

APLIRED®	FORMATO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FECHA: REV.: 01	F-GC-002 Enero 2014 EDICIÓN: 01
CUESTIONARIO INICIAL ANALISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIO		Pag: 1	

INFORMACIÓN GENERAL			
Tipo de Documento	Entrevista BIA	Código	BIA 12-03-2014
Nombre del Documento	Cuestionario Inicial Análisis de Impacto del Negocio		
EMPRESA Y UNIDADES (ES) RESPONSABLE (S)			
Empresa	Banco Industrial de Venezuela		
Unidad Organizativa	VPA Fideicomiso / VPD Operaciones Fiduciarias / Gerencia de Crédito		
Ubicación	Piso 4, Torre las Delicias		
Responsable	Olga Labastidas		
Correo Electrónico	olga.labastidas1@biv.com.ve		
Cargo	Gerente de Crédito		
Tel. Oficina	02129011509	Tel. Celular	04166211306
Fecha de Aprobación	12/03/2014	Firma	
Personal de Respaldo	Juan Duran (Coordinador de Crédito), juan.duran1@biv.com.ve		
POR GRUPO APLIRED, C.A.			
Responsable	José Luis Yépez		
Correo Electrónico	jose Luis.vzla@aplired.com		
Tel. Oficina	02125784565	Tel. Celular	04123152371
Fecha y Hora de Inicio	12/03/2014 09:30 a.m.	Fecha y Hora Final	12/03/2014 10:55 a.m
Aprobado por	Pedro Pérez	Firma	
APROBACIÓN DEL DOCUMENTO (CERTIFICACIÓN)			
Responsable	Ali Villafranca		
Correo Electrónico	ali.vzla@aplired.com		
Cargo	Presidente		
Fecha de Aprobación	26/03/2014	Firma	
CONTROL DEL DOCUMENTO			
Nombre del Archivo	002GerenciaCreditoFideic260314.docx		

I. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES DE NEGOCIOS

Por favor suministre descripción de las funciones de negocios y de los procesos de soporte de negocios que su área o departamento efectúa (los procesos que permiten que se cumpla la misión de la Unidad o que son imprescindibles para sus clientes).

Nombre de la Unidad de Trabajo: VPA Fideicomiso / VPD Operaciones Fiduciarias / Gerencia de Crédito

1. Entradas al Proceso					
N°	Nombre del Proceso	Breve Descripción del Proceso	Nombre de la <u>Unidad de Trabajo</u> que solicita el Proceso	Nombre del Proceso y/o Evento que activa la entrada	Nombre del <u>Responsable</u> de la Unidad de Trabajo que activa la entrada
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito	Se recibe un Borrador de Contrato	Gerencia de Promoción de Negocios y Atención al Cliente (PNAT)	Recepción de la Solicitud de Fideicomiso de un Cliente	Sarly Baute
		Revisión del Contrato para comprobar si cumple con todos los recaudos a ser presentados. Se devuelve a PNAC con las observaciones a que haya lugar para su corrección y/o completar y ser enviado a la Sección Legal (de Fideicomiso) para la redacción definitiva y aprobación del Contrato de Fideicomiso.	a. PNAT b. Sección Legal (de Fideicomiso)	Redacción definitiva y aprobación del Contrato de Fideicomiso.	a. Sarly Baute b. Rosalba Arias
		Se recibe el Contrato definitivo para su procesamiento: <ul style="list-style-type: none"> Analista abre el Fideicomiso en el SIF. Supervisor revisa y 			

		autoriza. <ul style="list-style-type: none"> • Gerente revisa y aprueba • Analista comprueba si el fideicomiso abierto se activa correctamente. • Imprime y envía a Archivo el Contrato para que sea incorporado al Expediente del Cliente (Piso 4, Sección Archivo, Andreina Colmenares) 			
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos	<div>Reciben las instrucciones del cliente a través de PNAC en Físico y Digital</div> <div>Analista le confirma la recepción al PNAC y verifica la información.</div> <div> Se realiza el Pago de acuerdo a las instrucciones recibidas a través del IBS mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Cheques de Fideicomiso • Transferencias • Abono en cuenta del Cliente en el Banco Industrial de Venezuela. • Se genera la Planilla de Liquidación </div> <div>Si la Transferencia es a otros Bancos, se realiza el Pago mediante un memorando que se envía a la Gerencia de Administración de Inversiones.</div>	PNAC	Recepción de las Instrucciones de cobranza del Fideicomiso proporcionadas por el Cliente.	Sarly Baute
3	Cobranzas	Cuando la Cobranza es Masiva: De acuerdo a las instrucciones recibidas a	PNAC	Cobranza	Sarly Baute

