



La Paz, 20 de marzo de 2023

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. ASFI/42/2023**

-----

**VISTOS:**

La Resolución Administrativa N° ASFI/260/2016 de 7 de diciembre de 2016; el Informe Técnico ASFI/JGI/R-46193/2023 de 1 de marzo de 2023, de la Jefatura de Gestión Institucional; el Informe Legal ASFI/DAJ/R-60345/2023 de 17 de marzo de 2023, de la Dirección de Asuntos Jurídicos; y demás documentación que se tuvo presente y convino ver.

**CONSIDERANDO:**

Que, a través de la Resolución Administrativa N° ASFI/260/2016 de 7 de diciembre de 2016, se aprobó el "Manual de Procesos" de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Que, el Informe Técnico ASFI/JGI/R-46193/2023 de 1 de marzo de 2023, de la Jefatura de Gestión Institucional (JGI) señala que considerando la data del Manual de Procesos vigente, ha realizado una revisión integral del documento, identificando la necesidad de reestructurar y modificar el mismo en coordinación con las unidades organizacionales de ASFI, habiendo proyectado en consecuencia, una serie de modificaciones sobre la estructura de la Ficha del Proceso, generando un nuevo documento dinámico denominado Inventario de Procesos y Procedimientos, que será actualizado periódicamente en la intranet de la entidad, complementando el Manual de Procesos que se interrelaciona con los diferentes procedimientos de ASFI; asimismo, la JGI indica que optó por dicha estructura, a fin de dinamizar el registro de la actualización de procedimientos y de esa manera evitar la constante actualización del Manual de Procesos.

Que, la JGI a través del Informe Técnico ASFI/JGI/R-46193/2023 de 1 de marzo de 2023, señala que se ha modificado el Mapa de Procesos integrando el proceso de Estudios y Estadísticas, el proceso de Publicaciones y Control de Reportes; eliminando el componente de adecuación del proceso Adecuación e Incorporación al Ámbito de Regulación; se ha disgregado el Proceso de Protección Defensa y Educación Financiera en dos procesos: Protección y Defensa por un lado y

MOH/JOS/GLR

Pág. 1 de 6



Educación Financiera por el otro; asimismo, se incorporó el nuevo proceso de Registro de Firmas de Auditoría Externa.

Que, el referido Informe Técnico indica que cada una de las fichas del proceso han sido revisadas y ajustadas con las unidades organizacionales responsables del proceso, incorporando además la ficha del proceso de Control Interno. Asimismo, revisada la consistencia del proyecto de Manual, indica que guarda relación con el Manual de Organización y Funciones, cumple con los lineamientos definidos en las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa; por otra parte, señala que, en cuanto a los manuales de procedimientos que se emitan o actualicen, éstos deberán adecuarse a los procesos definidos en el nuevo Manual de Procesos.

Que, la Jefatura de Gestión Institucional a través del referido Informe Técnico ASFI/JGI/R-46193/2023 de 1 de marzo de 2023, concluye que se realizó una revisión integral del actual Manual de Procesos y se ha efectuado una serie de modificaciones, incluso en la estructura del mismo, por lo que es necesario considerar el proyecto de Manual de Procesos como un nuevo documento; en ese sentido, concluye y recomienda que el proyecto de "Manual de Procesos" sea aprobado mediante Resolución Administrativa y se deje sin efecto la Resolución Administrativa N° ASFI/260/2016 de 7 de diciembre de 2016.

Que, la Dirección General de Operaciones, mediante proveído en la Hoja de Ruta R-46796, correspondiente a la Comunicación ASFI/JGI/R-46796/2023 de 2 de marzo de 2023 de la Jefatura de Gestión Institucional, solicitó a la Dirección de Asuntos Jurídicos proceder conforme a normativa vigente a fin de aprobar el "Manual de Procesos".

Que, el Informe Legal ASFI/DAJ/R-60345/2023 de 17 de marzo de 2023, emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos con base en el Informe Técnico ASFI/JGI/R-46193/2023 de 1 de marzo de 2023, concluye que el requerimiento de aprobación del proyecto de "Manual de Procesos", se enmarca en las previsiones normativas contenidas en el Inciso a) del Artículo 13 de la Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales; los Artículos 9 y 21 del Decreto Supremo N° 23215 de 22 de julio de 1992 que aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado); los numerales 2 y 3.2 del Manual de Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos, aprobado mediante la Resolución Administrativa ASFI/237/2017 de 21 de noviembre de 2017; debiendo emitirse para tal efecto, la Resolución Administrativa correspondiente.

MQH/JOS/GLR

Pág. 2 de 6



**CONSIDERANDO:**

Que, el parágrafo I de los Artículos 330 y 332 de la Constitución Política del Estado, disponen que el Estado regulará el sistema financiero con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución, redistribución equitativa, estando las entidades financieras que participan en el sistema financiero, reguladas y supervisadas por una institución de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano.

Que, los Artículos 15 y 16 de la Ley N° 393 de 21 de agosto de 2013 de Servicios Financieros, establecen que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 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; cuyo objeto es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, en el Inciso a), Artículo 1, establece que regula los Sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con el Sistema de Planificación Integral del Estado, con el objeto de programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público.

Que, el Artículo 3 de la citada Disposición Legal, establece que los Sistemas de Administración y de Control se aplicarán en todas las entidades del Sector Público, sin excepción; el Artículo 7 de la referida Ley, prevé que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones, evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades y que toda entidad pública se organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta Ley.

MOH/JOS/GLR

Pág. 3 de 6



Por su parte, el Inciso a) del Artículo 13, manifiesta que el Sistema de Control Gubernamental está integrado por el Sistema de Control Interno que comprende los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y **manuales** de procedimientos de cada entidad.

Que, la Disposición General 1 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NB - SOA, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, indica que el Sistema de Organización Administrativa es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales; asimismo, el Inciso b) de la Disposición General 6, referente al Principio de Flexibilidad, dispone que la estructura organizacional de la entidad se adecuará a los cambios internos y del entorno. Por su parte, el Inciso b) de la Disposición General 15 de las citadas NB - SOA, prevé que el Manual de Procesos incluirá entre otros componentes, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios y otras formas utilizadas.

Que, la Disposición General 18 de las referidas NB-SOA, establece que se identificarán y establecerán los procesos en la entidad por los cuales se generan los servicios y/o bienes para los usuarios y el diseño de los procesos será formalizado en el Manual de Procesos.

Que, el Artículo 9 del Decreto Supremo N° 23215 de 22 de julio de 1992, que aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (actual Contraloría General del Estado), establece que el Control Gubernamental Interno está regulado por las normas básicas que emita la actual Contraloría General del Estado, por las Normas Básicas de los Sistemas de Administración que dicte el Ministerio de Finanzas (actual Ministerio de Economía y Finanzas Públicas) y por los reglamentos, **manuales** e instructivos específicos **que elabore cada entidad pública**; de igual manera, el Artículo 21 de la citada disposición normativa señala que la normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, **manuales**, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades.

Que, el numeral 2 del Manual de Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos, aprobado mediante la Resolución Administrativa ASFI/237/2017 de 21 de

MOH/JOS/GLR

Pág. 4 de 6



noviembre de 2017, establece la jerarquía de documentos normativos internos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en el siguiente orden: Reglamento, Manual, Instructivo y Guía.

Que, el subnumeral 3.2 del citado Manual de Elaboración y Control de Documentos Normativos Internos, define el formato y estructura general para elaboración de documentos normativos al interior de esta Autoridad de Supervisión. Asimismo, el Inciso b), numeral 4.1 establece que las unidades organizacionales, cuando identifiquen la necesidad de modificación de los documentos normativos vigentes, son responsables de remitir las propuestas de modificaciones incluyendo las justificaciones que correspondan a la JGI a través de la DGO. Por su parte, el numeral 4.4 (Vigencia, difusión y acceso de documentos) del referido Manual, señala que son vigentes todos los documentos internos a partir de su difusión mediante circular interna y publicación en el PUNTO ASFI, en caso de documentos normativos internos aprobados mediante Resolución Administrativa, determina que la circular interna será emitida por la Jefatura de Gestión Institucional.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, los manuales de procesos, procedimientos y reglamentos, deben ser flexibles y adecuados a las circunstancias internas y/o del entorno que los justifiquen, en el marco de las disposiciones legales vigentes en materia de organización administrativa, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Que, el referido proyecto de Manual de Procesos, describe 24 procesos, sus características e interrelación, clasificados en 4 grupos: Procesos Estratégicos, Procesos Sustantivos, Procesos de Apoyo y Procesos de Seguimiento y Evaluación.

Que, la importancia del Manual de Procesos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, no solo radica en el cumplimiento de la normativa, sino que se constituye en una herramienta de análisis gerencial para el diseño o rediseño institucional al describir los procesos que se llevan a cabo, permitiendo el análisis y evaluación de cada uno de los mismos a fin de determinar su mejora continua, a través de la simplificación y optimización de los procesos, la identificación de insumos y productos de cada una de las actividades.

Que, en el marco de los antecedentes, las citadas disposiciones normativas y de acuerdo a las necesidades de la actual dinámica operativa de ASFI, corresponde

MQH/JOS/GLR

Pág. 5 de 6



que el proyecto de "Manual de Procesos" que se constituye en un nuevo documento normativo, sea aprobado a través de una Resolución Administrativa expresa.

**POR TANTO:**

El Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, Lic. Juan Reynaldo Yujra Segales, designado mediante Resolución Suprema N° 27285 de 30 de noviembre de 2020, en ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas por Ley.

