



CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tesis previa a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría

AUTORES: Maribel Alejandra López Martínez

Anderson Javier Villarreal Viteri

TUTOR: Ing. Francisco Vinicio Salas Jiménez

Actualización y rediseño del Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales a los partícipes de fondos de inversión administrados por la empresa ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos, para coadyuvar a la eficiencia operativa destinado a cumplir el Reglamento del Fondo de inversión regulado por la Superintendencia de Compañías en el Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador, año 2023.

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Maribel Alejandra López Martínez, Anderson Javier Villarreal Viteri; declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito, Actualización y rediseño del Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales a los partícipes de fondos de inversión administrados por la empresa ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos, para coadyuvar a la eficiencia operativa destinado a cumplir el Reglamento del Fondo de inversión regulado por la Superintendencia de Compañías en el Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador, año 2023, es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.



.....
Maribel Alejandra López Martínez

CI: 1717735003



.....
Anderson Javier Villarreal Viteri

CI: 0401468004

AUTORIZACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Nosotros, Maribel Alejandra López Martínez, Anderson Javier Villarreal Viteri en calidad de autores del trabajo de investigación Actualización y rediseño del Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales a los partícipes de fondos de inversión administrados por la empresa ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos, para coadyuvar a la eficiencia operativa destinado a cumplir el Reglamento del Fondo de inversión regulado por la Superintendencia de Compañías en el Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador, año 2023 autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autoras nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, septiembre 2023



Maribel Alejandra López Martínez

Correo electrónico: malopezmar@uide.edu.ec



Anderson Javier Villarreal Viteri

Correo electrónico: anvillarrealvi@uide.edu.ec

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Francisco Vinicio Salas Jiménez, certifico que conozco a los autores del presente trabajo siendo ellos responsables exclusivos tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.



.....
Francisco Vinicio Salas Jiménez
DIRECTOR DE TESIS

CI 1712480670

DEDICATORIA

Primero y ante todo, elevamos nuestras más sinceras palabras de agradecimiento a Dios, fuente inagotable de sabiduría, luz y guía en todos los pasos de nuestra travesía investigativa, por otorgarnos la fortaleza, determinación y gracia para completar este desafío.

A nuestros queridos padres, pilares indiscutibles de nuestra existencia, quienes, con su amor incondicional, constancia y valores nos han inculcado la importancia del trabajo duro y la perseverancia. Vuestra enseñanza y apoyo inquebrantable han sido la brújula en este viaje académico.

Extendemos nuestro agradecimiento a nuestros hermanos, fieles compañeros de vida, por su comprensión y aliento incesante, y por ser el eco constante de ánimo en los momentos de duda.

En lo personal, mi compañero desea expresar su profunda gratitud a su esposa, su roca y refugio en los días difíciles, y a su hijo, que han sido la chispa que enciende su pasión y dedicación. El amor y paciencia de ellos han sido esenciales para alcanzar este logro.

Finalmente, deseamos agradecernos mutuamente. La sinergia, colaboración y complementariedad en este proyecto han demostrado que juntos, con un propósito común, se pueden superar todos los desafíos.

A todos ustedes, les dedicamos este proyecto, reflejo del compromiso, pasión y dedicación que cada uno de ustedes ha inspirado en nosotros.

Maribel Alejandra López Martínez

Anderson Javier Villarreal Viteri

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta significativa etapa de nuestro proyecto, sentimos la imperante necesidad de expresar nuestra gratitud a todas aquellas instituciones y personas que han sido esenciales en nuestra formación y desarrollo de este proyecto.

Primero, deseamos agradecer profundamente a la Universidad Internacional del Ecuador, la cual no solo nos ha brindado las herramientas académicas necesarias para enfrentar este desafío, sino también un ambiente propicio para el crecimiento personal y profesional. Sin su infraestructura y apoyo, este proyecto no habría sido posible.

Un reconocimiento especial al Ing. Francisco Salas Jiménez, MSC.MBA, nuestro asesor de tesis, cuya experiencia, sabiduría y paciencia han sido vitales durante este proceso. Su guía constante y sus valiosos aportes han iluminado nuestro camino en cada etapa de la investigación.

Extendemos nuestra gratitud al MBA José Javier Muñoz Ricaurte, gerente de operaciones y procesos de la empresa ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos. Su colaboración, apertura y consejos han enriquecido nuestro trabajo, permitiéndonos tener una visión más completa y aplicada de la realidad empresarial.

