTERA ¡REIMPRESIONES REIMPRESIÓN PROPUESTA DE CRÉDITO
- Para imprimir la Resolución de Crédito, ingresa en el SIFICON a: CARTERA ¡REIMPRESIONES ¡REIMPRESIÓN RESOLUCIÓN DE CRÉDITO

12. *Ordena y archiva toda documentación de la solicitud en la Carpeta de Cliente*

13. *Presenta la Carpeta de Cliente al Supervisor de Microcréditos para su respectiva visita de verificación.*

14. *Activa el Procedimiento de Aprobación de Mi Crédito*

d) REGISTROS

Nombre	Código	Responsable del Archivo	Lugar de Archivo	Tipo de Documento
Informe Microcrédito	**FO-COL-MF-006**	Gestor de Microcrédit	Carpeta de Crédito	Salida
Informe Microempresa – Garante	**FO-COL-MF-002**	Gestor de Microcrédit os	Carpeta de Crédito	Salida
Informe Garante Dependiente	**FO-CRE-026B**	Gestor de Microcrédit os	Carpeta de Crédito	Salida
Costo de Producción	**FO-CRE-028**	Gestor de Microcrédit	Carpeta de Crédito	Salida
Anexo Transporte de Pasajeros	**FO-CRE-028A**	Gestor de Microcrédit os	Carpeta de Crédito	Salida
Avalúo Documentos en Custodia	**FO-CRE-040**	Gestor de Microcrédit os	Carpeta de Crédito	Salida
Inventario de Garantía	**FO-CRE-011A**	Gestor de Microcrédit	Carpeta de Crédito	Salida
Inventario de Garantía	**FO-CRE-011B**	Gestor de Microcrédit	Carpeta de Crédito	Salida

e) REFERENCIAS – DOCUMENTOS NORMATIVOS

Norma 012 Manual de Productos de Crédito y Contingente

Norma 061 Mi Crédito Fassil

f) DOCUMENTOS RELACIONADOS

Título	Código
Requisitos para Créditos	**MP-COL-CRE-08**
Requisitos según Tipo de Garantía	**IN-ASJ-REQ-001**
Instructivo de Llenado de formularios de Evaluación Socioeconómica	**MP-COL-I015**
Instructivo de Informe Microempresa	**IN-COL-ANA-002**
Solicitud de Operaciones Mi Crédito Fassil	**MP-COL-CRE-SOL-005**
Aprobación de Operaciones Mi Crédito Fassil	**MP-COL-CRE-APR-002**

2.12.3 APROBACION DE LA OPERACIÓN

Establecer y describir los pasos necesarios para realizar la aprobación de Operaciones Mi crédito Fassil.

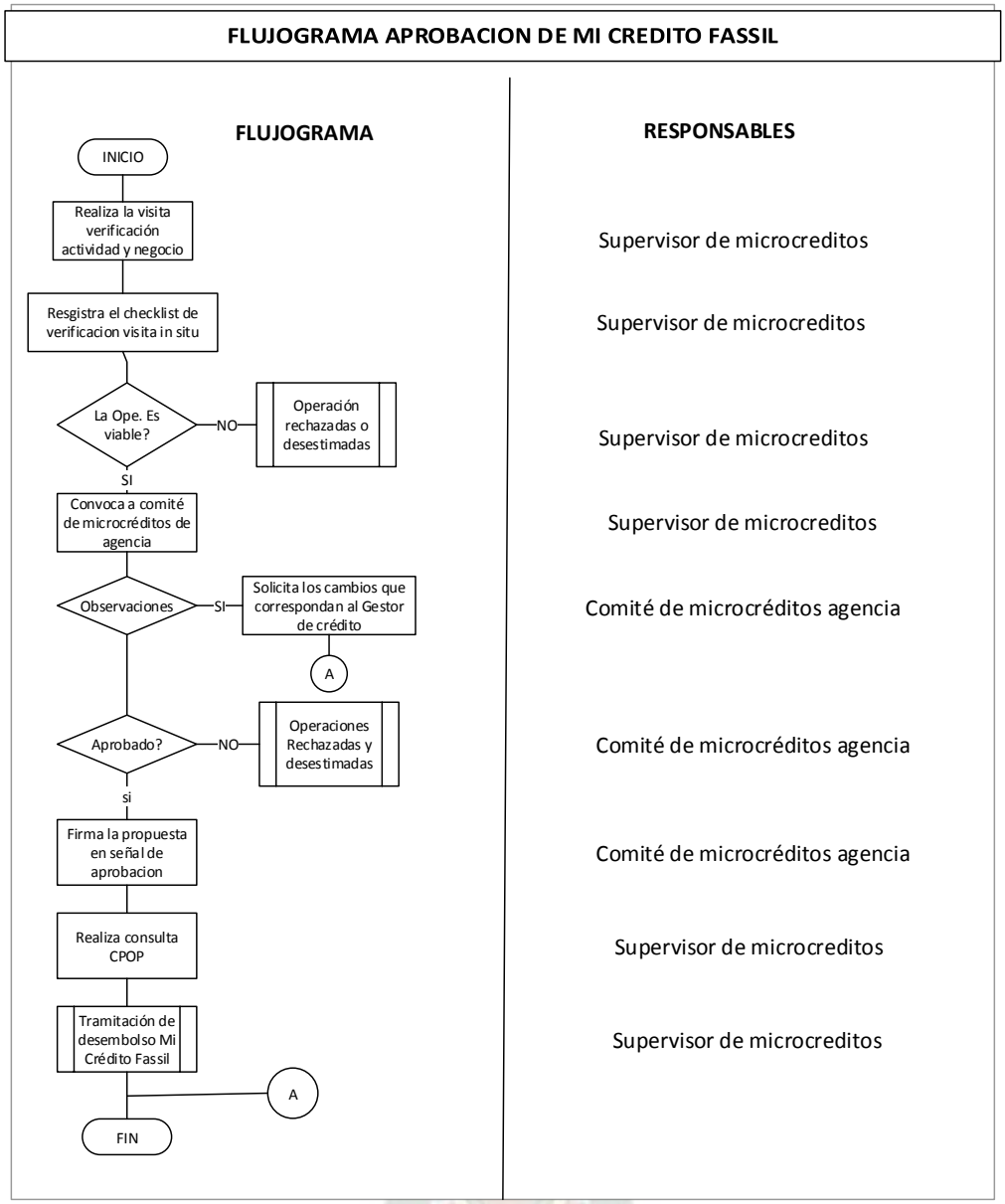
Alcance.

Aplicable desde la visita y verificación del negocio y domicilio por parte del Supervisor de Microcréditos hasta la presentación de la documentación a las instancias superiores para la aprobación de la operación crediticia.

a) RESPONSABLES.

- Supervisor de Microcréditos
- Comité de Microcréditos de Agencia
- Jefe de Agencia
- Jefe de Unidad de Negocios
- Jefe de Microcrédito

b) FLUJOGRAMA



c) DESARROLLO

Supervisor de Microcrédito

1. *Analiza y verifica la documentación de la carpeta de crédito que fue entregada por el Gestor responsable, programa la visita de inspección in situ utilizando el Croquis de Ubicación. En caso de observación, devuelve la carpeta al Gestor responsable para su respectiva corrección.*

2. *Realiza la Visita de Inspección al 100% de las operaciones del producto Mi Crédito Fassil que correspondan a su Agencia.*

La visita deberá guiarse en el formulario de Verificación. In Situ

- En toda operación de crédito debe verificarse: el negocio o actividad y/o domicilio del(os) solicitante y garante(s) cuando corresponda.
- La existencia y propiedad del negocio; además de la consistencia de la operación y realizar el cruce de información cuantitativa y cualitativa necesaria de la capacidad de pago u otras variables de riesgo, además comprueba la veracidad de la documentación presentada para validar la estabilidad domiciliaria o del negocio.

3. *Si la operación es observada y no es viable y corresponde el rechazo, instruye al Gestor de Microcrédito activar el procedimiento de Operaciones Rechazadas o Desestimadas. Caso contrario continúa el proceso.*

4. Convoca al Comité que corresponde de acuerdo Norma 061 Mi Crédito Fassil y se presenta la carpeta de Crédito para su revisión y aprobación.