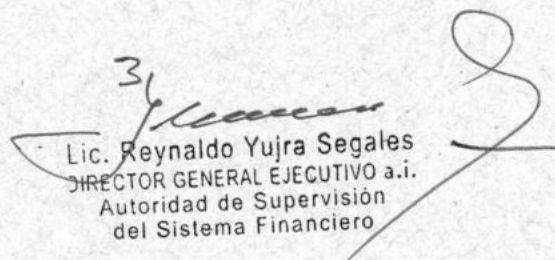
**RESUELVE:**

**PRIMERO.- APROBAR** el "MANUAL DE PROCESOS" de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, documento que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

**SEGUNDO.-** Dejar sin efecto la Resolución Administrativa N° ASFI/260/2016 de 7 de diciembre de 2016, que aprueba el "Manual de Procesos" de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

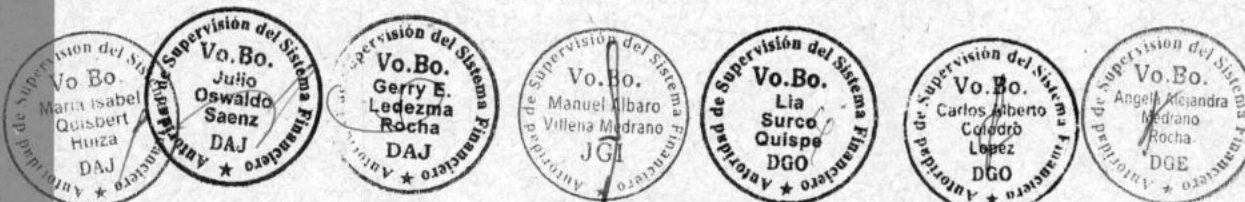
**TERCERO.- ENCOMENDAR** a la Dirección General de Operaciones, a través de la Jefatura de Gestión Institucional, la difusión, publicación y cumplimiento de la presente Resolución, según corresponda.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
Lic. Reynaldo Yujra Segales  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero

MQH/JOS/GLR

Pág. 6 de 6



# **MANUAL DE PROCESOS**

## **DE ASFI**

### **JEFATURA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

---

**Versión 2023 – v.2**



|                                                                                                                                                                                                         |                                                            |                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  <b>ASFI</b><br><small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN<br/>DEL SISTEMA FINANCIERO<br/>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | <b>MANUAL DE PROCESOS</b>                                  | <b>Código:</b><br>MAN – JGI - 03 |
|                                                                                                                                                                                                         | <b>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA<br/>FINANCIERO</b> | <b>Versión:</b><br>2023 - v.2    |
|                                                                                                                                                                                                         |                                                            | Página 1 de 56                   |

## INDICE

|                                                  |   |
|--------------------------------------------------|---|
| 1. ANTECEDENTES .....                            | 2 |
| 2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO .....                 | 2 |
| 3. NATURALEZA Y MISIÓN.....                      | 2 |
| 3.1 Naturaleza.....                              | 2 |
| 3.2 Misión.....                                  | 3 |
| 4. Organigrama.....                              | 3 |
| 5. MAPA DE PROCESOS .....                        | 5 |
| 6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS .....             | 6 |
| 7. INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ..... | 6 |

Handwritten signature and initials.

|                                                                                   |                                                        |  |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|---------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b>                              |  | Código:<br>MAN – JGI - 03 |
|                                                                                   | <b>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</b> |  | Versión:<br>2023 - v.2    |
|                                                                                   |                                                        |  | Página 2 de 56            |

## 1. ANTECEDENTES

El Presente Manual de Procesos se constituye junto con el Manual de Organización y Funciones, en los documentos base que definen la estructura organizacional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). En el Manual de Procesos se determinan los procesos que se llevan adelante en procura del cumplimiento de las atribuciones, funciones y objetivos institucionales de ASFI.

De acuerdo con lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, toda entidad como parte del diseño organizacional debe formalizar el mismo en dos (2) documentos; el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Procesos.

## 2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

- a) Ley N° 1178, de 20 de Julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- b) Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- c) Ley N° 1834, de 31 de marzo de 1998, del Mercado de Valores.
- d) Decreto Supremo N° 217055, de 20 de mayo de 2005, Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- e) Resolución Administrativa N° ASFI/249/2018 de 18 de octubre de 2018, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa.
- f) Resolución Administrativa N° ASFI/301/2021 de 24 de diciembre de 2021 que aprueba el Manual de Organización y Funciones de ASFI.
- g) Resolución Administrativa N° ASFI/71/2022 de 11 de abril de 2022 que aprueba modificaciones al Manual de Organización y Funciones de ASFI.
- h) Resolución Administrativa N° ASFI/341/2022 de 27 de diciembre de 2022 que aprueba modificaciones al Manual de Organización y Funciones de ASFI.
- i) Resolución Administrativa N° ASFI/12/2023 de 30 de enero de 2023 que aprueba modificaciones al Manual de Organización y Funciones de ASFI.

## 3. NATURALEZA Y MISIÓN.

### 3.1 Naturaleza.

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.

|                                                                                   |                                                        |  |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|---------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b>                              |  | Código:<br>MAN – JGI - 03 |
|                                                                                   | <b>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</b> |  | Versión:<br>2023 - v.2    |
|                                                                                   |                                                        |  | Página 3 de 56            |

### 3.2 Misión.

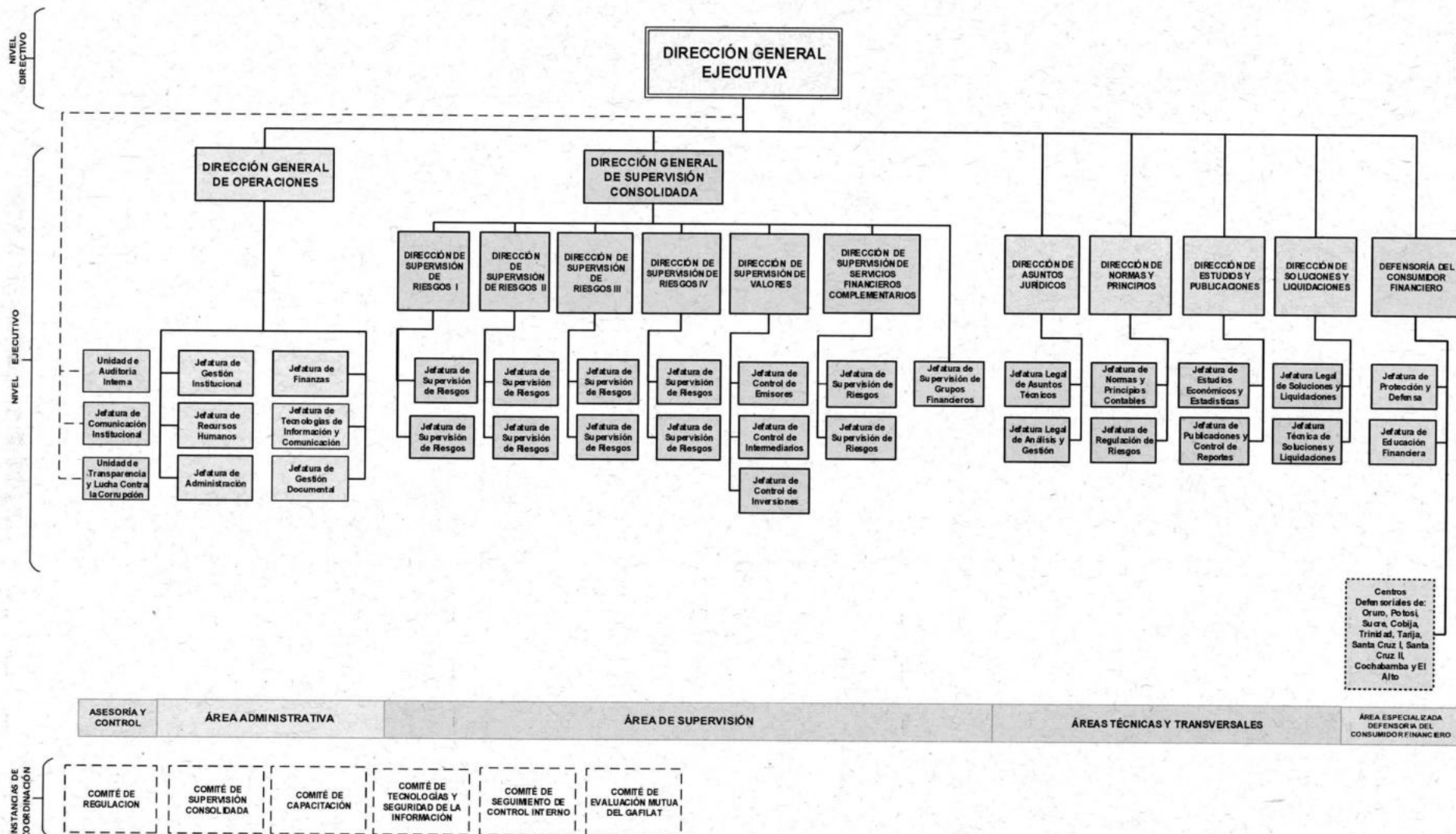
“Regular, supervisar y controlar el Sistema Financiero, velando por su estabilidad, solvencia, eficiencia y transparencia, precautelando los ahorros y la inversión, los derechos del consumidor financiero y promoviendo la inclusión financiera, en apoyo al crecimiento y desarrollo económico y social, bajo los postulados de la política financiera del Estado Plurinacional de Bolivia”.