También queremos expresar un sincero agradecimiento a nuestros compañeros de clases a lo largo de nuestros años en la universidad. Han sido fuente de motivación, apoyo y camaradería, y juntos hemos compartido retos, alegrías, frustraciones y logros que han forjado la experiencia universitaria que guardaremos con cariño en nuestra memoria.

A todos, les debemos una profunda gratitud. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en este proyecto y en nuestra formación. Gracias por ser parte esencial de este viaje.

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito principal de este proyecto es coadyuvar a la eficiencia operativa de ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos al alinear su manual operativo con las expectativas de sus partícipes y con el Reglamento del Fondo de inversión, garantizando procesos ágiles, transparentes y conformes a las regulaciones vigentes.

Para lograr el propósito, se adopta un enfoque de investigación cualitativa y cuantitativa. Las técnicas y herramientas empleadas incluyen:

Entrevistas: Se realizó entrevistas semiestructuradas a stakeholders clave, personal operativo y partícipes del fondo, para comprender las expectativas, preocupaciones y perspectivas sobre el proceso de retiro.

Revisión Documental: Estudio del Manual Operativo existente, las normativas vigentes y el Reglamento del Fondo de inversión para identificar áreas de desalineación y oportunidades de mejora.

Observación Directa: Monitoreo y análisis operaciones en tiempo real para identificar posibles cuellos de botella, ineficiencias o incongruencias en el proceso de retiro.

Tras la recopilación y análisis de datos, identificación de varias actividades y áreas en el proceso de retiro que eran vulnerables a errores, demoras o no estaban alineadas con el reglamento vigente. Estas vulnerabilidades no solo aumentaban el riesgo operativo para ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos, sino que también podían afectar la experiencia y confianza de los partícipes.

Con base en la investigación, se elaboró una propuesta de mejora que aborda directamente las vulnerabilidades identificadas. Esta propuesta no solo busca resolver los problemas actuales, sino que también tiene en cuenta la prevención de futuras ineficiencias. La

propuesta incluye: Rediseño de flujos de trabajo para optimizar el proceso de retiro, incorporación de tecnologías y herramientas digitales para agilizar operaciones y reducir errores humanos, capacitación y actualización continua para el personal operativo, canales de comunicación efectivos entre la empresa y sus partícipes para garantizar transparencia y satisfacción.

Palabras claves: Actualización y Rediseño del Manual Operativo

ABSTRACT

The primary purpose of this project is to contribute to the operational efficiency of ANEFI SA by aligning its operational manual with the expectations of its participants and the Investment Fund Regulation, ensuring agile, transparent processes that comply with current regulations.

To achieve our purpose, we adopted both qualitative and quantitative research approaches. The techniques and tools used include:

Interviews: We conducted semi-structured interviews with key stakeholders, operational staff, and fund participants to understand expectations, concerns, and perspectives on the withdrawal process.

Documentary Review: We examined the existing Operational Manual, current regulations, and the Investment Fund Regulation to identify misalignments and opportunities for improvement.

Direct Observation: We monitored and analyzed real-time operations to identify potential bottlenecks, inefficiencies, or inconsistencies in the withdrawal process.

After collecting and analyzing the data, we identified several activities and areas in the withdrawal process that were vulnerable to errors, delays, or did not align with current regulations. These vulnerabilities not only increased the operational risk for ANEFI SA Fund and Trust Administrator but also could impact the experience and trust of the participants.

Based on our research, we developed an improvement proposal that directly addresses the identified vulnerabilities. This proposal not only seeks to solve current issues but also considers preventing future inefficiencies. The proposal includes Redesigning workflows to optimize the withdrawal process, incorporating digital technologies and tools to expedite operations and

reduce human errors, ongoing training for operational staff, and effective communication channels between the company and its participants to ensure transparency and satisfaction.

Keywords: Update and Redesign of the Operational Manual.