		través del PNAC y establecidas en el Contrato de Fideicomiso Analista: <ul style="list-style-type: none"> • Verifica que los datos para ejecutar la cobranza estén completos. • Carga la información en SIF, en IBS o en Excel, según corresponda. • Se movilizan los fondos de la cuenta del Fideicomitente y se cargan en EIBS. • Se envía a la Gerencia de Administración e Inversiones para su aprobación. • Se imprimen dos (2) ejemplares y se envían a Contabilidad y al Archivo (de Fideicomiso). 			
		Cuando la Cobranza es Individual: Analista: <ul style="list-style-type: none"> • Verifica la disponibilidad de fondos en la cuenta del Cliente • Ejecuta la cobranza • Carga la información en SIF, en IBS o en Excel, según corresponda. • Se imprimen dos (2) ejemplares y se envían a Contabilidad y al Archivo (de Fideicomiso). 	Gerencia Crédito Hipotecario	Recepción en la Oficina del Banco las instrucciones para la Cobranza proporcionadas directamente por el Cliente.	Olga Labastidas

2. Proveedores (Externos)				
N°	Nombre del Proceso	Organizaciones que proveen soporte externo al Proceso	Servicio que proveen	Persona Contacto
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito (continuación)	No posee		
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos	No posee		
3	Cobranzas	No posee		

3. Interdependencias (Internas)

N°	Nombre del Proceso	Nombre de las Organizaciones que proveen soporte interno al proceso	Servicio que proveen	Persona Contacto
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito (continuación)	• PNAT	Proporcionan la Información del Cliente	Sarly Baute
		• Gerencia Administración de Inversiones de Fideicomiso	Aprueban las Notas de Debito y/o Crédito cuando aplican	Yalixes Mieres
		• Gerencia de Contabilidad de Fideicomiso	Conciliaciones	John Mory
		• VPA Gestión Tecnológica/ VPD Sistema, Negocio y Administrativo / Gerencia Pasivos / Grupo Trabajo Fideicomiso	Soporte al SIF	Juan Navarrete José Sánchez
		• VPA Gestión Tecnológica/ VPD Sistema, Negocio y Administrativo / Gerencia de Activos	Soporte al IBS	Jesús Rojas
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos	• PNAT	Proporcionan la Información del Cliente	Sarly Baute
		• Gerencia Administración de Inversiones de Fideicomiso	Aprueban las Notas de Debito y/o Crédito cuando aplican	Yalixes Mieres
		• VPA Tecnología / VPD Plataforma Tecnológica	Soporte a: SIF, IBS y EIBS	Juan Grullon
3	Cobranzas	• Gerencia Administración de Inversiones de Fideicomiso	Aprueban las Notas de Debito y/o Crédito cuando aplican	Yalixes Mieres
		• Gerencia de Contabilidad de Fideicomiso	Conciliaciones	John Mory
		• VPA Tecnología /	Soporte al SIF	Juan Navarrete José Sánchez
			Soporte al IBS	Jesús Rojas
		• Archivo de Fideicomiso	Preservación de Documentos en Físico	Andreina Colmenares

4. Clientes y Productos (Salidas)					
N°	Nombre del Proceso	Nombre de la Unidad de Trabajo Cliente	Nombre del Responsable de la Unidad de Trabajo Cliente	Proceso de la Unidad de Trabajo Cliente	Producto y/o Servicio
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito (continuación)	Archivo de Fideicomiso	Andreina Colmenares	Armar nuevos documentos al expediente correspondiente asegurando su preservación	Fideicomiso
		PNAT	Sarly Baute	Informar al Cliente el estado actual de su solicitud de Fideicomiso	Fideicomiso
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos	Gerencia de Contabilidad de Fideicomiso	John Mory	Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> Cuentas corrientes Cuentas de Ahorro
		Gerencia Administración de Inversiones de Fideicomiso	Yalixes Mieres	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de Nota de Débito Gestión de Cheques y Transferencias 	<ul style="list-style-type: none"> Cuentas corrientes Cuentas de Ahorro Cheques BIV Cheques de Gerencia
		PNAT	Sarly Baute	Informar al Cliente el estado actual de su solicitud de Fideicomiso	Fideicomiso
3	Cobranzas	Archivo de Fideicomiso	Andreina Colmenares	Ensamblar nuevos documentos al expediente correspondiente asegurando su preservación	Fideicomiso
		PNAT	Sarly Baute	Informar al Cliente el estado actual de su solicitud de Fideicomiso	Fideicomiso