Comité Supervisor / Comité de Agencia / Comité Microcréditos

5. *Revisa y analiza la operación y la documentación de la carpeta de Crédito, conforme Norma 061 Mi Crédito Fassil y verifica la existencia de la documentación según el Instructivo de Requisitos para Crédito e Instructivo de Requisitos según Tipo de Garantía.*

6. Si la operación tiene observaciones, devuelven al Gestor responsable solicitando los cambios o los documentos necesarios y finaliza el procedimiento. Caso contrario continúa el proceso.

7. Si la operación es rechazada, devuelve la operación al Gestor responsable, explicando los motivos de la decisión quien deberá iniciar el procedimiento de Operaciones Rechazadas y Desestimadas.

8. *Si los integrantes del comité consideran que la operación es viable, registran firma y sello en la Propuesta de Crédito, en señal de conformidad con la misma y la firma y sello del responsable de comité de crédito en la Resolución de acuerdo Norma 061 Mi Crédito Fassil y entregan la carpeta*.

La instancia de aprobación debe registrar en la Resolución de Crédito la fecha en la cual se aprobó la operación.

Supervisor de Microcrédito

9. *Una vez aprobada la operación y comprobada la capacidad de pago del cliente realiza la consulta a la ASFI para clientes CPOP.*

La consulta para cliente CPOP solo se realiza al titular de la operación.

Para efectuar la consulta, ingresa a http://apps.supernet.bo/ic/ y registra el usuario y contraseña asignado para realizar consultas en la CIC. En el menú, selecciona la opción Consulta Informe CPOP, que desplegará la pantalla con la opción para poder ingresar el Código de Identificación (CI, NIT u otro) a ser consultado, así como el Número de Autorización del Informe Confidencial. Al presionar Consultar, se presentará el Informe CPOP.

El Informe CPOP y la Nota Rectificatoria deben corresponder a la misma fecha de corte.

- Si el cliente reporta como SI cumple como CPOP en la consulta a la CIC de ASFI, consulta que beneficio se otorgará al cliente e imprime una segunda propuesta la cual debe firmar el responsable del comité de crédito.
- Si el cliente NO cumpliera con los requisitos para ser considerado un cliente con pleno y oportuno cumplimiento de pago, archiva en la carpeta la consulta realizada y entrega la carpeta a la instancia de aprobación.

10. *Entrega la carpeta al Auxiliar de Administración Crediticia en Agencia y activa el Procedimiento de Tramitación y Desembolso Mi Crédito Fassil*

d) REGISTROS

Nombre	Código	Responsable del Archivo	Lugar de Archivo	Tipo de Documento
Checklist de Verificación Visita – IN SITU	**FO-CRE-113**	Supervisor de Microcrédito	Carpeta de Crédito	Salida

e) REFERENCIAS – DOCUMENTOS NORMATIVOS

- Norma 061 Mi Crédito Fassil

f) DOCUMENTOS RELACIONADOS

Título	Código
Requisitos para Créditos	**MP-COL-CRE-08**
Requisitos según Tipo de Garantía	**IN-ASJ-REQ-001**
Tramitación y Desembolso Mi Crédito Fassil	**MP-COL-CRE-DES-002**
Operaciones Rechazadas o Desestimadas	**MP-COL-CRE-CAN-001**

2.12.4 DESEMBOLSOS DE LA OPERACIÓN

Describir las actividades principales para gestionar la tramitación y desembolso de operaciones crediticias.

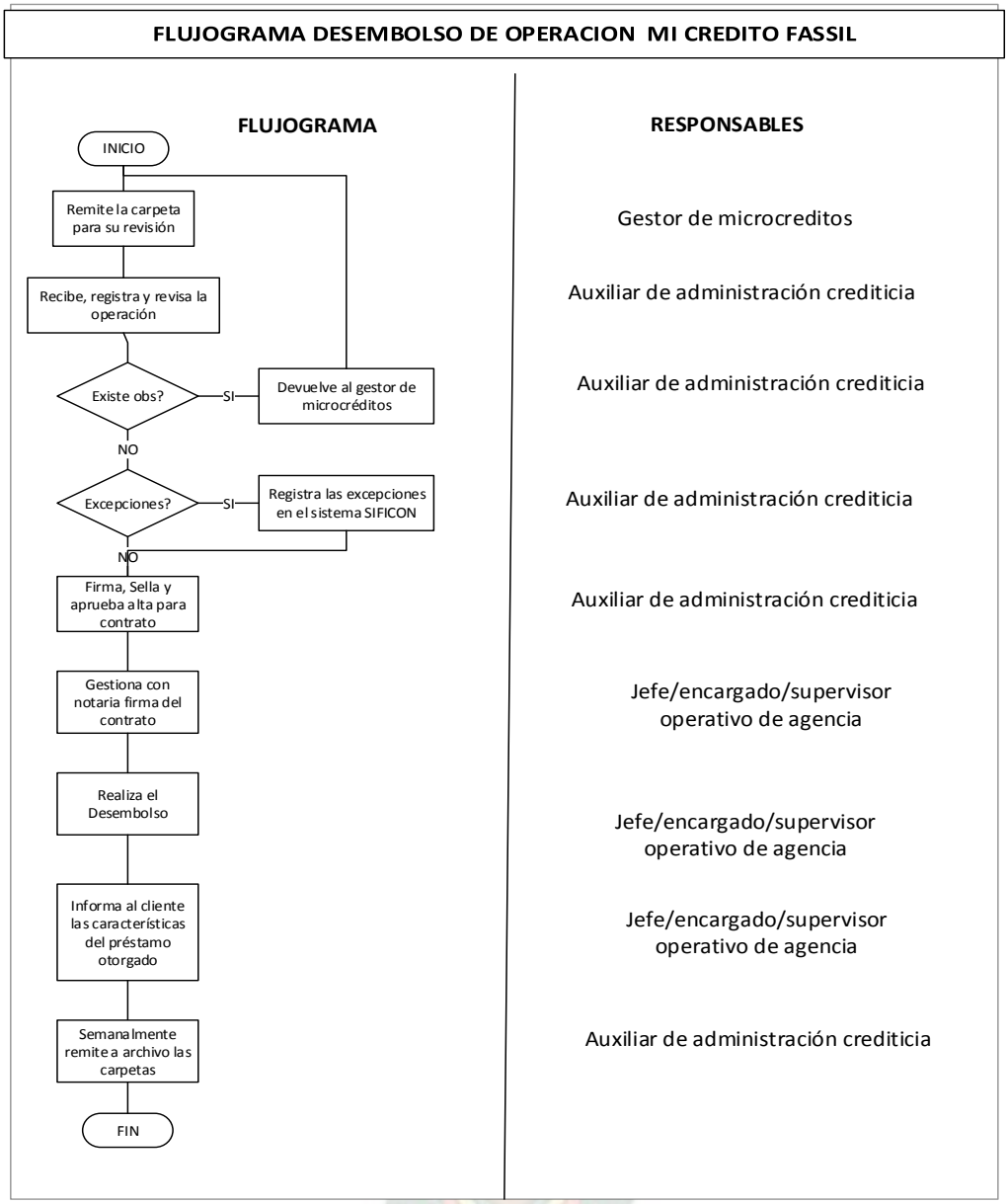
Alcance

Aplicable desde la recepción de la carpeta de crédito con la operación aprobada, hasta la entrega de la misma para su archivo.

a) RESPONSABLES

- Gestor de Microcréditos
- Auxiliar de Administración Crediticia
- Jefe Operativo de Agencia
- Encargado Operativo de Agencia
- Supervisor Operativo de Agencia

b) FLUJOGRAMA



c) DESARROLLO

Auxiliar de Administración Crediticia

1. *Registra la carpeta de cliente en la Planilla de Control.*

Al registrar la Carpeta de Cliente en la Planilla de Control se deben registrar todos los datos de forma fidedigna.

2. *Llena el Check List de Revisión Mi Crédito Fassil.*

El Check List de Revisión Mi Crédito Fassil debe ser llenado en su integridad, vale decir que en todos los puntos a revisar se debe cargar la opción SI / NO / NA según corresponda.

