

# **MANUAL DE PROCESOS DE COFIDE**



**(Resolución de Gerencia General N° 097-GG-2013)**

Junio, 2018

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Elemento Actualizado</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Mapa de Procesos	Agosto 2015	Cambio completo del mapa de procesos
Mapa de Procesos	Julio 2016	Se añadió subproceso 10.8.
Mapa de Procesos y denominación de procesos	Enero 2017	Se añadió subproceso 11.9 y se generaron cambios en nombre de procesos y subprocesos
Mapa de Procesos y denominación de procesos	Junio 2018	Cambio en el Mapa de Procesos. Se generaron cambios en nombre de procesos y subprocesos

## **I. OBJETIVO**

Dotar de un instrumento de información y orientación al personal para la ejecución de las actividades de COFIDE, a través del establecimiento y estandarización de procedimientos corporativos.

## **II. ANTECEDENTES**

En setiembre de 2004, COFIDE inició la implementación de la gestión por procesos al constituir un equipo encargado de identificar las actividades y tareas de COFIDE, así como, de estructurar los procesos, desarrollando el mapa correspondiente y los procedimientos corporativos.

Además, con Resolución de Gerencia General N° 095-GG/UAL-2005 se aprobó la incorporación de las actividades de gestión de procesos y mejora continua en COFIDE.

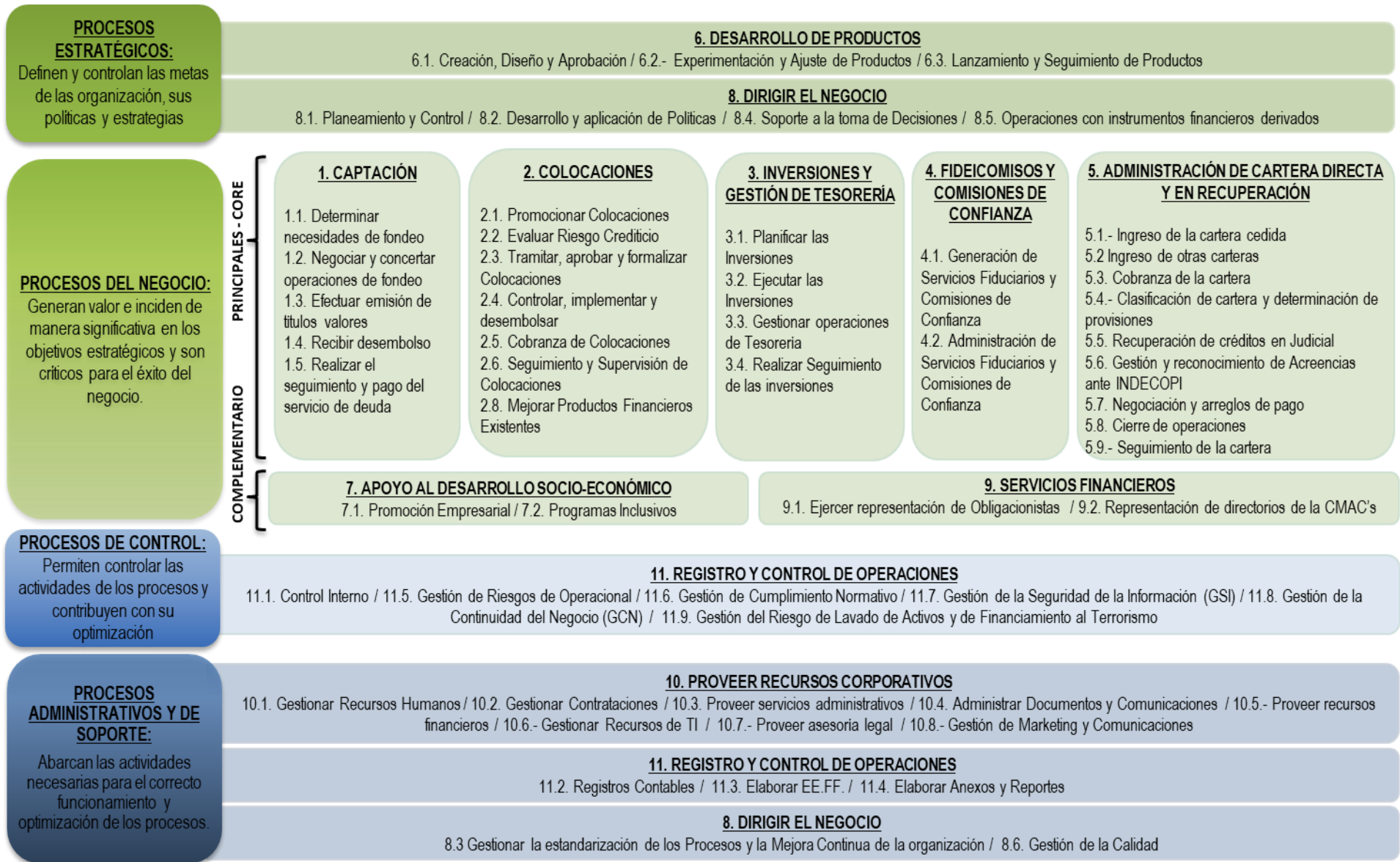
Así también, desde el año 2010 COFIDE ha certificado 3 de sus procesos principales bajo el estándar ISO 9001, siendo esta certificación ratificada por la entidad competente.

## **III. GESTIÓN POR PROCESOS**

COFIDE ha implementado una Gestión por Procesos, a fin de optimizar la operativa de la organización, esto, sobre la base de una metodología basada en el ciclo Deming, la cual permite planificar, implementar, monitorear y mejorar continuamente las actividades inmersas en los procesos de COFIDE.

Como parte de la Gestión por Procesos se ha identificado y agrupado las principales actividades de COFIDE, definiendo 11 procesos, los cuales están contenidos en un mapa de procesos que se muestra a continuación:

# MAPA DE PROCESOS DE COFIDE



Así mismo, los 11 procesos identificados se encuentran agrupados en las siguientes categorías:

### **Procesos Estratégicos:**

- **Proceso 6: Desarrollo de Productos**, Comprende las actividades de creación, diseño, aprobación, experimentación y ajuste de nuevos productos/negocios financieros, así como las actividades de lanzamiento de los mismos.
- **Proceso 8: Dirigir el Negocio**, Comprende las actividades de planeamiento y control de gestión, así como las actividades para el desarrollo y aplicación de políticas, procesos e informes para la toma de decisiones. Además, incluye actividades de ejecución y seguimiento de las operaciones con instrumentos financieros derivados de cobertura.

### **Procesos principales o Core:**

- **Proceso 1: Captación**, Comprende las actividades de estructuración y emisión de títulos valores e identificación, concertación, formalización y negociación con las fuentes de recursos financieros locales y del exterior, así como las actividades de recepción y devolución de los fondos captados. Además, incluye actividades de ejecución y seguimiento de las condiciones pactadas y obligaciones contraídas.
- **Proceso 2: Colocaciones**, Comprende las actividades de identificación y suscripción de contratos globales de canalización de recursos financieros con instituciones financieras intermediarias, previa evaluación de riesgos y definición de límites de exposición, además incluye actividades para la determinación de condiciones financieras activas, colocación de fondos, desembolsos y cobranza,

como también las relacionadas con la ejecución y seguimiento de las condiciones pactadas y obligaciones contraídas, y la recuperación de las colocaciones cuando sea necesario.

- **Proceso 3: Inversiones y Gestión de Tesorería,** Comprende las actividades de administración y rentabilización de portafolios de inversión con recursos propios de la Corporación y/o de terceros, así como las actividades relacionadas con la participación de COFIDE en el programa de creadores de mercado. Además, incluye actividades de ejecución y seguimiento de las condiciones pactadas y obligaciones contraídas.
- **Proceso 4: Fideicomisos y Comisiones de Confianza,** Comprende las actividades de Identificación, estructuración, suscripción y administración de contratos de Fideicomiso y Comisiones de Confianza. Además, incluye actividades de ejecución y seguimiento de las condiciones pactadas y obligaciones contraídas.
- **Proceso 5: Administración de Cartera Directa y en Recuperación,** Comprende las actividades de recepción, formalización, cobranza, normalización y recuperación judicial de las operaciones derivadas de las carteras de créditos cedidas de instituciones financieras intermediarias y otras carteras en recuperación, así como las actividades de administrar los bienes, garantías y seguros. Además, incluye actividades de ejecución y seguimiento de las condiciones pactadas y obligaciones contraídas.
- **Proceso 7: Apoyo al Desarrollo Socio-Económico,** Comprende las actividades que presta la Corporación relacionadas con el apoyo al desarrollo a nivel nacional, tales como los servicios de desarrollo empresarial (CDE - capacitaciones, asesoría, entre otros)

formalización de empresas, gestores voluntarios, programas inclusivos y de alfabetización financiera.