### 4. Organigrama.

El organigrama de ASFI se establece en el Manual de Organización y Funciones, y es el que se muestra en el siguiente gráfico:



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

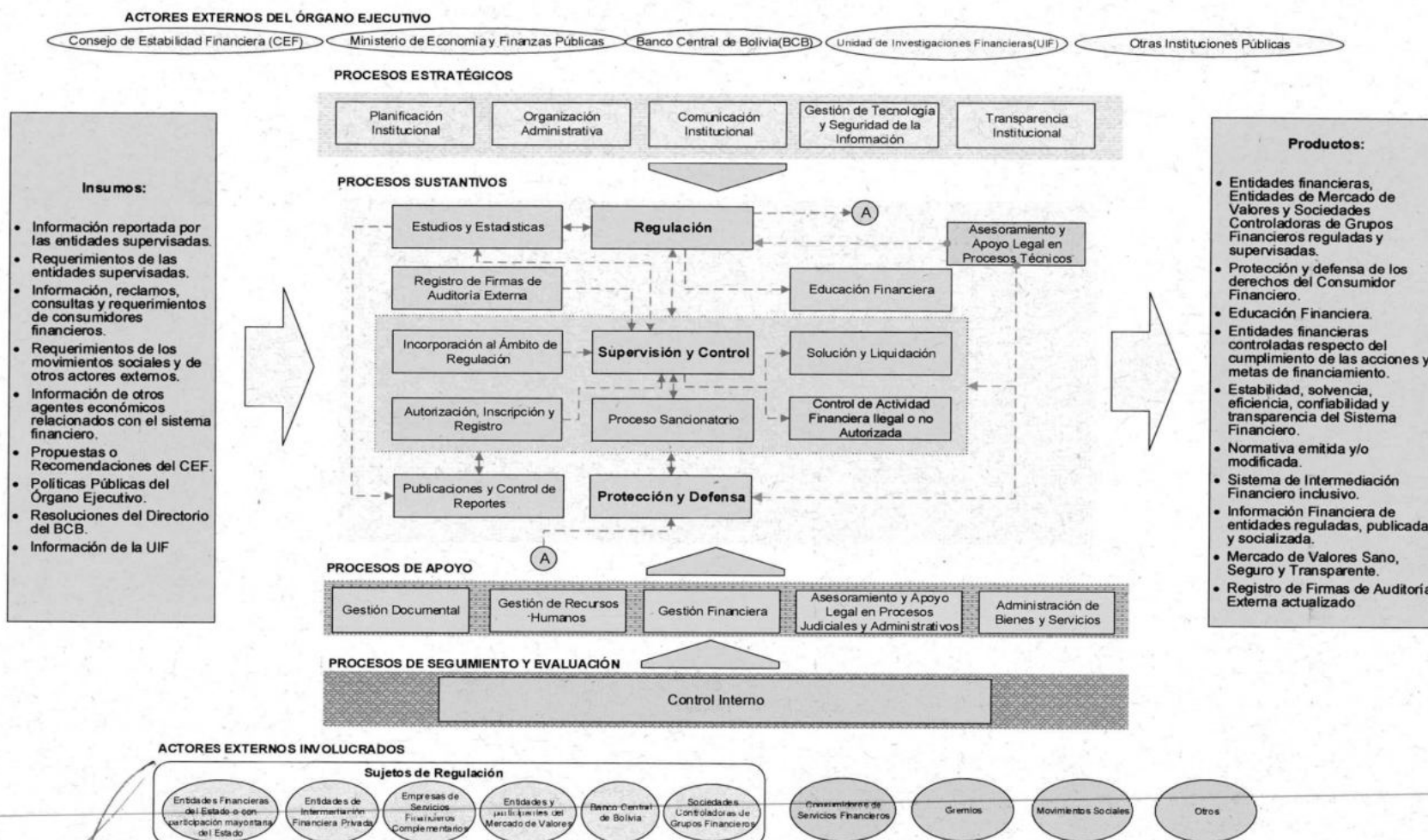


|                                                                                                                                                                                                    |                                                        |  |                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|---------------------------|
|  <b>ASFI</b><br><small>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO<br/>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | <b>MANUAL DE PROCESOS</b>                              |  | Código:<br>MAN – JGI - 03 |
|                                                                                                                                                                                                    | <b>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO</b> |  | Versión:<br>2023 - v.2    |
|                                                                                                                                                                                                    |                                                        |  | Página 5 de 56            |

## 5. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos es una representación gráfica de la estructura de procesos que desarrolla la entidad y las interrelaciones de los mismos.

### MAPA GENERAL DE PROCESOS ASFI



## 6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Cada uno de los procesos que se muestran en el Mapa de Procesos de ASFI se describen en las fichas de proceso, los procesos están estructurados en 4 grupos:

- **Procesos Estratégicos:** Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y Objetivos de la Organización.
- **Procesos Sustantivos:** Son los procesos que contribuyen de manera directa con los productos o Servicios que presta la entidad.
- **Procesos de Apoyo:** Son los Procesos responsables de gestionar y administrar los recursos necesarios, a efecto de garantizar la operación o funcionamiento de los demás procesos de la entidad.
- **Procesos de Seguimiento y Evaluación:** Se define a través del proceso de Control Interno.

## 7. INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Considerando la dinámica en cuanto a la emisión y actualización de procedimientos y que los manuales de procedimientos se actualizan y aprueban mediante Resolución Administrativa, de manera independiente al Manual de Procesos, se ha visto por conveniente implementar un registro de los procesos y procedimientos vigentes denominado Inventario de Procesos y Procedimientos el cual será publicado y actualizado de forma periódica en el Punto ASFI por el personal de la Jefatura de Gestión Institucional.

## PROCESOS ESTRATÉGICOS:

- Planificación Institucional.
- Organización Administrativa.
- Comunicación Institucional.
- Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información.
- Transparencia Institucional.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**

**Jefatura de Gestión Institucional**

**III. TIPO DE PROCESO:**

**Estratégico**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Establecer los planes de mediano y corto plazo de la entidad y los recursos para la consecución de los mismos (Involucra los subprocesos de planificación estratégica y planificación operativa).

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 777, de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE)
- Decreto Supremo N° 3246 de 5 de julio 2017, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.
- Resolución Administrativa ASFI/156/2018, de 27 de junio de 2018, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

**Subproceso Planificación Estratégica:**

- El proceso empieza con la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y concluye con el seguimiento y evaluación a la ejecución del PEI. El proceso puede incorporar cuando corresponde las actividades de ajustes del PEI.

**Subproceso Planificación Operativa:**

- El proceso empieza con la formulación del Plan Operativo Anual (POA) y concluye con el seguimiento y evaluación del POA. El proceso incorpora las actividades de modificación del POA.

**b) Interrelación con otros procesos:**

Se interrelaciona con todos los procesos de la entidad, considerando que las acciones, operaciones y tareas que se programan tanto en la planificación de mediano y corto plazo se desprenden de los procesos que desarrollan cada una de las unidades organizacionales de ASFI; de la misma manera, para el seguimiento y evaluación a la ejecución del PEI y del POA se nutre de los resultados alcanzados en la prosecución de los procesos de la entidad.

**c) Insumos:**

- Lineamientos metodológicos para formulación del PEI.
- Planificación de largo y mediano plazo del nivel central del Estado.
- Lineamientos metodológicos para el seguimiento integral a planes.

**d) Proveedores:**

- Ministerio de Planificación del Desarrollo.
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- Unidades Organizacionales de ASFI.

- Lineamientos metodológicos para la evaluación integral de medio término de planes.
- Directrices para la formulación del POA.
- Resultados de las acciones, operaciones y tareas programadas proporcionadas por las unidades organizacionales.

**e) Procedimientos:**

Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Plan Estratégico Institucional.
- Plan Operativo Anual.
- Seguimientos y Evaluaciones del PEI.
- Seguimientos y Evaluaciones del POA.

**g) Clientes o Usuarios**

- Unidades Organizacionales de ASFI.
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- Ministerio de Planificación del Desarrollo

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**

**III. TIPO DE PROCESO:**

**Jefatura de Gestión Institucional**

**Estratégico**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Optimizar la estructura organizacional de la entidad, determinando el ámbito de competencia y autoridad de áreas y unidades organizacionales.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Resolución Suprema No. 217055, de 30 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- Resolución Administrativa N° ASFI/249/2018, de 18 de octubre de 2018, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

Se inicia con el análisis organizacional en el que se determina si se requiere realizar ajustes a la estructura organizacional o los procesos de la entidad, formalizándose el diseño organizacional en dos documentos: el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Procesos; finalmente, se planifica la implantación del diseño organizacional.

**b) Interrelación con otros procesos:**

Se interrelaciona con todos los procesos de la entidad, considerando que el Análisis Organizacional, el Diseño Organizacional y la Implantación del Diseño Organizacional para su consecución recoge elementos de todos los procesos de la Entidad, asimismo, proporciona a la Entidad el marco organizacional y procedimental.

**c) Insumos:**

**d) Proveedores:**

- Plan Estratégico Institucional.
- Plan Operativo Anual.
- Seguimiento y Evaluación PEI - POA
- Identificación de la necesidad o requerimientos de ajustes al MOF y manuales de procedimientos.

- Unidades organizacionales de ASFI.