3. *Revisa que los datos de los integrantes de la operación, las garantías, los términos y condiciones se encuentren correctamente registrados de acuerdo a los datos de la Resolución de Crédito aprobada y Propuesta de Crédito.*

Para revisar el correcto registro de los datos de la operación en el SIFICON:

CARTERA / CONSULTAS Y REPORTES / DATOS DEL CREDITO ANTES DEL DESEMBOLSO En esta opción también verifica el registro de la compra (s) de deuda (s) en el Sistema Financiero y las operaciones a refinanciar.

4. *Verifica que la resolución de crédito se encuentre aprobada por las instancias de aprobación, conforme lo establece la Norma 061 Mi Crédito Fassil.*

5. Si es cliente CPOP revisa que en la Propuesta de Crédito se hubiera registrado el beneficio.

- Deberá revisar en el Sistema SIFICON monto, tasa, plazo, deudor(es), garante(es), condiciones en caso de ser CPOP.
- En caso de que se actualice la Propuesta de Crédito por la inclusión del beneficio CPOP, se debe validar que al menos se encuentre firmada por el Supervisor de Microcrédito.

6. *Revisa que la CIC de la ASFI y los Burós de Información correspondan a los participantes de la operación y se encuentren actualizados.*

7. Verifica que todos los participantes del Crédito (solicitante, codeudor, cónyuge, garante) no tengan el número de Cédula de Identidad duplicado, en las consultas impresas de la Central de Información Crediticia (CIC) de la ASFI, Registro Único de Identificación, Infocred o Infocenter.

En caso de duplicidad en la Cédula de Identidad solicita su registro en el Sistema SIFICON.

Una vez gestionado su registro verifica que se encuentren todos los respaldos exigidos en el procedimiento de Registro de Cliente con Cédula de Identidad Duplicada.

En caso de no existir los respaldos, observa y exige que el Gestor responsable realice las gestiones necesarias de acuerdo al procedimiento de Registro de Cliente con Cédula de Identidad Duplicada.

8. *En caso de compra (s) de deuda (s) a Entidades Financieras, verifica que se hubiera cargado correctamente la información de la operación a comprar en la nueva opción "Alta Compra Deuda y Refinanciamiento".*

En el reporte de DETALLE DE COMPRAS DE DEUDA Y REFINANCIAMIENTO impresa del SIFICON debe revisar que estén registradas en detalle todas las operaciones a comprar y las operaciones a refinanciar que hubieran sido aprobadas por las instancias correspondientes de acuerdo al Instructivo Instancias de Aprobación, de la misma manera puede revisar en la opción DATOS ANTES DEL DESEMBOLSO en el SIFICON.

9. *Para las operaciones de compra de deuda, revisa que el Check List de Revisión Mi Crédito Fassil tenga la autorización del Supervisor de Microcrédito y/o Jefe de Agencia cuando corresponda.*

10. Si existieran excepciones crediticias verifica que estén correctamente detalladas y además cuenten con la firma y sello del Supervisor de Microcréditos o Jefe de Agencia en el Check List de Revisión Mi Crédito Fassil y registra en el sistema la(s) excepciones que correspondan

Para registrar excepciones crediticias en el SIFICON: CARTERA / TRANSACCIONES DE SERVICIO / ALTA PARA DESEMBOLSO.

Las Excepciones Crediticias deben estar detalladas y autorizadas en el Check List de Revisión.

Para levantar estas excepciones, el Gestor responsable debe presentar los documentos y/o respaldos observados para así registrar en el SIFICON:

CARTERA / TRANSACCIONES DE SERVICIO / ACTUALIZAR EXCEPCIONES CREDITICIAS.

11. *Si existieran excepciones a la política, verifica que estén correctamente cargadas en las Resoluciones y debidamente autorizadas por el Nivel de Aprobación que corresponde y registra en el sistema el código del nivel de aprobación.*

Las excepciones deberán estar enmarcadas en el Norma 061 Mi Crédito Fassil. Para registrar al autorizador de las excepciones a la política en el SIFICON:

CARTERA / TRANSACCIONES DE SERVICIOS / REGISTRO AUTORIZADOR DE LA EXCEPCIÓN A LA POLÍTICA

12. *Si el cliente contrató la Póliza de Seguro de Desgravamen, revisa que los cargos por estos conceptos se encuentren correctamente registrados en la Propuesta de Crédito y que las pólizas se encuentren debidamente firmadas.*

Si el Cliente es aceptado para la cobertura del seguro de desgravamen con Extra Prima, se debe verificar que este cobro se encuentre correctamente cargado en el SIFICON por parte de la Unidad de Banca Seguros.

Así mismo y cuando corresponda, verifica el correcto registro de los cobros por Seguro de Desgravamen a codeudores y/o garantes.

13. *Revisa firmas y sellos de los niveles e instancias de aprobación en la Resolución de Crédito.*

14. *Si existen observaciones, detalla las mismas en el Check List de Revisión Mi Crédito Fassil y devuelve la Carpeta de Crédito al Gestor responsable para su regularización.*

Las operaciones en las que se identifique observaciones, luego de ser subsanadas deben ser revisadas y llevar el visto bueno del supervisor en constancia de verificación y subsanación, previo a ser devueltas a Administración Crediticia; en el Formulario de Check list de Revisión Mi Crédito Fassil.

15. *Si la carpeta se encuentra sin observaciones, firma y sella el Check List de Revisión Mi Crédito Fassil en señal de revisión y coordina el Desembolso.*

16. Procesa en el SIFICON la opción de Aprobación para Elaborar Contratos.

Para generar la Aprobación para Elaborar Contratos de una operación de crédito se utiliza la siguiente opción del SIFICON:

CARTERA / TRANSACCIONES DE SERVICIO / APROBACIÓN PARA ELABORAR CONTRATOS

17. *Remite correo electrónico al Jefe Operativo de Agencia / Encargado Operativo de Agencia para que gestione la impresión y firma del contrato automático.*

El correo debe contener:

- Nombre del Titular de la Operación
- Número de Crédito
- Se debe indicar si es Refinanciamiento
- Se debe indicar si es con Compra de Deuda

Jefe Operativo de Agencia / Encargado Operativo de Agencia / Supervisor Operativo de Agencia

18. *Recibe y verifica el correo electrónico enviado por el Auxiliar de Administración Crediticia y procede con la impresión de los contratos.*

Se utiliza la siguiente opción del SIFICON: CARTERA / OTROS / CONTRATOS DE PRÉSTAMOS.

- Si el contrato de crédito es mayor o igual a Bs. 14,000 se imprimen 3 copias, ya que se debe formalizar en Notaría.
- Si el contrato del Crédito es menor a Bs. 14,000 gestiona la firma del contrato y estampa las huellas digitales de las personas que intervienen en el crédito verificando que la firma estampada coincida con el documento de identidad que debe estar vigente.
- Cuando cualquiera de los clientes (acreditados, fiadores personales, garantes, etc.) que participen de una operación, ignoren leer o escribir (analfabetos), obligatoriamente se deberá gestionar la formalización ante Notaria de Fe publica, independientemente del importe de las operaciones.

19. *Cuando la operación presenta garantía de Inventario o Custodia de Documentos de Vehículo, adjunta al contrato de Préstamo el formulario de Inventario de Garantía correspondiente, el mismo debe estar debidamente firmado por el cliente.*

Si por el monto de la operación corresponde enviar contrato a Notaría, se debe adjuntar una copia del formulario de Inventario de Garantía con firma original del cliente, al contrato Préstamo en tres copias.

20. *Entrega al cliente 3 copias del contrato para que se aproxime por la Notaria designada para el reconocimiento de firmas correspondientes*

El contrato debe estar rubricado por el Jefe / Encargado Operativo de Agencia antes de ser entregado para Notaria.

21. *Recibe de Notaría de Fe Pública dos (2) copias del contrato que respalda la operación y registra su recepción en el cuaderno de control de contratos.*

22. *Revisa que el Contrato y el Reconocimiento de firmas se encuentren debidamente firmados por los integrantes de la operación y verifica que las firmas de la Cédula de Identidad coincidan con la del Contrato y Reconocimiento de firmas.*

23. Una vez cuente con los contratos debidamente firmados por los clientes y representantes legales de la entidad, los remite al Auxiliar Administración Crediticia para su revisión y conformidad previo al desembolso.