- **Proceso 9: Servicios Financieros**, Comprende las actividades de estructuración financiera y otros servicios financieros para terceros.

#### **Procesos de Control:**

- **Proceso 11: Registro y Control Operacional**, Comprende las actividades que corresponden al control interno, la gestión de riesgo operacional, la gestión de seguridad de la información, cumplimiento normativo, y la gestión de la continuidad del negocio.

#### **Procesos Administrativos y de Soporte:**

- **Proceso 10: Proveer Recursos Corporativos**, Comprende todas las actividades que tienen como objetivo principal suministrar los siguientes recursos: humanos, financieros, bienes, servicios, legales, tecnológicos y de marketing y comunicaciones a todas las gerencias y departamentos de la Corporación, para el cumplimiento de sus metas y objetivos.
- **Proceso 11: Registro y Control operacional**, Comprende las actividades que corresponden al registro contable de las operaciones, emisión de estados financieros, anexos y reportes.
- **Proceso 8: Dirigir el Negocio**, Comprende las actividades que corresponden a la Gestión de Procesos y la Gestión de la Calidad.

## IV. MANUAL DE PROCESOS

A continuación, se detalla la estructura de cada uno de los 11 procesos definidos:

### PROCESO 1: CAPTACIONES

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	
1.- CAPTACIONES	1.1. Determinar necesidades de fondeo	1.1.1.- Elaborar Flujo de Caja e identificar necesidades de fondeo.	-	
	1.2. Negociar y concertar operaciones de fondeo	1.2.1. Negociar con mercado financiero	1.2.1.1. Identificar, negociar y concertar líneas de crédito	1.2.1.1. Identificar, negociar y concertar líneas de crédito
			1.2.1.2. Concertar operaciones de reporte y pactos de recompra	1.2.1.2. Concertar operaciones de reporte y pactos de recompra
			1.2.1.3. Participar en subastas de fondos de instituciones financieras	1.2.1.3. Participar en subastas de fondos de instituciones financieras
			1.2.1.4. Concertar créditos sindicados o bilaterales	1.2.1.4. Concertar créditos sindicados o bilaterales
	1.2.2. Negociar con organismos internacionales y agencias oficiales	1.2.2.1. Negociar y concertar con organismos por cuenta propia	1.2.2.1. Negociar y concertar con organismos por cuenta propia	1.2.2.1. Negociar y concertar con organismos por cuenta propia
			1.2.2.2. Negociar y concertar con organismos como Ejecutor	1.2.2.2. Negociar y concertar con organismos como Ejecutor
	1.3. Efectuar emisión de títulos valores	1.3.1. Estructurar y emitir deuda en el mercado local	-	-
		1.3.2. Estructurar y emitir deuda en el mercado internacional	-	-
		1.3.3. Relación con Inversionistas	-	-
	1.4. Recibir desembolso	1.4.1. Liquidar y confirmar desembolso	-	-
	1.5. Realizar el seguimiento y pago del servicio de deuda	1.5.1. Elaborar reportes de seguimiento	1.5.1.1. Reporte de pasivos	1.5.1.1. Reporte de pasivos
			1.5.1.2. Reportes e información para acreedores del sistema bancario	1.5.1.2. Reportes e información para acreedores del sistema bancario
			1.5.1.3. Reportes para el BCR	1.5.1.3. Reportes para el BCR
			1.5.1.4. Reportes para el MEF	1.5.1.4. Reportes para el MEF
			1.5.1.5. Cumplimiento de convenants	1.5.1.5. Cumplimiento de convenants
			1.5.1.6. Reporte a inversionistas institucionales (web)	1.5.1.6. Reporte a inversionistas institucionales (web)
1.5.1.7. Reportes para SMV			1.5.1.7. Reportes para SMV	
1.5.1.8. Reportes para BVL			1.5.1.8. Reportes para BVL	
1.5.1.9. Reportes para CAVALI			1.5.1.9. Reportes para CAVALI	
1.5.2. Cumplir con el servicio de deuda		1.5.2.1. Actualizar tasas y devengados	1.5.2.1. Actualizar tasas y devengados	
	1.5.2.2. Conciliación y pago para el servicio de deuda	1.5.2.2. Conciliación y pago para el servicio de deuda		
	1.5.2.3. Conciliación y pago por la emisión de títulos valores	1.5.2.3. Conciliación y pago por la emisión de títulos valores		
	1.5.2.4. Reportes de exposición de operaciones	1.5.2.4. Reportes de exposición de operaciones		

## PROCESO 2: COLOCACIONES

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	
2.- COLOCACIONES	2.1. Promocionar Colocaciones	2.1.1. Promover Programas y Líneas en las IFIS e IFIES	-	
		2.1.2. Promover estructuraciones	2.1.2.1. Promover Estructuraciones Corporativas 2.1.2.2. Evaluar elegibilidad de oportunidades de negocio (Comité de Elegibilidad)	
	2.2. Evaluar Riesgo Crediticio	2.2.1. Realizar Evaluaciones Crediticias	2.2.1.1. Actualizar Base de Datos de Intermediarios Financieros	2.2.1.1. Actualizar Base de Datos de Intermediarios Financieros
			2.2.1.2. Incorporación de IFIs y revisión de límites de exposición	2.2.1.2. Incorporación de IFIs y revisión de límites de exposición
		2.2.1.3. Emitir opinión y presentar las propuestas de operaciones empresariales, especializadas y estructuradas (FEEE) para aprobación en instancias de decisión	2.2.1.3. Emitir opinión y presentar las propuestas de operaciones empresariales, especializadas y estructuradas (FEEE) para aprobación en instancias de decisión	
		2.2.2. Clasificar Deudores y Determinar Provisiones	2.2.2.1. Clasificar Deudores y Determinar Tasa de Provisión de Intermediarios Financieros 2.2.2.2. Elaborar Fichas Resumen de Situación Financiera y Clasificación de Riesgo de IF/IFIES	
	2.2.3. Actualizar Clasificación de Riesgo Interna de Intermediarios Financieros	-	-	
		2.2.4. Actualización de Criterios de Elegibilidad	-	
	2.3.- Tramitar, aprobar y formalizar Colocaciones	2.3.1. Tramitar Solicitudes de Operaciones de Segundo Piso	2.3.1.1. Elaborar y Aprobar las Propuestas de Financiamiento de Programas y Líneas de Intermediación	2.3.1.1. Elaborar y Aprobar las Propuestas de Financiamiento de Programas y Líneas de Intermediación
			2.3.1.2. Aprobar Operaciones Puntuales que implican Ampliación del Límite de Exposición	2.3.1.2. Aprobar Operaciones Puntuales que implican Ampliación del Límite de Exposición
			2.3.1.3. Determinación de la tasa de transferencia	2.3.1.3. Determinación de la tasa de transferencia
			2.3.1.4. Negociación y Evaluación del proyecto	2.3.1.4. Negociación y Evaluación del proyecto
	2.3.1.5. Elaborar y Aprobar las Propuestas de Financiamiento de Estructuraciones Financieras		2.3.1.5. Elaborar y Aprobar las Propuestas de Financiamiento de Estructuraciones Financieras	
	2.3.1.6. Elaborar Proyectos de Estructuraciones Financieras (Cofide como estructurador)		2.3.1.6. Elaborar Proyectos de Estructuraciones Financieras (Cofide como estructurador)	
	2.3.2. Gestionar Contratos	2.3.2.1. Suscribir con la IF/IFIE el Contrato Global de Canalización de Recursos y de Canalización por Producto	2.3.2.1. Suscribir con la IF/IFIE el Contrato Global de Canalización de Recursos y de Canalización por Producto	
		2.3.2.2. Negociar y Suscribir contratos derivados de la Estructuración Financiera	2.3.2.2. Negociar y Suscribir contratos derivados de la Estructuración Financiera	
	2.4.- Controlar, implementar y desembolsar	2.4.1.- Implementar y Desembolsar Colocaciones	2.4.1.1. Implementación y Desembolso de Colocaciones - Programas y Líneas de Intermediación y FEEE	2.4.1.1. Implementación y Desembolso de Colocaciones - Programas y Líneas de Intermediación y FEEE
			2.4.1.4. Administración y Seguimiento de Garantías	2.4.1.4. Administración y Seguimiento de Garantías
	2.5.- Cobranza de Colocaciones	2.5.1.- Realizar Cobranza de colocaciones	2.5.1.1. Generación de calendarios de pagos y Cobranza	2.5.1.1. Generación de calendarios de pagos y Cobranza
			2.5.1.3. Ejecución de prepagos	2.5.1.3. Ejecución de prepagos
			2.5.1.5. Administración de file de operaciones de crédito	2.5.1.5. Administración de file de operaciones de crédito
			2.5.1.6. Cobranza de Créditos Indirectos	2.5.1.6. Cobranza de Créditos Indirectos
		2.5.1.7. Autorización de Cobranza	2.5.1.7. Autorización de Cobranza	
2.5.2. Gestionar Externos de desembolso y cobranza		-		
2.5.3. Conciliar y validar operaciones del mes: Cierre Operativo de Colocaciones	-			
2.5.4. Efectuar devolución de pagarés	-			