Tabla De Contenidos

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
ABSTRACT.....	ix
TABLA DE CONTENIDOS	1
LISTA DE FIGURAS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO I.....	1
1 Antecedentes.....	1
1.1.1 Contexto.....	1
1.2 Justificación	2
1.2.1 Justificación Teórica.....	2
1.2.2 Justificación Metodológica.....	4
1.2.3 Justificación Práctica	5
1.3 Definición del Problema	7
CAPÍTULO II.....	12
2 Análisis de Involucrados.....	12
2.1.1 Mapeo de Involucrados.....	12

2.2	Matriz de Análisis de Involucrados.....	14
CAPÍTULO III.....		17
3	Problemas y Objetivos.....	17
3.1.1	Árbol de Problemas.....	17
3.2	Árbol de Objetivos	20
CAPÍTULO IV		24
4	Análisis de Alternativas.....	24
4.1	Matriz de Análisis de Alternativas	24
4.2	Análisis.....	25
4.3	Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	27
4.4	Diagrama de Estrategias	33
4.5	Análisis de la información presentada	35
Capítulo V.....		36
5	Propuesta	36
5.1	Antecedentes.....	36
5.1.1	Ineficiencias en el Proceso de Retiros Parciales y Totales	37
5.2	Justificación de la propuesta.....	38
5.2.1	Eficiencia Operativa.....	38
5.2.2	Satisfacción del Partícipe.....	38
5.2.3	Cumplimiento de la Regulación.....	39
5.2.4	Innovación y Adaptación	39
5.2.5	Prevención de Riesgos	39
5.3	Objetivo general.....	40

5.3.1	Eficiencia	40
5.3.2	Transparencia	40
5.3.3	Conformidad Reglamentaria	40
5.3.4	Satisfacción del Participante	40
5.3.5	Innovación y Actualización	41
5.4	Orientación para el estudio	41
5.4.1	Teoría de la Eficiencia Operativa	41
5.4.2	Gestión de la Calidad Total (TQM)	41
5.4.3	Gestión de la Experiencia del Cliente (CEM)	42
5.4.4	Cumplimiento Normativo	42
5.4.5	Reglamento interno del fondo	42
5.4.6	Innovación Organizacional	43
5.5	Relación de contenidos	44
5.5.1	Rediseñar el ciclo de pagos de retiros	44
5.5.2	Superar la resistencia al cambio	44
5.5.3	Adaptar a la empresa a las condiciones actuales	44
5.5.4	Implementar el cambio de regulaciones	45
5.6	Metodología utilizada:	45
5.6.1	Método Descriptivo	45
5.6.2	Encuestas y Entrevistas	46
5.6.3	Método Deductivo	46
5.6.4	Método Inductivo	46
5.7	Taller	46

5.7.1	Análisis de la situación actual.....	46
5.7.2	Flujo de trabajo y eficiencia.....	47
5.7.3	Automatización.....	47
5.7.4	Gestión de la liquidez.....	47
5.7.5	Revisión y control contable	47
5.7.6	Satisfacción del cliente	48
5.7.7	Diagrama del proceso actual.....	50
5.7.8	Matriz de ponderación de confianza	51
5.7.9	Tiempo de validación y entrega de formularios	54
5.7.10	Excepciones en el tiempo límite de registro.....	54
5.7.11	Retrasos en la entrega del ejecutivo comercial	54
5.7.12	Demora en el proceso de ordenes de transferencias.....	54
5.7.13	Tres validaciones.....	54
5.7.14	Ajustes contables.....	55
5.7.15	Proceso manual de almacenamiento de comprobantes	55
5.7.16	Registro de solicitudes a través de web y APP	55
5.7.17	Revisión de las excepciones en la hora tope de registro	55
5.7.18	Mejorar la comunicación y coordinación con los ejecutivos comerciales	
	56	
5.7.19	Sistema open finance -wallet.....	56
5.7.20	Ajustes contables eficientes	56
5.7.21	Automatización del almacenamiento y envío de comprobantes	56
5.7.22	Análisis comparativo.....	59

5.7.23	Proceso Actual (Por transacción)	61
5.7.24	Proceso Mejorado (Por transacción)	61
5.7.25	Ahorro por Transacción	61
5.7.26	Proceso Actual (Diario).....	65
5.7.27	Proceso Mejorado (Diario):.....	65
5.7.28	Ahorro Diario	65
5.7.29	Ahorro Mensual.....	66
5.7.30	Análisis de eficiencia de proceso.	66
5.8	Manual Operativo.....	69
	Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales a los partícipes de fondos	
	de.....	70
5.8.1	Introducción	72
5.8.2	Objetivos y Tareas	72
5.8.2.1	Objetivos	72
5.8.2.2	Tarea.....	73
5.8.3	Alcance	74
5.8.4	Procedimiento	75
5.8.5	Registro en el sistema	82
5.8.6	Proceso de egreso.....	85
	Tabla 10.....	87
	Asignación de cuenta pagadora	87
5.8.7	Flujograma de procesos actual.....	91
	Capítulo 6.....	92

