

LA PAZ, 05 de marzo de 2015  
CARTA CIRCULAR/ASFI/DEP/CC-975/2015

Señores:

Presente.

**REF: TRÁMITE N° 221107  
REPORTE TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN  
CAJAS**

---

Señores:

En el marco de las atribuciones conferidas a esta Autoridad de Supervisión en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se instruye a las entidades de intermediación financiera (EIF) remitir información del tiempo de espera para la atención en cajas, de acuerdo con la estructura y especificaciones del anexo adjunto, el cual también se encuentra disponible en la sección de aplicaciones y manuales de la Red Supernet, considerando los siguientes aspectos:

**1) Primer Reporte:**

- Tiempos de espera para la atención en cajas en Oficinas Centrales, Sucursales y Agencias Fijas.
- **Periodicidad:** Diaria para el mes de enero de 2015 (debe remitirse un archivo por el periodo comprendido entre el 01/01/2015 y el 31/01/2015).
- **Plazo de envío:** 31 de marzo de 2015.

**2) Segundo y Posteriores Reportes:**

- Tiempos de espera para la atención en cajas en Oficinas Centrales, Sucursales y Agencias Fijas, registrados de forma diaria.



Adj.: lo citado  
PAS/SGQ/LCM

Pág. 1 de 2


- **Periodicidad:** Cuatrimestral, considerando los periodos comprendidos entre el 1 de febrero y el 31 de mayo, entre el 1 de junio y el 30 de septiembre y entre el 1 octubre y el 31 de enero, para cada gestión (debe remitirse un archivo por todo el periodo del cuatrimestre).
- **Plazo de envío:** Hasta el 5° día hábil de concluido el cuatrimestre reportado; por tanto, el segundo envío, deberá realizarse hasta el 5 de junio de 2015.

### 3) Modo de Envío y Aspectos Relacionados con el SCIP:

- El envío se efectuará mediante el Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP) en su modalidad web (<https://www.asfi.gob.bo/SCIP>), utilizando el rol OperadorEnvío, mismo que deberá ser asignado a través del Módulo de Administración de Claves que se encuentra publicado en la Red Supernet.
- La funcionalidad necesaria para el envío de esta información a través del SCIP estará disponible en el sistema a partir del día viernes 6 de marzo de 2015.
- El manual de usuario del SCIP se encuentra disponible en la Red Supernet, en la sección de Aplicaciones y Manuales de ASFI, que incluye el detalle necesario para el envío de información y otras funcionalidades de dicho sistema.

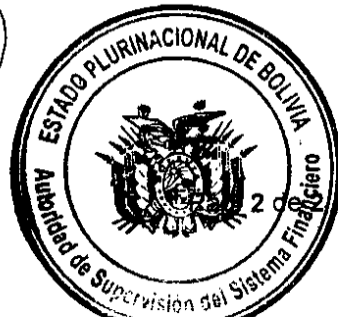
En caso de existir consultas técnicas relacionadas con las instrucciones contenidas en las líneas precedentes, las EIF deberán comunicarse con el número telefónico 2174444, interno 1650.

Atentamente,



Lic. Ivette Espinoza Vasquez  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero

Adj.: lo citado  
PAS/SGQ/LCM



## Formato para el reporte de "Tiempo de Espera para la Atención en Cajas"

Para el reporte de Tiempo de Espera para la Atención en Cajas se ha definido un archivo, que debe generarse en formato ASCII (texto plano) separado por comas (,) y encerrado entre comillas dobles (por ejemplo "2015-01-27" o en caso de que el campo este vacío ""). Debe ser remitido a través del Sistema de Captura de Información Periódica tomando en cuenta las siguientes especificaciones:

### 1) TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION EN CAJAS

En este archivo deben reportarse los tiempo de espera de clientes o usuarios para atención en Cajas de las oficinas centrales, sucursales y agencias fijas de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF). Cabe aclarar que cada registro debe contar con un número o código que la identifique unívocamente en la entidad.

#### a. Nombre del archivo

Debe conformarse de la siguiente manera:

**ACAAAAMDDA.CCCCC**

Dónde:

- AC** = Prefijo que identifica al grupo de información de "Tiempo de Espera para la Atención en Cajas".
- AAAA** = Año de la fecha de corte a la que corresponde la información reportada.
- MM** = Mes de la fecha de corte a la que corresponde la información reportada.
- DD** = Día de la fecha de corte a la que corresponde la información reportada.
- A** = Código que identifica al archivo de **TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION EN CAJAS**.
- .** = Separador de nombre y extensión del archivo.
- CCCCC** = Código de envío de información, que representa un identificador único de la entidad (coincide con el campo CODENVIO).

#### b. Campos

Los campos que componen el archivo y la especificación de cada uno, se expone a continuación:

	No.	Código	Descripción	Tipo	Tamaño	Validaciones y ejemplos
PK	1	CODENVIO	Identificador único de la Entidad para el envío de información a ASFI.	TEXTO	5	<b>Valores Permitidos:</b> De acuerdo al Detalle de Códigos para el Envío de Información disponible en <a href="http://www.asfi.gob.bo">www.asfi.gob.bo</a> dentro de Aplicativos->Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP)->SCIP para EIF -> SCIP - Códigos de Envío. <b>Ejemplos:</b> IBBNB = Banco Nacional de Bolivia.

PK	2	FECHACORTE	Fecha de corte a la que corresponde la información reportada.	TEXTO	10	<b>Valores Permitidos:</b> Fecha correspondiente al último día del último mes del cuatrimestre. <b>Ejemplos:</b> 2015-05-31 o 2016-09-30 o 31-01-2015. (Formato: aaaa-MM-dd)
PK	3	CODPAF	Identificador único del Punto de Atención Financiera (PAF) dentro de la entidad (que debe corresponder con el registrado en el SIIEF).	NUM	3,0	<b>Valores Permitidos:</b> Números enteros mayores a cero. <b>Ejemplos:</b> 20, 3, 1
PK	4	FECHAATENCION	Fecha en la que se realizó la atención al cliente o usuario.	TEXTO	10	<b>Valores Permitidos:</b> Fecha diaria que debe encontrarse dentro del periodo del cuatrimestre del que se reporta la información. <b>Ejemplos:</b> 2015-05-02 o 2015-05-03 (Formato: aaaa-MM-dd)
	5	DESCRIPCIONPAF	Nombre o dirección del Punto de Atención Financiera.	TEXTO	500	<b>Ejemplos:</b> SUC ACHUMANI, EL ALTO
	6	TOTALFICHASCAJA	Total de fichas emitidas para atención en caja (incluidas fichas abandonadas).	NUM	5,0	<b>Valores Permitidos:</b> Números enteros mayores a cero. <b>Ejemplos:</b> 4330, 745, 54
	7	TOTALFICHAS SINNULOS	Total de atenciones en caja (sin incluir atenciones nulas).	NUM	5,0	<b>Valores Permitidos:</b> Números enteros mayores a cero. Debe ser menor o igual al campo 6. <b>Ejemplos:</b> 4330, 745, 54
	8	TOTALFICHAS MAYOR30	Total de atenciones en caja que demoraron 31 minutos o más.	NUM	5,0	<b>Valores Permitidos:</b> Números enteros mayores a cero. Debe ser menor o igual al campo 7. <b>Ejemplos:</b> 4330, 745, 54

PK = Llave primaria (Término técnico que indica que no pueden repetirse los valores contenidos en dichos campos entre registros o filas del archivo).