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
2.- COLOCACIONES	2.6.- Seguimiento y Supervisión de Colocaciones	2.6.1. Informe Trimestral de Operaciones de FEEE	-
		2.6.2. Realizar seguimiento sobre la cartera en garantía	2.6.2.1. Seguimiento y Control de la Cartera en Garantía - Anexo 5D 2.6.2.3. Verificar y coordinar cumplimiento de envío de información
		2.6.3. Realizar seguimiento de colocaciones	2.6.3.1. Evaluación y Seguimiento de Intermediarios Financieros  2.6.3.2. Actualización de Límites y Saldos de Exposición  2.6.3.3. Elaborar clasificación de seguimiento de intermediarios financieros 2.6.3.4. Elaboración de ficha de seguimiento de IFIs  2.6.3.10. Reporte de Saldos y Aprobaciones de Operaciones FEEE  2.6.3.11. Elaborar fichas de seguimiento de FEEE 2.6.3.12. Informe Individual de Seguimiento de FEEE 2.6.3.13. Administración de la operación FEEE vigente y atención de solicitudes de modificaciones de operaciones
		2.6.5. Realizar seguimiento y supervisión a deudores	2.6.5.1. Informe de la Aplicación de la Metodología de Seguimiento de Deudores
		2.8.- Mejorar Productos Financieros Existentes	2.8.1. Proponer mejoras a los productos financieros existentes 2.8.2.- Actualizar cuadros de características de Programas y líneas.
			-
		-	
		-	
		-	
		-	
		-	
		-	

### PROCESO 3: INVERSIONES Y GESTION DE TESORERIA

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
3.- INVERSIONES Y GESTIÓN DE TESORERÍA	3.1.- Planificar las inversiones	3.1.1. Determinar y asignar recursos para nuevas inversiones	-
		3.1.2. Determinar la estrategia de Inversión	3.1.2.1. Análisis de Instrumentos Financieros  3.1.2.2. Evaluación de Condiciones de Mercado para nuevas inversiones  3.1.2.3. Evaluación de Riesgo de Alternativas de Inversión
		3.2.1. Depósito Overnight - BCR	-
	3.2.- Ejecutar inversiones	3.2.2. Depósito a plazo	-
		3.2.3.- Negociación de valores	3.2.3.1. Compra o adquisición de valores - Mercado Primario y Mercado Secundario  3.2.3.2. Venta de valores - Mercado Secundario  3.2.3.3. Compra de instrumentos de deuda por estructuraciones financieras
		3.2.4. Fondos Mutuos	-
		3.2.5. Fondos de Inversión	-
			-

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
<b>3.- INVERSIONES Y GESTIÓN DE TESORERÍA</b>	3.3.- Gestionar Operaciones de Tesorería	3.3.1. Compra - venta de moneda extranjera	-
		3.3.2. Transferencia de Fondos	-
		3.3.3. Identificar y Autorizar cargos en cuenta	-
		3.3.4. Control de operaciones de tesorería e inversiones	-
	3.4.- Realizar el Seguimiento de las inversiones	3.4.1. Generación y actualización del cuadro de Inversiones Temporales	-
		3.4.2. Control de Inversiones Temporales	3.4.2.1. Control de pagos
			3.4.2.2. Custodia y Control de Valores
		3.4.3. Posición de inversiones	3.4.3.2. Reporte Depósitos a Plazo
			3.4.3.3. Movimiento de Inversiones (Intereses y amortizaciones cobradas)
			3.4.3.6. Valorización de Inversiones de COFIDE
			3.4.3.7. Identificación y cálculo del deterioro de valor
			3.4.3.8. Valorización de Inversiones de los Fondos Administrados
		3.4.4.- Elaboración de reportes	3.4.4.1. Reporte de Tesorería
			3.4.4.2. Precios Indicativos de Letras, Bonos Soberanos y Globales
			3.4.4.4. Posición de bancos (por entidad financiera)
3.4.4.6. Reporte de Intereses Devengados y Costo Amortizado			
3.4.5. Elaboración de Informes de Gestión de Tesorería para Comité de Activos y Pasivos	-		

## PROCESO 4: FIDEICOMISOS Y COMISIONES DE CONFIANZA.

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
<b>4.- FIDEICOMISOS Y COMISIONES DE CONFIANZA</b>	4.1. Generación de servicios fiduciarios y comisiones de confianza	4.1.1. Promocionar	-
		4.1.2. Evaluar y Estructurar	4.1.2.1. Evaluar al cliente
			4.1.3. Aprobar y Formalizar
		4.1.3.2. Elaborar y suscribir contrato	
		4.1.3.3. Bloqueo del patrimonio respectivo, elevación a escritura pública y registro del fideicomiso.	
4.1.4. Modificar y ajustar el contrato	-		

4.- FIDEICOMISOS Y COMISIONES DE CONFIANZA	4.2.-Administración de servicios fiduciarios y comisiones de confianza	4.2.1. Analizar el contrato e instruir su Implementación	-	
		4.2.2. Apertura y seguimiento de cuentas	-	
		4.2.3. Generación y seguimiento de Instrucciones de transferencias	-	
		4.2.4. Seguimiento de la realización del aporte y supervisión de su inscripción	-	
		4.2.5. Cobro de comisiones de COFIDE y emisión de comprobantes	-	
		4.2.6. Termino o Cierre formal del fideicomiso o comisión de confianza	-	
		4.2.7. Ejercer defensa del patrimonio fideicometido (recuperar recursos en caso de errores, y/o fraude y defensa ante ataques extrajudiciales y/o judiciales)	4.2.7.1. Ejercer la defensa ante pérdidas por dolo o culpa grave de la empresa fiduciaria	
			4.2.7.2. Ejercer la defensa judicial o extrajudicial	
		4.2.8. Retención y pago del IR del fideicomitente (Art. 73 B del TUO de la ley del IR).	-	
		4.2.9. Administración general de fideicomisos y comisiones de confianza (Obligaciones de ley)	4.2.9.1. Designación del factor (nombre del factor) e informar a la SBS.	
			4.2.9.2. Publicación de avisos sobre la constitución del fideicomiso.	
			4.2.9.3. Seguimiento y generación de estados financieros.	
			4.2.9.4. Realizar informes trimestrales.	
			4.2.9.5. Realizar memoria anual.	
			4.2.9.6. Elaborar informes de cierre formal del fideicomiso o comisión de confianza	
			4.2.9.7. Administración del archivo de fideicomiso y comisión de confianza	
		4.2.10. Administrar fideicomisos y comisiones de confianza de créditos	4.2.10.1. Colocaciones según contrato	
			4.2.10.2. Cobranza según contrato	
		4.2.11. Administrar fideicomisos y comisiones de confianza de inversión y/o pagos	4.2.11.1. Inversión según contrato o mandato del fideicomitente	
			4.2.11.2. Ejecución de pagos según contrato	
			4.2.11.3.- Conciliar y solicitar recursos para pago de Intereses sobre Bonos	
		4.2.12. Administrar fideicomisos y comisiones de confianza en garantía	4.2.12.1. Actualización de tasaciones de los bienes de los Fideicomisos y comisiones de confianza	
			4.2.12.2.- Pago de obligaciones garantizadas con recursos administrados	
			4.2.12.3.- Ejecución del patrimonio fideicometido	
			4.2.12.4. Control de seguros	
4.2.13. Administrar fideicomisos y comisiones de confianza inmobiliarios	4.2.13.1. Suscribir los contratos de compraventa sobre bien futuro			
	4.2.13.2. Recibir aportes y emitir certificados de participación			
	4.2.13.3. Realizar la supervisión del proyecto y realizar desembolsos de acuerdo al contrato			
	4.2.13.4. Intercambiar los certificados por contratos de compraventa definitivos			
4.2.14. Administrar fideicomisos y comisiones de confianza de gestión	4.2.14.1. Planificar y organizar los recursos para la gestión del fideicomiso o comisión de confianza			
	4.2.14.2. Toma de decisiones para la gestión del fideicomiso o comisión de confianza			
	4.2.14.3. Contratación de terceros			
	4.2.14.4.- Rendición de cuentas al fideicomitente u otros participantes según contrato.			
4.2.15.- Administrar fideicomisos y comisiones de confianza de cobertura	4.2.15.1. Incorporación de cartera crediticia para la cobertura directa del fondo			
	4.2.15.2. Supervisión de cartera de cobertura directa			
	4.2.15.3. Calificación de la honra y pago			
	4.2.15.4. Supervisión de la recuperación de la cartera honrada			
	4.2.15.5 Supervisión de la Recuperación de la Honra refinanciada o reestructurada			

