

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MODALIDAD DE TITULACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA CURSO DE ACTUALIZACIÓN - PETAENG**



MONOGRAFÍA:

**“LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR
LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN A CLIENTES JURÍDICOS QUE SOLICITAN
PRODUCTOS PASIVOS EN OFICINA NACIONAL DE BANCO FIE S.A.”**

POSTULANTE: ERIKA FÁTIMA ZEGARRA MENDOZA

LA PAZ – BOLIVIA

2019

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme esta valiosa oportunidad.

A mis queridos Padres Jose Luis y Rosario, por su invaluable cariño, por ser guía y apoyo constante en la realización de mis metas.

A mis amadas hijas Andrea y Micaela quienes son la inspiración para superarme cada día.

A mi querido esposo Luis quien ha estado a mi lado durante el tiempo de trabajo para la realización de este proyecto.

RESUMEN EJECUTIVO

Banco FIE S.A. actualmente es un referente en la atención a demandas financieras de sectores de la población e inclusión financiera. Sin embargo al tener un gran crecimiento respecto al monto de cartera crediticia y de colocación, así como en número de clientes surgen nuevas necesidades de mejora a los procedimientos y flujos actuales.

En consecuencia con la filosofía actual de calidad de atención a clientes, incluyendo clientes jurídicos que atiende Oficina Nacional, surge la necesidad de desarrollar herramientas para el manejo de la documentación legal del grupo de clientes en cuestión.

En ese sentido en el presente trabajo se explora la gestión documental digitalizada como opción para mejorar los flujos actuales de la documentación, así como reducir los tiempos de búsqueda y consulta de la misma, por otra parte se podrá disminuir el consumo de papel al generar copias innecesarias.

Para tal efecto se desarrolló un flujo de documentación legal para clientes jurídicos que son atendidos en Oficina Nacional, así como diseño de formularios que coadyuvaran al control de la documentación digitalizada para su revisión. Al ser un flujo básico no representa un costo considerable para la entidad ya que se puede lograr con los recursos humanos y herramientas con las que ya cuenta el Banco, sin embargo reducirá considerablemente los tiempos de remisión y revisión de documentación legal, permitiendo cumplir con lo establecido actualmente en la norma interna y los reprocesos serán innecesarios.

En definitiva la gestión documental se encuentra de la mano con la tecnología por lo que a futuro se debería considerar adquirir un software que permita automatizar completamente el flujo propuesto en el presente Trabajo.

INDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. MISIÓN.....	1
1.2. VISIÓN.....	1
1.3. VALORES.....	1

CAPÍTULO II: MARCO GENERAL

2. ANTECEDENTES.....	3
3. DESCRIPCIÓN.....	3
3.1. REGISTRO DE CLIENTE.....	4
3.2. ACTUALIZACIÓN DE CLIENTE.....	4
4. JUSTIFICACIÓN.....	5
5. OBJETIVOS.....	6
5.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	6
6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
7. METODOLOGÍA DEL TRABAJO.....	7
7.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN INDUCTIVO.....	7
7.2. LA OBSERVACIÓN EN EL MÉTODO INDUCTIVO.....	7
7.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	7
7.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	8
7.5. UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	8
7.6. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	8
7.7. SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
7.8. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	9
7.9. INSTRUMENTO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	10
7.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	11

CAPÍTULO III: MARCO TEORICO

8. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	12
8.1. CONCEPTO.....	12
8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA EMPRESA.....	12
8.3. OBJETIVO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	12
8.4. VENTAJAS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	13
9. CALIDAD.....	13
9.1. PARÁMETROS DE LA CALIDAD.....	14
9.2. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	14
9.3. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	15
9.4. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.....	16
9.5. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN BANCO FIE S.A.....	16

10. PERSONAS JURÍDICAS.....	18
10.1. DEFINICIÓN.....	18
10.2. TIPOS DE PERSONAS JURÍDICAS.....	18
11. PRODUCTOS PASIVOS.....	21
11.1. DEFINICIÓN.....	21
11.2. CAJAS DE AHORRO.....	21
11.3. CUENTAS CORRIENTES.....	22
11.4. DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.....	22
11.5. AUTORIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI).....	22
11.6. OBJETO.....	23
11.7. RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS.....	23
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO	
12. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
12.1. PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO.....	24
12.2. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO.....	28
13. OBJETIVO Y ALCANCES.....	32
13.1. OBJETIVO.....	32
13.2. ALCANCES DE LA PROPUESTA.....	32
14. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA.....	32
14.1. MODELO GRÁFICO DE LA PROPUESTA.....	35
14.2. DESCRIPCIÓN DE FORMULARIOS.....	36
14.3. RECOMENDACIONES PARA SU IMPLEMENTACIÓN.....	36
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	38
ANEXOS.....	39

CAPITULO I

GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

Banco FIE S.A. nace en 1985 como una ONG de Fomento a Iniciativas Económicas-FIE. Entidad pionera en Bolivia en la otorgación del microcrédito individual aplicando una tecnología propia, y un referente a nivel nacional e internacional en la atención a las demandas financieras de los sectores de la población con menores recursos. En 1998 asumen la figura de Fondo Financiero Privado-FFP FIE, para posteriormente en Mayo de 2010 transformarse en Banco.

Desde 2014, es un banco múltiple que mantiene y preserva su filosofía y esencia de trabajo, buscando no solo el beneficio económico sino también social, brindando acceso a servicios financieros inclusivos con equidad, calidad y transparencia, y sobre todo apoyando los emprendimientos económicos de los/as bolivianos/as.

El gran reto que tiene hoy en día Banco FIE S.A. es conseguir que sus clientes se sientan satisfechos y con sus necesidades cubiertas, pero debido tanto a la dinámica social y cultural que tiene la empresa actual como a la llegada de las nuevas tecnologías, está obligada a imprimir cambios en su filosofía y modo de hacer. Esto significa potenciar dentro de la compañía una «cultura cliente» para lo que precisa contar con un personal en actitud positiva, con un gran sentido de la responsabilidad y con formación suficiente para poder comunicar a los clientes todos los intangibles que lleva consigo la palabra servicio o producto.

1.1. MISIÓN

“Somos un Banco que ofrece soluciones financieras integrales de calidad para nuestra clientela, preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa. Basamos nuestro accionar en la ética, generamos valor para nuestros grupos de interés y aportamos a la construcción de una sociedad sostenible, inclusiva y equitativa.”

1.2. VISIÓN

“Ser el banco preferido por la clientela, reconocido por la sociedad y a nivel internacional por su modelo de negocio ético, de calidad y responsabilidad social, priorizando la inclusión financiera.”

1.3. VALORES

Banco FIE S.A. intenta reflejar en cada acción diferentes valores porque considera que son su esencia ya que su accionar y comportamiento social está basado y se sustenta en:

- **HONESTIDAD:** Actuamos con honestidad demostrando honradez y rectitud. Decimos la verdad más allá de las consecuencias. Buscamos ser congruentes entre lo que decimos y lo que hacemos.
- **RESPONSABILIDAD:** Cumplimos con responsabilidad los compromisos y las metas que nos trazamos. Asumimos las consecuencias de lo que decimos y lo que hacemos.
- **RESPECTO:** Procedemos con respeto, brindando a las personas un trato digno, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias.
- **LEALTAD:** Nos conducimos con lealtad, siendo fieles y consecuentes con los compromisos asumidos con nuestros ideales y principios, considerando la confianza que merecen todos/as.
- **JUSTICIA:** Actuamos con justicia, siendo ecuanímenes, imparciales, objetivos y equitativos en nuestras acciones y decisiones. Damos y pedimos a cada quién lo que le corresponde.
- **TRANSPARENCIA:** Trabajamos con transparencia, mostrando nuestro accionar con claridad y oportunidad, sin ocultar ni cambiar información que pueda servir a terceros para la toma de decisiones.

CAPITULO II

MARCO GENERAL

2. ANTECEDENTES

La Gerencia Nacional de Operaciones (GNOP), a través de la Sub Gerencia Nacional de Operaciones centrales (SGNOC) y todos sus dependientes (Ver Anexo 3) tiene por objetivo garantizar el eficiente y oportuno procesamiento de los productos y servicios que el Banco pone a disposición de sus clientes con el fin de coadyuvar con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Específicamente de la Jefatura de Ejecución de Operaciones es la encargada de la recepción y procesamiento de las solicitudes de apertura de productos pasivos para clientes institucionales y corporativos, para tal efecto se cumplen los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Registro y Actualización de Datos Para Persona Natural y Persona Jurídica
- Procedimiento para la Gestión de Cuentas de Ahorro
- Procedimiento para la Gestión de Cuentas Corrientes
- Procedimiento para la Gestión de DPFs.

En dichos procedimientos se encuentran detalladas las tareas paso a paso desde la recepción de la solicitud del cliente y su documentación legal de acuerdo al tipo de personería jurídica, hasta la comunicación y entrega de comprobantes de acuerdo al servicio solicitado. Adicionalmente intervienen otras áreas como se describe a continuación:

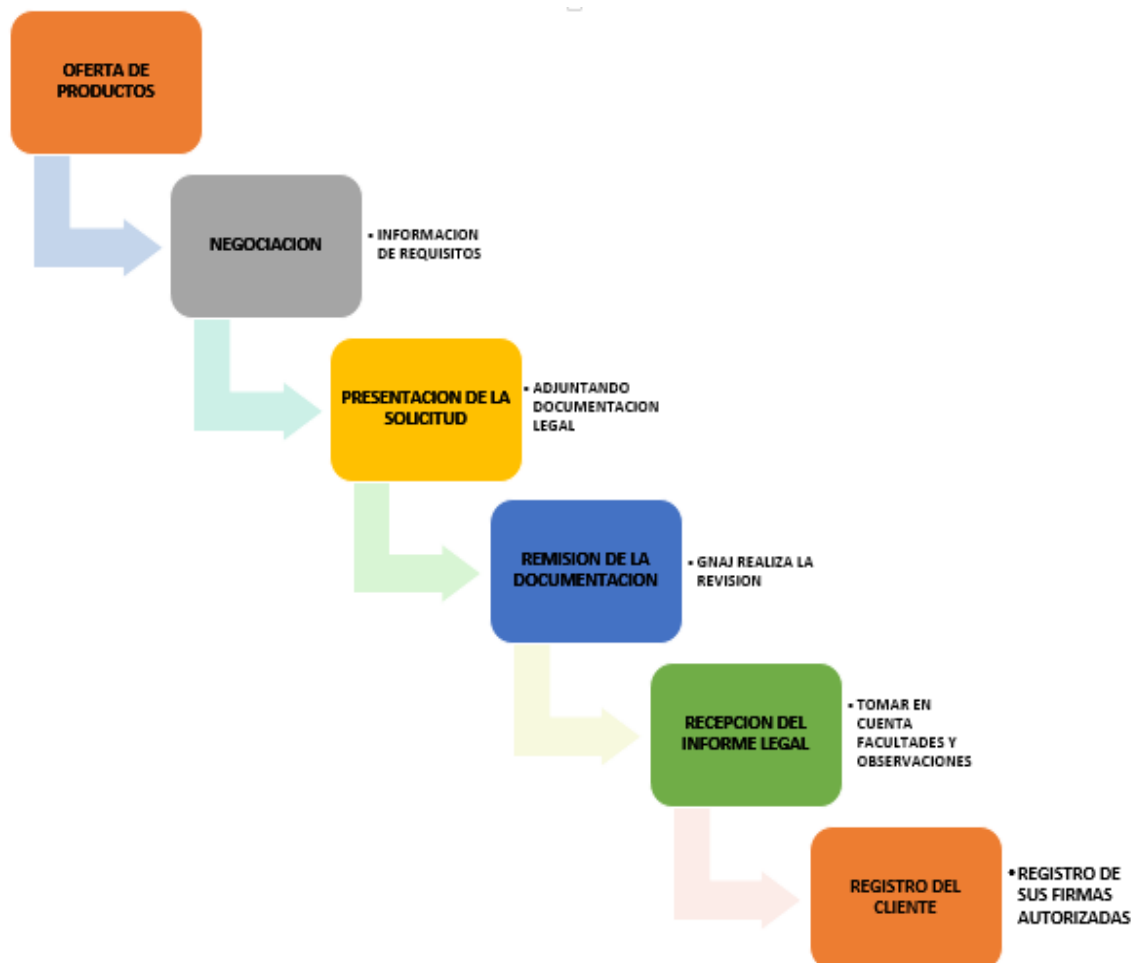
- Sub Gerencia nacional de Finanzas, a través del área de Tesorería, asegura la disponibilidad de recursos financieros a corto y mediano plazo, con el fin de garantizar el normal desarrollo de las actividades de Banco FIE y efectivizar las inversiones de los recursos financieros.
- Sub Gerencia Nacional de Asuntos Comerciales y Gobierno Corporativo, a través de la Jefatura de Asuntos Comerciales y Gobierno corporativo administra el cumplimiento de la normativa vigente en los procesos societarios, de gobierno corporativo, comerciales y actos jurídicos realizados, con el fin de precautelar los intereses de Banco FIE y reducir la exposición al riesgo legal, además de formular las directrices legales sobre las cuales los nuevos productos y canales de servicios deben basarse para su implementación en el mercado y estar acordes a la normativa vigente.