6	Aspectos Administrativos.....	92
6.1	Recursos.....	92
6.1.1	Recursos para Elaboración de Manual de Procedimientos.....	92
6.2	Presupuesto.....	95
6.3	Cronograma.....	96
Capítulo 7.....		97
7	Conclusiones y Recomendaciones.....	97
7.1	Efectos de la Implementación del nuevo Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales a los partícipes de fondos de inversión administrados por la empresa ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos.....	97
7.1.1	Ventajas de la Aplicación del Manual de Procedimientos	98
7.1.2	Desventajas de la Aplicación del Manual de Procedimientos.....	100
7.2	Conclusiones	101
7.3	Recomendaciones	103
8	Referencias.....	105
Anexos		107
Anexo I.....		107
Anexo II.....		108
<i>Reglamento Interno</i>		108

Lista de Figuras

Figura 1 Análisis de Involucrados	13
Figura 2 Árbol de problema.....	18
Figura 3 Árbol de Objetivos	21
Figura 4 Diagrama de Estrategias.....	34
Figura 5 Diagrama del proceso actual	50
Figura 6 Diagrama de procesos mejorados.....	58
Figura 7 Solicitud de retiro canal web	75
Figura 8 Registro de usuario app móvil.....	76
Figura 9 Saldo disponible para el retiro.....	77
Figura 10 Solicitud de retiro	78
Figura 11 Valor del retiro	79
Figura 12 Confirmación de solicitud del retiro.....	80
Figura 13 Finalización de la solicitud del retiro	81
Figura 14 Formulario Retiro	82
Figura 15 Control Masivo de Egresos	83
Figura 16 Consulta de Egresos	84
Figura 17 Generación de Retención.....	85
Figura 18 Estado Financiero	86
Figura 19 Asignación de cuenta pagadora.....	87
Figura 20 Procesamiento de egreso	88
Figura 21 Gestor-Open finance.....	89
Figura 22 Ordenes pendientes de aprobación	89
Figura 23 Comprobante de la transacción	90

Figura 24 Flujograma de proceso de retiro	91
--	----

Lista de Tablas

Tabla 1 Análisis de Fuerza "T"	8
Tabla 2 Matriz de Involucrados	15
Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas.....	25
Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	30
Tabla 5 Ingresos por administración de Fondos de Inversión de la empresa Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos	36
Tabla 6 Matriz de procesos actuales	49
Tabla 7 Matriz de ponderación de confianza	51
Tabla 8 Matriz de Confianza.....	52
Tabla 9 Proceso actual por transacción.....	59
Tabla 10 Proceso mejorado por transacción	60
Tabla 11 Proceso actual diario	63
Tabla 12 Proceso mejorado diario	64
Tabla 13 Cálculo de eficiencia por transacción (Proceso actual)	66
Tabla 14 Cálculo de eficiencia por transacción (Proceso mejorado).....	67
Tabla 15 Matriz de análisis comparativo	68
Tabla 16 Firmas de Revisión y Aprobación.....	71
Tabla 17 Recursos para Elaboración de Manual de Procedimientos	93
Tabla 18 Presupuestos.....	95
Tabla 19 Cronograma.....	96

CAPÍTULO I

1 Antecedentes

1.1.1 Contexto

En el presente contexto, la entidad Anefi S.A., una destacada Administradora de Fondos y Fideicomisos, ha discernido la urgencia de enriquecer su compendio normativo concerniente a los desembolsos parciales y totales. La articulación de tal necesidad surge de su anhelo por ampliar la eficacia en su quehacer, así como de su empeño en asegurar un desenvolvimiento de las transacciones de sus aportantes exento de contratiempos y caracterizado por su transparencia. Es innegable que esto conlleva el potencial de enriquecer la satisfacción del cliente, minorar yunques de error, catalizar las dinámicas operativas y optimizar el rendimiento económico. (ANEFI, 2023)

En el ámbito de los fondos de inversión, es inobjetable el crecimiento conspicuo que ha experimentado en décadas recientes. Los inversionistas persiguen, de manera cada vez más acentuada, fuentes para fomentar y diversificar su capital. En este panorama, actores corporativos como Anefi S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos adquieren un papel axial en la administración de estos caudales invertidos, además de prestar servicios conexos de ineludible relevancia (ANEFI, 2023).