Para las Sucursal La Paz y El Alto los contratos serán firmados por el representante legal de la entidad posterior al desembolso, siendo el Auxiliar de Administración Crediticia quien tiene que realizar este control antes de enviar las carpetas a archivo central.

Auxiliar de Administración Crediticia

24. *Recibe el contrato y verifica la firma de los participantes de la operación, si tiene observaciones devuelve al Jefe Operativo de Agencia / Encargado Operativo de Agencia / Supervisor Operativo de Agencia responsable para su corrección.*

25. Procede con la autorización en el

26. SIFICON para el desembolso.

Para autorizar el desembolso en el SIFICON, deberá seguir la siguiente ruta: CARTERA / TRANSACCIONES DE SERVICIO / ALTA PARA DESEMBOLSO.

Si al momento de dar el Alta a la Operación se evidencia que las Centrales de Riesgos o Burós se encuentran desactualizados (Infocred y /o Infocenter tienen un plazo de vigencia de 30 días) y solo falta esta actualización para proceder con el Alta, genera estos reportes actualizados y archiva en la carpeta de crédito Si los integrantes de la operación han incrementado su endeudamiento o deteriorado la calificación de crédito, deberá gestionar la ratificación de la aprobación por las instancias que correspondan.

Las consultas del CIC de ASFI que se actualizan únicamente deberán generarse por código.

27. *Coordina el desembolso con el Jefe Operativa de Agencia / Encargado Operativo de la Agencia / Supervisor Operativo de Agencia.*

Los desembolsos deberán realizarse en el transcurso de la jornada de trabajo, hasta horas 16:00. Con excepción de jornadas de balance, pre balance o horario extendido determinado por la Gerencia General.

Jefe Operativo de Agencia / Encargado Operativo de Agencia / Supervisor Operativo de Agencia

28. *Con la conformidad del Auxiliar Administración Crediticia procede a realizar efectivamente el desembolso en Agencia.*

29. *Para las operaciones de compra de deuda, activa el Procedimiento Bloqueo de Cuenta de Ahorro.*

Compras de Deudas en Efectivo:

Se podrán pagar en efectivo deudas por montos hasta USD 3,000 o Bs 21,000.

Con la finalidad de que se cumpla con el Destino del Crédito, todo pago de pasivo en Efectivo deberá realizarse según las siguientes alternativas:

1. El Gestor responsable deberá acompañar al Cliente a realizar el pago de su pasivo.
2. En caso de que exista un saldo del monto desembolsado, bloquear los fondos remanentes de la Cuenta de Ahorro, de acuerdo al procedimiento de Bloqueo y Desbloqueo de Cuentas donde se encuentra la descripción para efectuar correctamente este proceso.

Para pago de pasivos de montos superiores a USD 3,000 o Bs 21,000, el Supervisor u otra instancia de autorización superior podrá autorizar el pago en efectivo estampando su firma en el Check List de Revisión y el Gestor responsable debe asegurarse que la deuda sea cancelada según las alternativas consideradas en el párrafo anterior, para Pagos en Efectivo.

Compras de Deudas a través de otros medios de pago:

Para montos superiores a USD 3,000 o Bs 21,000 se podrán pagar deudas a través de los siguientes medios:

- Cheque: En este caso se debe solicitar el cheque al Encargado de Soporte Operativo, adjuntando la Carta de débito de la cuenta requerida para emisión de Cheque.
- ACH: Para utilizar este medio de pago se deberá seguir el procedimiento de Servicio de Transferencias Interbancarias (ACH), tomando en cuenta los siguientes aspectos adicionales: Confirmar que la Entidad acreedora acepta pagos a través de (ACH).
- Se debe contar con la liquidación del crédito actualizado y exacto (incluido centavos) a la fecha que se efectuará el pago.
- En caso de que no se cumplan los puntos 2 y 3, no se podrá efectuar el pago y se deberá considerar que cualquier retraso en días afecta directamente al pago total de la deuda.
- En caso de rechazo, enviara un correo electrónico al gestor responsable que tramitó la liquidación informando del rechazo y su motivo.
- LIP (Sistema Liquidación Integrada de Pagos): Se podrán realizar pagos a través de este medio, para lo cual se deberá seguir el procedimiento de Transferencia de Fondos

a través del Sistema de Liquidación Integrada de Pago, tomando en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

1. Confirmar que la Entidad acreedora participa de los pagos a través del LIP
2. Se debe contar con la liquidación del crédito actualizado y exacto (incluido centavos) a la fecha que se efectuará el pago.
3. Horario máximo de requerimiento a la unidad de Servicios Internos hasta horas 15:00)
4. La unidad de Servicios Internos deberá procesar la transacción y confirmar la ejecución, así como en caso de darse la devolución de la operación, enviando un correo electrónico al gestor responsable que tramitó la liquidación.
5. En caso de que no se cumplan los puntos 2 y 3 no se podrán efectuar el pago y se deberá considerar que cualquier retraso en días afecta directamente al pago total de la deuda.

30. Realiza el desembolso del monto total del crédito en la cuenta del cliente.

Para efectuar el desembolso se utiliza la siguiente opción del SIFICON:

CARTERA ¡TRANSACCIONES DE SERVICIO ¡ALTA DE DESEMBOLSOS con el número de Operación deberá ingresar el número de cuenta registrado en la Propuesta o Resolución como vía para desembolso y el importe a desembolsar. El sistema automáticamente debitará los cargos una vez realizado el desembolso del Crédito.

31. *Si la operación es un Refinanciamiento, procesa el pago de los intereses devengados a la fecha de la transacción, y posteriormente verifica que el sistema SIFICON, haya procesado la cancelación automática de la operación refinanciada.*

Para efectuar la cancelación se utiliza la siguiente opción del SIFICON: CARTERA / TRANSACCIONES MONETARIAS / ALTA DE PAGO DEL OFICIAL

32. *Imprime 3 copias del Comprobante de Desembolso y Plan de Pagos, Anexo de Ahorro y Plan de ahorro; una copia para su movimiento diario, una copia para el cliente y la tercera para la Carpeta de Crédito, debidamente firmado por el cliente.*

Informa al Cliente respecto a las condiciones de la operación desembolsada (fecha de pago, monto de la cuota, tasas, plazo, etc.)

El Sistema generará el plan de pagos del crédito el cual incluye los montos de ahorro por cuota a partir de la segunda cuota. Seguido del Anexo de ahorro y Plan de Ahorro Inmediatamente después.

33. *Solicita al cliente la firma de dos copia del Comprobante de Desembolso y del Plan de Pagos, Anexo de Ahorro y Plan de ahorro.*

34. En caso de existir un error en la impresión del Comprobante de Desembolso y del Plan de Pagos, Anexo de Ahorro y Plan de ahorro, procede a realizar la reimpresión de los mismos.

Para la reimpresión del Anexo de Ahorro y Plan de Ahorro: En el Sistema SIFICON / CARTERA / REIMPRESIONES / PLAN DE AHORRO.

35. *Según corresponda, entrega al Cliente copia del Formulario de Contratación del Seguro de Desgravamen, bajo formato 2 en 1 (Declaración Jurada de Salud y Certificado Individual de Seguro de vida de Desgravamen al Cliente) y detalle de las Condiciones de la Póliza cuando corresponda*.

Se debe entregar el Certificado Individual de Seguro de Vida de Desgravamen y Declaración Jurada de Salud (copia amarilla) al Cliente al momento del desembolso por el Jefe/Encargado Operativo de Agencia, con el fin de que el Asegurado conozca los términos y condiciones de la póliza.

El Certificado de Declaración Jurada de Salud, una vez aprobado por las instancias correspondientes, debe repartirse de la siguiente manera:

Blanco: Banco Fassil S.A. – carpeta de archivo. Azul: Compañía de Seguros. Amarillo: Cliente.

Gestor de Microcrédito / Gestor Junior de Microcrédito

36. *Cuando el destino de una operación de crédito es la compra de deuda de una entidad o varias, solicita al clienta en original el documento (s) de pago con cancelación total.*

37. Si la operación fue desembolsada con bloqueo de la cuenta de ahorro, revisa el o los comprobantes de pago de la(s) deuda(s).