**e) Procedimientos:**

No se cuenta con procedimientos formalizados para el análisis, diseño e implantación del diseño organizacional, ya que el trabajo se desarrolla a partir de los lineamientos establecidos en el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, la Guía para la implantación del Análisis Organizacional, la Guía para la elaboración de Manuales de procedimientos y el Manual de Elaboración y Control de Documentos Internos.

| f) Productos                                                                                                                                                                                                                                                                          | g) Clientes o Usuarios                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura Organizacional.</li><li>• Análisis Organizacional.</li><li>• Manual de Organización y Funciones.</li><li>• Manual de Procesos.</li><li>• Manuales de Procedimientos.</li><li>• Inventarios de Procesos y Procedimientos.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Unidades organizacionales de ASFI.</li></ul> |



**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**
**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**
**Jefatura de Comunicación Institucional**
**III. TIPO DE PROCESO:**
**Estratégico**
**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Fortalecer y consolidar la imagen institucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) a través de acciones y recursos técnicos comunicacionales.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ninguna

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**

Inicia con el requerimiento de producción, diseño y elaboración de contenidos específicos y/o campañas comunicacionales, elaboración y producción de materiales promocionales o requerimientos de difusión de información institucional y finaliza con la ejecución de campañas comunicacionales a través de la difusión en medios de comunicación, la atención de requerimientos de periodistas y la atención de necesidades institucionales y la publicación de contenidos a través de diferentes medios de comunicación, entre otros.

**b) Interrelación con otros procesos:**

Se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Educación Financiera, Protección y Defensa, Transparencia Institucional y Administración de Bienes y Servicios, con este último en particular para la contratación de servicios, material promocional y otros.

**c) Insumos:**

- Propuesta comunicacional.
- Solicitud de Materiales promocionales.
- Solicitud de Producción de campañas comunicacionales.
- Solicitud de difusión en medios de comunicación.
- Requerimientos de periodistas o medios de comunicación.
- Apoyo logístico.
- Necesidades institucionales de comunicación e información.

**d) Proveedores:**

- Dirección General Ejecutiva.
- Unidades organizacionales de ASFI.
- Medios de comunicación.

**e) Procedimientos:**

Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

| f) Productos                                                                                                                                                                                                                                                 | g) Clientes o Usuarios                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de campañas comunicacionales.</li><li>• Materiales promocionales.</li><li>• Diseño de materiales de identidad visual y audiovisual de ASFI.</li><li>• Difusión de material informativo de ASFI.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Unidades organizacionales de ASFI.</li><li>• Población en general.</li><li>• Sistema Financiero.</li><li>• Usuarios financieros</li><li>• Medios de comunicación.</li><li>• Instituciones públicas o privadas.</li></ul> |

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**II. RESPONSABLES DEL PROCESO:**

- Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Oficial de Seguridad de la Información.

**III. TIPO DE PROCESO:**

**Estratégico**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Gestionar de forma óptima e integral los servicios y recursos de tecnologías de información y comunicación y aquellos relacionados a la seguridad de los activos de información de la entidad, para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales, según lineamientos establecidos por las instancias directivas de la entidad.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Resolución Administrativa N° ASFI/223/2021, de 26 de octubre de 2021, que aprueba el Reglamento de Seguridad de la Información.
- Lineamientos normativos de tecnología y seguridad de información del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Resolución Administrativa N° ASFI/02/2017 de 3 de enero de 2017, que aprueba el Reglamento de Gestión de Tecnologías de la Información.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

**Subproceso de Gestión de Tecnologías de la Información:**

La Gestión de Tecnologías de información comprende:

- Gestión de Sistemas de Información.
- Gestión de Recursos Tecnológicos.
- Evaluación y Monitoreo.
- Gestión de accesos a la información e infraestructura de TI.

**Subproceso de Procesamiento de Información Electrónica**

- Considera la Recepción de la información Electrónica, validación, carga, consolidación y generación de productos y servicios para usuarios internos y externos. Dependiendo de la periodicidad del reporte, el proceso conlleva la ejecución de un conjunto de etapas adicionales.

**Subproceso de Gestión de Seguridad de la Información:**

La Gestión de Seguridad de la Información comprende:

- Gestión de Activos de Información.
- Gestión de Riesgos.
- Definición e implementación de controles de Seguridad de la Información.

- Gestión de incidentes en seguridad de la información.
- Seguimiento y monitoreo al cumplimiento de aplicación de controles de seguridad de información.

**b) Interrelación con otros procesos**

Se interrelaciona con todos los procesos de la entidad, principalmente los relacionados con supervisión y control, gestión documental, los procesos administrativos o de apoyo, así como el proceso de gestión de información estadística del Sistema Financiero.

**c) Insumos:**

- Requerimientos de Desarrollo y mantenimiento de sistemas.
- Requerimientos y Necesidades institucionales de recursos tecnológicos.
- Información remitida por las Entidades Supervisadas, para su procesamiento y automatización.
- Servicios tecnológicos utilizados.
- Solicitud de accesos.
- Solicitudes de soporte técnico.
- Notificación de eventos e incidentes de seguridad de la información.
- Activos de información.
- Necesidades de seguridad identificadas.
- Controles de seguridad.

**d) Proveedores:**

- Unidades organizacionales de ASFI
- Entidades públicas del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Sujetos de Regulación (EIF, ESFC, EMV, BCB, Grupos Financieros).

**e) Procedimientos:**

Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Sistemas de Información nuevos o mejorados.
- Información procesada de las Entidades de Intermediación Financiera, Empresas y participantes del Mercado de Valores, Empresas de Servicios Financieros Complementarios y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, información que puede ser accedida a través de las aplicaciones informáticas, reportes, cubos, servicios web, entre otros.
- Información para los Buros de Información.
- Informe consolidado de Riesgo generado y enviado a las entidades supervisadas que reportan Cartera de Créditos.

**g) Clientes o Usuarios**

- Sujetos de regulación ( EIF, ESFC, EMV, BCB, grupos financieros).
- Unidades organizacionales de ASFI.
- Entidades públicas del Estado Plurinacional de Bolivia.

- Requerimientos de recursos tecnológicos atendidos.
- Almacenamiento, custodia y resguardo de información.
- Soporte para clientes internos y externos.
- Disponibilidad de servicios de infraestructura tecnológica.
- Seguimiento y control de proyectos tecnológicos.
- Controles de seguridad de información implementados y operativizados.
- Servicio de gestión de accesos.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**

**III. TIPO DE PROCESO:**

**UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y LUCHA  
CONTRA LA CORRUPCIÓN**

**Estratégico**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Transparentar la gestión pública a través de la atención eficaz de las denuncias y/o quejas realizadas por posibles actos de corrupción o conducta fuera del ordenamiento normativo establecido, gestionando políticas institucionales de prevención, fortalecimiento del acceso a la información pública, promoviendo la ética a las servidoras y servidores públicos consultores de línea y personal eventual y presentado la Rendición Pública de Cuentas, a los actores del control social y a la ciudadanía en general.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 004, de 31 de marzo de 2010, de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas "Marcelo Quiroga Santa Cruz".
- Ley N° 341, de 5 de febrero de 2013, de Participación y Control Social.
- Ley N° 458, de 19 de diciembre de 2020, de Protección de Denunciantes y Testigos.
- Ley N° 974, de 4 de septiembre de 2017, de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción,
- D.S. N° 214, de 22 de julio de 2009, Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.
- Reglamento de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, de 10 de enero de 2018.
- Código de Ética de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

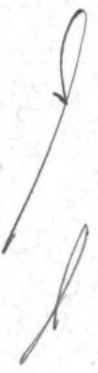
**a) Alcance:**

- Transparentar la Gestión Pública de ASFI.
- Brindar condiciones para el acceso a la información por parte de la sociedad y público en general considerando las restricciones normativas y por temas de Seguridad de la Información.
- Prevenir actos de corrupción al interior de ASFI.
- Atender quejas y o denuncias sobre supuestos hechos de corrupción.

**b) Interrelación con otros procesos:**

En general por el tema de transparencia guarda relación con todos los procesos y en particular con el proceso de Planificación como resultado de exponer y rescatar criterios de los actores del control social y el público en general a través de las rendiciones públicas de cuentas.

|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>c) Insumos:</b>                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>d) Proveedores:</b>                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de ASFI.</li> <li>• Quejas o denuncias.</li> </ul>                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades organizacionales de ASFI.</li> <li>• Servidores Públicos.</li> <li>• Personas externas a ASFI.</li> </ul>   |
| <b>e) Procedimientos:</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |
| En la sección 1 del capítulo V del Reglamento de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción se describe el procedimiento de "Gestión de Denuncias".                                                                                                             |                                                                                                                                                               |
| <b>f) Productos</b>                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>g) Clientes o Usuarios</b>                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de solicitudes de información.</li> <li>• Quejas o denuncias atendidas.</li> <li>• Información transparente de la Gestión Pública de ASFI.</li> <li>• Rendición Pública de Cuentas Inicial y Final de cada año.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones públicas.</li> <li>• Sociedad y público en general.</li> <li>• Servidores públicos de ASFI.</li> </ul> |



## PROCESOS SUSTANTIVOS:

- Estudios y Estadísticas.
- Incorporación al Ámbito de Regulación.
- Autorización, Inscripción y Registro.
- Registro de Firmas de Auditoría Externa.
- Publicaciones y Control de Reportes.
- Regulación.
- Supervisión y Control.
- Proceso Sancionatorio.
- Protección y Defensa.
- Educación Financiera.
- Asesoramiento y Apoyo Legal en Procesos Técnicos.
- Solución y Liquidación.
- Control de Actividad Financiera Ilegal o No Autorizada.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**ESTUDIOS Y ESTADÍSTICAS**

**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**

- Dirección de Estudios y Publicaciones

**III. TIPO DE PROCESO:**

**Sustantivo**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Realizar estudios sobre temas relacionados con el ámbito económico financiero o dentro del marco de las competencias de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), así como generar y publicar información estadística especializada del sistema financiero, para contribuir a las funciones de regulación, supervisión y control y la toma de decisiones en instancias internas, de coordinación interinstitucional, como el Consejo de Estabilidad Financiera, el Gabinete Económico, El Grupo Macroeconómico y otros.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Ley N° 1834, de 31 de marzo de 1998, del Mercado de Valores.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

Comprende 2 subprocesos:

**Estudios y Análisis:** Desde la planificación del estudio, pasando por su elaboración hasta su aprobación y difusión en las instancias que correspondan. Esto incluye el diseño de herramientas de control y monitoreo de riesgos en los casos pertinentes.