## PROCESO 5: ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DIRECTA Y EN RECUPERACION

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
<b>5.- ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DIRECTA Y EN RECUPERACIÓN</b>	5.1.- Ingreso de la cartera cedida	5.1.1. Evaluación y activación de la cesión de la cartera	-
		5.1.2. Recepción y conciliación de la cartera en garantía	-
		5.1.3. Registro de Información de cartera cedida en el Sistema	-
		5.1.4. Formalizar Cesión de Créditos	-
	5.2 Ingreso de otras carteras	5.2.1. Ingreso de cartera de ex-trabajadores	-
		5.2.2. Ingreso de FEEE en recuperación	-
	5.3. Cobranza de la cartera	5.3.1. Control de pagos y emisión de reporte de cierre de cobranza	-
		5.3.3. Gestión de Cobranza de la cartera castigada	-
	5.4.- Clasificación de cartera y determinación de provisiones	5.4.1. Clasificar deudores y asignar provisiones de Cartera cedida y clientes nuevos por venta de bienes	-
		5.4.2. Proveer información para la calificación de cartera directa y en recuperación	-
	5.5. Recuperación de créditos en Judicial	5.5.1. Inicio de acciones judiciales	-
		5.5.2. Administración y venta de bienes adjudicados	-
		5.5.3. Control de gastos de las acciones de recuperación (tasaciones, seguros, tributos)	-
	5.6. Gestión y reconocimiento de Acreencias ante INDECOPÍ	5.6.1. Procesos Concursales INDECOPÍ	-
	5.7. Negociación y arreglos de pago	5.7.1. Negociación, evaluación y aprobación de facilidades crediticias	-
		5.7.2. Formalización de acuerdos relacionados a la cartera cedida y en recuperación mediante la implementación de Contratos	-
		5.7.3. Opinión y Revisión de propuestas de cancelación, refinanciamiento o reprogramación - cartera cedida.	-
	5.8. Cierre de operaciones	5.8.1. Informe de cierre de operaciones canceladas	-
		5.8.2. Levantamiento y/o sustitución de garantías	-
	5.9.- Seguimiento de la cartera	5.9.1. Registro, seguimiento y baja de las garantías	-
		5.9.2. Elaborar Fichas de evaluación del Deudor	-
		5.9.4.- Seguimiento y Control de la Cartera Directa	-

## PROCESO 6: DESARROLLO DE PRODUCTOS

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
6.-DESARROLLO DE PRODUCTOS	6.1.- Creación, Diseño y Aprobación	6.1.1. Identificar nuevos productos	-
		6.1.2. Elaborar bosquejo del producto	-
		6.1.3. Diseño del producto y diseño de la fase experimental	-
		6.1.4. Elaboración de Exposición de Motivos para la aprobación de productos	-
	6.2.- Experimentación y Ajuste de Productos	6.2.1. Ejecución de la fase experimental del producto	-
		6.2.2. Ajuste del producto	-
	6.3.- Lanzamiento y seguimiento de productos	6.3.1. Lanzamiento e Implementación del producto	-
		6.3.2. Evaluación y seguimiento del producto	-

## PROCESO 7: APOYO AL DESARROLLO SOCIO – ECONOMICO

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
7. APOYO AL DESARROLLO SOCIO- ECONOMICO	7.1.- Promoción Empresarial	7.1.3 Oficinas de Orientación y Servicios Empresariales de Cofide	7.1.3.1 Difusión y promoción de los servicios COFIDE y otros, en los CDE de COFIDE
			7.1.3.2 Administración de Oficinas Macro Regionales de COFIDE
		7.1.5 Administración de Convenios	7.1.5.1. Administración de convenios de cooperación
			7.1.5.2. Administración del convenio con ALIDE y PNUD
		7.1.6. Apoyo al fortalecimiento del ecosistema de emprendimiento	-
		7.1.8. Adquisiciones de la Gerencia de Desarrollo (a través del convenio PNUD)	-
	7.2.- Programas Inclusivos	7.2.2. Administrar el Programa de Capacitación Empresarial Avanza - Finanzas para Crecer	-
		7.2.3 Programa Inclusivo de Desarrollo Empresarial Rural - PRIDER	7.2.3.1 Administrar del Programa Inclusivo de Desarrollo Empresarial Rural - PRIDER
			7.2.4. Selección, Evaluación, Seguimiento y Reevaluación del Facilitador Financiero
		7.2.5. Administrar el Programa de Consultorio Empresarial	-
		7.2.6. Administrar Registro de Guías Empresariales	-

## PROCESO 8: DIRIGIR EL NEGOCIO

<b>8. DIRIGIR EL NEGOCIO</b>	<b>8.1.-Planeamiento y control</b>	8.1.1. Formulación y Seguimiento del Plan Estratégico	8.1.1.1. Formulación del Plan Estratégico	
			8.1.1.2. Implementación y Seguimiento del Plan Estratégico	
		8.1.2. Formulación y Seguimiento del Presupuesto y Plan Operativo	8.1.2.1. Presupuesto Anual de Colocaciones	
			8.1.2.4. Presupuesto de Gastos Operativos y de Capital	
			8.1.2.5. Formulación presupuestal y plan operativo	
			8.1.2.6. Informe de evaluación financiera y presupuestaria	
		8.1.3. Herramientas de Gestión Operativa y Estratégica	8.1.3.1. Costeo de Generación y Administración de Fideicomisos	
	<b>8.2.- Desarrollo y aplicación de políticas</b>	8.2.1. Desarrollo y seguimiento de Políticas Corporativas	8.2.1.2. Elaboración y actualización de Políticas Corporativas.	
			8.2.1.4. Seguimiento y Monitoreo del cumplimiento de las Políticas Corporativas	
			8.2.1.5. Seguimiento a las excepciones aplicadas a las políticas crediticias	
			8.2.1.6. Seguimiento de las operaciones afectas al riesgo de crédito aprobadas con opinión no favorable	
		<b>8.3.Gestionar la estandarización de los Procesos y la Mejora Continua de la organización</b>	8.3.1. Identificar, revisar y mejorar los procesos de la Corporación	8.3.1.1. Planificación de la Mejora de los Procesos
				8.3.1.2. Desarrollo y actualización del Manual de Procesos de la Corporación
	8.3.1.3. Publicación y Difusión de los Procesos de la Corporación			
8.3.2. Administrar los Planes de Acción del Programa de Mejora Continua de Cofide	8.3.2.1. Identificación y evaluación de planes de acción para la mejora continua			
	8.3.2.2. Seguimiento y monitoreo de planes de acción			
	8.3.2.3. Desarrollo e implementación de Planes de Acción y Medidas Correctivas			
8.3.3. Elaborar y Actualizar documentos de organización y funciones	8.3.3.1.- Elaborar y actualizar el Manual de Organización y Funciones (MOF)			
	8.3.3.2. Elaborar y actualizar el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), y la Estructura Orgánica de la Corporación			
8.3.4.- Documentar, Revisar y Probar Procedimientos Alternos	8.3.4.1.- Planificación y Ejecución de pruebas de Procedimientos Alternos			
	8.3.4.2.- Mantenimiento del Manual de Procedimientos Alternos			
<b>8.4. Soporte a la toma de Decisiones</b>	8.4.1. Medición de Indicadores de Riesgos	8.4.1.1. Determinar tasa de interés activa mínima y pasiva máxima		
		8.4.1.2. Determinar tasa de interés de créditos a deudores		
		8.4.1.3. Cálculo de Indicadores del Modelo Interno para la Medición del Riesgo de Liquidez		
		8.4.1.4. Cálculo de Indicadores del Plan de Contingencia de Liquidez		
		8.4.1.5. Clasificación de Riesgo Crediticio Derivado de Riesgo Cambiario.		
		8.4.1.6. Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Mercado.		
		8.4.1.7. Medición de la Exposición al Riesgo de Mercado para la Cartera de Negociación.		
		8.4.1.8. Control de Excesos y Autorización de excepciones a los límites internos		
		8.4.1.9. Clasificación Interna por Riesgo País		
		8.4.1.10. Requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo por concentración de mercado		
		8.4.1.11. Evaluación Interna por Riesgo País		
		8.4.1.12. Elaboración de Indicadores GER y VPR del Modelo Interno - Medición de Riesgo de Tasa de Interés		
		8.4.1.13. Sistema de Alertas Tempranas		