3. DESCRIPCIÓN

Actualmente el flujo del procedimiento para el registro y actualización de clientes jurídicos en SNOG es de la siguiente manera:

3.1. REGISTRO CLIENTE

La necesidad de registrar un cliente nuevo surge a raíz de una solicitud de vinculación del mismo a un producto pasivo, para este registro el interesado debe remitir a nuestra subgerencia, ya sea de manera directa o a través del área de Tesorería, su documentación legal de acuerdo a su personería jurídica, la misma en Banco Fie se encuentra detallada en el Procedimiento de Registro y Actualización de Datos Para Persona Natural y Persona Jurídica (Ver Anexo 4). Independientemente de estos requisitos el flujo general para el registro de un cliente jurídico nuevo es el siguiente:

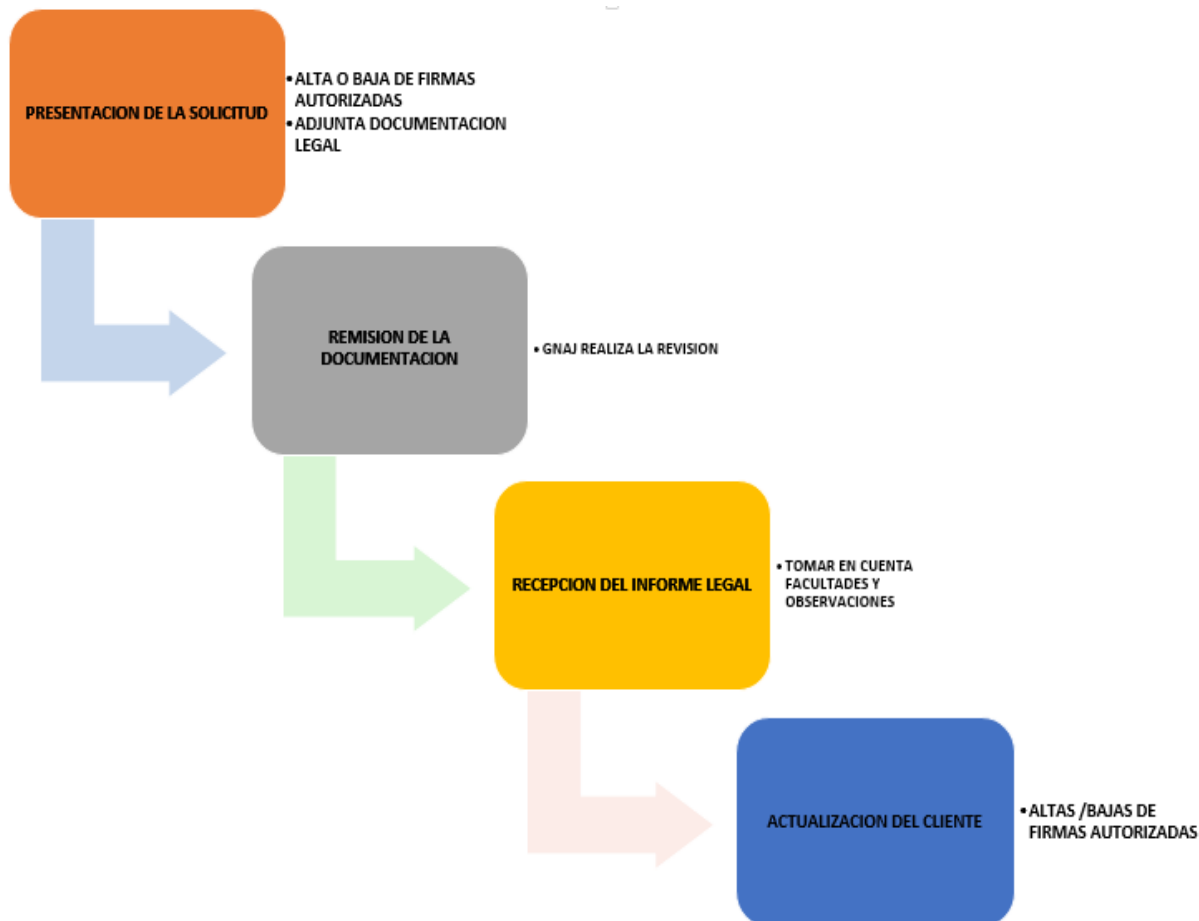


3.2. ACTUALIZACIÓN CLIENTE

La necesidad de actualizar un cliente jurídico ya registrado surge a raíz de dos motivos:

- Para informar a Banco FIE S.A. que los representantes legales del cliente y sus facultades se han modificado, es decir altas y bajas entre sus ejecutivos que son firmas autorizadas.
- Para adquisición de nuevos productos pasivos, en cuyo caso toda la información y documentación del cliente jurídico debe estar vigente y actualizada.

Tomando en cuenta ambos panoramas el flujo general para actualización de documentación legal se presentaría de la siguiente manera:



4. JUSTIFICACIÓN

Banco Fie S.A. tiene como objetivo institucional mantener cierto nivel de liquidez, para tal efecto requiere mensualmente cumplir con un monto en captaciones dividido estratégicamente entre los diferentes productos pasivos que ofrece.

Estas captaciones se realizan a través de las agencias al público en general y también a través de Oficina Nacional, ofreciendo los productos a clientes corporativos e institucionales.

En ese sentido es necesario realizar una gestión eficiente para no afectar las metas de captaciones planteadas por el área de tesorería, ya que estos clientes constituyen más del 90% del total de captaciones del Banco, por eso es importante brindarles un servicio oportuno y de alta calidad.

Habiendo analizado ambos flujos y sus tiempos de espera y tomando en cuenta que Banco FIE, pretende otorgar un servicio de calidad y oportuno a sus clientes, además tomando en cuenta que las demoras pueden ocasionar desistimiento de los clientes para la adquisición de nuestros productos pasivos se ve la

necesidad de analizar estos flujos a detalle, evaluando los tiempos que toma cada tarea a las diferentes áreas involucradas, de esta manera no afectar la imagen que tenemos como Banco hacia nuestros clientes.

En ese sentido se pretende verificar como mejorar este procedimiento, creando herramientas nuevas para las tareas más morosas en los procedimientos.

5. OBJETIVOS

5.1.OBJETIVO GENERAL

Analizar las tareas que se realizan actualmente para el Registro de Clientes y Actualización de Datos para Persona Jurídica y rediseñar, si corresponde, la parte del flujo de documentación que generan demora en la atención de las solicitudes de productos pasivos, brindando al consumidor financiero información sobre los productos y servicios de acuerdo a normativa vigente, requisitos para acceder a las mismas y obteniendo su aceptación y conformidad con el proceso.

5.2.OBJETIVO ESPECIFICO

- Determinar el tiempo promedio desde que llegan las solicitudes de registro de cliente para apertura de productos pasivos y/o para actualización de su información en nuestra entidad, hasta la ejecución en sistema del servicio solicitado.
- Identificar y establecer nuevas herramientas que faciliten el cumplimiento del orden lógico de tareas que se deben desarrollar para la revisión de requisitos, validaciones y tipos de actualizaciones para clientes Jurídicos de Oficina Nacional para el Registro o Actualización de Clientes y posterior apertura de productos pasivos e identificar a los responsables en cada una de las etapas del proceso.

6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se ha identificado diferentes problemas en el proceso de remisión de la documentación legal de un cliente jurídico desde el área de Ejecución de Operaciones al área de Asuntos Comerciales y Gobierno Corporativo, hasta la remisión del informe legal con el análisis correspondiente, entre los cuales podemos mencionar:

- Demora en la atención de la solicitud de apertura de producto del cliente
- Desistimiento del cliente por la burocracia del proceso de revisión de documentación legal
- Falta de lineamientos para algunas figuras jurídicas, por lo tanto mala información al cliente y demoras en su atención.
- Informes incompletos y/o desactualizados, al no contar la GNAJ los documentos, solicita nuevamente la misma documentación del cliente jurídico, que ya habría sido presentada en revisiones anteriores, para la realización de un análisis más completo.

- Apertura de productos, con compromisos y excepciones de presentación de requisitos completos por parte del área de tesorería, para dar curso a su solicitud y evitar el desistimiento.
- Documentación pendiente por presentar del cliente, la misma puede generar observaciones de auditoría al no ser regularizada oportunamente.

En ese sentido y tomando en cuenta las deficiencias mencionadas podemos formular la siguiente hipótesis:

“La implementación de una herramienta de gestión documental digital permitirá mejorar los tiempos de remisión y revisión de documentación legal nueva e histórica de clientes jurídicos y consecuentemente mejorar la calidad de atención que se brinda a nuestros clientes que solicitan productos pasivos en Oficial Nacional”

7. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

El método de investigación es el conjunto de procedimientos que se disponen para lograr un fin determinado, en este caso se ha utilizado el método de observación INDUCTIVO, ya que se realizó una revisión de documentación externa e interna y un relevamiento de información que nos llevara de los casos particulares a una conclusión generalizada.

7.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN INDUCTIVO

Se utiliza el método inductivo partiendo de casos particulares para llegar a una proposición general.

El uso del razonamiento inductivo fue y es de gran importancia en el trabajo científico en general, ya que consiste en la recolección de datos sobre casos específicos y su análisis para crear teorías o hipótesis.

7.2. LA OBSERVACIÓN EN EL MÉTODO INDUCTIVO

La observación es uno de los aspectos clave en el método inductivo. La experiencia de los fenómenos es importante en las áreas científicas donde se recolectan datos de hechos y fenómenos observados, para llegar a una hipótesis o teoría general.

Para que el conocimiento científico tenga peso, es importante que se hagan numerosas observaciones sobre un hecho para que, si se dan condiciones similares, se pueda hacer una generalización.

7.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se realizó en base a una investigación Analítico - Descriptivo:

- Analítico: se analizaron los componentes de los procedimientos que intervienen para atender las solicitudes de aperturas de productos pasivos en Oficina Nacional de Banco FIE S.A.

- Descriptivo: Se describieron los procedimientos en los cuales existen demoras a través de datos recopilados de clientes que presentaron documentación legal para solicitar apertura de productos pasivos.

7.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para la elaboración del presente trabajo se emplearon dos formas generales en cuanto a las técnicas de investigación:

- Investigación de Campo: Es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.
- Investigación Documental: Es una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, bibliotecas, bibliotecas de periódicos, centros de documentación e información.

En ese contexto la aplicación de estas técnicas de investigación pretende respaldar la existencia del problema planteado y obtener las directrices y lineamientos para desarrollar un proyecto de modificación del Procedimiento actual, basándonos tanto en documentación externa de los clientes, como en documentación interna para obtener datos en información secundaria.

7.5. UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO

El universo o población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación.

En el presente trabajo se ha tomado como universo o población de estudio los clientes actuales de Oficina Nacional de Banco Fie S.A. quienes independientemente de su tipo personería jurídica solicitan constantemente productos pasivos.

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que la investigación del presente trabajo y su propuesta también podrá ser aplicada a clientes nuevos de Oficina Nacional.

7.6. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

La determinación y elección de la muestra se refiere a tomar o escoger una parte de la población para nuestro estudio; es siempre un subconjunto o parte representativa, amplia, racional y fiel reflejo del Universo o población.

La presente investigación se realiza bajo la modalidad de censo, porque se tomará en cuenta toda la población de estudio de Oficina Nacional de Banco FIE S.A.

7.7. SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha tomado como sujetos de investigación a los trabajadores de Banco FIE S.A. que intervienen en los procedimientos involucrados para atender solicitudes de productos pasivos en Oficina Nacional.

- **Tesorero:** Su función es asegurar la disponibilidad de recursos financieros a corto y mediano plazo, con el fin de garantizar el normal desarrollo de las actividades de Banco FIE y efectivizar las inversiones de los recursos financieros.
- **Analista de Tesorería:** Su función es preparar y analizar la información relacionada a la disponibilidad de los recursos financieros necesarios para el normal desarrollo de las operaciones del Banco con el fin de coadyuvar con el cumplimiento de las obligaciones financieras y metas de crecimiento.
- **Jefe de Ejecución de Operaciones:** Su objetivo es controlar la ejecución, instrumentalización y liquidación de los procesos tanto de activos, pasivos y servicios de la entidad, se ejecuten conforme a la normativa vigente, condiciones pactadas en convenios, confiabilidad, integridad y oportunidad operativa, a fin de asegurar la continuidad operacional.
- **Supervisor de Ejecución de Operaciones Activas y Pasivas:** Su objetivo es controlar que los procesos operacionales relacionados con la liquidación de operaciones, se realicen conforme a las políticas definidas por el Banco garantizando el cumplimiento del marco regulatorio existente y los acuerdos establecidos con el cliente cumpliendo los tiempos definidos.
- **Analista de Operaciones Pasivas:** Su objetivo es ejecutar el proceso diario de mantenimiento, control y procesamiento de las operaciones provenientes de captaciones, dentro del marco normativo vigente, garantizando se cumplan los controles necesarios para mitigar los riesgos operacionales.
- **Jefe de Asuntos Comerciales y Gobierno Corporativo:** Es quien se dedica a administrar el cumplimiento de la normativa vigente en los procesos societarios, de gobierno corporativo, comercial y actos jurídicos realizados, con el fin de precautelar los intereses de Banco FIE y reducir la exposición al riesgo legal.
- **Analista Jurídico Comercial:** Una de sus funciones principales se centra en revisar el cumplimiento de los requisitos respectivos para la apertura de cuentas de clientes y/o inclusión de firmas autorizadas, en conformidad al registro global de clientes de Banco FIE.

Los trabajadores señalados proporcionaron información relativa a la solicitud de requisitos, revisión de los mismos y ejecución del registro de clientes y productos pasivos de los clientes jurídicos de Oficina Nacional.

7.8. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para poder alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación, se han utilizado las siguientes fuentes de información:

- a) **FUENTES PRIMARIAS:** Se refiere a las fuentes que se consideran material proveniente de alguna fuente del momento, en relación a un fenómeno o suceso que puede tener interés en ser investigado o relatado, es decir, es de primera mano ya que no ha sufrido modificaciones y que se tiene para realizar un determinado trabajo.

En la presente investigación la información primaria fue recolectada mediante **Entrevistas**; las cuales se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista.

- b) **FUENTES SECUNDARIAS:** contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales.

En la presente investigación las fuentes de información secundaria fueron obtenidas mediante investigación documental interna y externa:

Investigación documental interna: Se refiere a la información y datos que existen dentro de Banco FIE S.A., en ese sentido, para la presente investigación se consideraron:

- El reporte de ingreso de documentación legal para registro y actualización de clientes.
- Los manuales de procedimientos que se utilizan durante el proceso de revisión de documentación legal hasta la apertura del producto pasivo.

Investigación documental externa: Se refiere a la investigación obtenida fuera de Banco FIE S.A., dentro de cual se consideraron:

- Recopilación de Normas Para Servicios Financieros - ASFI
- Ley de Servicios Financieros, Art. 74, b), c),d),g)
- Reglamento de Contratos de la RNSF de la ASFI, Libro 2°, Título V, Capítulo VII.
- Reglamento para Depósitos a Plazo Fijo, RNSF Libro 2°, Título II, Capítulo II

7.9. INSTRUMENTO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

Los instrumentos de relevamiento de información primaria fueron:

- Una entrevista dirigida a los sujetos de la investigación, a quienes se les efectuaron preguntas abiertas y de carácter general.
- Respecto al relevamiento de información secundaria se realizó a través del análisis de:
- Normativa vigente interna y externa, para evitar incurrir en eventos de riesgo.
- El reporte de ingreso de documentación legal para registro y actualización de clientes: Se realizó un análisis de tiempos de respuesta que registra el mencionado reporte.