**Estadísticas y Análisis de Variables del Sistema Financiero:** Desde la preparación de información especializada y estadística financiera, pasando por la evaluación y monitoreo del comportamiento de las variables del sistema financiero hasta su publicación y difusión por los medios que corresponden.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso de Estudios y Estadísticas se interrelaciona principalmente con los Procesos de Regulación, de Supervisión y Control y de manera general con todos los procesos sustantivos de la entidad.

**c) Insumos:**

- Análisis de detección de necesidades de estudios.
- Requerimientos de elaboración de estudios.
- Encuestas.
- Cuestionarios.
- Información presentada periódicamente por las EIF, ESFC y del Mercado de Valores.

**d) Proveedores:**

- Unidades organizacionales de ASFI.
- Entidades Financieras.
- Entidades del Mercado de Valores.
- Entidades del sector público.
- Usuarios y consumidores financieros.
- Instancias de coordinación interna interinstitucionales y otros.

- Otra información presentada por las entidades reguladas.
- Documentos y estadísticas generadas por instituciones a nivel nacional e internacional.
- Literatura especializada sobre el sistema financiero y otros temas relacionados.
- Requerimientos de información y análisis externos e internos.
- Determinaciones o tareas emergentes de instancias de coordinación interna o interinstitucional.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Estudios y Análisis.
- Investigaciones o informes.
- Información Estadística, Estadísticas y Análisis de variables del Sistema Financiero.

**g) Clientes o Usuarios**

- Unidades organizacionales de ASFI.
- Entidades del sector público.
- Público en general.
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- Consejo de Estabilidad Financiera.
- Instancias de coordinación interna, interinstitucional y otros.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**INCORPORACIÓN AL ÁMBITO DE REGULACIÓN**

**II. RESPONSABLES DEL PROCESO:**

- Dirección de Supervisión de Riesgos I
- Dirección de Supervisión de Riesgos II
- Dirección de Supervisión de Riesgos III
- Dirección de Supervisión de Riesgos IV
- Dirección de Supervisión de Servicios Financieros Complementarios

**III. TIPO DE PROCESO:**

**Sustantivo**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Atender y realizar la evaluación técnico y legal de las solicitudes de incorporación o constitución al ámbito de regulación y autorizar el funcionamiento de las entidades o empresas que cumplan con los requisitos y que en los casos que corresponda demuestren una adecuada gestión de riesgos.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393 de Servicios Financieros, de 21 de agosto de 2013.
- Título I de Entidades de Intermediación Financiera" y Título II de "Empresas de Servicios Financieros Complementarios" contenidos en el Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

Desde la recepción de solicitudes de incorporación al ámbito de regulación, presentación, evaluación y revisión del plan de acción y evaluación del cumplimiento de requisitos de la documentación presentada, realización de inspecciones de supervisión y control de entidades o empresas en proceso de incorporación o constitución, informe de cumplimiento hasta la otorgación de la Licencia de Funcionamiento.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso Incorporación al ámbito de regulación se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Regulación y Supervisión y Control.

**c) Insumos:**

- Solicitud de incorporación o constitución al ámbito de regulación, adjuntando los requisitos establecidos de acuerdo a norma correspondiente a cada etapa.
- Plan de acción.
- Informes de cumplimiento de planes de acción (cuando corresponda).
- Informes de visita de inspección.

**d) Proveedores:**

- Entidades o empresas en proceso de incorporación o constitución.

- Reportes de información de Entidades de Intermediación Financiera y Empresas de Servicios Financiero Complementarios.
- Informes de seguimiento.

**e) Procedimientos:**

Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Carta de autorización de no objeción de constitución (cuando corresponda).
- Autorización o Rechazo de incorporación o constitución.
- Resolución de desistimiento para la obtención de la licencia de funcionamiento.
- Licencia de Funcionamiento.

**g) Clientes o Usuarios**

- Entidades o empresas en proceso de incorporación o constitución.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**AUTORIZACIÓN, INSCRIPCIÓN Y REGISTRO**
**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**
**Dirección de Supervisión de Valores.**
**III. TIPO DE PROCESO:**
**Sustantivo**
**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Autorizar e inscribir en el Registro del Mercado de Valores a personas naturales y jurídicas, emisiones, valores y otras actividades del Mercado de Valores.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 1834, de 31 de marzo de 1998, del Mercado de Valores.
- Recopilación de Normas para el Mercado de Valores.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**

Desde la recepción de solicitudes de autorización, inscripción y registro de entidades, personas naturales o valores hasta la emisión de Resolución Administrativa de autorización, inscripción y registro, carta de autorización, Resolución de Rechazo o emisión de nota de observaciones o devolución de documentos.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso de Autorización, Inscripción y Registro se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Supervisión y Control y de regulación.

**c) Insumos:**

- Solicitud de autorización, inscripción o registro.

**d) Proveedores:**

- Participantes del Mercado de Valores.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Resolución Administrativa de Autorización e Inscripción.
- Carta de Autorización.
- Resolución de Rechazo.
- Carta de Observaciones.
- Carta de Devolución de Documentos.

**g) Clientes o Usuarios**

- Entidades y participantes del Mercado de Valores.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**REGISTRO DE FIRMAS DE AUDITORÍA EXTERNA**

**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**

**Dirección de Normas y Principios.**

**III. TIPO DE PROCESO:**

**Sustantivo**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Contar con el Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas actualizado.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Reglamento para el Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 6° de la Recopilación de Normas de Servicios Financieros.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

Desde la recepción de solicitudes de inscripción en el Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas, hasta la emisión de la Resolución Administrativa y la publicación de la Ficha de Registro en el sitio web de ASFI y en la Red Supernet.

Asimismo, considera las actualizaciones, modificaciones, exclusiones, emisión de certificados de inscripción o prohibición temporal para realizar trabajos de auditoría, así como el cambio de categoría en el Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso de Registro de Firmas de Auditoría se interrelaciona con el proceso de Regulación.

**c) Insumos:**

- Solicitud de Inscripción en el Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas.
- Solicitud de actualización, modificación, exclusión voluntaria o de cambios de categoría en el Registro de Firmas de Auditoría Externa Autorizadas.
- Información remitida por la Firma de Auditoría Externa Autorizada.
- Solicitud de certificación de Inscripción de la Firma de Auditoría Externa Autorizada.

**d) Proveedores:**

- Firmas de Auditoría Externa.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Registro de Firmas de Auditoría Externa actualizado.

**g) Clientes o Usuarios**

- Firmas de Auditoría Externa.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**PUBLICACIONES Y CONTROL DE REPORTES**
**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**

- Dirección de Estudios y Publicaciones

**III. TIPO DE PROCESO:**

Sustantivo

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Realizar el control de reportes y de cumplimiento de operaciones cambiarias y de encaje legal, así como administrar y publicar contenidos en el sitio web de ASFI y en la red Supernet.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Ley N° 1834 del Mercado de Valores, de 31 de marzo de 1998.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**

integrado por dos (2) subprocesos:

**Control de Reportes:** Comprende el procesamiento de la aplicación de multas por retraso en el envío de información periódica de las Entidades Financieras y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros y el control del cumplimiento relacionado a operaciones cambiarias y de encaje legal.

**Publicaciones:** Comprende la administración del Sitio Web de ASFI y las publicaciones de contenidos proporcionados por las diferentes unidades organizacionales, así como la publicación en la red Supernet de circulares de clausura, rehabilitación y retiro de cuentas clausuradas y atención de trámites relacionados.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso de Publicaciones y Control de Reportes se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Estudios y Estadísticas, el de Supervisión y Control y el de Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información.

**c) Insumos:**

- Información periódica remitida por las entidades financieras procesada por la JTIC.
- Reportes Físicos de información Periódica.
- Requerimientos externos e internos.
- Requerimientos de Publicaciones.
- Circulares de Clausura, rehabilitación y retiro de cuentas clausuradas.

**d) Proveedores:**

- Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Direcciones de Supervisión de Riesgos.
- Defensoría del Consumidor Financiero.
- Dirección de Servicios Financieros Complementarios.
- Entidades Supervisadas.

**e) Procedimientos:**

Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

| f) Productos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | g) Clientes o Usuarios                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Control de reportes.</li><li>• Diligencias preliminares.</li><li>• Inicio de proceso sancionatorio.</li><li>• Informes de control de cumplimiento relacionado a operaciones cambiarias y encaje legal.</li><li>• Publicaciones en el sitio Web de ASFI.</li><li>• Publicaciones en el sitio WEB de la Red Supernet.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Entidades públicas.</li><li>• Unidades Organizacionales de ASFI.</li><li>• Público en general.</li></ul> |

- Propuesta de Entidades Externas para la emisión de nueva normativa o de modificaciones a la normativa vigente.
- Estándares publicados por organismos internacionales.
- Leyes y Decretos Supremos.
- Resoluciones Ministeriales Jerárquicas y otras.
- Resoluciones emitidas por el Consejo de Estabilidad Financiera.
- Resoluciones de Directorio emitidas por el BCB.
- Información requerida o entregada a las Direcciones de Supervisión de Riesgos.
- Consultas en el Sistema de Consultas Normativas.