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
<b>8. DIRIGIR EL NEGOCIO</b>	8.4. Soporte a la toma de Decisiones	8.4.2. Informes corporativos	8.4.2.1. Informe de balance estructural y evolución del margen financiero
			8.4.2.2. Informe de Gestión
			8.4.2.3. Informe de Gerencia
		8.4.3. Informes de riesgos	8.4.3.1. Informe de riesgo de crédito
			8.4.3.2. Informe sobre Riesgo de Precio
			8.4.3.4. Informe sobre Riesgo de Liquidez
			8.4.3.5. Informe sobre riesgo de tasa de interés
			8.4.3.6. Informe sobre riesgo cambiario
			8.4.3.7. Informe de Riesgo Operacional
			8.4.3.9. Informe sobre Riesgo País
			8.4.3.10. Informe de Opinión integral de Riesgos sobre nuevo producto o cambio importante en el ambiente de negocios, operativo o informático
			8.4.3.11. Informe de Riesgo Crediticio Derivado de Riesgo Cambiario
			8.4.3.12. Informe sobre Riesgo Fiduciario
			8.4.3.13. Informe de Indicadores de la Gestión de Activos y Pasivos
			8.4.3.14. Informe de Adecuación de Capital
			8.4.3.15. Informe de Ejecución del Plan de Trabajo Anual de Riesgos
			8.4.3.16. Informe de pruebas de estrés por riesgo país
			8.4.3.17. Informe de Evaluación de los Riesgos Social y Ambiental (RSA)
		8.4.3.18. Transferencia y Adquisición de Cartera	
		8.4.4. Comités y Directorios	8.4.4.1. Elaborar y tramitar informes y/o exposiciones de motivos.
			8.4.4.2. Gestión y organización de sesiones de Comité
			8.4.4.3. Elaboración de actas de Comité
			8.4.4.4. Programación de sesiones de Comités y Directorio
			8.4.4.5. Gestión y organización de sesiones de Directorio
			8.4.4.6. Elaboración de actas de Directorio
			8.4.4.7. Transcripción de acuerdos de Comités y Directorio
			8.4.4.8. Aplicación y monitoreo de requerimientos de información de directores
8.4.5. Inducción a Directores	-		
8.4.6. Junta General de accionistas	8.4.6.1. Junta General de accionistas		
	8.4.6.2. Asistencia de Gerentes, Directores, Asesores Externos o Ejecutivos Principales a la Junta General de Accionistas		
	8.4.6.3. Atención de requerimientos de información de Accionistas		
8.4.8. Hechos de importancia	-		

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
8. DIRIGIR EL NEGOCIO	8.5.- Operaciones con instrumentos financieros derivados	8.5.1. Suscripción de Contrato Marco para Operaciones con instrumentos financieros derivados (Swaps, Forwards y Opciones)	-
		8.5.2. Concertación de Operaciones con instrumentos financieros derivados (Swaps, Forwards y Opciones)	-
		8.5.3. Administración de operaciones con instrumentos financieros derivados (Swaps y Forwards).	-
		8.5.4. Valorización, duración y TIR de operaciones con productos financieros derivados	-
	8.6.- Gestión de la Calidad	8.6.1. Control de Documentos del SGC	-
		8.6.2. Control de Registros del SGC	-
		8.6.6. Determinación de la satisfacción del cliente	-

## PROCESO 9: SERVICIOS FINANCIEROS

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
9. SERVICIOS FINANCIEROS	9.1. Ejercer Representación de Obligacionistas	9.1.1.- Informe de Representante de Obligacionistas	9.1.1.1. Informe de Representante de Obligacionistas - Contrato Público
			9.1.1.2. Informe de Representante de Obligacionistas - Contrato Privado
	9.2. Representación de Directorios de la CMAC's	9.2.1. Nombramiento de los representantes de COFIDE en los Directorios de las CMAC's	-

## PROCESO 10: PROVEER RECURSOS CORPORATIVOS

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
10.- PROVEER RECURSOS CORPORATIVOS	10.1.- Gestionar Recursos Humanos	10.1.1. Definir y revisar el Modelo Integral de Gestión de Recursos Humanos	-
		10.1.2. Seleccionar, Evaluar y Efectuar Retroalimentación	10.1.2.1.- Elaborar organigramas y definir puestos por unidad organizativa
			10.1.2.2. Definir y actualizar perfiles por competencias
			10.1.2.3. Selección Interna
			10.1.2.4. Selección Externa
			10.1.2.6. Evaluar Desempeño del Personal
			10.1.2.7. Administración y seguimiento del file de personal
			10.1.2.8. Informe de altas, bajas y movimientos de personal
			10.1.2.9. Registro y Archivo de Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Rentas

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
<b>10.- PROVEER RECURSOS CORPORATIVOS</b>	<b>10.1.- Gestionar Recursos Humanos</b>	10.1.3.- Desarrollar el Talento y Capacitar al personal	10.1.3.1. Elaborar el Plan Anual de desarrollo del talento y capacitación
			10.1.3.2. Ejecutar el Plan de capacitación Transversal
			10.1.3.3. Ejecutar el plan de desarrollo del talento y capacitación
			10.1.3.4. Efectuar el control del plan de desarrollo del talento y capacitación
			10.1.3.5. Ejecución del plan de desarrollo preprofesional y profesional
			10.1.3.6. Elaborar plan de sucesión para Gerentes y Subgerentes
		10.1.4.- Compensar, Medir y Controlar	10.1.4.1. Administración y seguimiento de vacaciones del personal
			10.1.4.2. Otorgamiento y seguimiento de licencias
			10.1.4.3. Control de asistencia y de permanencia
			10.1.4.4. Administrar y ejecutar pago de remuneraciones al personal
			10.1.4.5. Administrar y ejecutar otros pagos al personal
			10.1.4.8. Administrar y ejecutar finalización del vínculo laboral y Liquidación de Beneficios Sociales
			10.1.5. Gestionar el Bienestar y la Motivación del Personal
	10.1.5.- Elaboración y Ejecución del Calendario Anual de Actividades de Bienestar	10.1.5.1.- Elaboración y Ejecución del Calendario Anual de Actividades de Bienestar	
		10.1.5.2. Administrar programa de retiro voluntario	
		10.1.5.3. Administrar y controlar los seguros de asistencia médica y de alto riesgo para el personal	
		10.1.5.4. Analizar elegibilidad y capacidad de endeudamiento	
		10.1.5.5. Otorgar préstamos de vivienda	
		10.1.5.6. Otorgar préstamos administrativos	
		10.1.5.7. Seguimiento a los préstamos al personal.	
		10.1.5.8. Administrar asignaciones al personal	
	10.1.5.11. Solicitud de Adelanto de Gratificaciones		
	10.1.6 Medición del clima organizacional y Cultura Organizacional	-	
	10.1.7. Administrar sanciones	-	
	<b>10.2. Gestionar Contrataciones</b>	10.2.1. Gestionar Procedimientos de Selección	10.2.1.1. Consolidación y Análisis de Cuadro de Necesidades
			10.2.1.2. Formulación, Modificación y Seguimiento de Ejecución del PAC
10.2.1.3. Designación de Comités de Selección			
10.2.1.5. Requerimientos de Contratación			
10.2.1.6. Elaborar Expediente de Contratación y Bases del Procedimiento de Selección			
10.2.1.8. Adjudicación Simplificada			
10.2.1.9. Selección de Consultores Individuales			
10.2.1.10. Licitaciones y Concursos Públicos			
10.2.1.11. Contratación Directa			
10.2.1.12. Contrataciones menores a 8 UITs			
10.2.1.13. Gestión de Requerimientos de Viajes Nacionales			
10.2.1.14. Gestión de Requerimientos de Viajes Internacionales			
10.2.1.15. Realizar el Seguimiento para el Cumplimientos de Contratos			