5. Aplicación y/o plataforma tecnológica que soportan al Proceso			
N°	Nombre del Proceso	Nombre de las Aplicaciones que soportan al Proceso (Deseable identificación de la plataforma TI)	Listado de Usuarios de las Aplicaciones
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito (continuación)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIF <ul style="list-style-type: none"> ○ Módulo Contratos Administrativos ○ Módulo Administración de Contratos • Correo Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Juan Duran • Analistas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Amarilis Marcano ○ Luisa Barrios ○ Teodoro Mata ○ Juan Carlos Mejias
		<ul style="list-style-type: none"> • Sistema EIBS <ul style="list-style-type: none"> ○ Modulo "Movilizar Cuentas" 	<ul style="list-style-type: none"> • Analistas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Amarilis Marcano ○ Luisa Barrios ○ Teodor Mata ○ Juan Carlos Mejias
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos	Si el Fideicomiso es de Crédito: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema IBS <ul style="list-style-type: none"> ○ Módulo Crédito NOTA: Si el IBS presenta problemas se utilizan hojas de Excel Para los Auxiliares de Crédito: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema EIBS <ul style="list-style-type: none"> ○ Módulo "Movilizar Cuentas" Siempre: <ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Juan Duran • Analistas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Amarilis Marcano ○ Luisa oBarrios ○ Teodoro Mata ○ Juan Carlos Mejias
			<ul style="list-style-type: none"> • Analistas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Amarilis Marcano ○ Luisa Barrios ○ Teodoro Mata ○ Juan Carlos Mejias
3	Cobranzas	Si el Fideicomiso es de Crédito: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema IBS <ul style="list-style-type: none"> ○ Módulo Crédito NOTA: Si el IBS presenta problemas se utilizan hojas de Excel Para los Auxiliares de Crédito: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema EIBS <ul style="list-style-type: none"> ○ Módulo "Movilizar Cuentas" Siempre: <ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Juan Duran • Analistas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Amarilis Marcano ○ Luisa Barrios ○ Teodoro Mata ○ Juan Carlos Mejias
			<ul style="list-style-type: none"> • Analistas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Amarilis Marcano ○ Luisa Barrios ○ Teodoro Mata <p style="text-align: right;">Juan Carlos Mejias</p>

6. Documentación y/o información esencial relacionada con el Proceso

N°	Nombre del Proceso	Nombre de los Documentos y/o información	Ubicación física y/o electrónica
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito (continuación)	<ul style="list-style-type: none"> Contrato de Fideicomiso 	Físico: En el expediente del Cliente en Archivo de Fideicomiso Digital: En el Correo Electrónico
		<ul style="list-style-type: none"> Movimiento de Apertura 	Físico: <ul style="list-style-type: none"> En el expediente del Cliente en Archivo de Fideicomiso Gerencia Contabilidad de Fideicomiso
		<ul style="list-style-type: none"> Notas de Debito y/o Crédito 	Físico: En el expediente del Cliente en Archivo de Fideicomiso Digital: En EIBS, Módulo "Movilizar Cuentas"
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos	<ul style="list-style-type: none"> Soporte de la Operación (se imprimen dos ejemplares) 	Físico: <ul style="list-style-type: none"> En el expediente del Cliente en Archivo de Fideicomiso Gerencia Contabilidad de Fideicomiso
		<ul style="list-style-type: none"> Hojas de Excel 	Digital: En Carpeta Compartida "Departamento de Crédito", se accesa por: \\bivfsp01\bivfiles03\$\aplic\dpto crédito fondos\información mensual y semestral Físico: Gerencia de Contabilidad de Fideicomiso (se envían a fin de mes.)
		<ul style="list-style-type: none"> Soporte de Movimientos (se imprimen dos ejemplares) 	Digital: En IBS Físico: <ul style="list-style-type: none"> En el expediente del Cliente en Archivo de Fideicomiso. Gerencia de Contabilidad de Fideicomiso (se envían a fin de mes.)