7.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez obtenida la información en base a las entrevistas, se efectuó una clasificación de la misma en grupos de problemas:

- Aspectos que requieren que se actualice la normativa interna
- Aspectos que requieren que se modifique el flujo de información

Finalmente, con la información clasificada, analizada e interpretada se determinaron aquellos aspectos del procedimiento que los involucrados consideran deben ser modificados para agilizar los procesos de registro y actualización de clientes que solicitan productos pasivos.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

8. GESTIÓN DOCUMENTAL

8.1. CONCEPTO

La gestión documental es un medio para compartir, distribuir y gestionar la documentación de una empresa en formato digital. Con ello se consigue:

- Mejorar la gestión de la información.
- Automatizar los procesos.
- Reducir costes en la empresa, tiempos y espacio.
- Mejorar la gestión de los recursos.

La gestión documental es una herramienta que permitirá a la empresa manejar todos sus documentos de una manera eficaz y ordenada. A través de una ordenación lógica que posibilita al equipo de trabajo un buen almacenamiento documental y una rápida localización de cualquier archivo.¹

8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA EMPRESA

La cantidad de documentos con la que se puede topa una empresa pasados unos meses resulta abrumadora. Para ello, es necesario marcar una estrategia en cuanto a la gestión documental de la empresa se refiere.

Una buena gestión de toda la información y documentación que la empresa posee, permitirá ser más eficiente y óptimo en la asignación de recursos. Es una tarea relativamente fácil y de bajo costo de implementar en la empresa. No requiere ni de grandes esfuerzos ni de una inversión económica desmesurada.

8.3. OBJETIVO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

El tener toda la documentación debidamente organizada y aplicando un buen método, agiliza sobremanera la búsqueda en un futuro de cualquier archivo. Ello, no sólo mejora la productividad empresarial, sino que resta mucho estrés y ansiedad.

La gestión documental se realiza a través de un software o aplicación que permitirá a la empresa manejar todos sus documentos de una manera eficaz y ordenada. De esta manera, se hace una ordenación lógica

¹ <https://www.emprendepyme.net/la-gestion-documental-en-la-empresa.html>

que posibilita al equipo de trabajo un buen almacenamiento documental y una rápida localización de cualquier archivo.

Es importante que las empresas diseñen un potente plan de gestión documental, que les permita mejorar procesos y aumentar la productividad, siendo los equipos de trabajo mucho más eficientes. Para ello, será necesario que se fijen unos criterios a la hora de almacenar y archivar la información.

8.4. VENTAJAS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Aplicar una buena gestión documental en tu empresa, tiene toda una serie de ventajas:

- Almacenamiento lógico y organizado de la documentación de cada uno de los departamentos de la empresa.
- Informatización de toda la información.
- Ahorro en recursos: material, espacio y tiempo.
- Incrementa la seguridad de los archivos, estando éstos bajo seguras claves a las cuales tienen acceso unos pocos.
- Almacenamiento en la nube, lo cual evita pérdidas de los archivos y deterioro de la documentación.
- Compartir la información con las personas que lo necesiten es más fácil que nunca.
- Rápida localización de documentos, tengan la antigüedad que tengan. Al disponer de un sistema de ordenación y organización lógico, encontraremos muy rápido aquello que vayamos buscando.

9. CALIDAD

Para entender lo que representa calidad tomaremos en cuenta varias definiciones:

- La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio en el sector financiero, calidad del producto, etc.²

² *Wikipedia, La Enciclopedia Libre*

- La calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.³
- Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes: esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio.⁴

9.1. PARÁMETROS DE LA CALIDAD

- Calidad de diseño:** Es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- Calidad de conformidad:** Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.
- Calidad de uso:** El producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.
- El cliente es el nuevo objetivo:** Las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.

9.2. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El aseguramiento de la calidad, se puede definir como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser.

Los administradores de organizaciones de servicio por costumbre han supuesto que su servicio es aceptable cuando los clientes no se quejan con frecuencia. Sólo en últimas fechas se han dado cuenta que se puede administrar la calidad del servicio como arma competitiva.

³ Joseph Juran y Gryna 1993

⁴ Reeves y Bednar (1994)

Aseguramiento de la calidad: Garantizar la calidad de manufactura está en el corazón del proceso de la administración de la calidad. Es en este punto, donde se produce un bien o servicio, donde se "ínter construye" o incorpora la calidad.

9.3. ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente es el servicio o que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Para entender mejor su concepto veamos a continuación los factores que intervienen en el servicio al cliente:

- a) **Amabilidad:** amabilidad hace referencia al trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que en venderle, etc.
- b) **Atención personalizada:** la atención personalizada es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.
- c) **Rapidez en la atención:** la rapidez en la atención es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.
- d) **Ambiente agradable:** un ambiente agradable es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.
- e) **Comodidad:** comodidad hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc.
- f) **Seguridad:** seguridad hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.
- g) **Higiene:** higiene hace referencia a la limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores. Se da, por ejemplo, cuando los baños del local se encuentran siempre limpios, cuando no hay papeles en el piso, cuando los trabajadores están bien aseados, con el uniforme o la vestimenta impecable y las uñas recortadas, etc.

Una empresa o negocio brinda un buen servicio al cliente cuando ha trabajado en varios de estos factores; por ejemplo, cuando trata a sus clientes con amabilidad, les da un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros.

9.4. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores.

Pero por otro lado, si un cliente, haya encontrado o no el producto que buscaba, recibe una mala atención, no solo dejará de visitarnos, sino que muy probablemente también hablará mal de nosotros y contará la experiencia negativa que tuvo a un promedio de entre 9 a 20 personas dependiendo de su grado de indignación.

Si a ello le sumamos el hecho de que la competencia cada vez es mayor y los productos ofertados en el mercado se equiparan cada vez más en calidad y en precio, es posible afirmar que hoy en día es fundamental brindar un buen servicio al cliente si queremos mantenernos competitivos en el mercado.

Debemos evitar que el cliente sea mal atendido, y así que deje de solicitar nuestros productos y/o servicios, o pueda llegar a afectar nuestra imagen dando malas referencias de nosotros, por el contrario se debe procurar que reciba un buen servicio al cliente, y así lograr su fidelización, tener buenas posibilidades de que nos recomiende con otros consumidores, y poder diferenciarnos o destacar ante los demás competidores.

El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general.

Asimismo, el buen servicio al cliente no solo debe darse durante el proceso de venta, sino también una vez que esta se haya concretado.

9.5. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN BANCO FIE S.A.

a) POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO

Banco FIE garantiza la calidad de sus servicios, asegurando el compromiso de la organización hacia la satisfacción de necesidades de clientes y usuarios y la generación de valor en su propuesta de servicio, en el marco de sus valores institucionales y en cumplimiento con el marco normativo vigente.

b) POLÍTICA DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

Banco FIE promueve en toda instancia, la construcción de relaciones de largo plazo con sus clientes, fundamentadas en la comprensión de sus necesidades y enmarcadas en un trato amable, respetuoso, igualitario y libre de discriminación.

c) POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD

Banco FIE prioriza el acercamiento a los clientes y usuarios, donde estos se encuentren, con oficinas sencillas, adaptadas al tamaño y características del mercado, procurando mantener estándares de imagen y servicio.

d) DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

El cliente es la razón de ser de la entidad, por lo que Banco FIE busca preservar su bienestar y seguridad otorgándole las mejores condiciones para que pueda utilizar servicios financieros en beneficio de su desarrollo integral.

e) DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Banco FIE garantiza los mecanismos suficientes, oportunos y accesibles para que los clientes o usuarios brinden retroalimentación sobre el servicio recibido, presenten sugerencias, quejas o reclamos y asegura su atención diligente.

f) DE CONTACTO CON EL CLIENTE

La atención al cliente es prioridad para Banco FIE, por lo que todo contacto con clientes o usuarios constituye una acción responsable y minuciosa que considera la comprensión por parte del cliente de sus derechos y obligaciones, de condiciones y características de productos y de la propuesta de servicio de la entidad.

g) DE PERSONAL

Banco FIE promueve la participación e involucramiento del personal y su compromiso con la excelencia en el servicio, fortaleciendo constantemente su cadena de valor y el empoderamiento del personal de primera línea.

h) DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE

Banco FIE responde oportunamente a las necesidades de los clientes y usuarios, valorando su tiempo y facilitando en forma oportuna, segura y diligente cualquier transacción o requerimiento de servicios financieros.

i) DE INFRAESTRUCTURA

Banco FIE se preocupa en todo momento por ofrecer a sus clientes las mejores condiciones en la prestación de su servicio, manteniendo adecuados estándares de imagen en sus instalaciones, considerando la comodidad y bienestar de clientes, usuarios y comunidad donde tiene presencia, siempre prevaleciendo la cercanía y oportunidad para el cliente.

10. PERSONAS JURÍDICAS

10.1. DEFINICIÓN

Se entiende por persona jurídica a un sujeto de derechos y obligaciones que existe físicamente pero no como individuo humano sino como institución y que es creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo. En otras palabras, persona jurídica es todo ente con capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones y que no sea una persona física.

10.2. TIPOS DE PERSONERIAS JURÍDICAS

a) SOCIEDAD ANÓNIMA

Empresa conformada por dos o más personas, denominadas “socios”. El capital de esta empresa está representado por acciones y las responsabilidades de sus socios queda limitada a la cantidad de acciones con que cuenta cada uno de ellos.

b) SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Empresa conformada por dos o más personas denominadas “socios”, en la que los socios son responsables de las obligaciones sociales de la empresa según el monto de sus aportes de capital a la empresa. El fondo común está dividido en cuotas de capital en dinero efectivo, no así en acciones o títulos valor. Este tipo de sociedad no debe tener más de veinticinco socios.

c) SOCIEDAD EN COMANDITA

Sociedades comanditarias simples: Empresa conformada por uno o más socios que sólo responden con el capital que se obligan a aportar, y por uno o más socios que responden por las obligaciones sociales en forma solidaria e ilimitada, hagan o no hagan aportes al capital social.

Sociedades comanditarias por acciones: Empresa conformada por dos o más personas denominadas “socios”. Sus socios se hacen responsables de las obligaciones sociales de la empresa de forma subsidiaria, solidaria e ilimitada según la cantidad de acciones con que cuenta cada uno de ellos. Sólo los aportes de los socios comanditarios se representan por acciones.

d) SOCIEDAD COLECTIVA

Empresa conformada por uno o más socios que sólo responden con el capital que se obligan a aportar, y por uno o más socios que responden por las obligaciones sociales en forma solidaria e ilimitada, hagan o no hagan aportes al capital social.

e) SOCIEDAD ANÓNIMA MIXTA

Es una empresa conformada por alguna institución pública (dependiente del estado) y por una empresa privada para la realización de actividades de interés colectivo o la implantación, el fomento o el desarrollo de actividades industriales, comerciales o de servicios. La responsabilidad de ambas partes está limitada a los aportes efectuados y compromisos establecidos al momento de la constitución de la empresa mixta. La sociedad de economía mixta, en su denominación, deberá necesariamente llevar, seguida de sociedad anónima o sus iniciales S.A., la palabra Mixta o su abreviatura S.A.M.

f) EMPRESA UNIPERSONAL

Es aquella en la que una sola persona es la propietaria y se hace cargo de las responsabilidades sociales generadas por ésta. El tamaño de la Empresa está dado por los aportes que realice.

g) SINDICATO

El sindicato es la unión libre de personas que ejercen la misma profesión u oficio que se constituyen con carácter permanente con el objeto de defender intereses profesionales de sus integrantes o para mejorar sus condiciones económicas y sociales⁵.

h) SOCIEDAD CIVIL

La sociedad civil es un contrato por el cual dos o más personas se obligan a poner en común dinero, bienes o industria, con ánimo de partir entre sí las ganancias, y sin personalidad jurídica propia.

i) FEDERACIONES

Una federación es una agrupación institucionalizada de entidades sociales relativamente autónomas.

j) EMPRESAS EXTRAJERA

Este tipo de sociedad, se constituye de conformidad a las leyes del lugar de su constitución, es decir se rige por las disposiciones existentes en el mismo, en cuanto a su forma y existencia legal. Para desarrollar actividades en Bolivia, se le reconocerá capacidad jurídica, quedando sujeta a las normas del Código de Comercio y demás leyes bolivianas. La sociedad constituida en el extranjero puede realizar actos aislados

⁵ Jorge Machicado, *Sindicalismo y el Sindicato en Bolivia*

u ocasionales en el país, pero no puede ejercer habitualmente actos de comercio sin antes cumplir con los requisitos de las leyes bolivianas.

k) EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS

Las empresas de servicios financieros complementarios se dedican a brindar servicios que ayudan a perfeccionar el sistema financiero tradicional y viceversa. Este tipo de empresas deben estar autorizadas por la ASFI

l) ONG

Sigla de organización no gubernamental, institución sin ánimo de lucro que no depende del gobierno y realiza actividades de interés social.

m) ASOCIACIÓN

Es un grupo voluntario o unión, también llamado a veces una organización voluntaria, asociación de interés común, o simplemente una asociación; es un grupo de individuos que entran en un acuerdo como voluntarios para formar una organización para lograr un propósito

n) FUNDACIONES

Una fundación es un tipo de persona jurídica que se caracteriza por ser una organización sin ánimo o fines de lucro. Dotada con un patrimonio propio otorgado por sus fundadores, la fundación debe perseguir los fines que se contemplaron en su objeto social, si bien debe también cuidar de su patrimonio como medio para la consecución de los fines. En algunos países, su órgano de gobierno se denomina patronato.

o) ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA

Sociedad que tiene como objetivo la prestación de servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para la vivienda.

p) ASOCIACIÓN ACCIDENTAL

Se caracteriza por el contrato de asociación accidental o de cuentas en participación, en la que dos o más personas toman interés en una o más operaciones determinadas o transitorias, a cumplirse mediante aportaciones comunes, llevándose a cabo las operaciones por uno, dos, tres o hasta todos los asociados, según se convenga en el contrato.

q) COOPERATIVA

Cooperativa de ahorro y crédito abierta: Entidad de intermediación financiera constituida como sociedad cooperativa de objeto único, autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera y a prestar servicios financieros a sus asociados y al público en general en el territorio nacional.

Cooperativa de ahorro y crédito de vínculo laboral: Sociedad sin fines de lucro de objeto único que realiza operaciones de ahorro únicamente con sus socios y otorga créditos para su mejoramiento económico y social y se organiza en el seno de una institución o empresa, pública o privada, o un gremio profesional. La afiliación es libre y voluntaria. En ningún caso podrán establecerse mecanismos obligatorios de afiliación como condición de trabajo y no pueden mantener oficinas abiertas para la atención del público.

Cooperativa de ahorro y crédito societaria: Entidad de intermediación financiera constituida como sociedad cooperativa, de objeto único, autorizada a realizar operaciones de ahorro y crédito exclusivamente con sus socios en el territorio nacional.