- Unidades organizacionales de ASFI.
- Otras instancias externas.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Normativa emitida y/o modificada, difundida y publicada.
- Respuesta elaborada y publicada en el Sistema de Consultas Normativas.

**g) Clientes o Usuarios**

- Entidades supervisadas.
- Público en general.
- Unidades organizacionales de ASFI.
- Entidades públicas.



**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**SUPERVISIÓN Y CONTROL**
**II. RESPONSABLES DEL PROCESO:**

- Dirección General de Supervisión Consolidada
- Dirección de Supervisión de Riesgos I
- Dirección de Supervisión de Riesgos II
- Dirección de Supervisión de Riesgos III
- Dirección de Supervisión de Riesgos IV
- Dirección de Supervisión de Servicios Financieros Complementarios
- Dirección de Supervisión de Valores.

**III. TIPO DE PROCESO:**

**Sustantivo**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Ejercer la supervisión y control sobre las entidades financieras con un enfoque basado en riesgos de forma integral e incorporar todos los riesgos inherentes a la actividad financiera, así como en el mercado de valores.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Ley N° 1834, de 31 de marzo de 1998, del Mercado de Valores.
- Ley N° 356, de 11 de abril de 2013, Ley General de Cooperativas.
- Código de Comercio, promulgado por Decreto Ley N° 14379, de 25 de febrero de 1977.
- Código Civil, promulgado por Decreto Ley N° 12760, de 6 de agosto de 1975.
- Decreto Supremo N° 25022, de 22 de abril de 1998, que aprueba el Reglamento a la Ley del Mercado de Valores.
- Decretos Supremos reglamentarios para los servicios financieros.
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros.
- Recopilación de Normas para el Mercado de Valores.
- Manual de Cuentas para Entidades Financieras.
- Manuales de Cuentas para los participantes del Mercado de Valores.



**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**

El proceso incorpora el desarrollo del cronograma de inspecciones, la supervisión in situ y extra situ, las actividades de requerimiento de información, evaluación de la información reportada, evaluación de las Entidades Financieras y del Mercado de Valores de la Gestión de Riesgos, autorizaciones, el control de cumplimiento de la normativa y atención de trámites de las entidades reguladas entre otras.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso de Supervisión y Control se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Regulación, Sancionatorio, Protección y Defensa, Estudios y Estadísticas, Publicaciones y Control de Reportes y con todos los procesos sustantivos en general.

**c) Insumos:**

- Información financiera: Evolutivo, Sistema de Monitoreo para la supervisión, Sistema de Registro del Mercado Integrado, entre otros.
- Monitoreos periódicos.
- Informes de Situación Financiera Trimestral
- Informes de Inspección.
- Informes de Auditoría externa.
- Información y Reportes Periódicos de Evaluación de Riesgos reportada por las entidades supervisadas y otros requerimientos específicos.
- Otra información proveniente de fuentes externas relacionada con el Sistema Financiero y el Mercado de Valores.
- Requerimiento de autoridades de gobierno.
- Información de Procesos Sancionatorios.
- Órdenes judiciales, requerimientos fiscales.

**d) Proveedores:**

- Entidades Financieras supervisadas.
- Entidades y Participantes del Mercado de Valores.
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- Banco Central de Bolivia.
- Unidad de Investigaciones Financieras.
- Direcciones de ASFI.
- Órgano Judicial.

**e) Procedimientos:**

Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Cartas de Monitoreo a las EF, resultado de los Informes de situación financiera trimestral.
- Carta de Remisión de Resultados de la Inspección.
- Plan de Acción.
- Reenvíos de Información Periódica.
- Reportes de monitoreo, seguimiento y control de la situación financiera.
- Carta de Remisión de Observaciones.

**g) Clientes o Usuarios**

- Entidades Supervisadas.
- Consumidores Financieros.
- Clientes Externos.
- Direcciones de ASFI.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**PROCESO SANCIONATORIO**
**II. RESPONSABLES DEL PROCESO:**

- Dirección General de Supervisión Consolidada
- Dirección de Supervisión de Servicios Financieros Complementarios
- Dirección de Supervisión de Riesgos I
- Dirección de Supervisión de Riesgos II
- Dirección de Supervisión de Riesgos III
- Dirección de Supervisión de Riesgos IV
- Dirección de Supervisión de Valores
- Defensoría del Consumidor Financiero
- Dirección de Estudios y Publicaciones
- Dirección de Asuntos Jurídicos

**III. TIPO DE PROCESO:**

**Sustantivo**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Aplicar sanciones administrativas a las personas naturales o jurídicas como resultado de los procesos de supervisión y control, Protección y Defensa, por actos u omisiones que contravengan lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Recopilación de Normas para el Mercado de Valores, estatutos y normativa internas de las entidades.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Ley N° 1834, de 31 de marzo de 1998, del Mercado de Valores.
- Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo.
- Ley N° 356, de 11 de abril de 2013, Ley General de Cooperativas.
- Decreto Supremo N° 27175 de 15 de septiembre de 2003.
- Decreto Supremo N° 4755, de 13 de julio de 2022, que aprueba el Reglamento del Régimen de Sanciones Administrativas de la Ley N° 393 y modifica el Decreto Supremo de Sanciones Administrativas del Mercado de Valores N° 26156, del 30 de abril de 2001.
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros.
- Recopilación de Normas para el Mercado de Valores.
- Manual de Cuentas para Entidades Financieras.
- Manual de Cuentas para los participantes del Mercado de Valores.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**

Desde la emisión del informe que fundamenta la aplicación de una sanción a las Entidades Financieras y del Mercado de Valores, pasando por la notificación de cargo hasta la emisión y notificación de la Resolución Administrativa que determina la sanción.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso sancionatorio se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Supervisión y Control, Regulación, Protección y Defensa y Asesoramiento y apoyo Legal en Procesos Técnicos.

**c) Insumos:**

- Proceso de Supervisión y Control.
- Informe de incumplimiento a la Normativa.
- Tramites observados a las Entidades Financieras y del Mercado de Valores.

**d) Proveedores:**

- Unidades organizacionales de ASFI.
- Unidad de Investigaciones Financieras.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Nota de Cargos.
- Resolución Administrativa Sancionatoria.

**g) Clientes o Usuarios**

- Entidades Supervisadas.
- Clientes Externos y Consumidores Financieros.
- Unidad de Investigaciones Financieras.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**PROTECCIÓN Y DEFENSA**
**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**
**Defensoría del Consumidor Financiero  
Dirección de Supervisión de Valores**
**III. TIPO DE PROCESO:**
**Sustantivo**
**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Realizar la protección y defensa de los intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras y atender los reclamos de personas naturales o jurídicas por disconformidad o vulneración de derechos por parte Agencias de Bolsa, Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión, Bolsa de Valores y Entidades de Depósito de Valores.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Ley N° 1834, de 31 de marzo de 1998, del Mercado de Valores.
- Libro 4° Recopilación de Normas para Servicios Financieros.
- Recopilación de Normas para el Mercado de Valores.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**

Comprende las actividades de atención de reclamos interpuestos por los consumidores financieros, una vez agotada la gestión de reclamación a la entidad financiera, promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo, atender consultas sobre servicios financieros y los derechos de los consumidores financieros. En el caso de reclamos del Mercado de Valores comprende las actividades de recepción, análisis del reclamo y respuesta al reclamante.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Regulación, Supervisión y Control, y Asesoramiento y Apoyo Legal en Procesos Técnicos.

**c) Insumos:**

- Reclamos interpuestos de segunda instancia.
- Consultas sobre derechos del consumidor financiero y servicios financieros.
- Reclamos de personas naturales o jurídicas referente al Mercado de Valores.

**d) Proveedores:**

- Consumidores financieros.
- Entidades Supervisadas.
- Unidades organizacionales de ASFI.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Dictamen Defensorial y/o Carta de respuesta al Consumidor Financiero.

**g) Clientes o Usuarios**

- Consumidores financieros.
- Población en general.

- Respuesta al reclamante del Mercado de Valores

- Entidades financieras y del Mercado de Valores con Licencia de Funcionamiento.



**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**EDUCACIÓN FINANCIERA**
**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**
**Defensoría del Consumidor Financiero**
**III. TIPO DE PROCESO:**
**Sustantivo**
**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Desarrollar y ejecutar programas de educación financiera en beneficio de la población y establecer lineamientos para que las entidades financieras desarrollen y ejecuten sus programas de educación financiera.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Libro 4° Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**

Comprende las actividades de análisis y estudio de las necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros, impartir educación financiera a través de programas de educación financiera masiva, para grupos organizados y mediante los diferentes medios y mecanismos que ASFI desarrolle para este efecto, establecer lineamientos para que las entidades financieras desarrollen y ejecuten sus programas de educación financiera.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso se interrelaciona en mayor medida con los Procesos de Regulación y Protección y Defensa.

**c) Insumos:**

- Planificación relacionada a la educación financiera.
- Programas de educación financiera.

**d) Proveedores:**

- Consumidores financieros.
- Entidades Supervisadas.
- Direcciones de ASFI.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Ejecución del programa de Educación Financiera de ASFI.
- Programas de Educación Financiera aprobados.