Previamente a la entrega debe revisar que cada comprobante de pago corresponda al cliente, la entidad acreedora y verifique que la obligación cancelada y con saldo cero.

38. *Si la operación desembolsada no tiene bloqueo de fondos, revisa el o los comprobantes de pago de la(s) deuda(s) y entrega al Auxiliar de Administración Crediticia y pasa al punto 40.*

Jefe Operativo de Agencia / Encargado Operativo de Agencia / Supervisor Operativo de Agencia

39. *Recibe del Gestor responsable, en original el comprobante de pago de deuda (s) de otras entidades, y procede a desbloquear la cuenta de ahorro.*

40. Entrega al Auxiliar de Administración Crediticia, para que este proceda a dar de baja la excepción crediticia del tipo.

Si el cliente manifiesta la necesidad de contar con el respaldo original para realizar trámites pendientes, procede a devolver la boleta de cancelación de deuda en otra Entidad.

Si el cliente deja la boleta de cancelación de deuda en otra Entidad en original, el Jefe / Encargado Operativo de Agencia procede a enviar dicho comprobante al Auxiliar de Administración Crediticia para el archivo correspondiente.

41. *Remite una copia del Comprobante de desembolso, Contrato de Préstamos, Respaldo por Compra de Deuda (cuando corresponda) y la copia de Certificado Individual de Seguro de Vida de Desgravamen al Auxiliar de Administración Crediticia, para su correspondiente archivo en la carpeta. En caso de que la garantía sea inventario, remite adjunto al contrato el formulario original de inventario de garantía.*

En el comprobante de desembolso se encuentra inserto el plan de pagos y el plan de ahorro Auxiliar de Administración Crediticia

42. *Archiva en la carpeta de créditos los documentos recibidos del Jefe/Encargado Operativo de Agencia.*

43. *Recibe del Gestor responsable o Jefe / Encargado Operativo de Agencia el documento de Respaldo Por Compra de Deuda de otras entidades, revisa que éste corresponda al cliente, la entidad acreedora, verifique que la obligación esta con saldo cero y esta corresponde a la excepción crediticia generada al momento de dar el Alta para Desembolso y procede a dar de baja en el sistema SIFICON.*

44. *Archiva el comprobante de pago de deuda (s) de otras entidades cuando el destino corresponda a compra de deuda (s).*

45. Registra en su Planilla Excel de Inventario de Carpetas el detalle de carpetas que ingresan a su archivo para su resguardo

46. *Mensualmente remite las carpetas de Operaciones Desembolsadas al Archivo Central de Sucursal.*

Las carpetas no podrán remitirse al archivo con documentación faltante

d) REGISTROS

Nombre	**Código**	**Responsable del Archivo**	**Lugar de Archivo**	**Tipo de Documento**
Check List de Revisión	**MP-COL-BM-DES-002-R2**	Auxiliar de Adm. Crediticia	Carpeta de Crédito	Salida
Inventario de Carpetas	**MP-COL-BM-DES-002-R4**	Auxiliar de Adm. Crediticia	Carpeta de Crédito	Salida

e) REFERENCIAS – DOCUMENTOS NORMATIVOS

- Norma 061 Mi Crédito Fassil

f) DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Título	Código
Requisitos según Tipo de Garantía	IN-ASJ-REQ-001
Aprobación de Mi Crédito Fassil	MP-COL-CRE-APR-002

2.12.5 SEGUIMIENTO DE USO DE FONDOS

Establecer y describir los pasos necesarios para la elaboración del informe de seguimiento de destino de fondos.

Alcance

Aplicable desde la generación del reporte de seguimiento, hasta la elaboración del informe de seguimiento de destino de fondos y entrega a la unidad de Archivo para el debido resguardo en la carpeta de crédito del cliente.

a) Responsables

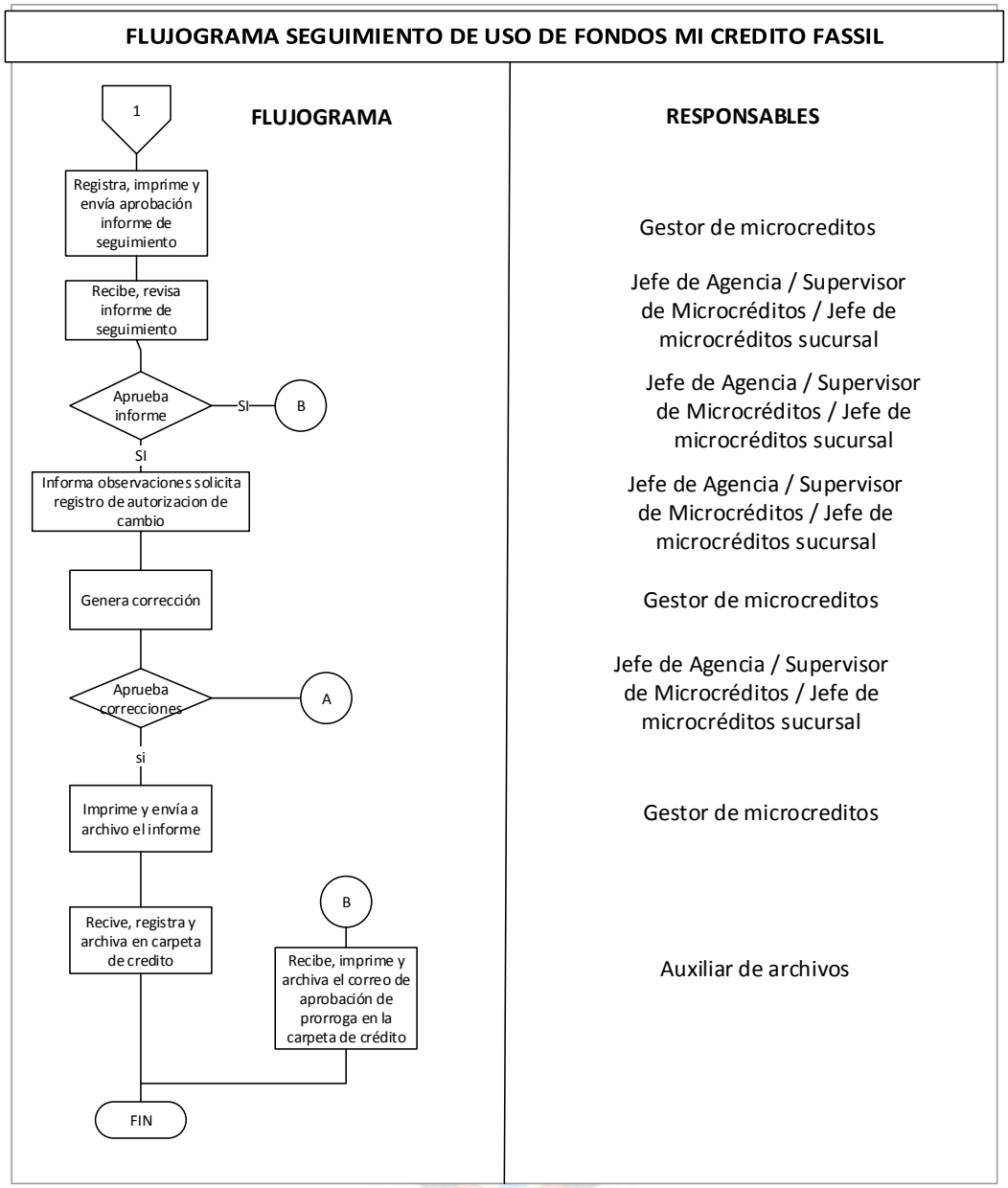
- Gestor de Microcréditos
- Gestor de Negocios Banca Corporativa

- Supervisor de Microcréditos
- Jefe de Agencia
- Jefe Zonal
- Jefe de Microcréditos de Sucursal
- Jefe de Microcréditos
- Subgerente de Sector Productivo
- Auxiliar de Archivo

b) FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA SEGUIMIENTO DE USO DE FONDOS MI CREDITO FASSIL

FLUJOGRAMA	RESPONSABLES
INICIO	
Generar reporte de seguimientos (min. 1 vez al mes)	Jefe de Agencia / Supervisor de Microcréditos / Jefe de microcréditos sucursal
Solicita planificación y gestión de seguimientos	Jefe de Agencia / Supervisor de Microcréditos / Jefe de microcréditos sucursal
Analiza, planifica y gestiona el seguimiento	Gestor de microcreditos
Necesita prorroga — NO → A	Gestor de microcreditos
SI	
Solicita y gestiona Aprobación de prorroga	Gestor de microcreditos
Recibe solicitud y analiza solicitud de prorroga	Jefe de Agencia / Supervisor de Microcréditos / Jefe de microcréditos sucursal
Aprueba prorroga — SI → B	Jefe de Agencia / Supervisor de Microcréditos / Jefe de microcréditos sucursal
NO → A	
Elabora y envía a aprobación informe de seguimiento	Gestor de microcreditos
2	



c) DESARROLLO

De acuerdo a lo establecido en la Norma 048 Política de Gestión del Riesgo de Crédito, el seguimiento al destino de la aplicación de los recursos financiados es una responsabilidad del Gestor de Negocios y debe ser plasmado en un Informe de Seguimiento de Destino de Fondos de acuerdo al formato de informe utilizado para tal efecto.