11. PRODUCTOS PASIVOS

11.1. DEFINICIÓN

Las instituciones financieras, con el fin de obtener fondos del público, desarrollan productos con los cuales las personas puedan canalizar sus fondos de uso común o sus excedentes destinados al ahorro y obtener beneficios a cambio por medio de intereses, es decir son aquellos fondos depositados directamente por la clientela, de los cuales el banco puede disponer para la realización de sus operaciones de activo.

La captación de pasivos, es de gran importancia para todo banco, ya que supone las actividades que realiza una institución bancaria para captar dinero, esencialmente del público en general.

Para que un banco pueda desarrollarse, es necesario que adquiera depósito, pues sin estos es imposible crear una reserva suficiente que le ayude a colocar estos fondos en préstamos e inversiones que le generen dividendos, y que le permitan hacer frente a las demandas de retiro de dinero en efectivo, solicitado por sus clientes.

11.2. CAJAS DE HORRO

“Es el contrato por el cual una persona natural o jurídica denominada ahorrista, entrega a una entidad supervisada para el efecto, importes de dinero con plazo indeterminado, pudiendo el ahorrista hacer depósitos sucesivos y retirar fondos de su cuenta en sujeción a lo establecido en la normativa vigente.”⁶

Es una cuenta en la cual el cliente deposita su dinero para que el banco lo guarde y le pague intereses por la suma depositada. Dicho dinero está a disposición del usuario, que puede extraerlo de la caja de ahorro cuando lo desee.

Estas cajas de ahorro pueden tener vinculados diferentes productos y servicios, como tarjetas de débito, tarjetas de crédito y banca electrónica. El titular de la caja de ahorro también puede entregar el número de la caja a otras personas para que realicen depósitos en dicha cuenta o hagan una transferencia de dinero.

A diferencia de la cuenta corriente, la caja de ahorro no permite tener cheques ni utilizar más dinero del que está disponible en el saldo.

⁶ *Glosario de Términos Frecuentes - ASFI*

11.3. CUENTAS CORRIENTES

“Es el contrato por el cual una persona natural o jurídica denominada cuentacorrentista entrega, por sí o por medio de un tercero, a una entidad supervisada para el efecto, cantidades sucesivas de dinero, cheques u otros valores pagaderos a su presentación.”⁷

La cuenta corriente es un contrato entre un banco y un cliente que establece que la entidad cumplirá las órdenes de pago de la persona de acuerdo a la cantidad de dinero que haya depositado o al crédito que haya acordado. Dicha cuenta puede ser abierta y administrada por una persona o por un grupo de personas; en este último caso, según las condiciones, todos los individuos pueden estar habilitados para operar.

El propietario de una cuenta corriente puede disponer del dinero a través de un cajero automático, la ventanilla de caja o algún tipo de chequera. Es posible realizar descuentos de efectos, vincular pagos a la cuenta y cobrar o pagar intereses o impuestos. Los cheques y las tarjetas son los medios de pago que más usualmente se asocian a una cuenta corriente.

11.4. DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

“Instrumento emitido por entidades de intermediación financiera a distintos plazos que certifica el valor de un depósito realizado más la tasa de interés a percibir. Se emiten a rendimiento y pueden ser negociados en la bolsa de valores.”⁸

Un depósito a plazo fijo es un producto en el que el cliente entrega a la banca una cantidad de dinero durante un período de tiempo a cambio de una remuneración en forma de tipo de interés sobre el capital prestado. El pago de este interés se puede realizar al final del período o fraccionado durante el mismo. Si el cliente reclama su dinero antes de que finalice el plazo pactado, lo habitual es que la banca contemple una penalización que normalmente se traduce en una bajada de la rentabilidad ofrecida, por eso es muy importante a la hora de contratar este producto tener en cuenta la posible necesidad de liquidez del capital invertido.

En la mayoría de estos productos se suele permitir la renovación de la imposición por un período suplementario, en este caso se debe avisar a la entidad un tiempo prudencial antes del vencimiento para que no se pierdan días durante los cuales se podrían estar generando nuevos intereses.

11.5. AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

ASFI es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social.

⁷ *Glosario de Términos Frecuentes - ASFI*

⁸ *Glosario de Términos Frecuentes - ASFI*

11.6. OBJETO

El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deben ser realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley N° 393.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), comprometida con el interés público y en cumplimiento de su mandato legal de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras, a efectos de establecer un marco regulatorio adecuado, realiza tareas referidas a formular, actualizar y elaborar normas prudenciales con el objeto de preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013 y disposiciones conexas.

11.7. RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), es un documento que se encuentra a disposición de la colectividad financiera, contiene la compilación temática de toda la normativa vigente emitida desde 1987, año de la restitución de la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actual ASFI, como organismo autónomo de regulación y control del sector financiero.

Dicha recopilación, contempla además las actualizaciones que han sido incorporadas en algunos textos, para su correcta aplicación, dentro del marco de lo dispuesto por la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

El objetivo de la RNSF, es que tanto el Órgano de Control como las propias Entidades de Intermediación Financiera (EIF), Empresas de Servicios Financieros Complementarios (ESFC) y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros (SCGF), y terceros interesados, cuenten con un documento único de consulta, que reúna toda la normativa prudencial y de control relativa a la constitución, funcionamiento y operación de éstas. El documento permitirá a personas no especializadas en temas financieros, leer con facilidad toda la normativa aplicable a las EIF, ESFC y SCGF.

- a) **REGLAMENTO PARA CUENTAS DE CAJA DE AHORRO:** Tiene por objeto regular las operaciones de captación de depósitos en Cuentas de Caja de Ahorro, en los aspectos referidos a la apertura, requisitos, funcionamiento, terminación, inembargabilidad y clausura de estas cuentas.
- b) **REGLAMENTO PARA CUENTAS CORRIENTES:** Tiene por objeto regular las operaciones de captaciones de depósitos en cuenta corriente, en los aspectos referidos a la apertura, requisitos, funcionamiento y terminación de estas cuentas.
- c) **REGLAMENTO PARA DEPÓSITOS A PLAZO FIJO:** Tiene por objeto normar aspectos referidos a la constitución, requisitos y otros referidos al manejo operativo de los depósitos a plazo fijo (DPF).

CAPITULO IV

MARCO PROPOSITIVO

12. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

12.1. PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

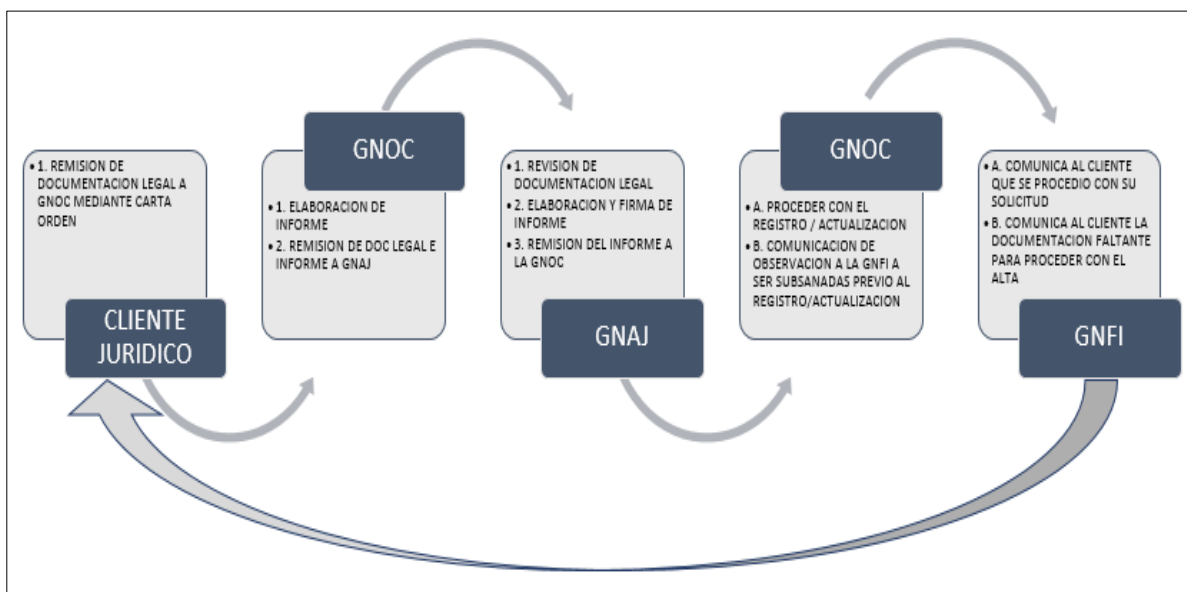
Con el propósito de diagnosticar la incidencia que tiene el tiempo de demora en las etapas del procedimiento para nuestros clientes Jurídicos que son el universo o población de estudio, se determinaron analizar los tiempos promedio de las siguientes etapas:

- Etapa 1: Recepción y revisión de solicitudes
- Etapa 2: Ejecución de la solicitud

Para tal efecto se utilizó el cuadro en base al “Reporte de ingreso de documentación legal para registro y actualización de clientes”, tomando en cuentas la gestión 2018 y se realizó una pequeña entrevista que consta de

ETAPA 1: RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE SOLICITUDES:

En esta etapa se recepcionan las solicitudes de los clientes jurídicos por en la GNOC, para posterior remisión a la GNAJ y se puede describir en la siguiente figura:



Fuente: Elaboración Propia

Para su análisis se realizaron los siguientes cuadros:

CUADRO N°1: RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE LA SOLICITUD ACTUALIZACIONES

TIEMPO ESTIMADO PARA REMISIÓN DOC LEGAL EN DÍAS (GNOC ->GNAJ)	T1	1,00	TIEMPO ESTIMADO PARA LA REVISIÓN , EMISIÓN Y REMISIÓN DEL INFORME EN DÍAS (GNAJ ->GNOC)	T2	4,00
SOLICITUD ACTUALIZACION/ALTA/BAJA	% SOL./MES	TIEMPO PROMEDIO REAL (DÍAS)	DIFERENCIA CON T1 (DÍAS)	PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA REAL (DÍAS)	DIFERENCIA CON T2 (DÍAS)
ENERO	80%	2,50	1,50	8,00	4,00
FEBRERO	50%	1,50	0,50	7,00	3,00
MARZO	50%	2,50	1,50	5,00	1,00
ABRIL	90%	1,89	0,89	12,67	8,67
MAYO	85%	2,00	1,00	6,60	2,60
JUNIO	50%	0,60	0,00	5,80	1,80
JULIO	60%	0,33	0,00	10,33	6,33
AGOSTO	80%	1,50	0,50	7,50	3,50
SEPTIEMBRE	88%	0,14	0,00	10,29	6,29
OCTUBRE	55%	0,65	0,00	7,06	3,06
NOVIEMBRE	60%	0,62	0,00	6,85	2,85
DICIEMBRE	65%	1,75	0,75	19,75	15,75
TOTAL PROMEDIO GESTION 2018		1,33	0,55	8,90	4,90

Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro precedente podemos observar que el tiempo establecido para remisión de las solicitudes con documentación legal a la GNAJ es de 1 día como máximo, sin embargo se tiene una demora promedio de 0.55 días, este tiempo se podría decir que se atribuye a las siguientes causas, mismas que serán confirmadas a través de las entrevistas:

- Falta de firmas autorizadas.
- Demora en generación de respaldos, como por ejemplo documentación antigua.
- Falta de personal para elaboración y remisión de las notas correspondientes.
- Saturación de tareas correspondientes a otras funciones.

Así mismo el tiempo estimado para la devolución de la documentación legal y su informe correspondiente de la GNAJ a la GNOC para solicitudes de actualización es de 4 días, en este caso se tiene un tiempo real promedio para esta revisión, elaboración, firma y remisión de informe de 8,90 días, lo cual excede al tiempo estimado por prácticamente 5 días, este tiempo se podría decir que se atribuye a las siguientes causas, mismas que serán confirmadas a través de las entrevistas:

- Falta de firmas autorizadas para emitir el informe.
- Volumen de la documentación a ser revisada.
- Falta de antecedentes o documentación antigua necesaria para elaborar un informe completo.
- Saturación de tareas correspondientes a otras funciones.

CUADRO N°2: RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE LA SOLICITUD DE REGISTROS NUEVOS

TIEMPO ESTIMADO PARA REMISION DOC LEGAL EN DIAS (GNOC ->GNAJ)	T1	1,00	TIEMPO ESTIMADO PARA LA REVISION , EMISION DEL INFORME Y REMISION (GNAJ ->GNOC)	T2	5,00
SOLICITUD REGISTRO NUEVO	% SOL./MES	TIEMPO PROMEDIO REAL (DIAS)	DIFERENCIA CON T1	PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA REAL	DIFERENCIA CON T2
ENERO	20%	1,00	0,00	8,00	3,00
FEBRERO	50%	1,00	0,00	7,00	2,00
MARZO	50%	1,50	0,50	12,50	7,50
ABRIL	10%	1,00	0,00	29,00	24,00
MAYO	15%	1,00	0,00	9,00	4,00
JUNIO	50%	3,80	2,80	6,80	1,80
JULIO	40%	1,00	0,00	8,00	3,00
AGOSTO	20%	1,00	0,00	10,00	5,00
SEPTIEMBRE	13%	1,00	0,00	8,00	3,00
OCTUBRE	45%	1,50	0,50	10,00	5,00
NOVIEMBRE	40%	1,00	0,00	6,00	1,00
DICIEMBRE	35%	1,00	0,00	12,00	7,00
TOTAL PROMEDIO GESTION 2018		1,32	0,32	10,53	5,53

Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro precedente podemos observar que el tiempo establecido para remisión de las solicitudes con documentación legal a la GNAJ es de 1 día como máximo, sin embargo, se tiene una demora promedio de 1.32 días, este tiempo excedente se podría decir que se atribuye a las siguientes causas, mismas que serán confirmadas a través de las entrevistas:

- Falta de firmas autorizadas.
- Alto volumen de respaldos al ser documentación nueva.
- Falta de personal para elaboración y remisión de las notas correspondientes.
- Saturación de tareas correspondientes a otras funciones.