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	
<b>10.- PROVEER RECURSOS CORPORATIVOS</b>	10.2. Gestionar Contrataciones	10.2.2. Gestionar Pago a proveedores	10.2.2.1. Certificación para pago a proveedores	
			10.2.2.2. Elaboración y control de Órdenes de Giro	
			10.2.2.3. Pago de adelantos y liquidaciones	
			10.2.2.4. Pago a proveedores de seguro médico y de vida internacional	
			10.2.2.5. Ejecutar el levantamiento de embargo	
			10.2.2.6. Efectuar el cierre contable	
			10.2.2.7. Elaborar reporte COA	
	10.3. Proveer servicios administrativos	10.3.1. Gestionar activos fijos	10.3.1.1. Alta o Inclusión de Activo Fijo	10.3.1.1.1. Alta o Inclusión de Activo Fijo
				10.3.1.1.2. Activos fijos en cesión de uso
				10.3.1.1.3. Control de activos fijos o bienes muebles patrimoniales
				10.3.1.1.4. Movimiento y Asignación de Activos Fijos
				10.3.1.1.5. Baja, Enajenación y otros actos de Disposición de Activo Fijo
				10.3.1.1.6. Reporte de Cierre, Activación y depreciación de Activos Fijos
				10.3.1.1.7. Inventario físico de Bienes Patrimoniales
				10.3.1.1.8. Administración y aplicación de seguros patrimoniales
		10.3.2. Gestionar Servicios Generales	10.3.2.1. Administración de Seguridad e Ingreso de Visitantes	10.3.2.1.1. Administración de Seguridad e Ingreso de Visitantes
				10.3.2.1.2. Administración de accesos y preservación de documentos y valores
				10.3.2.1.3. Mantenimiento y adecuación de ambientes
				10.3.2.1.4. Administración de Áreas Comunes de COFIDE
				10.3.2.1.5. Control servicio de fotocopiado
				10.3.2.1.6. Gestión de Servicios Públicos
				10.3.2.1.7. Gestión de Tributos
				10.3.2.1.8. Gestión de vehículos asignados
				10.3.2.1.9. Administrar membresías y afiliaciones
				10.3.2.1.10. Asignación y Devolución de equipos de Telefonía Móvil
	10.3.2.1.11. Gestionar Pagos en Efectivo de Movilidad Local			
	10.3.3. Gestionar almacenes	10.3.3.2. Administración de stocks	10.3.3.2.1. Administración de stocks	
			10.3.3.2.2. Recepción de bienes	
10.3.3.2.3. Entrega de bienes				
10.3.3.2.4. Inventario físico de Almacén				
10.3.3.2.5. Inventario físico de Almacén				
10.3.4. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	10.3.4.1. Orden y Limpieza	10.3.4.1.1. Orden y Limpieza		
		10.3.4.1.2. Investigación de Accidentes - Incidentes y Acciones Correctivas		
		10.3.4.1.3. Gestión de Emergencia turno día		
		10.3.4.1.4. Gestión de Emergencia turno noche		

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
<b>10.- PROVEER RECURSOS CORPORATIVOS</b>	<b>10.4. Administrar Documentos y Comunicaciones</b>	10.4.1. Administrar Trámite Documentario	10.4.1.1. Ingreso y trámite de documentos externos
			10.4.1.2. Despacho de Documentación
			10.4.1.3. Trámite de documentos físicos
			10.4.1.4. Distribución de diarios y revistas
			10.4.1.5. Control de Facturación de mensajerías
			10.4.1.6. Administración de Base de Datos de documentos aprobados por la Gerencia General
		10.4.2. Administrar Archivo	10.4.2.1. Generar, clasificar y digitalizar documentos
			10.4.2.2. Organizar, registrar y almacenar los documentos
			10.4.2.3. Solicitar, registrar y hacer seguimiento a la devolución de documentos en préstamo.
			10.4.2.4. Transferir documentos al archivo central
			10.4.2.5. Administrar la documentación en el archivo central
			10.4.2.6. Eliminación de documentos del archivo externo
		10.4.3. Gestionar Publicaciones Externas	10.4.3.1. Publicaciones en medios de comunicación
			10.4.3.2. Administración del portal de transparencia
			10.4.3.3. Atender Requerimiento de Información de Terceros
	10.4.3.4. Elaborar Memoria anual		
	10.4.4. Administración de Biblioteca	10.4.4.1. Adquisición, selección y descarte de información	
		10.4.4.2. Análisis y clasificación de información	
		10.4.4.3. Servicios de biblioteca	
	10.4.5. Administrar la Intranet Corporativa	-	
	<b>10.5.- Proveer recursos financieros</b>	10.5.1. Administrar Cuentas Bancarias	10.5.1.1. Apertura y cierre de cuentas bancarias
			10.5.1.2. Estado de situación de fondos de garantía
			10.5.1.3. Posición de bancos
			10.5.1.4. Registrar intercambio de claves SWIFT - BKE
			10.5.1.5. Elaboración estados de cuenta para ICO y KFW
			10.5.1.6. Asignación y Uso de la Tarjeta de Crédito Corporativa
		10.5.2. Realizar transferencias y pagos	10.5.2.1. Emisión de carta orden y transferencia electrónica
10.5.2.2. Asignación de claves cifradas en carta orden			
10.5.2.3. Emisión y confirmación de recepción de mensajes Swift			
10.5.2.4. Pago de facturas con cheque			
10.5.3. Administrar Caja General y fondo Fijo		10.5.3.1. Administrar fondos fijos rotatorios	
		10.5.3.2. Ingreso de efectivo o cheque a caja general	
	10.5.3.3. Custodia de pagarés y valores		
	10.5.3.4. Administrar fondos fijos de Gastos Legales y/o de Recuperación		

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
10.- PROVEER RECURSOS CORPORATIVOS	10.6. Gestionar Recursos de TI	10.6.1. Administrar Ingeniería del Software	10.6.1.1. Administrar Requerimientos
			10.6.1.2. Implementar requerimientos de TI
			10.6.1.3. Planificar Proyectos
			10.6.1.4. Administrar Proyectos
		10.6.2. Administrar Procesos TI	10.6.2.1. Administrar documentación de los Procesos de TI
			10.6.2.2. Gestión de recursos TI
			10.6.2.3. Administrar documentación del PETI
			10.6.2.4. Administrar documentación del POI
		10.6.3. Administrar Soporte TI	10.6.3.1. Gestión de Infraestructura instalada (mantenimiento de hardware e infraestructura asociada)
			10.6.3.2. Adquisición y Administración de Certificados Digitales
			10.6.3.3. Administración de Accesos de Usuarios
			10.6.3.4. Mesa de Ayuda (Helpdesk)
			10.6.3.5. Administración de Licencias
			10.6.3.6. Generación y Administración de Backup
			10.6.3.7. Ejecución de procesos batch
			10.6.3.8. Monitoreo y Evaluación de las TIC
			10.6.3.9. Gestión de Cambios
			10.6.3.10. Eliminación de medios de almacenamiento lógico dañados
			10.6.3.11. Evaluación de Software y/o Aplicación
			10.6.3.12. Actualización periódica de Seguridad a los Servicios Críticos
			10.6.3.13. Administración de Cuentas de Usuarios con Privilegios
			10.6.3.14. Uso de Componentes de Seguridad para activar el Sistema LBTR
			10.6.3.15. Gestión de Roles de SAP
			10.6.3.16. Respuesta ante Alarma en el Centro de Cómputo
			10.6.3.17. Monitoreo de accesos y actividades en la Base de Datos
			10.6.3.18. Gestión y Registro de Claves Criptográficas (LBTR)
		10.6.4. Gestión de Perfiles SAP	10.6.4.1. Asignación de Perfil SAP
			10.6.4.2. Modificación Temporal de Perfil SAP
			10.6.4.3. Creación o Modificación de Perfil SAP (Rol simple y/o Rol compuesto)