En el Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador, la industria de los fondos de inversión está regulada por la Superintendencia de Compañías. Esto implica que las empresas deben cumplir con una serie de reglamentos y normativas que rigen su funcionamiento. Estos reglamentos cubren aspectos como la gestión de los fondos, la relación con los partícipes, los procedimientos operativos y la transparencia en las transacciones. La mejora del Manual

Operativo es un esfuerzo por asegurar que Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos esté en total conformidad con estas regulaciones (Superintendencia de Bancos , 2019)

El proyecto “Diseño de una mejora al Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales de los partícipes de los fondos de inversión” es un paso crucial hacia la mejora de la eficiencia y el cumplimiento de las normativas. Es una iniciativa estratégica que refleja el compromiso de Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos de mejorar continuamente sus servicios y mantenerse en la vanguardia de la industria de los fondos de inversión en Quito-Ecuador (Ministerio de Finanzas , 2019)

El resultado al abordar este problema es con la entrega de una propuesta de mejora al Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales, que debería conducir a un aumento en la confianza de los inversionistas, la retención y adquisición de nuevos clientes y la conformidad con las regulaciones de la Superintendencia de Compañías. Sin embargo, se espera enfrentar resistencia al cambio tanto interna como externa, incertidumbre normativa, tiempos de respuesta lentos y la competencia del mercado (Pérez Caldentey, 2018)

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación Teórica

La eficiencia, transparencia, adaptabilidad y competitividad son pilares teóricos fundamentales en la gestión y administración de fondos de inversión. Este proyecto se inserta en un marco teórico basado en estos principios y responde a una necesidad real y tangible de ANEFI S.A. Administradora de fondos y fideicomisos (ANEFI, 2023)

Necesidad de cumplimiento regulatorio: La Superintendencia de Compañías en Ecuador ha impuesto regulaciones estrictas para proteger los intereses de los inversores. Mejorar el Manual Operativo para cumplir completamente con estas regulaciones es esencial para evitar

posibles sanciones y para mantener la confianza y la reputación de Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos en el mercado (ANEFI, 2023)

Eficiencia operativa: La eficiencia operativa es clave para el éxito de cualquier fondo de inversión. Al optimizar el proceso de retiros parciales y totales, Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos puede reducir los costos operativos, liberar recursos para otras actividades y mejorar la experiencia del cliente, lo que puede resultar en una mayor satisfacción y retención de los partícipes (ANEFI, 2023)

Transparencia y claridad: Un Manual Operativo claro y eficiente puede proporcionar una mayor transparencia en las operaciones de la empresa. Esto puede ayudar a los partícipes a entender mejor los procesos de retiro, lo que a su vez puede aumentar su confianza en la empresa y su satisfacción con el servicio proporcionado (ANEFI, 2023)

Competitividad en el mercado: En un mercado de inversión competitivo, es crucial para Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos ofrecer un servicio eficiente y de alta calidad a sus partícipes. Al mejorar su Manual Operativo, la empresa puede mantener su competitividad y garantizar su éxito a largo plazo.

Adaptabilidad: Las condiciones del mercado y las regulaciones cambian con frecuencia. Un Manual Operativo mejorado puede permitir a la empresa adaptarse más fácilmente a estos cambios, asegurando su viabilidad y éxito en el futuro (ANEFI, 2023)

Esta justificación subraya la importancia de este proyecto tanto para Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos como para sus partícipes. Al llevar a cabo este proyecto, la empresa puede mejorar significativamente su cumplimiento regulatorio, eficiencia operativa, transparencia y competitividad, todo lo cual puede contribuir a su éxito a largo plazo en el mercado de inversión (ANEFI, 2023)

1.2.2 Justificación Metodológica

El desarrollo metodológico de este proyecto está basado en la necesidad de abordar y resolver problemáticas específicas, identificadas en la administración de retiros parciales y totales de los partícipes de fondos de inversión en ANEFI S.A. Administradora de fondos y fideicomisos. A continuación, se presenta la justificación metodológica que respalda el enfoque adoptado.