6. Documentación y/o información esencial relacionada con el Proceso (Continuación)

N°	Nombre del Proceso	Nombre de los Documentos y/o información	Ubicación física y/o electrónica
3	Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte de la Operación (se imprimen dos ejemplares) 	Físico: <ul style="list-style-type: none"> • En el expediente del Cliente en Archivo de Fideicomiso • Gerencia Contabilidad de Fideicomiso
		<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de Excel 	Digital: En Carpeta Compartida "Departamento de Crédito", se accesa por: \\bivfsp01\bivfiles03\$\aplic\dpto crédito fondos\información mensual y semestral Físico: Gerencia de Contabilidad de Fideicomiso (se envían a fin de mes.)
		<ul style="list-style-type: none"> • Soporte de Movimientos (se imprimen dos ejemplares) 	Digital: En IBS Físico: <ul style="list-style-type: none"> • En el expediente del Cliente en Archivo de Fideicomiso. • Gerencia de Contabilidad de Fideicomiso (se envían a fin de mes.)

7. Personal Clave de la unidad de trabajo (Personal indispensable para operar procesos críticos en un Sitio Alternativo).

N°	Nombre del Proceso	Nombre del Personal Clave	Cédula del Personal Clave	Teléfono Oficina	Teléfono Celular	Teléfono Habitación	Email Corporativo y Personal	Dirección de Habitación
1 2 3	Apertura de Fideicomiso de Crédito	Olga Labastidas	V 6.143.437	0212 9011509	0416 6211306	0212 3833662	Olga.labastidas@biv.com.ve olabastidas@inter.net.ve	Sector Llano Alto, Conj. Res. Monterrey II, casa N°2 San Antonio de Los Altos
		Juan Duran	V-9.483.270	0212 9011237	0414 2134520		Juan.duran@biv.com.ve	
		Amarilis Marcano	V-6224271	0212.9011248	0414.9083701	0212.5643571	amarilis.marcano@biv.com.ve amarilismarcano21@gmail.com	Esquina Santo Tomas con Calle Norte 11, casa N° 69, San José
	Liquidaciones de Créditos y Egresos	Luisa Barrios	V 4.582.693	0212 9017055	0426 5143704	0212 5839816	luisaf.barrios@biv.com.ve lbarrios1711@outlook	Urb. Raúl Leoni, Casalta III bloque 10 piso 10 apto. 1003 Catia
		Teodoro Mata	V10.940.674	0212 9017049	0414 3203522	0212 4312130	teodoro.mata@biv.com.ve mata.teodoro@gmail.com	Terraza Carabobo, Edificio del Vegón #43, piso 18, Apto. 1801, UD-4 Caricuao
		Juan Carlos Mejías	V-1.164.128	0212 9017009	0416 8324272	0212 8333070	juanc.mejias@biv.com.ve jcmejiasgamboa@hotmail.com	Barrio Niño Jesús, Sector el Manguito N° 66 Catia

I. IMPACTOS A LOS PROCESOS DEL NEGOCIO

8. Impacto Financiero: ¿Cuál es el costo estimado que representa la paralización del proceso ante una discontinuidad?. Esto puede ser un monto en Bs, o US\$?

N°	Nombre del Proceso	Unidad de Tiempo	Impacto Financiero	Descripción
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito		Desde 0 a 1 Millón de Bs.	<ul style="list-style-type: none"> No ejecutar un Fideicomiso incide en las metas e indicadores económicos del Banco. Posibles reclamos de intereses por el cliente.
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos		Desde 3 Millones de Bs. hasta 6 Millones de Bs.	
3	Cobranzas		Superior a 10 Millones de Bs.	

9. Impacto Operacional: Describa la incidencia que tendría en las operaciones de su Organización el hecho de que el proceso no se pueda ejecutar

N°	Nombre del Proceso	Unidad de Tiempo	Impacto Operacional	Descripción
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito		Mala Reputación	Posibles reclamos del cliente.
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos		Mala Reputación	
3	Cobranzas		Operatividad Deficiente	

IV. VARIABLES DE IMPACTO DE LOS PROCESOS

13. TMC (Tiempo Máximo de Caída): ¿Cuál es la mayor cantidad de tiempo que puede soportar la cadena de servicios sin que el proceso esté activo y sin que la Organización sufra graves pérdidas?