De la misma forma el tiempo estimado para la devolución de la documentación legal y su informe correspondiente de la GNAJ a la GNOC para solicitudes de registro de clientes nuevos es de un máximo de 5 días, en este caso se tiene un tiempo real promedio para esta revisión, elaboración, firma y remisión del informe de 10.53 días, lo cual excede al tiempo estimado por 5.53 días, este tiempo se podría decir que se atribuye a las siguientes causas, mismas que serán confirmadas a través de las entrevistas:

- Falta de firmas autorizadas para emitir el informe
- Volumen de la documentación a ser revisada
- Falta de antecedentes o documentación antigua necesaria para elaborar un informe completo.
- Saturación de tareas correspondientes a otras funciones

ETAPA 2: EJECUCIÓN DE LA SOLICITUD

En esta etapa se da curso a la solicitud del cliente, de acuerdo a lo solicitado en su carta orden:

- Registro o actualización de información legal en sistema
- Apertura de un producto pasivo
- Solicitud de otro servicio (banca por internet)

Las mismas se describen en el siguiente gráfico:



Para el análisis respectivo se elaboraron los siguientes cuadros:

CUADRO N°3: EJECUCIÓN DEL REGISTRO O ACTUALIZACIÓN DEL CLIENTE

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCION DE ACTUALIZACION (DÍAS)	T1	2,00	
ACTUALIZACION	% SOL/MES	TIEMPO REAL DE EJECUCION (DÍAS)	DIFERENCIA CON T1
ENERO	60%	0,33	0,00
FEBRERO	50%	1,00	0,00
MARZO	25%	1,00	0,00
ABRIL	60%	0,67	0,00
MAYO	60%	1,33	0,00
JUNIO	30%	0,33	0,00
JULIO	60%	0,00	0,00
AGOSTO	80%	1,50	0,00
SEPTIEMBRE	38%	0,00	0,00
OCTUBRE	82%	0,36	0,00
NOVIEMBRE	54%	1,29	0,00
DICIEMBRE	50%	1,00	0,00
PROMEDIO GENERAL		0,73	

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N°4: EJECUCIÓN DE APERTURA DE CUENTA

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCION DE SOLICITUD DE APERTURA (DÍAS)	T2	1,00	
APERTURA	% SOL/MES	TIEMPO REAL DE EJECUCION (DÍAS)	DIFERENCIA CON T1
ENERO	40%	1,00	0,00
FEBRERO	25%	1,00	0,00
MARZO	63%	1,00	0,00
ABRIL	30%	1,00	0,00
MAYO	20%	1,00	0,00
JUNIO	70%	1,00	0,00
JULIO	40%	1,00	0,00
AGOSTO	20%	1,00	0,00
SEPTIEMBRE	63%	1,00	0,00
OCTUBRE	18%	1,00	0,00
NOVIEMBRE	46%	1,00	0,00
DICIEMBRE	50%	1,00	0,00
PROMEDIO GENERAL		1,00	

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N°5: EJECUCIÓN DE OTROS SERVICIOS

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCION DE SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS (DÍAS)	T2	1,50	
OTRO SERVICIO	% SOL/MES	TIEMPO REAL DE EJECUCION (DÍAS)	DIFERENCIA CON T1
FEBRERO	25%	1,00	0,00
MARZO	13%	2,00	0,50
ABRIL	10%	1,00	0,00
MAYO	20%	1,00	0,00
PROMEDIO GENERAL		1,17	

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en los Promedios Generales de los Cuadros N°3, N°4 y N°5, los tiempos se cumplen a cabalidad, por lo que esta etapa no presenta ningún problema.

12.2. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

Para identificar y establecer nuevas herramientas que faciliten el cumplimiento del orden lógico de tareas que se deben desarrollar para la revisión de requisitos, validaciones y tipos de actualizaciones para clientes Jurídicos de Oficina Nacional para el Registro o Actualización de Clientes y posterior apertura de

productos pasivos, se obtuvo información a través de entrevistas realizadas durante el mes de Marzo de 2019 a los sujetos de la investigación, quienes se encuentran directamente involucrados con los procedimientos investigados en el presente trabajo.

La entrevista se realizó respecto a los requisitos solicitados a los Clientes Jurídicos y el flujo de la documentación a través de las distintas áreas:

1. ***¿Qué aspectos de los requisitos solicitados a los clientes Jurídicos y del flujo de la documentación cree usted dificultan los procedimientos de registro y actualización de clientes que solicitan productos o servicios en nuestro Banco?***

2. ***¿Le parecería la inclusión de un gestor documental como una posible solución para reducir el tiempo del flujo?***

En base a las respuestas de los funcionarios entrevistados se elabora el siguiente cuadro resumen:

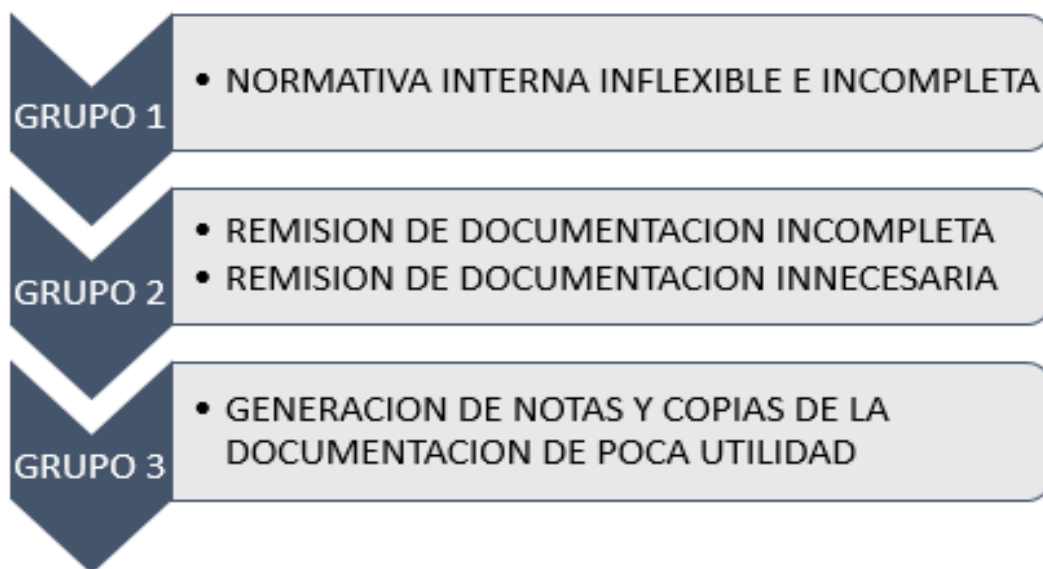
CUADRO N° 6: RESPUESTA DE LOS FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO

FUNCIONARIO	PROBLEMA	POSIBLE SOLUCION
Tesorero	<p>Inflexibilidad de los requisitos, si bien se encuentran enmarcados en la normativa se podrían añadir algunas excepciones en el procedimiento vigente.</p> <p>El tiempo y a veces el análisis realizado por nuestro departamento legal es moroso y en ocasiones no muy efectivo.</p> <p>Solicitan nuevamente documentación que se había enviado anteriormente.</p> <p>El manejo de la documentación de un área a otra puede generar extravíos, como ya sucedió anteriormente.</p> <p>Desistimiento de clientes por el trámite burocrático.</p>	<p>Modificación de los procedimientos incluyendo excepciones para ciertos documentos, no siendo tan rigurosos.</p> <p>Inclusión de un gestor documental para facilitar la consulta de documentación histórica para futuras revisiones.</p>
Analistas de Tesorería	<p>El problema radica en la carga laboral de los analistas.</p> <p>Exceso de documentación física, copias innecesarias.</p> <p>Normativa interna respecto a requisitos, hay figuras legales que no están contempladas.</p> <p>El manejo de la documentación de un área a otra puede generar extravíos, como ya sucedió anteriormente.</p>	<p>Un gestor documental ayudaría bastante en el proceso, sobre todo para evitar extravío de documentación y solicitar al cliente la misma documentación más de una vez. Tomando en cuenta la cantidad de documentación histórica que se tiene por cada cliente.</p> <p>Tener acceso compartido a la documentación.</p>

FUNCIONARIO	PROBLEMA	POSIBLE SOLUCION
Jefe de Ejecución de Operaciones	<p>El problema radica en la forma de organización de cada persona, supongo que la demora se debe al trabajo minucioso que se realiza.</p> <p>Respecto a los procedimientos internos, creo que el tema de requisitos no se debería tocar, ya que está enmarcado en la normativa ASFI, nos podría afectar en cuestión de auditorías directamente a nosotros.</p>	<p>Este tema de la gestión documental y la digitalización de documentos es lo que realmente se requiere, habría que ver la propuesta, ya que sería interesante un formulario digital también, así se trabajaría prácticamente en línea.</p>
Supervisor de Ejecución de Operaciones Activas y Pasivas	<p>El manejo de la documentación es diario por los distintos requerimientos internos y externos, es muchas veces un perjuicio no tener la documentación en su lugar, mientras se realiza su revisión.</p> <p>Muchas veces tenemos más de un requerimiento del mismo cliente. Los informes a veces no son muy eficientes. Por el volumen de los papeles muchas veces documentación histórica, se desordena.</p>	<p>La digitalización documental nos permitiría realiza un trabajo más eficiente</p> <p>Todas las áreas involucradas deberían tener acceso a información sin estar moverla físicamente</p>
Analistas de Operaciones Pasivas	<p>Pérdida de tiempo al elaborar y hacer firmar una nota como constancia de recepción por parte de la otra área.</p> <p>Elaboran un informe, el cual a veces demora días en ser revisado y firmado.</p> <p>Se devuelve la documentación incompleta.</p>	<p>De acuerdo con un gestor documental, así podríamos ver documentación histórica, actualizar mucho más fácilmente.</p>
Jefe de Asuntos Comerciales y Gobierno Corporativo	<p>El problema es que muchas veces remiten documentación incompleta, ya sea que los analistas no la consideran necesarias para el análisis o no toman en cuenta todo el proceso de revisión.</p>	<p>Tener un archivo digital de la documentación para consultas y evitar emitir informes incompletos</p>
Analistas Jurídico Comerciales	<p>Los documentos que nos remiten muchas veces requieren documentación adicional para realizar bastantes completos, esta documentación al no ser remitida a tiempo genera reprocesos.</p>	<p>Tener acceso a documentación histórica de cada cliente, si bien nosotros nos basamos en informes previos para revisiones, existen ocasiones en que la movilidad del personal influye.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

Tomando en cuenta la información obtenida en el cuadro precedente y con el propósito de obtener los resultados planteados, se vio la conveniencia de clasificar la información señalada en grupos de acuerdo a los problemas identificados, como se describe en la siguiente figura:



Como resultado de nuestra clasificación podemos sintetizar el análisis de la información obtenida, tomando en cuenta los grupos:

- GRUPO 1:** La normativa interna está claramente definida en el tema de requisitos, difícilmente podría ser modificada ya que se enmarca en la normativa ASFI, la cual al ser incumplida puede constituirse en observaciones de auditorías posteriores, sin embargo habría aspectos en los cuales esta requiere mejorar ya que existen figuras jurídicas que no se encuentran detalladas en el Anexo de requisitos, lo cual si bien no es un objetivo del presente trabajo, afecta en el tema de atención al cliente, al no poder brindar atención oportuna.
- GRUPO 2:** En relación a este grupo podemos evidenciar que es imprescindible encontrar un mecanismo para evitar el extravío de documentación, remisión de documentación incompleta o innecesaria.
- GRUPO 3:** Al igual que en el punto anterior la generación de documentación duplicada es un problema, creando desorden y gasto de papel innecesario.

El análisis precedente permite establecer los siguientes resultados:

- Crear una carpeta compartida a la cual tengan acceso las áreas involucradas para tener acceso a la documentación cuando así lo requieran.
- La digitalización de documentos es una herramienta factible para evitar exceso de papel, constituye un ahorro en factor tiempo y dinero para la entidad y los funcionarios.

- La normativa requiere ser actualizada en cuanto a nuevos lineamientos, sin embargo, este problema debe ser solicitado por el área pertinente, las actualizaciones de procedimientos deberían revisarse una vez al año mínimamente, según política interna de la entidad.
- Crear una base de datos con los clientes de Oficina Nacional, para verificar la documentación pendiente y vencida en línea.
- Identificar la responsabilidad de cada área involucrada para definir las tareas a ser realizadas actualmente de manera manual por los analistas y jefes.

13. OBJETIVO Y ALCANCES

13.1. OBJETIVO

A partir de los resultados obtenidos en la investigación y para concretar el objetivo general señalado en el presente documento, se desarrolla una propuesta de implementación de la digitalización documental, un formulario digital y una ruta compartida que nos permitirán mejorar en gran manera el acceso a documentación histórica, realizar revisiones más eficientes, reducir el gasto de papel innecesario y finalmente brindar al consumidor financiero una atención más oportuna. Para tal efecto es necesario delimitar funciones y responsabilidades de cada área involucrada.

13.2. ALCANCES DE LA PROPUESTA

La propuesta de la gestión documental estará orientada al área de Operaciones, Gerencia Nacional de Asuntos Jurídicos en Oficina Nacional, quienes se dedican a la atención de requerimientos de captaciones y revisión de la documentación de los clientes jurídicos, los cuales representan una concentración de captaciones del 95.81% del total Banco FIE S.A. al 31 de diciembre de 2018, sin embargo más adelante podría implementarse a nivel nacional para el resto de las regionales.