Enfoque Mixto (Cualitativo y Cuantitativo): La elección de un enfoque mixto se justifica en la necesidad de obtener una visión integral del problema. Mientras que el enfoque cualitativo permite recabar opiniones, expectativas y preocupaciones de los stakeholders involucrados, el cuantitativo brinda datos objetivos sobre la eficiencia operativa y los puntos de desalineación con el reglamento.

Entrevistas Semiestructuradas: El empleo de entrevistas semiestructuradas a stakeholders clave y partícipes permite profundizar en las expectativas, satisfacciones y áreas de mejora desde una perspectiva interna y externa. Esta técnica se justifica porque permite obtener información directa y específica sobre el funcionamiento y percepciones del proceso de retiro (Solís, 2020)

Revisión Documental: La metodología de revisión documental es crucial para identificar las áreas de desalineación entre el Manual Operativo existente y las normativas vigentes. Esta técnica garantiza que la propuesta de mejora esté fundamentada en las regulaciones actuales y las mejores prácticas del sector (López, 2020)

Observación Directa: La elección de la observación directa como técnica metodológica se justifica en la necesidad de identificar in situ posibles ineficiencias, cuellos de botella o incongruencias en el proceso de retiro. Esta técnica permite obtener una perspectiva práctica y en tiempo real de las operaciones (López, 2020)

Análisis y Propuesta de Mejora: Una vez recopilada y analizada la información, la metodología adoptada incluye la elaboración de una propuesta de mejora basada en evidencia. La justificación radica en la necesidad de ofrecer soluciones concretas y viables que aborden directamente las vulnerabilidades identificadas.

La justificación metodológica se centra en la adopción de técnicas y enfoques que permitan una comprensión profunda del problema y la generación de soluciones prácticas y alineadas con las necesidades y regulaciones del sector. La combinación de estos métodos garantiza un análisis holístico que busca mejorar la eficiencia operativa, la transparencia y la adaptabilidad de ANEFI S.A. Administradora de fondos y fideicomisos, en beneficio de sus partícipes y el cumplimiento regulatorio.

1.2.3 Justificación Práctica

El proyecto "Actualización y rediseño del Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales a los partícipes de fondos de inversión administrados por ANEFI SA" Administradora de fondos y fideicomisos no solo tiene una relevancia teórica y metodológica, sino también una profunda implicación práctica para la empresa y sus stakeholders. A continuación, se presenta la justificación práctica del proyecto:

1. **Cumplimiento Regulatorio:** Con las estrictas regulaciones impuestas por la Superintendencia de Compañías en Ecuador, la actualización del Manual Operativo es una necesidad inminente. Al alinear el manual con las regulaciones vigentes, ANEFI S.A. Administradora de fondos y fideicomisos evitará posibles sanciones, garantizando así su operación continua y protegiendo la inversión de los partícipes.
2. **Optimización de Recursos:** Al mejorar la eficiencia operativa, la empresa podrá reducir costos y tiempos asociados con los procesos de retiro. Esta optimización tiene un

impacto directo en la rentabilidad de la empresa y en la satisfacción de los partícipes (López, 2020)

3. Mejora de la Experiencia del Cliente: Un proceso ágil y transparente de retiros parciales y totales es fundamental para la satisfacción y retención de los partícipes. Al mejorar el Manual Operativo, se eleva la calidad del servicio ofrecido, fortaleciendo la relación con los partícipes y fomentando la lealtad hacia ANEFI S.A. Administradora de fondos y fideicomisos (Pérez Caldentey, 2018)
4. Posicionamiento en el Mercado: En un sector competitivo como el de la inversión, la capacidad de ofrecer servicios eficientes y alineados con las expectativas del cliente es un diferenciador clave. La actualización y rediseño del Manual Operativo permitirán a ANEFI S.A. Administradora de fondos y fideicomisos destacar frente a sus competidores y solidificar su posición en el mercado (ANEFI, 2023)
5. Adaptabilidad Futura: El mundo financiero es dinámico, y las regulaciones y condiciones del mercado están en constante cambio. Al contar con un Manual Operativo flexible y actualizado, ANEFI S.A. Administradora de fondos y fideicomisos estará mejor preparada para adaptarse a cambios futuros, garantizando su relevancia y éxito en el largo plazo
6. Transparencia Corporativa: Al garantizar que todas las operaciones se realicen bajo un marco de transparencia y conforme a las regulaciones, la empresa refuerza su compromiso con la ética y la responsabilidad corporativa, lo que puede traducirse en una mejor imagen corporativa y confianza por parte de los stakeholders.