N°	Nombre del Proceso	TIEMPO MAXIMO DE CAIDA (TMC)							Escala
		<60 Minutos	1-4 horas	4-8 horas	8-24 horas	24-48 horas	48- 72 horas	>72 horas	
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito			X					
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos			X					
3	Cobranzas			X					

14. TOR (Tiempo Objetivo de Recuperación): Sucedió una interrupción en su Plataforma Tecnológica. ¿Cuál es el tiempo máximo que usted requiere para que la Unidad de Tecnología solucione el inconveniente?

		TIEMPO OBJETIVO DE RECUPERACION (TOR)							
N°	Nombre del Proceso	<60 Minutos	1-4 horas	4-8 horas	8-24 horas	24-48 horas	48- 72 horas	>72 horas	Escala
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito	X							
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos	X							
3	Cobranzas	X							

15. POR (Punto Objetivo de Recuperación): ¿Con qué frecuencia necesita usted que sea respaldada la información o data crítica de manera que al activar un proceso de recarga de información por una discontinuidad, su proceso se vea afectado en forma mínima?

		PUNTO OBJETIVO DE RECUPERACION (POR)								
N°	Nombre del Proceso	<60 Minutos	1-4 horas	4-8 horas	8-24 horas	24-48 horas	48- 72 horas	>72 horas	Escala	
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito			X						
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos			X						
3	Cobranzas			X						

16. TRT (Tiempo de Recuperación del Trabajo): ¿Cuánto tiempo tardaría usted en reingresar sus datos o información esencial una vez recuperado el ambiente y/o la plataforma tecnológica?

		TIEMPO DE RECUPERACION DEL TRABAJO (TRT)							
N°	Nombre del Proceso	<60 Minutos	1-4 horas	4-8 horas	8-24 horas	24-48 horas	48- 72 horas	>72 horas	Escala
1	Apertura de Fideicomiso de Crédito		X						
2	Liquidaciones de Créditos y Egresos		X						
3	Cobranzas		X						

V. PROCESOS ALTERNOS

17. ¿Indique la forma alterna de realizar su proceso en condiciones no ideales?

Proceso Normal	Proceso Alterno
Apertura de Fideicomiso de Crédito	No existe
Liquidaciones de Créditos y Egresos	No existe
Cobranzas	No existe

VI. RESPALDO DE INFORMACIÓN Y SITIOS DE RESPALDO EXTERNO

18. ¿Está su data o información crítica respaldada?

☒ Si

☐ No

☐ No sabe

De ser afirmativa su respuesta:

18.1. ¿Dónde?:

Nombre del Proceso	Ubicación de Respaldo Data Crítica
Apertura de Fideicomiso de Crédito	Sistemas SIF e IBS En Cartera Compartida "Auxiliares de las Carteras de Crédito" disponible en: \\bivfsp01\bivfiles03\$\aplic\dpto crédito fondos\información mensual y semestral
Liquidaciones de Créditos y Egresos	
Cobranzas	

Comentarios:

18.2. ¿En una Localidad Alterna?☐ Si☐ No☒ No sabe

De ser afirmativa su respuesta:

¿Dónde?:

Nombre del Proceso	Ubicación de Localidad Alterna de Respaldo
Apertura de Fideicomiso de Crédito	
Liquidaciones de Créditos y Egresos	
Cobranzas	

Comentarios:

VII. PERIODOS DE GRANDES IMPACTOS

19. Indica durante cuales meses del año una interrupción extendida, tendría grandes impactos por proceso. En otras palabras: ¿cuándo son o están más sensibles sus operaciones?

Meses	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3	Proceso 4	Proceso 5	Proceso 6
Enero						
Febrero						
Marzo						
Abril						
Mayo						
Junio						
Julio						
Agosto						
Septiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						
Todo el año	X	X	X			

Explique:

Nombre del Proceso	Explicación
Apertura de Fideicomiso de Crédito	Constante
Liquidaciones de Créditos y Egresos	
Cobranzas	

Análisis de Impacto

Contenido

Ficha del Documento	1
Entradas del Proceso	2
Proveedores	5
Interdependencias	6
Clientes y Productos	7
Tecnología	8
Información Esencial	9
Personal Clave	11
Impacto Financiero	12
Impacto Operacional	13
MTD	14
RTO	15
RPO	16
WRT	17
Procedimientos Alternos	18
Ubicación Principal	19
Ubicación Alterna	20
Grandes Impactos	21