Con esta propuesta se pretende alcanzar los tiempos establecidos para las tareas realizadas en el flujo, las cuales como se evidencio en los resultados de la investigación tiene una demora excesiva, además de definir las responsabilidades de cada funcionario, eliminando tareas y documentación innecesarias

14. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA

La consideración de los aspectos señalados en el punto precedente nos sirve de base para elaborar la siguiente propuesta detallada en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 7: FLUJO DE LA DOCUMENTACIÓN

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO ESTIMADO (hrs.)
1	Analista de Tesorería (GNFI)	El Analista es responsable de informar al cliente los requisitos para su registro y los tiempos de espera para proceder con la apertura.	0.5

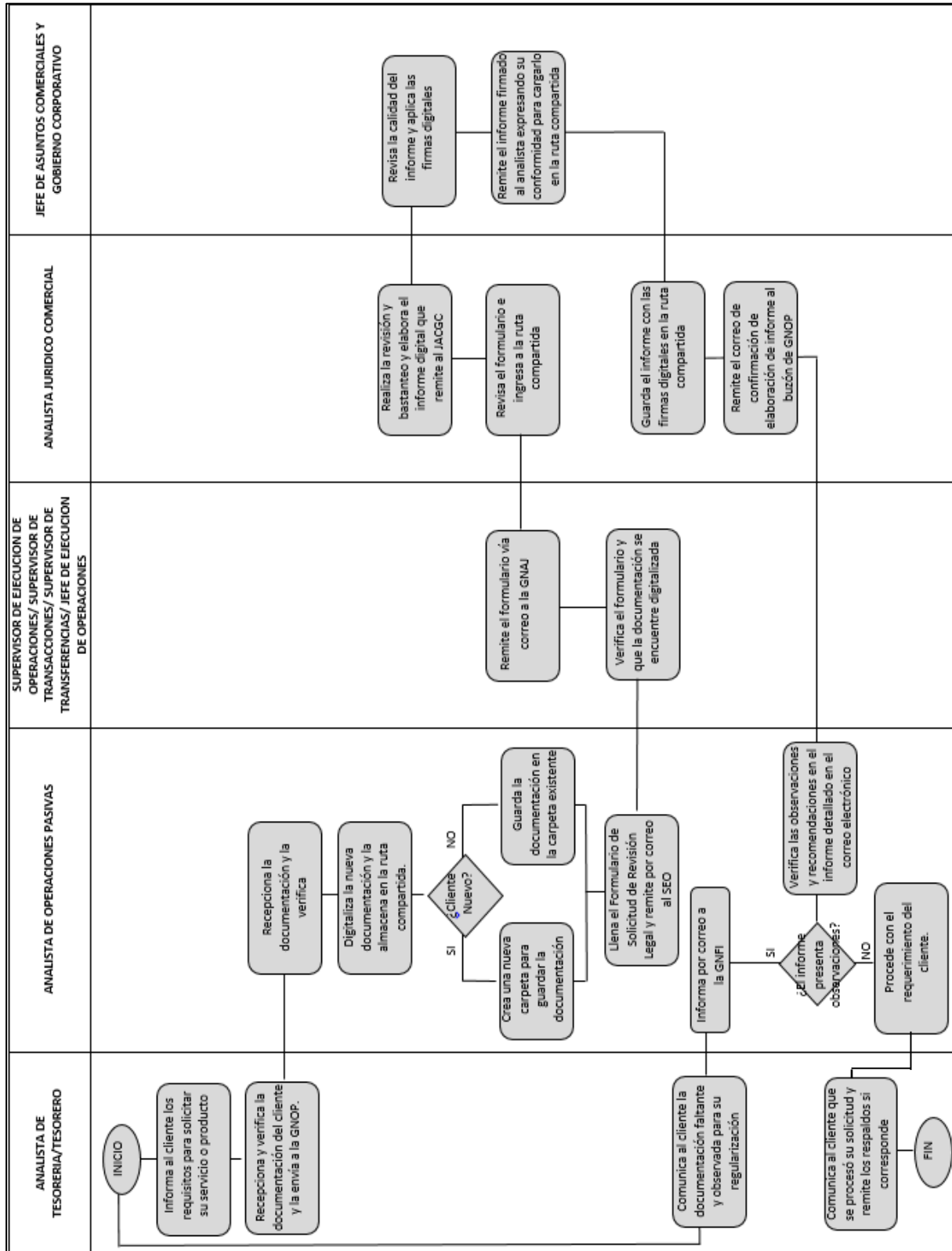
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO ESTIMADO (hrs.)
2	Analista de Tesorería (GNFI)	Posterior a la negociación con el cliente el analista es encargado de recepcionar la Documentación en físico, verificando que la misma este completa, en caso de faltar documentación le solicita ese momento vía correo a la persona de contacto del cliente con copia al Tesorero del Banco.	0.17
3.	Analista de Tesorería (GNFI)	Remite con hoja de ruta la documentación original en físico a la GNOP.	0.17
4.	Analista de Operaciones Pasivas	Recepciona la documentación original, verificando que este completa y según la nota que remite el cliente, en caso de tener observaciones informa vía correo al analista de tesoreria, con copia al Supervisor de Ejecución de Operaciones y al Tesorero para subsanar las mismas si corresponde.	0.17
5	Analista de Operaciones Pasivas	Digitaliza toda la documentación remitida asignándole los nombres y códigos correspondientes (ver cuadro de códigos), guarda la misma en la siguiente ubicación: <u>\\fsnal01\G-Operaciones\SG-Operaciones\J-Operaciones\CLIENTES OFICINA NACIONAL</u> En caso de ser un cliente existente almacena la documentación en la carpeta del cliente. En caso de ser un cliente nuevo crear una nueva carpeta con el nombre del cliente.	0.75
6	Analista de Operaciones Pasivas	Llena el formulario de solicitud de revisión legal (Ver formulario 1) detallando los datos del cliente, el tipo de solicitud (registro o actualización) y detallando toda la documentación recepcionada. Envía por correo al supervisor de Ejecución de Operaciones para verificación.	0.17
7	Supervisor de Ejecución de Operaciones/Supervisor de Transferencias /Supervisor de Transacciones.	Verifica el correcto llenado del formulario y que la documentación detallada ya se encuentre digitalizada y ubicada correctamente. Remite el formulario al buzón genérico del área legal: revisionlegal@bancofie.com	0.17
8	Analista Jurídico Comercial	Revisa el requerimiento del formulario e ingresa a la ruta: <u>\\fsnal01\G-Operaciones\SG-Operaciones\J-Operaciones\CLIENTES OFICINA NACIONAL</u> para verificar la documentación.	0.08
9	Analista Jurídico Comercial	Realiza la revisión de la documentación y bastateo de los poderes, emitiendo el informe digital, e informando vía correo electrónico al Jefe de Asuntos Comerciales y Gobierno Corporativo que el mismo se encuentra listo para su revisión.	72
10	Jefe de Asuntos Comerciales y Gobierno Corporativo	Revisa la calidad del informe y aplica las firmas digitales en el informe PDF, de encontrar observaciones devuelve al analista para subsanar las mismas.	1

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO ESTIMADO (hrs.)
11	Jefe de Asuntos Comerciales y Gobierno Corporativo	Confirma al analista Jurídico Comercial la conformidad del informe con firmas digitales.	0.17
12	Analista Jurídico Comercial	Guarda el informe con las firmas digitales en la ruta \\fsnal01\G-Operaciones\SG-Operaciones\J-Operaciones\CLIENTES OFICINA NACIONAL en la capeta correspondiente a informes	0.17
13	Analista Jurídico Comercial	Remite un correo al buzón genérico de GNOP: operaciones@bancofie.com confirmando que la revisión se completó y el informe fue cargado a la ruta compartida	0.08
14	Analista de Operaciones Pasivas	Recepciona el correo y verifica el informe 1. En caso de existir observaciones legales comunica al buzón de la GNFI: tesoreria@bancofie.com . Pasa al punto 14.1 2. En caso de no existir observaciones pasa al punto 15.	0.25
14.1	Analista de Tesorería	Revisa el correo e ingresa a la ruta compartida detallada en el mismo, revisa las observaciones y solicita al cliente la regularización de las mismas. Inicia nuevamente el flujo.	**
15	Analista de Operaciones Pasivas	Proceder con el requerimiento del cliente y remitir los respaldos correspondientes a la GNFI al buzón tesoreria@bancofie.com	1
15.1	Analista de Tesorería/Tesorero	Comunica a su cliente que su requerimiento fue atendido.	0.08

**Este tiempo no cuenta como parte del flujo ya que al realizar la revisión y comunicación del cliente reinicia el flujo.

Sumando los tiempos estimados en la propuesta se tiene que todo el proceso, que comprende, remisión de documentación, revisión y elaboración de informes toma aproximadamente 100.93 Horas o 4.20 días, lo cual representa una mejora significativa de los tiempos. Además de una disminución de reprocesos.

14.1. MODELO GRÁFICO DE LA PROPUESTA:



14.2. DESCRIPCIÓN DE FORMULARIOS

a) FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL: Este formulario remplazara la carta de solicitud de revisión y tiene la finalidad de informar al Analista Jurídico Comercial los datos mínimos del cliente así como la documentación a ser revisada, para que pueda ubicar la misma en la ruta compartida, con la ventaja que no requiere firmas autorizadas. (Anexo 5)

b) FORMULARIO DE REVISIÓN LEGAL: El presente formulario reemplaza al informe legal, sin embargo al contar con las firmas digitales tiene la misma validez, se divide en las siguientes partes:

- **ANÁLISIS PERSONA JURÍDICA:** En esta parte del formulario se revisa la existencia de requisitos mínimos requeridos de acuerdo al tipo de personería jurídica, la documentación complementaria presentada. (Anexo 6)
- **BASTANTEO PODERES LEGALES:** En esta parte del formulario se realiza el bastanteo como tal de los testimonios de poder otorgados a los representantes legales de los clientes jurídicos, el mismo detalla los datos del poder, como numero de testimonio, fecha de emisión y registro en FUNDEMPRESA, fuentes del mandato, vigencia del mandato, revocatorias, apoderados y sus facultades y otras limitaciones. (Anexo 7)
- **OBSERVACIONES:** En esta parte del informe se detalla la documentación faltante y observada, misma que debe ser solicitada al cliente:
- **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** En esta parte del informe el área legan dará su visto bueno para proceder con registros y altas o caso contrario indicara que documentación se debe regularizar previo a proceder con la solicitud del cliente.
- **FIRMAS DIGITALES:** En las firmas digitales, se utiliza un tipo concreto de firma electrónica. Se emplea un ID digital con certificado para autenticar la identidad del firmante y actúan como prueba de la firma mediante la vinculación de cada firma a un documento con cifrado. De esta manera el informe legal tiene la misma validez que los informes emitidos anteriormente. Las firmas digitales se aplicaran a los informes que se encontraran en formato PDF.

14.3. RECOMENDACIONES PARA SU IMPLEMENTACIÓN

De manera específica y para la implementación de las revisiones con formato electrónico se deberán considerar los siguientes aspectos:

- 1. Capacitación:** Previo a la implementación del flujo propuesto, es necesario que las áreas involucradas tengan una breve capacitación, donde se les pueda capacitar respecto a los formularios nuevos, actualización de los formularios existentes, aplicación de firmas digitales y los tiempos
- 2. Implementación:** La implementación será general para todas las áreas posterior a la capacitación, sin embargo para el tema de la ruta compartida se deben seguir los siguientes lineamientos de acceso a la información:
 - **Tesorería:** Acceso de lectura, lo cual significa que únicamente podrán consultar la información contenida en la carpeta para brindar una atención integral a los clientes.

- Sub Gerencia Nacional de Operaciones Centrales: Acceso de lectura y escritura, lo que significa que se podrá consultar los archivos y subir nuevos archivos, sin embargo no se podrán modificar los informes digitales.
- Sub Gerencia Nacional de Asuntos Comerciales y Gobierno Corporativo: Acceso de lectura, escritura y modificación, lo cual les permitiría realizar consultas de documentación histórica, realizar informes digitales y modificar información si fuera necesario.

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La digitalización de documentos es una herramienta factible para evitar exceso de papel, constituye un ahorro en factor tiempo y dinero para la entidad y los funcionarios.
- La normativa requiere ser actualizada en cuanto a nuevos lineamientos, sin embargo, este problema debe ser solicitado por el área pertinente, las actualizaciones de procedimientos deberían revisarse una vez al año mínimamente, según política interna de la entidad.

RECOMENDACIONES

- Crear una carpeta compartida a la cual tengan acceso las áreas involucradas para tener acceso a la documentación cuando así lo requieran.
- Crear una base de datos con los clientes de Oficina Nacional, para verificar la documentación pendiente y vencida en línea.
- Identificar la responsabilidad de cada área involucrada para definir las tareas a ser realizadas actualmente de manera manual por los analistas y jefes.
- Determinar niveles de control y autorización para evitar fuga de información y riesgos inherentes.
- Implementar un Software de gestión documental a nivel nacional en Banco Fie S.A.

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS

- Amusquivar, Luis Roberto: Como Preparar y Redactar Monografías

NORMATIVA REGULATORIA

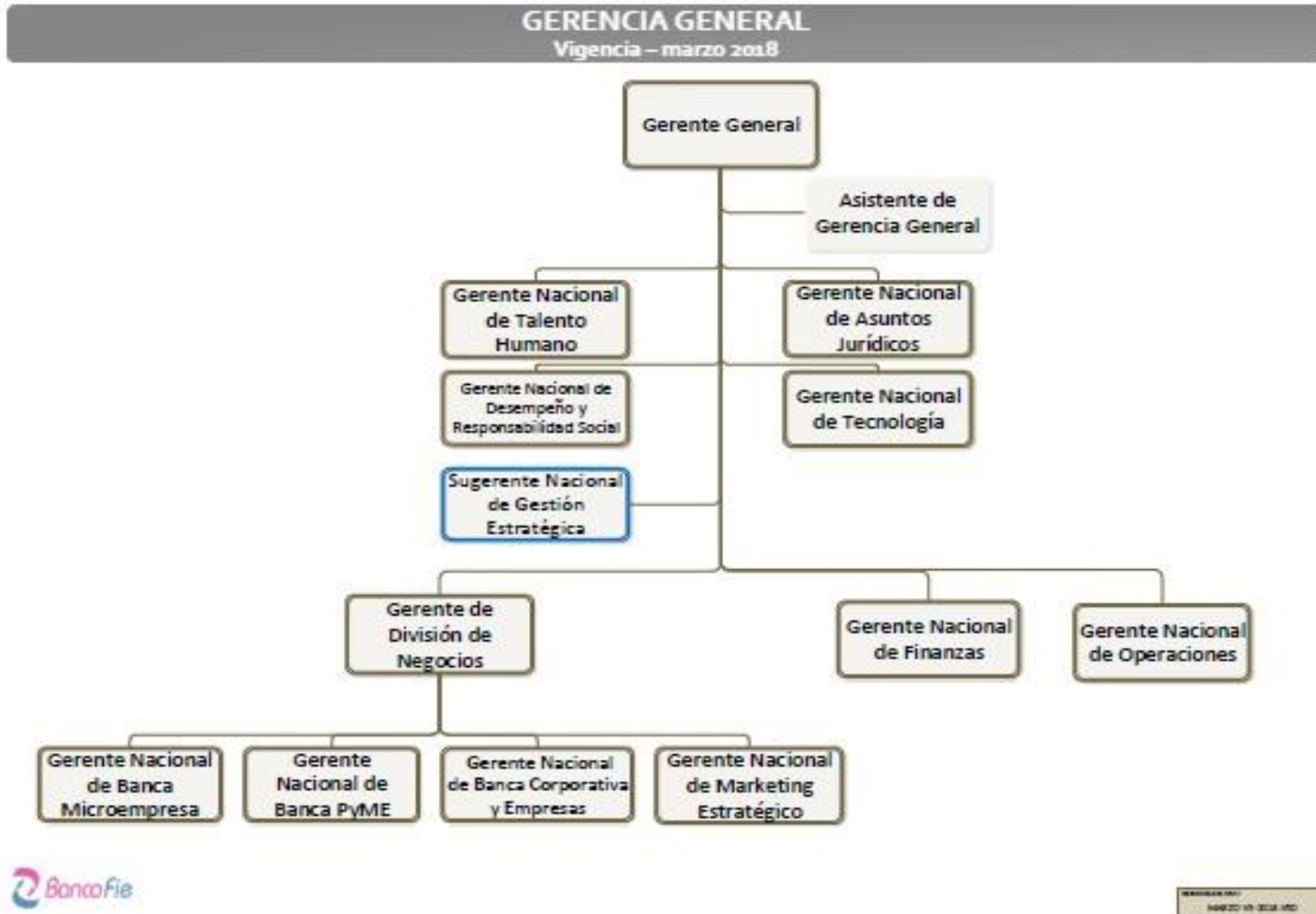
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI)
- Reglamento para Cuentas Corrientes (ASFI)
- Reglamento para Cajas de Ahorro (ASFI)
- Reglamento para Depósitos a Plazo Fijo (ASFI)
- Ley de Servicios Financieros