Cuando la operación de crédito desembolsada cumple con lo mencionado en la Norma 011 Política de Crédito y Norma 048 Política de Gestión del Riesgo de Crédito en su punto

referente al Seguimiento al Destino de Fondos, se debe elaborar el Informe de Seguimiento de Destino de Fondos.

En caso de que no se hubiesen aplicado los fondos en el plazo establecido, se podrá gestionar la prórroga respectiva

Jefe de Agencia / Jefe de Unidad de Negocios / Jefe Zonal / Supervisor de Microcréditos / Jefe de Microcréditos de Sucursal

1. *Genera, por lo menos una vez al mes, en el SIFICON, el reporte de control de Seguimiento de Destino de Fondos pendientes de su Agencia o Unidad.*

Para realizar esta tarea, debe ingresar a SIFICON: CARTERA / CONSULTAS Y REPORTES / Control de Seguimiento al Destino de Fondos.

Tomar en cuenta los siguientes aspectos al momento de generar la consulta:

- En el campo Fecha Inicio: se debe colocar la fecha desde la cual desea controlar los seguimientos. (Se recomienda fecha = 01/01/1900) para asegurar que se generen todos los seguimientos de destino de fondos, pendientes)
- En el campo Fecha Finalización: debe colocar la fecha de proceso que requiere.
- En el campo Informes Realizados: (SI/NO): “SI” cuando quiera verificar los informes realizados, “NO” cuando quiera controlar los pendientes.
- En el campo Agencia especificar el código asignado a su agencia o buscarlo con Ctrl+B
- En el campo Gestor (Oficial) colocar el código del Gestor de Negocios o buscarlo con Ctrl+B y si omite esta información se generarán el seguimiento asignado a todos los Gestores de Negocio pertenecientes a la Agencia.
- Proceder a la grabación con Ctrl+G o con la opción Generar.

2. *Remite el detalle de los Informes de Seguimiento pendientes de realizar a los Gestores de Negocios a su cargo y solicita la planificación de las gestiones para su realización.*

Gestor Junior de Negocios Banca Minorista/ Gestor de Microcréditos/Gestor Junior de Microcréditos

3. *Recibe el reporte y elabora la planificación correspondiente.*

4. Para cada seguimiento detallado en el reporte, realiza las gestiones que correspondan para la elaboración del informe respectivo.

5. *Si se identifica la imposibilidad de realizar el informe, solicita prórroga, mediante SIFICON, caso contrario pasa al punto 12.*

Ingresa a la opción en SIFICON en la ruta:

CARTERA/TRANSACCIONES DE SERVICIO/ Solicitud de prórroga de Informe de Seguimiento de Destino de Fondos y Registra:

- Nro. De Cuenta; Digita el número de préstamos que desea solicitar la prórroga.
- Control G, para que traiga los datos de la operación y pueda verificar que sea el seguimiento correcto
- Motivo: debe digitar los motivos por los cuales solicita la prórroga respectiva, y luego recién grabar con control G

6. *Remite, mediante correo electrónico, a la(s) instancia(s) correspondiente(s) la solicitud para aprobación de prórrogas de acuerdo a la Normativa vigente, con copia a Jefe de Agencia y/o Supervisor de Microcréditos*

Revisar lo detallado en la Norma 048 Política de Gestión del Riesgo de Crédito.

Gerente de Banca Mayorista / Gerente de Banca Minorista / Subgerente de Banca Minorista / Subgerente de Crédito de Vivienda de Interés Social / Subgerente de Sector Productivo / Subgerente de Mediana Empresa / Subgerente de Banca Corporativa

7. *Recibe el correo de solicitud de prórroga, ingresa al SIFICON para la aprobación o rechazo de la misma.*

Ingresa al SIFICON en la siguiente ruta: CARTERA / TRANSACCIONES DE SERVICIO/ Autorización de Prórroga

- En el campo Número de aprobación digita la operación a ser prorroga
- Control G para poder ver los datos respectivos, y motivos del por qué solicitan la prórroga
- Elije una de las siguientes opciones; Aceptar o Rechazar
- Proceder a la grabación con Ctrl+G o con la opción Generar
- En caso de rechazo, llegará un correo al Gestor de Negocio y al Jefe de Agencia informándoles que la prórroga ha sido rechazada
- En caso de aprobación, se remitirán dos correos, uno al Gestor de Negocios y al Jefe de Agencia indicándole que la prórroga ha sido aprobada y otro correo al auxiliar de archivo de la sucursal que corresponde el crédito, dando instrucciones al respecto.

8. *Si la prórroga fue rechazada, vuelve al paso 4. Auxiliar de Archivo*

9. Si la prorroga fue aceptada; recibe un correo de la instancia correspondiente que aprobó la prórroga respectiva y sigue las instrucciones del mismo.

10. Imprime el comprobante del correo recibido, donde detalla el número de operación, código y nombre del cliente, datos de la operación nueva fecha de vencimiento del seguimiento.

11. Archiva en la carpeta el comprobante de prórroga impreso y termina el procedimiento

Gestor Junior de Negocios Banca Minorista/ Gestor de Microcréditos/Gestor Junior de Microcréditos

12. *Elabora el respectivo informe de Seguimiento de Destino de Fondos, de acuerdo a los formatos establecidos y con los debidos respaldos documentarios o fotográficos con la fecha de realización del seguimiento (visita in situ, cuando corresponda).*

Según el tipo de destino de fondos, se deberá utilizar los siguientes formatos de Informe y cumplir con los descargos especificados para cada tipo:

- MP-COL-BM-STO-002-R1: Descargos e Informe de Seguimiento Construcciones, ampliaciones y reformas de inmuebles
- MP-COL-BM-STO-002-R2: Descargos e Informe de Seguimiento Compras de maquinarias, mercaderías e inventarios.
- MP-COL-BM-STO-002-R3: Descargos e Informe de Seguimiento cuando el objeto del crédito es la misma garantía.
- MP-COL-BM-STO-002-R4: Descargos e Informe de Seguimiento Agricultura y Ganadería.
- MP-COL-BM-STO-002-R5: Descargos e Informe de Seguimiento Compra de Deuda a entidades financieras o Pago de Deuda a terceros.

13. *Registra en el sistema SIFICON el respectivo seguimiento del destino de fondos, con la confirmación del correcto uso de los fondos y la confirmación de la elaboración del correspondiente informe de seguimiento de destino de fondos.*

En el sistema SIFICON, desde la ruta: CARTERA / TRANSACCIONES DE SERVICIO / SEGUIMIENTO DESTINO DE LOS FONDOS

Se debe introducir la siguiente información:

- N° Cuenta: Se tiene que ingresar el número de operación a la que se le realizó el informe, adicionalmente se puede buscar el número de operación presionando Ctrl+B seguido del nombre del cliente.
- ¿Se cumplió con el Destino Propuesto?: Se podrá desplazar la opción Si/No en la cual se deberá confirmar o no, el cumplimiento del destino inicialmente planteado.
- ¿Realizó el informe de seguimiento de destino de fondos?: Se podrá desplazar la opción Si/No en la cual se deberá confirmar o no, la elaboración y archivo del informe en el formato establecido.