La justificación práctica de este proyecto radica en su capacidad para generar cambios tangibles y beneficiosos en las operaciones diarias de ANEFI S.A. Administradora de fondos y

fideicomisos, impactando positivamente en sus resultados financieros, su relación con los partícipes y su posición en el mercado. Es una inversión estratégica que busca garantizar el futuro sostenible y exitoso de la empresa en el entorno de inversión ecuatoriano (ANEFI, 2023)

1.3 Definición del Problema

Actualmente, Anefi S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos, enfrenta desafíos en la gestión eficiente y conforme a las regulaciones de los procesos de retiros parciales y totales por parte de los partícipes de sus fondos de inversión. Este problema surge debido a las limitaciones del Manual Operativo actual, que puede ser poco claro, ineficiente o no completamente en línea con las regulaciones impuestas por la Superintendencia de Compañías.

Estas dificultades podrían tener varias consecuencias negativas. En primer lugar, pueden generar ineficiencias operativas, aumentando los costos y el tiempo necesario para procesar los retiros. En segundo lugar, podrían generar incumplimientos regulatorios, que podrían resultar en sanciones por parte de la Superintendencia de Compañías. En tercer lugar, podrían llevar a una menor satisfacción del cliente, ya que los procesos de retiro pueden ser lentos o confusos para los partícipes (ANEFI, 2023)

Por lo tanto, el problema central que este proyecto busca abordar es el diseño de una mejora al Manual Operativo existente, con el objetivo de aumentar la eficiencia operativa, asegurar el cumplimiento total, con las regulaciones a fin de mejorar la satisfacción del cliente en los procesos de retiros parciales y totales en los fondos de inversión administrados por Anefi S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos.

Tabla 1*Análisis de Fuerza "T"*

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación actual				Situación Mejorada
Incumplimiento de las regulaciones del Reglamento del Fondo de inversión por parte de ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos, que podría resultar en sanciones significativas de la Superintendencia de Compañías.	Mejorar los procesos actuales para coadyuvar a la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento del Reglamento del Fondo de inversión.				Eficiencia operativa mejorada resultante de la implementación exitosa de la mejora del Manual Operativo de pagos.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
El cumplimiento del Reglamento del Fondo de inversión es una necesidad obligatoria y un fuerte impulso para el diseño de la mejora del manual operativo.	2	4	5	3	Resistencia al cambio por parte del personal o los partícipes.
La necesidad de mejorar los procesos existentes para hacerlos más eficientes es un impulsor clave para el proyecto.	3	5	3	2	La disponibilidad de recursos (financieros, humanos, tiempo) podría ser una limitación para el avance del proyecto.
La mejora del manual operativo puede resultar en una mejor experiencia para los partícipes, impulsando la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa.	3	5	3	2	El proyecto está destinado a cumplir el Reglamento del Fondo de inversión, cualquier cambio en este reglamento podría afectar la dirección del proyecto. La Superintendencia de Compañías podría alterar los requerimientos, lo que podría requerir que el proyecto se adapte, lo que puede retrasar el progreso.

Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Una mejora en los procesos internos puede permitir a ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos mantener o mejorar su posición en el mercado de fondos de inversión	2	4	4	3	Si los sistemas tecnológicos actuales no son adecuados o están desactualizados, esto podría obstaculizar la implementación de las mejoras.
Un proceso más eficiente y transparente puede ayudar a minimizar los riesgos asociados con errores humanos y de cumplimiento.	2	4	3	3	Las condiciones económicas adversas en Ecuador, como la recesión económica e inestabilidad política, podrían afectar la capacidad de ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos para invertir en mejoras y mantener la eficiencia operativa.