SITIOS WEB

- www.wikipedia.org
- www.emprederpyme.net
- www.asfi.gob.bo
- www.bancofie.com.bo
- www.definicion.de
- www.acrobat.adobe.com

ANEXOS

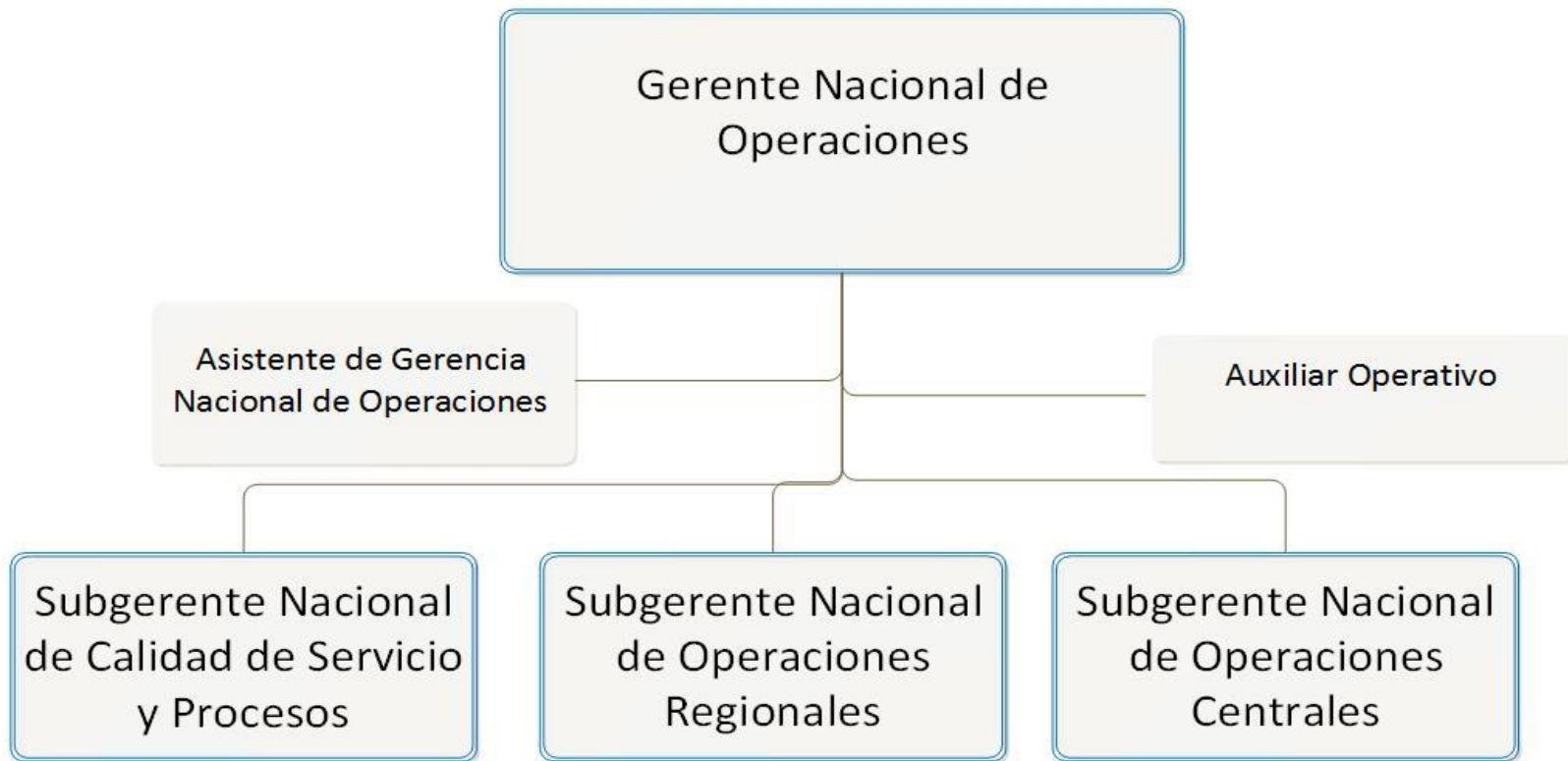
ANEXO 1: ORGANIGRAMA BANCO FIE S.A



REVISADO POR:
MARZO 15, 2018 (M)

GERENCIA NACIONAL DE OPERACIONES

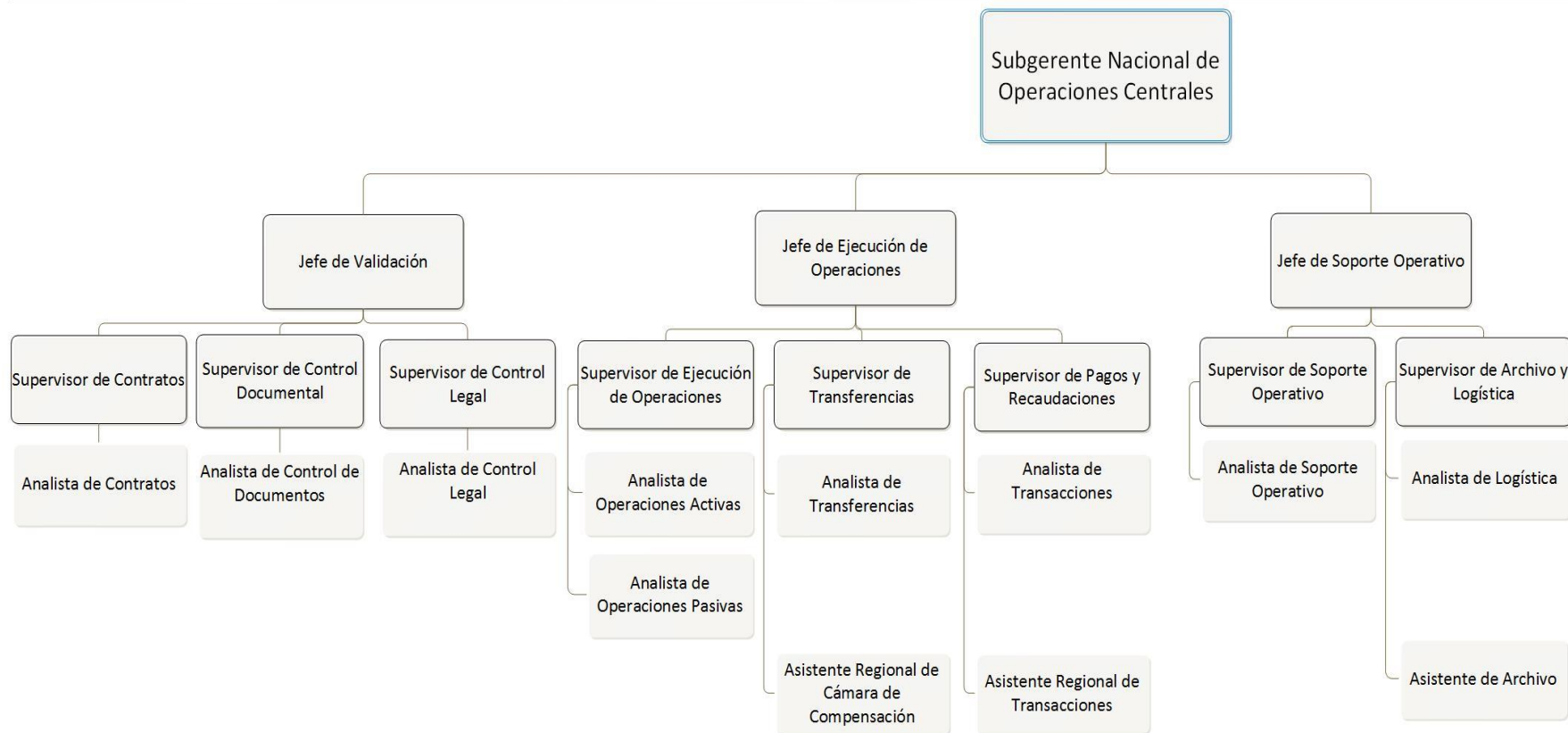
Vigencia – agosto 2018



ANEXO 3: SUB GERENCIA NACIONAL DE OPERACIONES CENTRALES

SUBGERENCIA NACIONAL DE OPERACIONES CENTRALES

Vigencia – marzo 2018



ANEXO 4: DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA EL REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS

Requisitos Generales

- Formulario de Registro y Actualización de Firmas y Ubicación de Personas Naturales y Representantes Legales
- Formulario FATCA suscrito por el Representante Legal de la persona jurídica

Requisitos por Tipo de Persona Jurídica

I. S.A. - S.R.L. - Comandita Simple - Comandita por Acciones - Colectiva - Sociedad Anónima Mixta:

- Fotocopia legalizada u original de la Matrícula de Comercio vigente o el Certificado de Actualización de la Matrícula de Comercio vigente.
- Fotocopia legalizada u original de la Escritura de Constitución de la Sociedad inscrita en FUNDEMPRESA, así como las posteriores adecuaciones, actualizaciones de capital y/o modificaciones, ingresos de nuevos accionistas / socios (según aplique) y cualquier otra variación que se haya producido en la Escritura de Constitución debidamente inscritas en FUNDEMPRESA.
- Fotocopia legalizada u original de los Estatutos vigentes y actualizados debidamente inscritos en FUNDEMPRESA. **(1)**
- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico.
- Copia de la licencia de funcionamiento. **(20)**.
- Fotocopia legalizada u original de los poderes notariados de administración de los representantes legales, debidamente inscritos en FUNDEMPRESA.
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
- Solicitud mediante carta firmada por el/los representante/s legal/es de la Sociedad efectuando la solicitud del servicio que desea. **(2)**
- Decreto supremo resolución pertinente que autorice la formación de la sociedad, apruebe el proyecto de contrato de constitución y estatutos y ordene su protocolización y luego reconozca su personería jurídica, señalando el capital, porcentaje y participación del sector público. **(3)**

II. Unipersonal:

- Fotocopia legalizada u original de la Matrícula de Comercio vigente o el Certificado de Actualización de la Matrícula de Comercio vigente.
- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico. **(4)**
- Copia de la licencia de funcionamiento.
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(5) (9)**
- Solicitud mediante carta firmada por el/los representante/s legal/es de la Sociedad efectuando la solicitud del servicio que desea. **(6)**
- Fotocopia legalizada u original de los poderes notariados de administración y/o de los representantes inscritos en FUNDEMPRESA (siempre y cuando no sea el propietario de la empresa el que solicita el servicio y acredita su derecho)

III. Sindicato:

- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
- Solicitud mediante carta firmada por el/los representante/s legal/es de la Sociedad efectuando la solicitud del servicio que desea. **(7)**
- Fotocopia legalizada u original de la Resolución Suprema de Reconocimiento de Directiva otorgada por el Ministerio de Trabajo.
- Fotocopia Legalizada de la Resolución Suprema de personería jurídica.
- Fotocopia legalizada de los Estatutos Orgánicos del Sindicato.
- Fotocopia legalizada u original del Acta de designación de la Junta Directiva y nombramiento de los representantes.

IV. Sociedad Civil:

- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico.
- Copia de la licencia de funcionamiento.
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
- Fotocopia legalizada de la escritura de constitución de la sociedad inscrita en el registro que corresponda según el rubro o actividad societaria siempre que las leyes y normas vigentes así lo exijan. Debe presentar posteriores adecuaciones, actualizaciones de capital y/o modificaciones, ingresos de nuevos socios y cualquier otra variación que se haya producido en la escritura de constitución debidamente registrada en caso que corresponda. Debe contar con Resolución Ministerial de aprobación de modificación al Estatuto Orgánico y el Reglamento Interno y el Certificado de Ministerio de Autonomías que acredite el trámite en curso.
- Fotocopia legalizada u original de los poderes de administración debidamente inscritos en el registro que corresponda siempre que las leyes y normativas vigentes así lo exijan.
- Solicitud mediante carta firmada por el/los representante/s legal/es de la Sociedad efectuando la solicitud del servicio que desea. **(6)**
- Original o fotocopia del reglamento interno o estatutos de la sociedad civil contratante.
- Personalidad jurídica otorgada por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (para Instituciones Financieras de Desarrollo cuyas actividades se realicen en más de un departamento) Personalidad Jurídica otorgada por el Gobierno Autónomo Municipal (para IFD que operen solamente en el área geográfica de un departamento)

V. Federaciones:

- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico. **(4)**
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
- Solicitud mediante carta firmada por el/los representante/s legal/es de la Sociedad efectuando la solicitud del servicio que desea. **(8)**
- Poder de administración si corresponde.
- Personería jurídica, Estatutos aprobados por el Ministerio de Trabajo (Resolución Suprema).
- Acta de designación de la directiva legalizada o aprobada por Resolución Ministerial.

VI. Empresa Extranjera:

- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico. **(4)**
 - Fotocopia legalizada u original de los poderes de administración, debidamente inscritos en FUNDEMPRESA.
 - Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
 - Solicitud mediante carta firmada por el/los representante/s legal/es de la Sociedad efectuando la solicitud del servicio que desea.
-
- Fotocopia legalizada u original del Testimonio de la escritura pública de Apertura de Sucursal o Representación Permanente de sociedad comercial constituida en el extranjero, que contenga la minuta del contrato constitutivo de la sociedad, inscrito en FUNDEMPRESA y visado en la Cancillería de Bolivia.
 - En caso que la empresa extranjera realice un ACTO ÚNICO y determinado, solo se debe solicitar el instrumento mediante el cual se determina este aspecto, debidamente registrado en FUNDEMPRESA.
 - Fotocopia legalizada u original de la Matrícula de Registro de Comercio del país de origen o Resolución visado en la Cancillería de Bolivia.