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD		
10.- PROVEER RECURSOS CORPORATIVOS	10.7.- Proveer asesoría legal	10.7.1. Absolver consultas legales, emitir opinión legal y brindar soporte legal	- 10.7.1.2. Administración de Conflictos y Conflictos de Interés		
		10.7.2. Participar en procesos judiciales y administrativos	10.7.2.1. Atención y seguimiento de demandas y procesos judiciales contra COFIDE	10.7.2.2. Atención y seguimiento de medidas cautelares fuera o dentro del proceso	
			10.7.2.3. Brindar Apoyo Legal a Funcionarios y/o Trabajadores Demandados	10.7.2.4. Retenciones Judiciales	
			10.7.2.5. Participar en Procesos Administrativos ante INDECOPI	10.7.2.6. Participar en Procesos Administrativos ante SUNAT	
			10.7.2.7. Registro y Seguimiento de Marcas ante INDECOPI	10.7.2.8. Atender Diligencia Externa	
			10.7.3. Elaborar y revisar Convenios, Contratos y otros documentos	-	
			10.7.4. Gestionar actividades notariales, registrales y poderes	10.7.4.1. Notarial y Registral	10.7.4.2. Estudio de Poderes
				10.7.5. Revisión de normas y búsqueda de información	-
	10.8 Gestión de Marketing y Comunicaciones	10.8.1 Atención de requerimientos de Marketing y Comunicaciones	10.8.1.1 Gestión de campañas		
		10.8.2 Gestión de presencia en Medios Digitales	-		
		10.8.3. Gestión de información negativa sobre COFIDE	-		

## PROCESO 11: REGISTRO Y CONTROL DE OPERACIONES

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	
11. REGISTRO Y CONTROL DE OPERACIONES	11.1.- Control interno	11.1.3. Reporte, administración y seguimiento de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones	11.1.3. Reporte, administración y seguimiento de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones	
	11.2.- Registros contables	11.2.1. Ingresar, crear y modificar cuentas contables	-	
		11.2.2. Inversiones Negociables	11.2.2.1. Costo Amortizado con el Método de Tasa Efectiva	11.2.2.2. Registro de provisiones de inversiones temporales
			11.2.2.3. Registro de las ganancias o pérdidas de la variación del valor razonable	11.2.4.1. Provisión de Cuentas por Cobrar
			11.2.4. Cuentas por Cobrar	11.2.5.1. Control de activos fijos
		11.2.5.- Activos Fijos y Bienes Adjudicados	11.2.5.2. Registro y control de Bienes adjudicados y recuperados	
		11.2.6. Lineas pasivas	11.2.6.1. Verificación de los movimientos de depósitos en garantía y a plazos parte pasiva y el cálculo del devengado de intereses	
		11.2.7. Cuentas por Pagar	11.2.7.1. Cálculo y validación de contribución SBS	
		11.2.8. Cuentas contingentes varias	11.2.8.1. Litigios y demandas	11.2.8.2. Registro de fianzas otorgadas

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	
<b>11. REGISTRO Y CONTROL DE OPERACIONES</b>	<b>11.2.- Registros contables</b>	11.2.9. Cuentas de Orden	11.2.9.1. Registro de valores en custodia 11.2.9.2. Registro, verificación y ajuste de cuentas de orden Fideicomisos y Comisiones de Confianza 11.2.9.3. Registro líneas de crédito no utilizadas del exterior 11.2.9.4. Detalle de cuentas de Orden castigadas 11.2.9.5. Intereses en suspenso Op. FEEE de canalización	
		11.2.10. Operaciones con Derivados	11.2.10.1. Elaboración del asiento manual a valor razonable y liquidación de derivados	
		11.2.11. Cartera de primer piso	11.2.11.1. Cartera de operaciones de crédito de primer piso 11.2.11.2. Seguros por cobrar cartera primer piso 11.2.11.3. Garantías por operaciones de créditos (Carteras de Primer Piso)	
		11.2.12. Cartera de segundo piso	11.2.12.1. Detalle de la cartera de créditos de acuerdo a la forma A 11.2.12.2. Control de operaciones aprobadas no desembolsadas	
		11.2.13. Provisiones malas deudas	11.2.13.1. Provisiones cartera de crédito segundo piso 11.2.13.2. Provisiones Primer Piso ex-cartera, extrabajadores, trabajadores bienes adjudicados y otros 11.2.13.3. Provisión Seguros por cobrar ex cartera de primer piso	
		11.2.14. Facturación y Tributación	11.2.14.1. Verificación de la Facturación 11.2.14.2. Tributación	
		11.2.15. Cierre contable	-	
		11.2.16. Control de operaciones en trámite	-	
		11.2.17. Clasificación y Provisiones por Riesgo País	11.2.17.1. Provisiones por Riesgo País: Fondos disponibles e inversiones 11.2.17.2. Clasificación (externa) y asignación de provisiones por riesgo país	
		11.2.18. Análisis y Conciliación de cuentas	11.2.18.2. Conciliaciones Bancarias	
		<b>11.3. ELABORAR EE.FF.</b>	11.3.1. Elaboración y aprobación de E.E.F.F. Y Notas a los E.E.F.F.	11.3.1.1. Elaboración y aprobación de Estados Financieros 11.3.1.2. Preparación y envío de Estados Financieros a Entidades Supervisoras 11.3.1.3. Preparar Notas a los Estados Financieros 11.3.1.4. Formalización y despacho de EE.FF, anexos y reportes 11.3.1.5. Elaboración de balance en moneda extranjera
			11.3.2. Elaboración de otros E.E.F.F. de líneas, fondos en administración y fideicomisos	11.3.2.1. Elaboración de Estados Financieros de líneas de Crédito 11.3.2.2. Elaboración de Estados Financieros de Fideicomisos y Comisiones de Confianza

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
11. REGISTRO Y CONTROL DE OPERACIONES	11.4.- Elaborar anexos y reportes	11.4.1. Elaboración del anexo N° 1 Inversiones	-
		11.4.2. Elaboración del anexo N° 2 créditos directos o indirectos por tipo de garantía	-
		11.4.3. Elaboración del Anexo N° 3 - Stock y flujo crediticio por tipo de crédito y sector económico	-
		11.4.4. Elaboración de los anexos N° 4A y N° 4B	-
		11.4.5. Elaboración del anexo N°5 -Informe de clasificación de deudores y provisiones, y del Anexo N°5A - Resumen de Provisiones procíclicas	-
		11.4.6. Preparar Anexo N° 6 Reporte Crediticio de Deudores RCD	-
		11.4.7. Elaborar anexo N° 7	11.4.7.2. Elaborar anexo N° 7 Medición de Riesgo de Tasa de Interés (MN y ME)
		11.4.8. Elaborar Anexo N° 8 Posición de Instrumentos Financieros Derivados	-
		11.4.9. Elaboración del Anexo N° 9	11.4.9.1. Elaborar indicador VaR del Modelo Interno: Medición del Riesgo Cambiario 11.4.9.2. Elaboración del Anexo N° 9 - Posiciones afectas a riesgo cambiario
		11.4.10. Elaboración del Anexo N° 10 Depósitos y colocaciones por oficinas	-
		11.4.11. Elaboración de Anexo N° 11 - Movimiento de los depósitos según monto y número de cuentas	-
		11.4.12. Elaboración de Anexo N° 13 - Depósitos según Escala de Montos	-
		11.4.13. Elaboración de Anexo N° 14 - Obligaciones con el exterior	-
		11.4.14. Elaboración de Anexos N° 16 y N° 16B	11.4.14.1. Elaborar Anexo N° 16 - Cuadro de Liquidez por plazos de vencimiento 11.4.14.2. Elaborar Anexo N° 16B - Simulación de Escenario de Estrés y Plan de Contingencia
		11.4.15. Elaboración del Anexo N° 20 - Balance sectorial por Agentes económicos	-
		11.4.16. Reportes de encaje	-
		11.4.17. Elaboración de Anexo N° 22 - Contratos de arrendamiento financiero por tipo de bien	-
		11.4.18. Elaborar anexo Nro.23 - Exposición al Riesgo País	-
		11.4.19. Elaboración del reporte N°2A-1: Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo de Crédito	-
		11.4.21. Elaboración de Reportes	11.4.21.2. Elaboración del Reporte 13: Control de límites globales e individuales aplicables a las empresas del sistema financiero 11.4.21.8. Elaboración del Reporte N° 4-C: Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Tasa de interés en el Libro Bancario. 11.4.21.9. Elaboración del Reporte N° 4-A1: Requerimiento de Patrimonio Efectivo Adicional por el Ciclo Económico - Empresas que aplican Método Estándar 11.4.21.10. Elaboración de los Reportes N° 4-B1, 4-B2 y 4-B3 - Requerimiento de Patrimonio Efectivo Adicional por riesgo de concentración: individual, sectorial y regional 11.4.21.11. Elaboración del Reporte de requerimiento de patrimonio efectivo por propensión al riesgo 11.4.21.12. Reporte N°4D - Resumen del Requerimiento de Patrimonio Efectivo adicional
		11.4.22. Elaborar Reporte 2B1 - Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Mercado	11.4.22. Elaborar Reporte 2B1 - Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Mercado
		11.4.23. Elaborar Reporte 2C1 - Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional	11.4.23. Elaborar Reporte 2C1 - Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional
		11.4.29. Información para la Contaduría Pública de la Nación	11.4.29.1. Elaboración de anexos para la Dirección Nacional de Contabilidad Pública 11.4.29.2. Elaboración del acta de conciliación de participación accionaria del Estado (FONAFE) 11.4.29.3. Consolidar y enviar información a la Dirección Nacional de Contabilidad Pública
		11.4.30. Elaborar Reporte 3 - Patrimonio Efectivo	-
		11.4.31. Elaborar Reporte 2D - Requerimientos de patrimonio efectivo por riesgos de crédito, mercado y operacional y cálculo del límite global	-
		11.4.32. Elaborar Reporte 33 - Reporte Trimestral de Riesgo Social y Ambiental	-