Una vez terminado el proceso de carga, se deberá generar el reporte (Ctrl+G), el cual registrará automáticamente el cumplimiento del seguimiento de destino de fondos.

14. *Presenta el informe a su inmediato superior para revisión y aprobación.*

Jefe de Agencia / Jefe de Unidad de Negocios / Jefe Zonal / Supervisor de Microcréditos, Jefe de Microcréditos de Sucursal

15. *Recibe, revisa el informe y los adjuntos presentados, verifica en el SIFICON el correcto llenado del seguimiento de destino de fondos y firma en señal de aprobación.*

En ausencia del Jefe de Agencia / Jefe de Unidad de Negocios, el Jefe Zonal Supervisor de Microcrédito, podrá sustituir una instancia superior de acuerdo al Instructivo de Instancias y Facultades de aprobación de Operaciones de Crédito o Contingente.

16. *Si tiene observaciones requiere modificaciones o aclaraciones al seguimiento de destino de fondos, solicita al Gestor de Negocios genere, vía SIFICON, la autorización para modificación o baja; de lo contrario pasa directamente al punto 20.*

Gestor Junior de Negocios Banca Minorista/ Gestor de Microcréditos/Gestor Junior de Microcréditos

17. *Recibe las observaciones y solicita vía SIFICON la autorización para la modificación, aclaración o baja del Seguimiento de Destino de Fondos.*

Ingresando a la opción SEGURIDAD/TRANSACCIONES DE SERVICIO/ Solicitud de autorización:

- Sistema: Escoge la opción 400 Cartera
- Nro. Cuenta/Cliente/Cod.Serv: Detallar el número de operación que desea modificar o dar de baja
- Código de Autorización: Detallar código 775

- Observaciones: detallar el motivo de la modificación o la baja del seguimiento Control G para generar
- El sistema les generará un número de Autorización

18. *Emite correo electrónico, con el número de autorización respectivo a la instancia de aprobación necesaria de acuerdo a la normativa vigente.*

Revisar lo detallado en la Norma 048 Política de Gestión del Riesgo de Crédito.

Jefe de Agencia / Jefe de Unidad de Negocios / Supervisor de Microcréditos/ Jefe Zonal / Jefe de Microcréditos / Jefe de Microcréditos de Sucursal / Subgerente de Banca Minorista / /Subgerente de Crédito de Vivienda de Interés Social / Subgerente de Sector Productivo / Subgerente de Mediana Empresa

19. *Ingresa a la opción de SIFICON para dar respuesta a la solicitud presentada e Informa, mediante correo electrónico al solicitante ya sea Rechazo o Autorización.*

Ingresa a la opción del SIFICON: SEGURIDAD/ TRANSACCIÓN DE SERVICIO/ Autorización de Solicitudes:

- Digita el número de autorización remitida por el Gestor de Negocio
- Escoge las acciones a seguir: Aceptar / Rechazar
- Control G para generar

Gestor Junior de Negocios Banca Minorista/ Gestor de Microcréditos/Gestor Junior de Microcréditos

20. *Si la respuesta es de Aprobación, realiza las modificaciones autorizadas en el SIFICON..*

21. Si la respuesta es de rechazo, el seguimiento se mantiene tal cual se generó y continúa el proceso.

22. Imprime el formulario con las modificaciones y vuelve al punto 13.

23. *Si el informe es solicitado por Gestión y Seguimiento, envía el informe al Analista de Gestión y Seguimiento, haciendo constar con comunicación interna para su respaldo y termina el procedimiento.*

Al momento de la entrega se debe gestionar las firmas de los funcionarios que entregan y reciben el Informe de Destino de Fondos, en constancia.

24. *Envía el Informe de Seguimiento de Destino de Fondos debidamente firmado y la documentación de respaldo al Auxiliar de Archivo en el archivo de cada Sucursal. Auxiliar de Archivo*

25. *Recibe el Informe enviado por el Gestor de Negocios, ingresa al SIFICON a registrar la recepción y archiva el mismo en la carpeta de crédito.*

Ingresa a la opción de SIFICON: ARCHIVO/TRANSACCIONES DE SERVICIO/ Recepción de Seguimiento de destino de fondos

En la opción Nro. De Cuenta: Digitar el número de crédito del seguimiento. Control G, para que genere los datos respectivos del seguimiento

- En la pregunta Recibido por Archivo (Si/No) si lo está recibiendo debe marcar Si
- En la pregunta Firmada por el jefe de Agencia, debe verificar que el informe tenga la respectiva firma del Jefe de Agencia, Jefe Zonal o Supervisor o instancias superiores. Digitando (Si/no)
- En caso de no tener la firma del Jefe de agencia el seguimiento no podrá ser recibido por el auxiliar de archivo.
- Si cumple con las dos respuestas como SI
- Control G, y el sistema genera un documento de recepción mismo que imprime en una misma hoja la recepción del archivo en dos ejemplares, debe ser sellado y firmado por el gestor que entrega y el auxiliar de Archivo que recibe.

Un ejemplar se lleva el Gestor de Negocios como constancia de entrega del seguimiento a archivo y el segundo comprobante queda con el personal de archivo para su debido control de recepción.

d) REGISTROS

Nombre	Código	Responsable del Archivo	Lugar de Archivo	Tipo de Documento
Descargos e Informe de Seguimiento Construcciones, Ampliaciones y Reformas de Inmuebles.		Gestor de Negocios	Carpeta de Crédito	Entrada
Descargos e Informe de Seguimiento Compras de Maquinarias, Mercaderías e Inventarios.	MP-COL-BM-STO-002-R2	Gestor de Negocios	Carpeta de Crédito	Entrada
Descargos e Informe de Seguimiento Objeto del Crédito es la Misma Garantía	MP-COL-BM-STO-002-R3	Gestor de Negocios	Carpeta de Crédito	Entrada
Descargos e Informe de Seguimiento Agricultura y Ganadería	MP-COL-BM-STO-002-R4	Gestor de Negocios	Carpeta de Crédito	Entrada
Descargos e Informe de Seguimiento Compra de Deuda a Entidades Financieras o Pago de Deuda a Terceros	MP-COL-BM-STO-002-R5	Gestor de Negocios	Carpeta de Crédito	Entrada

e) DOCUMENTOS RELACIONADOS

Título	Código
Política de Crédito	**NORMA 011**
Política de Gestión del Riesgo de Crédito	**NORMA 048**
Envío y Recepción de Documentos en Carpetas de Créditos	**MP-SOP-OP-ARC-013**
Solicitud de Documentación de Archivo Central	**MP-SOP-OP-ARC-008**
Control de Seguimiento a Destino de Fondos	**MP-EST-RGO-GRC-001**

2.13 IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.

2.13.1 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Las actividades a desarrollar para la implementación del proceso propuesto se detallan en el siguiente cuadro, programado para una semana y se explica las actividades a ejecutar.

CUADRO 7: ACTIVIDADES SEGÚN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Actividad	Detalle	Responsable
Preparación de la presentación del proyecto para la gerencia.	Se detallan los procesos para el área producto Mi Crédito Fassil y los beneficios que se obtienen.	David Flores G. Área Calidad y Procesos

Visita al Gerente	La presentación realizada se explica en la visita, donde se fija una reunión con el Gerencia General, Gerencia del área de calidad y procesos, programado para una duración de 1 hora en su oficina.	David Flores G. Área Calidad y Procesos
Reunión con Gerente general y Gerente del área de control y procesos	Informarles acerca del proyecto y la implementación del procesos propuesto	David Flores G. Área Calidad y Procesos
Coordinar con el área de capacitación.	Está a cargo del uso del auditórium de las regionales, según disponibilidad de día se fija fecha y hora.	David Flores G. Área Calidad y Procesos
Reserva de auditórium	Según fecha disponible.	David Flores G. Área Calidad y Procesos
Cita para capacitación	Citar al curso de capacitación según fecha, hora y tiempo de duración vía correo electrónico enviado Gerente del área de calidad y procesos, con copia a los gestores de microcrédito, supervisores de créditos y jefes operativos.	David Flores G. Área Calidad y Procesos
Preparación de material	Impresiones de la presentación y fotocopias para distribuir entre los gestores de microcrédito, supervisores de créditos y jefes operativos.	David Flores G. Área Calidad y Procesos
Capacitación	Programado para 2 horas	David Flores G. Área Calidad y Procesos

2.13.2 INVERSIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN

La estructura de inversiones para el proceso de otorgación de producto Mi Crédito Fassil se detalla en el siguiente cuadro.