**g) Clientes o Usuarios**

- Consumidores financieros.
- Población en general.
- Entidades financieras con Licencia de Funcionamiento.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**ASESORAMIENTO Y APOYO LEGAL EN PROCESOS TÉCNICOS**
**II. DUEÑO DEL PROCESO:**
**DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS**
**III. TIPO DE PROCESO:**
**Sustantivo**
**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Asesoramiento y apoyo legal a la Dirección General Ejecutiva, a las Direcciones de Supervisión, Direcciones Técnico Transversales y la Defensoría del Consumidor Financiero, así como el análisis de las disposiciones legales y su aplicación en el control y fiscalización de las entidades supervisadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Ley N° 1834, de 31 de marzo de 1998, del Mercado de Valores.
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros.
- Recopilación de Normas para el Mercado de Valores.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**

El proceso involucra todas las actividades relacionadas al asesoramiento y apoyo legal, entre ellas el análisis de la aplicación de las disposiciones legales relacionadas con el control y fiscalización de las entidades supervisadas, la atención de recursos administrativos interpuestos contra resoluciones de ASFI, la atención de consultas o requerimientos de opinión jurídica, así como recomendar las acciones que se requieran en el ámbito legal, la revisión y emisión de Resoluciones Administrativas a los regulados del Sistema Financiero y del Mercado de Valores.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Regulación, Supervisión y Control, Sancionatorio, Protección y Defensa y en general con todos los procesos sustantivos de la entidad.

**c) Insumos:**

- Normativa regulatoria emitida.
- Consultas y requerimientos de opinión jurídica.
- Recursos administrativos interpuestos contra Resoluciones de ASFI.

**d) Proveedores:**

- Direcciones de ASFI.
- Personas Naturales y Jurídicas.

**e) Procedimientos:**

Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

| f) Productos                                                                                                                                                                                                                                                      | g) Clientes o Usuarios                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de análisis y evaluación de aplicación de disposiciones legales.</li><li>• Informes de Criterio Legal.</li><li>• Resoluciones Administrativas (externas).</li><li>• Seguimiento a trámites judiciales.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Direcciones de ASFI.</li><li>• Entidades del Sistema Financiero y del Mercado de Valores.</li><li>• Personas naturales y jurídicas.</li></ul> |

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**SOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**
**II. DUEÑO DEL PROCESO:**

- Dirección de Soluciones y Liquidaciones
- Dirección de Supervisión de Valores

**III. TIPO DE PROCESO:**
**Sustantivo**
**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Proteger los depósitos del público y otras obligaciones privilegiadas a través de las acciones de solución, liquidación con seguros de depósitos, liquidación forzosa judicial y atender los procesos de liquidación voluntaria de las entidades financieras y del mercado de valores.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Libro I, Título IV de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.
- Ley N° 1834, de 31 de marzo de 1998, del Mercado de Valores.
- Recopilación de Normas para el Mercado de Valores.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**
**Intervención de Entidades de Intermediación Financiera:**

Desde la emisión de resolución administrativa de intervención, el seguimiento y verificación de las acciones realizadas por el interventor, hasta la Resolución de cancelación de Licencia de Funcionamiento.

**Liquidación voluntaria de entidades financieras:**

Desde la solicitud de autorización de liquidación y disolución voluntaria, pasando por todas las acciones realizadas para la solución y liquidación voluntaria, hasta la cancelación de la Licencia de Funcionamiento.

**Liquidación voluntaria de entidades del mercado de valores:**

Desde la solicitud de disolución y liquidación voluntaria de una Bolsa de Valores o una Entidad de Depósito de Valores hasta la emisión del informe técnico legal.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Regulación y Supervisión y Control.

**c) Insumos:**

- Resolución de intervención.
- Solicitud de autorización de liquidación voluntaria.

**d) Proveedores:**

- Entidades supervisadas.
- Direcciones de ASFI.

**e) Procedimientos:**

Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

| f) Productos                                                                                                                                                                                                                                     | g) Clientes o Usuarios                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolución de Intervención.</li><li>• Resolución que autoriza la disolución y liquidación.</li><li>• Resolución de Cancelación de Licencia de Funcionamiento.</li><li>• Informe técnico Legal.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes financieros.</li><li>• Entidades supervisadas.</li></ul> |



**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**CONTROL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA ILEGAL O NO AUTORIZADA**

**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**

**III. TIPO DE PROCESO:**

- Dirección de Soluciones y Liquidaciones
- Sustantivo**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Identificar la actividad de intermediación financiera ilegal e iniciar las acciones penales que correspondan.

Identificar la actividad de servicios financieros complementarios sin autorización, e iniciar acciones para suspender la misma, pudiendo disponer la clausura preventiva y definitiva de oficinas y locales donde se realice dicha actividad.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Libro 9, Título I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

**Control de Intermediación Financiera sin Autorización o Licencia:**

Desde la realización de monitoreo, diligencias preliminares e inspecciones hasta el inicio y seguimiento de acciones penales a los actores que realizaron actividad de intermediación financiera ilegal.

**Control de la Actividad Financiera Ilegal:**

Desde la realización de monitoreo, diligencias preliminares e inspecciones hasta la emisión de la Orden de Suspensión.

**Control de la Actividad de Servicios Financieros Complementarios sin Autorización:**

Desde que ASFI toma conocimiento de la actividad financiera no autorizada (de oficio o a denuncia pública), emisión y notificación de la orden de suspensión concluyendo con la clausura preventiva y definitiva y la querella en los casos que corresponda.

**b) Interrelación con otros procesos:**

El proceso se interrelaciona en mayor medida con el Proceso de Regulación, Supervisión y Control y Asesoramiento y Apoyo Legal en Procesos Técnicos.

| c) Insumos:                                                                                                                                                                                                                                                         | d) Proveedores:                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de las Direcciones de ASFI.</li> <li>• Denuncia pública.</li> <li>• Identificación de actividad financiera ilegal o no autorizada a través de monitoreo y diligencias preliminares.</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos estatales de fiscalización y control.</li> <li>• Órganos estatales de registros.</li> <li>• Personas naturales o jurídicas.</li> </ul> |
| e) Procedimientos:                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                         |
| Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                         |
| f) Productos                                                                                                                                                                                                                                                        | g) Clientes o usuarios                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de acciones penales.</li> <li>• Informes de Diligencias Preliminares e Inspecciones.</li> <li>• Comunicación de Monitoreo (Reportes).</li> <li>• Orden de Suspensión.</li> <li>• Resolución de Clausura.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes financieros.</li> <li>• Personas naturales o jurídicas.</li> <li>• Direcciones de ASFI</li> </ul>                                     |



## PROCESOS DE APOYO:

- Gestión Documental.
- Gestión de Recursos Humanos.
- Gestión Financiera.
- Asesoramiento y Apoyo Legal en Procesos Judiciales y Administrativos.
- Administración de Bienes y Servicios.



**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**GESTIÓN DOCUMENTAL**
**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**
**Jefatura de Gestión Documental**
**III. TIPO DE PROCESO:**
**De Apoyo**
**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Gestionar los documentos que se generan o se incorporan al flujo documental de ASFI, en procura de un acceso oportuno a la información contenida en los mismos, preservando el patrimonio documental institucional, y administrar la biblioteca institucional a fin de coadyuvar al logro de los objetivos institucionales.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Reglamento de Gestión Documental.
- Reglamento de Firmas.
- Reglamento de Firma Digital.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**

El proceso de gestión documental involucra los procedimientos y actividades de creación, recepción, administración, uso, archivo, distribución y disposición de documentos así como la gestión de biblioteca.

**b) Interrelación con otros procesos:**

Se interrelaciona en mayor medida con el Proceso de Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información.

**c) Insumos:**

- Documentación recepcionada en mesa de entrada en Oficina Central y Centros Defensoriales.
- Documentación generada en el Sistema de Gestión Documental.
- Material bibliográfico y hemerográfico.

**d) Proveedores:**

- Unidades organizacionales de ASFI.
- Entidades supervisadas.
- Entidades, empresas, organismos y personas naturales que mantiene correspondencia con ASFI.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Documentación generada.
- Documentación registrada, digitalizada y distribuida.
- Carpetas y expedientes conformados.

**g) Clientes o Usuarios**

- Unidades organizacionales de ASFI.
- Entidades supervisadas.
- Entidades, empresas, organismos y personas naturales que mantiene correspondencia con ASFI.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefatura de Recursos Humanos

**III. TIPO DE PROCESO:**

De Apoyo

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Gestionar la dotación de recursos humanos a objeto de alcanzar los resultados y los objetivos institucionales, evaluar el desempeño de los servidores públicos, propiciar la adecuación permanente del servidor público a las demandas institucionales mediante la movilidad y capacitación del mismo y llevar a cabo el registro de las acciones del personal.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Decreto Supremo N° 26115, de 16 de marzo de 2001, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.
- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal de ASFI.
- Política de Capacitación de ASFI.
- Reglamento de Capacitación.
- Normas referidas a derechos y obligaciones del personal.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

El proceso comprende a las actividades que se desarrollan dentro de cada uno de los subsistemas del Sistema de Administración de Personal y aquellos otros procedimientos complementarios a este sistema.

**b) Interrelación con otros procesos:**

Se interrelaciona de manera general con todos los procesos de apoyo.

**c) Insumos:**

- Plan Estratégico Institucional
- Plan Operativo Anual.
- Demandas de personal.
- Demandas de capacitación de personal.
- Información generada por el funcionamiento del Sistema de Administración de Personal.

**d) Proveedores:**

- Unidades organizacionales de ASFI.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**Nota:** El Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal es procedimental por lo que en ASFI no se ha desarrollado más que procedimientos complementarios al reglamento mencionado.