VII. Empresas de Servicios Financieros Complementarios:

- Fotocopia legalizada u original de la Matrícula de Comercio vigente o el Certificado de Actualización de la Matrícula de Comercio vigente.
- Fotocopia legalizada u original de la Escritura de Constitución de la Sociedad inscrita en FUNDEMPRESA, así como las posteriores adecuaciones, actualizaciones de capital y/o modificaciones, ingresos de nuevos accionistas / socios (según aplique) y cualquier otra variación que se haya producido en la Escritura de Constitución debidamente inscritas en FUNDEMPRESA.
- Fotocopia legalizada u original de los Estatutos vigentes y actualizados debidamente inscritos en FUNDEMPRESA.
- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico.
- Copia de la licencia de funcionamiento. **(15) (20)**
- Fotocopia legalizada u original de los poderes notariados de administración de los representantes legales, debidamente inscritos en FUNDEMPRESA.
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
- Solicitud mediante carta firmada por el/los representante/s legal/es de la Sociedad efectuando la solicitud del servicio que desea.
- Fotocopia legalizada u original del Acta de designación de la Junta Directiva y nombramiento de los representantes.
- Resolución ASFI que aprueba la constitución.
- Acta de conformación de Directorio.

VIII.ONG - Asociaciones – Fundaciones:

- Fotocopia legalizada u original de la resolución de personería jurídica otorgada por la gobernación departamental correspondiente o Ministerio de Autonomías, siempre que su ámbito de acción y operación sea mayor al de un departamento en territorio nacional.
- Fotocopia legalizada u original de la resolución de personería jurídica otorgada por el Ministerio de Relaciones Exteriores. **(14)**
- Fotocopia legalizada u original de la Escritura Pública de Constitución de la Asociación, Fundación u ONG, así como posteriores modificaciones debidamente inscritas en el Gobierno Autónomo Departamental o Ministerio de Autonomías, según corresponda. Debe contar con Resolución Ministerial de aprobación de modificación al Estatuto Orgánico y el Reglamento Interno y el Certificado de Ministerio de Autonomías que acredite el trámite en curso.
- Original o fotocopia legalizada de los estatutos vigentes debidamente registrados ante el Gobierno Autónomo Departamental o Ministerio de Autonomías, según corresponda.
- En caso de ONG's de carácter financiero, incorporadas a la supervisión de la ASFI, la matrícula o autorización emitida por este ente que autorice su funcionamiento o que acredite que se encuentra en proceso de adecuación.
- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico. **(4)**
- Solicitud mediante carta firmada por el representante legal facultado efectuando la solicitud del servicio que desea.

- Fotocopia legalizada u original de los poderes notariados de administración de los representantes legales. **(10)**
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9) (11)**
- Copia de la licencia de funcionamiento.
- Inscripción en el Registro en el Viceministerio de Inversión Pública y Financiamiento Externo.

IX. Entidades Financieras de Vivienda:

- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico.
- Solicitud mediante carta firmada por el representante legal facultado efectuando la solicitud del servicio que desea.
- Fotocopia legalizada u original de los poderes notariados de administración de los representantes legales.
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
- Copia de la licencia de funcionamiento. **(15)**
- Fotocopia legalizada u original de la Resolución de Autorización de Constitución otorgada por ASFI, en caso de EFV constituidas bajo el nuevo régimen.
- Fotocopia legalizada u original de la escritura de constitución de la EFV o de transformación cuando corresponda, así como posteriores modificaciones debidamente inscritas en el Registro de Comercio.
- Original o fotocopia legalizada de los estatutos vigentes debidamente registrados.
- Original o fotocopia legalizada del acta de elección y posesión del actual Directorio.
- Original o fotocopia legalizada de la Licencia de Funcionamiento emitida por ASFI.

X. Asociación Accidental:

- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico.
- Solicitud mediante carta firmada por el representante legal facultado efectuando la solicitud del servicio que desea.
- Fotocopia legalizada u original de los poderes notariados de administración de los representantes legales. **(12)**
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
- Original o fotocopia legalizada del documento de constitución o contrato de asociación accidental debidamente registrado en el Registro de Comercio.
- Fotocopia de la documentación individual de las personas naturales o jurídicas que conforman la asociación accidental.

XI. Cooperativa:

- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico.
- Solicitud mediante carta firmada por el representante legal facultado efectuando la solicitud del servicio que desea.
- Fotocopia legalizada u original de los poderes notariados de administración de los representantes legales.
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
- Copia de la licencia de funcionamiento. **(15)**
- Original o fotocopia legalizada de la Licencia de Funcionamiento emitida por ASFI. **(19)**
- Fotocopia legalizada u original de la Escritura de Constitución emitida ante Notario de Fe Pública y posteriores modificaciones.
- Fotocopia legalizada u original de los Estatutos aprobados, vigentes y actualizados.
- Balance de apertura registrado en el Servicio Nacional de Impuestos Internos.
- Fotocopia legalizada u original del acta de elección y posesión del Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia (Vigentes).

XII. Cooperativas bajo tutela de la AFSCOOP (16)

- Fotocopia del certificado de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico. **(18)**
- Solicitud mediante carta firmada por el representante legal facultado efectuando la solicitud del servicio que desea.
- Fotocopia legalizada u original de los poderes notariados de administración de los representantes legales.
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
- Fotocopia legalizada u original de los Estatutos aprobados, vigentes y actualizados. **(17)**
- Fotocopia legalizada de la Resolución que concede la Personalidad Jurídica emitida por AFSCOOP.
- Fotocopia legalizada u original del Acta de la Asamblea de Constitución.
- Fotocopia legalizada u original del acta de elección y posesión del Concejo de Administración y el Consejo de Vigilancia (Vigentes).

XIII. Embajadas y Consulados:

- Solicitud mediante carta firmada por el representante legal facultado efectuando la solicitud del servicio que desea. **(13)**
- Fotocopia legalizada u original de los poderes notariados de administración de los representantes legales.
- Fotocopia de las credenciales diplomáticas emitidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores (de cada una de las firmas autorizadas).
- En caso que los representantes legales sean bolivianos, deben presentar la fotocopia de la cedula de identidad vigente.
- Fotocopia de la certificación de liberación de impuestos, si corresponde.

XIV. Organizaciones Religiosas:

- Fotocopia legalizada u original de los poderes notariados de administración de los representantes legales.
- Fotocopia de cedula de identidad, cedula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes. **(9)**
- Fotocopia legalizada de Resolución Suprema de otorgación de personalidad jurídica emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Fotocopia legalizada del acta de fundación.
- Fotocopia legalizada del registro de la organización en el ROURE.
- Fotocopia de los estatutos y el reglamento interno aprobados por Resolución Suprema.

Consideraciones Generales relacionadas a los Requisitos

- (1).** Cuando la Sociedad cuente con Estatutos los mismos deberán ser requeridos.
- (2).** La carta debe mencionar quienes son las firmas autorizadas y la modalidad requerida para el manejo y administración de la cuenta, misma que debe guardar relación con las facultades de los poderes.
- (3).** Solo para Sociedades Anónimas Mixtas.
- (4).** Si tuviera y corresponde al Régimen General.
- (5).** Del propietario o representantes cuando existan.
- (6).** Por el propietario o representante legal de la empresa, si lo tuviese.
- (7).** Carta firmada por el representante del Sindicato.
- (8).** Carta firmada por el representante de la Federación.
- (9).** O el pasaporte vigente de los representantes legales extranjeros que no residen en Bolivia
- (10).** O las actas legalizadas de designación de personeros, según corresponda.

(11). Al Personal Extranjero debidamente acreditado.

(12). En caso que la representación y las atribuciones para actuar en representación de la Asociación Accidental no se encuentren en el documento de constitución.

(13). Carta debe estar firmada por la autoridad máxima de la Embajada o Consulado (en papel membretado correspondiente).

(14). Solo para ONG extranjera.

(15). Licencia de funcionamiento vigente otorgada por el Gobierno Autónomo Municipal.

(16). Cooperativas bajo tutela exclusiva de la AFCCOOP.




(17). Debidamente homologados por la AFCCOOP.

(18). Solamente si corresponde.

(19). Para el caso de Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias o Abiertas en proceso de adecuación, se podrá pedir el Certificado de Adecuación emitido por ASFI en suplencia de la Licencia de Funcionamiento de manera temporal y hasta el vencimiento del plazo para la regularización de la situación. Para el caso de Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria en proceso de conversión a Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta se podrá pedir la Resolución Expresa de Conversión emitida por ASFI.

(20). Licencia de Funcionamiento emitida por ASFI o certificado de Adecuación (en caso que la norma lo permita). Aplica a todas las entidades alcanzadas por la Ley de Servicios Financieros. Asimismo, se debe solicitar la Licencia de Funcionamiento, a aquellas Personas Jurídicas reguladas, otorgada por las Autoridades de Supervisión correspondientes.

ANEXO 5: FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL

		FECHA SOLICITUD 04/04/2019
OFICINA NACIONAL		
FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVISION DE DOCUMENTACION LEGAL		
TIPO DE CLIENTE	S.A.	
CLIENTE		
NIT		
TIPO DE SOLICITUD		
REGISTRO NUEVO	<input type="checkbox"/>	
ACTUALIZACION	<input type="checkbox"/>	
DETALLE DOCUMENTACION		
TIPO DOCUMENTO	CHECK	NUMERO
Carta de Solicitud del cliente	<input type="checkbox"/>	
NIT	<input type="checkbox"/>	
Licencia si funcionamiento	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	
		
ANALISTA RESPONSABLE		

ANEXO 6: FORMULARIO DE REVISIÓN LEGAL – ANÁLISIS PERSONA JURÍDICA

REVISIÓN PERSONAS JURÍDICAS COMERCIALES											
Nº de Revisión: _____											
Fecha: _____											
De: JEFE DE ASUNTOS COMERCIALES Y GOBIERNO CORPORATIVO											
Para: SUBGERENTE NACIONAL DE OPERACIONES CENTRALES											
Solicitud: REVISIÓN DOCUMENTAL CORRESPONDIENTE A											
I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA:											
TIPO DE EMPRESA:	UNI PERSONAL:		S.A.:		SOCIEDAD COLECTIVA		S.R.L.:		COMANDITA	SOCIEDAD ANONIMA MIXTA:	Otra:
NOMBRE COMERCIAL DE LA EMPRESA: _____											
SIGLA: _____											
NIT: _____											
MATRICULA DE COMERCIO: _____											
DOMICILIO LEGAL: _____											
II. REQUISITOS POR TIPO DE PERSONA JURIDICA											
a) REQUISITOS GENERALES:											
1	Matricula de Comercio vigente o Certificado de actualización inscrita en Fundempresa.									✓	
2	Fotocopia del certificado de inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico.									✓	
3	Copia de la Licencia de Funcionamiento vigente.									X	
4	Fotocopia Legalizada u original de los testimonios de poder de administración de los representantes legales inscritos en Fundempresa.									✓	
5	Fotocopia de la cedula de identidad, cédula de identidad extranjera o documentos especiales (vigentes) emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de los representantes.									✓	
b) SOCIEDADES ANONIMAS:											
6	Fotocopia de la Escritura de Constitución de la Sociedad inscrita en Fundempresa.									✓	
7	Fotocopia de Estatutos vigentes y actualizados.									✓	
8	Fotocopia de las Escrituras de modificación de la sociedad, inscrita en Fundempresa (si corresponde)									✓	
9	Fotocopia del Acta de la junta ordinaria de accionistas en la que se eligió a los miembros del Directorio.									X	
10	Copia legalizada del Acta de la Sesión de Directorio en la que se autorizó la contratación de la operación crediticia y el otorgamiento de las garantías respectivas (si corresponde).									X	
11	Solicitud mediante carta firmada por el/los representante/s legal/es de la Sociedad efectuando la solicitud del servicio que desea.									✓	
c) PARA EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS O REGULADOS, ADEMÁS DEBERÁ REMITIR:											
12	Fotocopia Legalizada u original del Acta de Designación de la Junta Directiva y nombramiento de los representantes.									X	
13	Resolución del ente regulador que otorga licencia e inicio de operaciones									X	
14	Acta de Conformación de Directorio									X	
III. DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA PRESENTADA PARA PRIMERA REVISION:											

ANEXO 7: FORMULARIO DE REVISIÓN LEGAL – BASTANTEO PODERES LEGALES

INFORME REVISIÓN DE TESTIMONIO DE PODER	
DE:	JEFE DE ASUNTOS COMERCIALES Y GOBIERNO CORPORATIVO
PARA:	SUBGERENTE NACIONAL DE OPERACIONES CENTRALES JEFE DE EJECUCION DE OPERACIONES
FECHA:	
RAZON SOCIAL:	
SIGLA:	
NIT:	
NOMBRE (S) PODERDANTE (S) (PERSONA NATURAL):	
SOLICITUD:	
I. DATOS DEL TESTIMONIO DE PODER:	
Nro. de Testimonio:	
Fecha de emisión:	
Nro. de la Notaría:	
Nombre del Notario:	
Distrito Judicial:	
Fuente del Mandato (Verificar partes Pertinentes del Testimonio de Poder):	Vigencia del Mandato:
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> ¿El poder está vigente? () () Definida Desde: Hasta: () Indefinida Verificación: Fecha de verificación: </div>
	Registro de Comercio: Si () No () Fecha de Registro:

II. REVOCATORIAS REALIZADAS CON EL PRESENTE MANDATO:					
N° DE TESTIMONIO REVOCADO (S)	REPRESENTANTES LEGALES – REVOCADOS				
III. APODERADOS					
NOMBRE (S)	N° de identificación	Cargo:	Tipo	Manejo	Combinación

IV. FACULTADES, LIMITACIONES Y/O CONDICIONES ESPECIALES DEL MANDATO	
FACULTADES	LIMITACIONES Y/O CONDICIONES ESPECIALES EN LAS FACULTADES
OPERACIONES PASIVAS	
Cuentas de Caja de Ahorro	<input checked="" type="checkbox"/>
Cuenta Corriente	<input checked="" type="checkbox"/>
DPF	<input checked="" type="checkbox"/>
FIENET	<input checked="" type="checkbox"/>
V. OTRAS LIMITACIONES:	

ANEXO 8: FORMULARIO DE REVISION LEGAL – OBSERVACIONES, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y FIRMAS DIGITALES

DOCUMENTACION FALTANTE Y OBSERVACIONES:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

<p>ABOGADO REVISOR:</p> <p>Firma válida Digitally signed by Date: 2019.04.01 12:07:55 BOT Reason: Primera Firma Location: La Paz</p>	<p>INSTANCIA DE APROBACIÓN:</p> <p>Firma válida Digitally signed by Date: 2019.04.01 12:07:55 BOT Reason: Segunda Firma Location: La Paz</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------