CUADRO 8: INVERSIONES ASOCIADAS AL PROYECTO

Detalle	Costo (Bs)
Capacitación	0,00
Refrigerio	708
Material de escritorio	285
Viáticos de capacitador	720
Pasajes de los capacitadores	3800
Costo de impresión y fotocopia	171
Imprevistos (5%)	**285**

Costo total (Bs)	**5969**

Fuente: Elaborado con base en la inversión asociada al proyecto

El refrigerio está calculado a la base de 96 gestores de microcréditos, 18 supervisores y los dos capacitadores. Se considera a Bs. 6 por persona.

Pasajes de los capacitadores es para poder trasladarse a los diferentes departamentos del país.

En papel y fotocopias se considera lo mínimo ya que en las sucursales de Banco Fassil S.A. cuentan con su máquina fotocopiadora y papelería.

2.13.3 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Se identifica los beneficios, como institución, personal y hacia la clientela de Banco Fassil S.A.

CUADRO 9: BENEFICIOS OBTENIDOS CON EL PROYECTO

BANCO FASSIL S.A.	- Mejora de la imagen institucional ante el cliente externo e interno. - Genera competitividad entre bancos del mercado. - Captación de clientes potenciales. - Cumplimiento de la visión y misión del Banco - Disminuye las observaciones que generan riesgo de crédito. - Minimizar las previsiones por auditorias
PERSONAL	- Organiza el producto Mi Crédito Fassil de una manera metódica. - Genera competitividad entre Gestores de microcréditos. - Cliente satisfecho genera referenciarían de otros cliente a fines. - Mejora de la calidad del trabajo. - Disminuye el trabajo acumulado al final del mes.
CLIENTE	- Está satisfecho con el servicio que se le ha prestado, sin contratiempos, ni demoras sin justificación y con una explicación clara. - Acceso a servicios financieros integrales de alta calidad. -

Fuente: Elaborado con base en los beneficios del plan propuesto

2.14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES.

- La realidad por la que atraviesa el producto MI CREDITO FASSIL, y en esta misma perspectiva Banco Fassil S.A. busca los medios más convenientes según sus posibilidades y expectativas, para alcanzar los niveles adecuados de observaciones de riesgo crediticio y de gestión, con el fin de proyectarse en un crecimiento sostenible en el tiempo y mercado.

- Bajo este contexto el presente proyecto propone un nuevo proceso en la otorgación del producto Mi Crédito Fassil, que de mucho énfasis en el cumplimiento de la política y directrices en la otorgación de créditos, para prevenir observaciones futuras.

- El nuevo proceso de otorgación de crédito permite crear una mejor calidad de atención al cliente, la otorgación de créditos es más rápido, genera trabajo en equipo y las tereas son fáciles de delegar. En la revisión post desembolsos por el área de gestión crediticia en el mes de abril 2017 de carpetas operativas de créditos de la ciudad de La Paz y El Alto determino una desviación del 65%. Luego de la implementación del nuevo procesos de otorgación de MI Crédito Fassil; en el mes de Agosto se realizó un muestro de carpetas y la desviación de incumplimiento bajo al 29%, Sin embargo desviación de incumplimiento es elevado según lo permisible por el ente regulador ASFI. Pero se determina una gran mejora. Que tendemos que seguir realizando capacitaciones para que todo el personal involucrado este totalmente preparado para no generar observaciones que generen riesgo.

- Para que el nuevo proceso funcione, la participación como equipo de trabajo de todos involucrados es de vital importancia el estar informados de las tareas u funciones que tienen que realizar cada área. Y la capacitación constante e tendrá que organizar para que todo el personal este actualizado en el tema.

- La implementación de este proceso. Derivo que los créditos se otorguen en menor tiempo generando una mayor productividad para el banco. Según reporte de productividad por gestor de crédito al cierre del mes de junio 2017 a nivel nacional el promedio de colocación de crédito por gestor fue de 5.5 carpetas. Al cierre de Octubre 2017 el promedio de colocación de crédito por gestor es de 8 carpetas.

Incrementando un 31,25 % de eficiencia en la otorgación de crédito; y en consecuencia mayor rentabilidad para la institución.

RECOMENDACIONES.

- Banco Fassil S.A. se encuentra catalogado en el Ranking de bancos entre los seis bancos más grandes de Bolivia en cartera, en tal sentido se debe trabajar con sinergia y se debe mejorar día a día todas las áreas involucradas en el banco.

- Si bien se elaboró y se implementó un nuevo proceso de otorgación de crédito para el producto Mi Crédito Fassil. Aun se debe trabajar en un estudio de tiempos y movimientos que optimice el tiempo de otorgación de crédito y tiene mayor productividad en base nuevo proceso propuesto, de manera que el trabajo entre todos los involucrados sea claro y puntual en sus respectivas áreas.

AREA III: ANALISIS DE LA ACTIVIDAD LABORAL

3 ANALISIS DE LA ACTIVIDAD LABORAL

3.1 ACTIVIDAD LABORAL Y SU RELACION CON LA FORMACION ACADEMICA

La Universidad Mayor De San Andrés, específicamente en la carrera Ingeniería Industrial, forma provee al mercado laboral profesionales capaces de desenvolverse en distintas áreas en una entidad financiera como se puede evidenciar en este caso en particular. En tal sentido a continuación se realiza un breve detalle como aporta la formación académica en el trabajo desempeñado.

3.2 ACTIVIDAD LABORAL Y SU RELACION CON LA FORMACION ACADEMICA.

E perfil y pensum de la carrera Ingeniería Industrial en la UMSA conlleva las materias Administración Financiera, Contabilidad, Cálculo De Probabilidades, Estadística Aplicada, Microeconomía, Macroeconomía, Métodos; además de la materia teórica importante como es Ingeniería Legal, todas estas además de muchas otras, dota al postulante con las herramientas mínimas necesarias para calificar en el mercado laboral.

En la educación recibida también se puede mencionar los valores éticos y morales que aportan en la formación profesional, mismos que se instruyen en el transcurso de los años de estudio en la universidad, mediante el trabajo con los docentes y compañeros de la carrera.

3.3 PERFIL Y ENFOQUE DEL NUEVO PROFESIONAL

El perfil del Ingeniero Industrial que exige una entidad financiera es, de una persona que pueda desenvolverse en un trabajo bajo presión, trabajo en equipo, cumplimiento de forma ética y profesional, liderazgo y calidad de servicio al cliente interno y externo.

El nuevo profesional de Ingeniería Industrial debe ser una persona proactiva, innovador y dar soluciones oportunas en el ámbito donde desarrolle su actividad y estar informado de la realidad nacional e internacional, además se tiene que aprovechar la ventaja existente de poder desenvolverse en las áreas de servicio y producción.

4 BIBLIOGRAFIA

- ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA, “Ley Nro. 393 – Ley de Servicios Financieros”.
- AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO, “Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras” Título V, Capítulo I.
- AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO, “Reglamento de Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos”, Libro 3, Título II, Capítulo IV.
- Perfil Institucional, Banco Fassil S.A. Diciembre 2016.
- Hernández, R., et al. (2003). “Metodología de la Investigación”. 3 Ed. México. Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A. Pp. 113 – 133
- Niebel, B.&Freivalds, A. (2009). “Ingeniería industrial: Métodos, estándares y diseño del trabajo”. Ed. 12. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.
- Memoria anual Banco Fassil S.A. Diciembre 2016

5 ANEXOS

5.1 REGISTROS – FORMULARIOS EN EL PROCESO DE SOLICITUD DE CREDITO:

5.2 REGISTROS – FORMULARIOS EN EL PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE OPERACIÓN:

5.3 REGISTROS – FORMULARIOS EN EL PROCESO DE APROBACION DE LA OPERACIÓN

5.4 REGISTROS – FORMULARIOS EN EL PROCESO DE DESEMBOLSO DE LA OPERCION:

5.5 REGISTROS – FORMULARIOS EN EL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE USO DE FONDOS