**f) Productos**

- Dotación de personal.
- Evaluación del desempeño.
- Capacitación.
- POAIS
- Registro de las acciones del personal.

**g) Clientes o Usuarios**

- Unidades organizacionales de ASFI.
- Servidores Públicos de ASFI.

**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**GESTIÓN FINANCIERA**

**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**

**Jefatura de Finanzas.**

**III. TIPO DE PROCESO:**

**De Apoyo**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Programar los recursos financieros a través del Sistema de Presupuesto, ejecutarlos a través del Sistema de Tesorería, y efectuar el registro de las operaciones a través del Sistema de Contabilidad Integrada, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El proceso comprende los subprocesos de:

- Presupuesto.
- Tesorería.
- Contabilidad.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Resolución Suprema N° 225558, de 1 de diciembre de 2005, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Presupuesto.
- Resolución Suprema N° 218056, de 30 de junio de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Tesorería.
- Resolución Suprema N° 222957, de 4 marzo de 2005, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada.
- Resolución Administrativa N° ASFI/12/2019, de 15 de enero de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Presupuesto de ASFI.
- Resolución Administrativa ASFI 13/2013, de 16 de enero de 2013, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Tesorería de ASFI.
- Resolución Administrativa N° ASFI/51/2016, de 29 de marzo de 2016, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada de ASFI.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

• **Subproceso Presupuesto:**

Desde la formulación del Anteproyecto de Presupuesto hasta las actividades de seguimiento y evaluación del Presupuesto.

• **Subproceso de Tesorería:**

Involucra todas actividades relacionadas a la captación y registro de los ingresos hasta el pago de las obligaciones, así como la custodia de los títulos y valores.

• **Subproceso de Contabilidad:**

Desde la incorporación de las transacciones presupuestarias, financieras y patrimoniales en el Sistema de Contabilidad Integrada hasta la exposición de los hechos económicos de la entidad a través de los Estados Financieros aprobados expresados en términos monetarios.

**b) Interrelación con otros procesos:**

Se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Gestión de Recursos Humanos, Administración de Bienes y Servicios y Planificación Institucional.

**c) Insumos:**

- Plan Operativo Anual.
- Proyecciones de ingresos por Acuotaciones de las Entidades Financieras, Tasas de Regulación del MV, multas, rehabilitación de cuentas corrientes clausuradas.
- Presupuesto Institucional (Presupuesto Plurianual y de cada gestión).
- Reportes de multas.
- Depósitos por concepto de acuotaciones, tasa de regulación del MV, rehabilitación de cuentas corrientes clausuradas y multas impuestas a las EIF.
- Comprobantes de gasto.

**d) Proveedores:**

- Unidades organizacionales de ASFI.
- Entidades Supervisadas.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Presupuesto Institucional.
- Seguimiento y Evaluación del Presupuesto Anual institucional, como por unidad organizacional.
- Ejecución de Gastos.
- Estados Financieros y Notas a los Estados Financieros.

**g) Clientes o Usuarios**

- Unidades organizacionales de ASFI.
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.



**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**
**ASESORAMIENTO Y APOYO LEGAL EN PROCESOS JUDICIALES Y  
ADMINISTRATIVOS**
**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**
**Dirección de Asuntos Jurídicos**
**III. TIPO DE PROCESO:**
**De Apoyo**
**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Realizar la gestión jurídica y el patrocinio de procesos presentados y tramitados ante ASFI o en los que este sea parte, elaborar las resoluciones, contratos y otros instrumentos de carácter jurídico de ASFI, atender y procesar los aspectos jurídicos relativos a la aplicación de los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley N° 1178, de 29 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley N° 393, de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros.
- Decreto Supremo N° 0181, de 28 de junio de 2009, que aprueban las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
**a) Alcance:**

El proceso involucra todas las actividades administrativas relacionadas con la gestión legal, tales como la elaboración de contratos, emisión y revisión, transmisión de órdenes de retención de fondos, suspensión de retención de fondos y/o remisión de fondos, la emisión de las certificaciones referidas a la Central de Información Crediticia, atención de órdenes judiciales, requerimientos fiscales, ordenes de autoridades administrativas y la atención de aspectos legales de las gestiones y trámites relacionados con asuntos administrativos, laborales y comerciales que sean de competencia general de ASFI, así como el patrocinio de procesos judiciales, la atención de Recursos Constitucionales en los que ASFI sea parte y la emisión de Resoluciones Administrativas en el ámbito de competencia del área administrativa.

**b) Interrelación con otros procesos:**

Se interrelaciona en mayor medida con los procesos de apoyo.

**c) Insumos:**

- Solicitudes de elaboración de contratos y resoluciones administrativas.
- Instrucción referente a la retención de fondos, suspensión de retención de fondos y/o remisión de fondos emitida por autoridades judiciales, fiscales y/o administrativas.
- Solicitudes de Certificaciones de la Central de Información Crediticia.

**d) Proveedores:**

- Direcciones y Jefaturas de ASFI.
- Jueces, fiscales y autoridades administrativas.
- Personas naturales y jurídicas.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Contratos.
- Resoluciones Administrativas.
- Proyectos de Ley o proyectos de Decretos Supremos.
- Atención de requerimientos judiciales, fiscales y/o administrativas.
- Ordenes de retención o suspensión de retención de fondos y remisión de fondos.
- Certificados de la Central de Información Crediticia.
- Informes de Criterio Legal.
- Cartas a Entidades de Intermediación Financiera.
- Informes mensuales de seguimiento de procesos judiciales.
- Informes que atienden Recursos Constitucionales.

**g) Clientes o Usuarios**

- Unidades organizacionales de ASFI.



**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**II. RESPONSABLE DEL PROCESO:**

**Jefatura de Administración**

**III. TIPO DE PROCESO:**

**De Apoyo**

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Contratar los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como manejar y disponer de acuerdo a lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios los bienes de la entidad.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Decreto Supremo N° 0181, de 28 de junio de 2009, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.
- Decretos Supremos referentes a la contratación de bienes y servicios y el Manejo y disposición de bienes.
- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.
- Reglamento para la Administración de Vehículos.
- Reglamento de Manejo y Control de Activos Fijos.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

Desde la gestión para la contratación o compra de bienes y servicios hasta la disposición de los bienes incluyendo los procedimientos de administración de almacenes y activos fijos.

**b) Interrelación con otros procesos:**

Se interrelaciona en mayor medida con los procesos de Planificación Institucional y Gestión Financiera.

**c) Insumos:**

- Términos de referencia.
- Especificaciones técnicas de productos y servicios.
- Requerimientos de contratación de Bienes y Servicios.
- Informes de Recomendación de Disposición y Baja de Bienes.

**d) Proveedores:**

- Empresas y entidades proveedoras de bienes y servicios.
- Unidades Organizacionales de ASFI.

**e) Procedimientos:**

- Procedimientos establecidos en el Inventario de Procesos y Procedimientos.

**f) Productos**

- Contratación de Bienes y Servicios.
- Provisión de Bienes y Servicios.
- Disposición y Baja de Bienes.

**g) Clientes o usuarios**

- Unidades organizacionales de ASFI.

## PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

- Control Interno.



**I. DENOMINACIÓN DEL PROCESO:**

**Control Interno**

**II. RESPONSABLES DEL PROCESO:**

- Todas las Unidades Organizacionales de ASFI.
- Comité de Seguimiento de Control Interno.
- Unidad de Auditoría Interna.

**III. TIPO DE PROCESO:**

De Seguimiento y Evaluación

**IV. OBJETIVO DEL PROCESO:**

- Proporcionar una seguridad razonable para el logro de los objetivos y resultados institucionales.

**V. NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales.
- Normas Básicas y Generales de Control Interno.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**a) Alcance:**

El control interno tiene dos componentes:

**Control Interno Previo:** Comprende el establecimiento de controles que se aplicarán por todas las unidades organizacionales antes de la ejecución de las operaciones y actividades o de que sus actos causen efecto y la verificación del cumplimiento de las normas que los regulan y los hechos que los respaldan, así como de su conveniencia y oportunidad.

**Control Interno Posterior:** Practicado por los responsables superiores respecto de los resultados alcanzados por las operaciones y actividades bajo su directa competencia; y por la Unidad de Auditoría Interna.

El Seguimiento del Control Interno es desarrollado por el Comité de Seguimiento de Control interno, emitiendo este recomendaciones de mejora cuando corresponda.

**b) Interrelación con otros procesos:**

Se interrelaciona con todos los procesos de la entidad.

**c) Insumos:**

- Reglamentos, Manuales de procedimientos, normativa interna, Estados Financieros de la Entidad. Planificación de mediano y largo plazo (PEI – POA)
- Informes de seguimiento y evaluación a nivel del PEI, POA y Presupuesto.
- Informe de Auditoría interna y externa.

**d) Proveedores:**

- Unidades organizacionales de ASFI.
- Unidad de Auditoría Interna.
- Auditores Externos.

**e) Procedimientos:**

- El Control Interno previo es plenamente transversal por lo que los controles están establecidos en cada uno de los documentos normativos, así como los responsables y plazos. En cuanto al control interno posterior el mismo se desarrolla en función a lo establecido en las Normas Generales y Básicas de Control Interno.

| f) Productos                                                                                                                                                                                                                        | g) Clientes o usuarios                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Controles establecidos.</li><li>• Evaluación de cumplimiento de objetivos, operaciones y actividades.</li><li>• Estados Financieros Auditados.</li><li>• Informe de Cumplimiento.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Unidades Organizacionales de ASFI.</li><li>• Contraloría General del Estado.</li><li>• MEFP.</li></ul> |