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
<b>11. REGISTRO Y CONTROL DE OPERACIONES</b>	11.5.- Gestión de Riesgo Operacional	11.5.1 Diseño y mantenimiento del Manual de Gestión de Riesgo Operacional	11.5.1.1. Generación de Componente del Manual de GRO
			11.5.1.2. Actualización de Componentes del Manual de GRO
		11.5.2. Desarrollo y mantenimiento de la Cultura de Riesgo Operacional	11.5.2.1. Desarrollo de Inducciones al Personal Ingresante
			11.5.2.2. Desarrollo de Capacitaciones al Personal
			11.5.2.3. Desarrollo de la Campaña de Riesgo Operacional para el Personal
			11.5.2.4. Desarrollo del Boletín de Riesgo Operacional
			11.5.2.6. Aplicación de los Indicadores de Gestión Asociados al Riesgo Operacional
			11.5.2.7. Desarrollo de Inducción y Capacitación de Coordinadores RO
		11.5.3. Gestion de Riesgos Operacionales	11.5.3.1. Revisión de Procesos Corporativos y autoevaluaciones de riesgo operacional
			11.5.3.2. Revisión de Nuevos Productos o Cambios Importantes en Ambiente de Negocios, Operativo o Informático
			11.5.3.3. Revisión de Reportes de Riesgos Operacionales por parte del Personal
			11.5.3.4. Gestión de la Base de Datos de Riesgos Operacionales
		11.5.4. Gestión de Incidencias/ Eventos de Pérdida	11.5.4.1. Revisión de Reportes de Incidencias o Eventos de Pérdida por parte del Personal
			11.5.4.2. Revisión de Cuentas Contables asociadas a eventos de pérdida
			11.5.4.3. Revisión de Informes de Auditoría Interna o Externa
			11.5.4.4. Revisión de Siniestros con cargo a la aplicación de Pólizas de Seguro
			11.5.4.5. Revisión de Multas, Sanciones u otra imposición
			11.5.4.6. Revisión de Pérdidas por Riesgo Legal
			11.5.4.7. Conciliación de Eventos de Pérdida y Cuentas Contables
			11.5.4.8. Gestión de la Base de Datos de Incidencias/ Eventos de Pérdida
		11.5.5. Gestión de Indicadores de Riesgos Operacionales Clave	11.5.5.1. Definición de Indicadores Clave de RO Clave
			11.5.5.2. Reporte de Indicadores Clave de RO Clave
			11.5.5.3. Modificación y actualización de Indicadores Clave de RO
			11.5.5.4. Gestión de la Base de Datos de Indicadores Clave de RO
		11.5.6. Seguimiento de aspectos asociados a Riesgo Operacional	11.5.6.1. Seguimiento de Implementación de Planes de Acción
			11.5.6.2. Seguimiento de Riesgo Legal
			11.5.6.3. Seguimiento de Pólizas de Seguro
	11.5.6.4. Seguimiento de Subcontrataciones		
	11.5.6.5. Seguimiento, Determinación e informe de riesgos de Subcontrataciones Significativas		
11.5.7. Informes externos de la Gestión de Riesgo Operacional	11.5.7.1. Informe Anual de Gestión de Riesgo Operacional para la SBS		
	11.5.7.2. Informe de Gestión Integral de Riesgos para la SBS - Riesgo Operacional		
11.5.8.- Mantenimiento de herramientas de gestión RO	11.5.8.1. Actualización de los Modelos Operacionales (Proceso y Áreas)		
	11.5.8.2. Generación y almacenamiento de Log de la Herramienta de RO		

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD
<b>11. REGISTRO Y CONTROL DE OPERACIONES</b>	11.6. Gestión de Cumplimiento Normativo	11.6.1. Diseño y Mantenimiento del Manual para la Gestión del Cumplimiento Normativo (GCNOR)	-
		11.6.2. Desarrollo y Mantenimiento de la Cultura de Cumplimiento Normativo	11.6.2.1. Desarrollo de Inducciones para personal nuevo
			11.6.2.2. Desarrollo de Capacitaciones al Personal
		11.6.3. Captura, registro y Análisis Normativo	11.6.3.1. Evaluación e implementación de Exigencias Normativas en el SIGCNOR
			11.6.3.2. Registro de Normativa Aplicable
			11.6.3.3. Análisis y Registro de Exigencias Normativas
		11.6.4. Seguimiento de Exigencias Normativas	-
		11.6.5. Gestión y Mantenimiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo (SIGCNOR)	-
		11.6.6. Informes y Reportes de la Gestión de Cumplimiento Normativo.	11.6.6.1. Plan anual de cumplimiento normativo (PACN)
			11.6.6.3. Informe de Seguimiento de Implementación de Adecuación Normativa (ISIAN).
		11.6.7. Gestión de Incumplimientos Normativos Identificados	-
		11.6.8. Gestión de Riesgo de Cumplimiento.	11.6.8.1. Recopilación de Riesgos de Cumplimiento
			11.6.8.2. Evaluación de Exposición por Riesgos de Cumplimiento
	11.6.8.3. Mapa de Riesgos de Cumplimiento		
	11.7.2. Implementar y operar el sistema de gestión de la seguridad de la información	11.7.2.1. Solicitud de acceso a información confidencial de uso privado	
		11.7.3. Monitorear y revisar el funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad de información	11.7.3.1. Reporte, atención y remediación de incidentes y vulnerabilidades de seguridad de información
			11.7.3.2. Revisión de acuerdos y/o cláusulas de confidencialidad
		11.7.3.3. Seguimiento de usuarios en los ambientes de SAP	
		11.7.3.4. Seguimiento de Acceso a los aplicativos	
		11.7.3.5. Seguimiento a la revocatoria de Accesos	
		11.7.3.6. Consentimiento, Acceso y Tratamiento de Banco de Datos Personales	
		11.7.3.7. Gestión de Copias de Respaldo y eliminación segura de copias de BDP físicos	
		11.7.3.8. Atención de las Solicitudes ARCO	
		11.7.3.9. Inscripción, Modificación y Cancelación de BDP	
	11.7.3.10. Gestión de Traslado Autorizado de Datos Personales		
	11.7.5. Integrar la gestión de la seguridad de información a la cultura organizacional	11.7.5.1. Desarrollo de Inducciones sobre gestión de la seguridad de información para nuevos colaboradores	
		11.7.5.2. Desarrollo de Capacitaciones al personal en Gestión de la Seguridad de la Información	
	11.8. Gestión de la continuidad del negocio (GCN)	11.8.1. Planificar y establecer el sistema de gestión de la continuidad del negocio.	11.8.1.5. Definir el plan de pruebas de la continuidad del negocio
		11.8.2. Implementar y operar el sistema de gestión de la continuidad del negocio	11.8.2.1. Aplicar la metodología de análisis de impacto del negocio (AIN)
			11.8.4.1. Reporte de eventos de interrupción significativa
		11.8.4. Desarrollo e implementación de la estrategia de continuidad	11.8.4.2. Elaboración de Indicadores Gestión de la Continuidad del Negocio
	11.8.6. Integrar la gestión de la continuidad del negocio a la cultura organizacional	11.8.6.1. Desarrollo de Inducciones sobre Gestión de la continuidad del negocio para nuevos colaboradores	
		11.8.6.2. Desarrollo de capacitaciones al personal en Gestión de Continuidad del Negocio	
11.9. Gestión del	11.9.1. Aplicación de Regímenes de Debida Diligencia	-	