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la matriz de fuerzas T, también conocido como análisis de tendencias, se centra en los aspectos que pueden afectar positiva o negativamente a una organización. En este caso, el análisis de la matriz de fuerzas T para la Administradora de Fondos de Inversión ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos se desglosa de la siguiente manera:

Dentro del grupo de fuerzas impulsadoras se tiene: Cumplimiento del Reglamento del Fondo de inversión: Dado que cumplir con las regulaciones es una obligación para cualquier fondo de inversión, la necesidad de cumplir con el Reglamento del Fondo es una fuerza impulsora importante para este proyecto. El incumplimiento puede resultar en sanciones graves y potencialmente dañar la reputación de ANEFI SA. Administradora de fondos y fideicomisos. La calificación refleja un impacto medio (2) y un alto potencial de cambio (4), lo que significa que,

aunque el impacto directo puede ser moderado, la necesidad de cambio es considerable (Ministerio de Finanzas , 2019)

Necesidad de mejorar la eficiencia de los procesos existentes: Las operaciones más eficientes pueden ahorrar tiempo, recursos y potencialmente mejorar el servicio al cliente. La calificación de este impulsor muestra un alto impacto (3) y un muy alto potencial de cambio (5), sugiriendo que las mejoras a los procesos pueden tener un impacto significativo en la eficiencia general y un gran potencial para cambios sustanciales (ANEFI, 2023)

Mejora de la experiencia del partícipe: Un manual de operaciones más claro y mejorado puede resultar en una mejor experiencia para los partícipes. Esto puede llevar a una mayor satisfacción del cliente y a mejorar la reputación de ANEFI SA. Administradora de fondos y fideicomisos. Al igual que el impulsor anterior, este tiene una calificación de alto impacto (3) y muy alto potencial de cambio (5), lo que subraya la importancia de la experiencia del cliente y la capacidad de este proyecto para mejorarla.

Posicionamiento en el mercado de fondos de inversión: Al mejorar los procesos internos, ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos puede mantener o mejorar su posición en el competitivo mercado de fondos de inversión. Esta fuerza impulsora tiene una calificación de impacto medio (2) y un alto potencial de cambio (4), reflejando el papel vital que juegan las mejoras operativas en el fortalecimiento de la posición competitiva de ANEFI SA. Administradora de fondos y fideicomisos.

Reducción de riesgos asociados con errores humanos y de cumplimiento: Un proceso más eficiente y transparente puede minimizar los errores, tanto humanos como de cumplimiento. Esta fuerza impulsora, con una calificación de impacto medio (2) y un alto potencial de cambio (4), subraya la relevancia de reducir estos riesgos en el entorno de inversión altamente regulado y su

capacidad para promover cambios significativos en los procedimientos de ANEFI SA.

Administradora de fondos y fideicomisos.

Dentro del grupo de Fuerzas Bloqueadoras se tiene: Resistencia al cambio: En muchas organizaciones, la resistencia al cambio por parte del personal o de los partícipes puede ser un obstáculo significativo. Este factor tiene un impacto alto (5), pero un potencial de cambio medio (3), lo que sugiere que, aunque el impacto puede ser grande, la capacidad para mitigar esta resistencia es moderada (Sánchez, 2020)

Disponibilidad de recursos: La disponibilidad de recursos, ya sean financieros, humanos o de tiempo, puede ser una limitación para el avance del proyecto. Este obstáculo tiene un impacto medio (3) y un bajo potencial de cambio (2), lo que significa que podría ser un desafío importante, pero la capacidad de aumentar los recursos es limitada.

Cambios en las regulaciones: El impacto de estos cambios regulatorios se considera medio (3) ya que, si se produjeran, podrían requerir significativas modificaciones al proyecto, incluso hasta el punto de replantear sus objetivos. Sin embargo, el potencial de cambio es bajo (2), lo que implica que es poco probable que ocurran cambios regulatorios, o que la capacidad de la organización para influir o adaptarse a dichos cambios es limitada, debido a la forma en que la autoridad regulatoria puede implementar nuevos reglamentos sin gran anticipación o consulta con las partes interesadas.

Tecnología obsoleta o inadecuada: Si los sistemas tecnológicos actuales no son adecuados o están desactualizados, esto podría obstaculizar la implementación de las mejoras. Este obstáculo tiene un alto impacto (4) y un bajo potencial de cambio (2), lo que indica que podría ser un desafío significativo.

Condiciones económicas adversas: Las condiciones económicas adversas en Ecuador, como una recesión económica o inestabilidad política, podrían afectar la capacidad de ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos para invertir en mejoras y mantener la eficiencia operativa. Las calificaciones asignadas de impacto y potencial de cambio de 3 sugieren que estas fuerzas bloqueadoras tienen un impacto moderado, pero también que existe un potencial moderado para superar o mitigar estos desafíos a través de estrategias efectivas de gestión de riesgos y adaptación.

CAPÍTULO II

2 Análisis de Involucrados

2.1.1 Mapeo de Involucrados

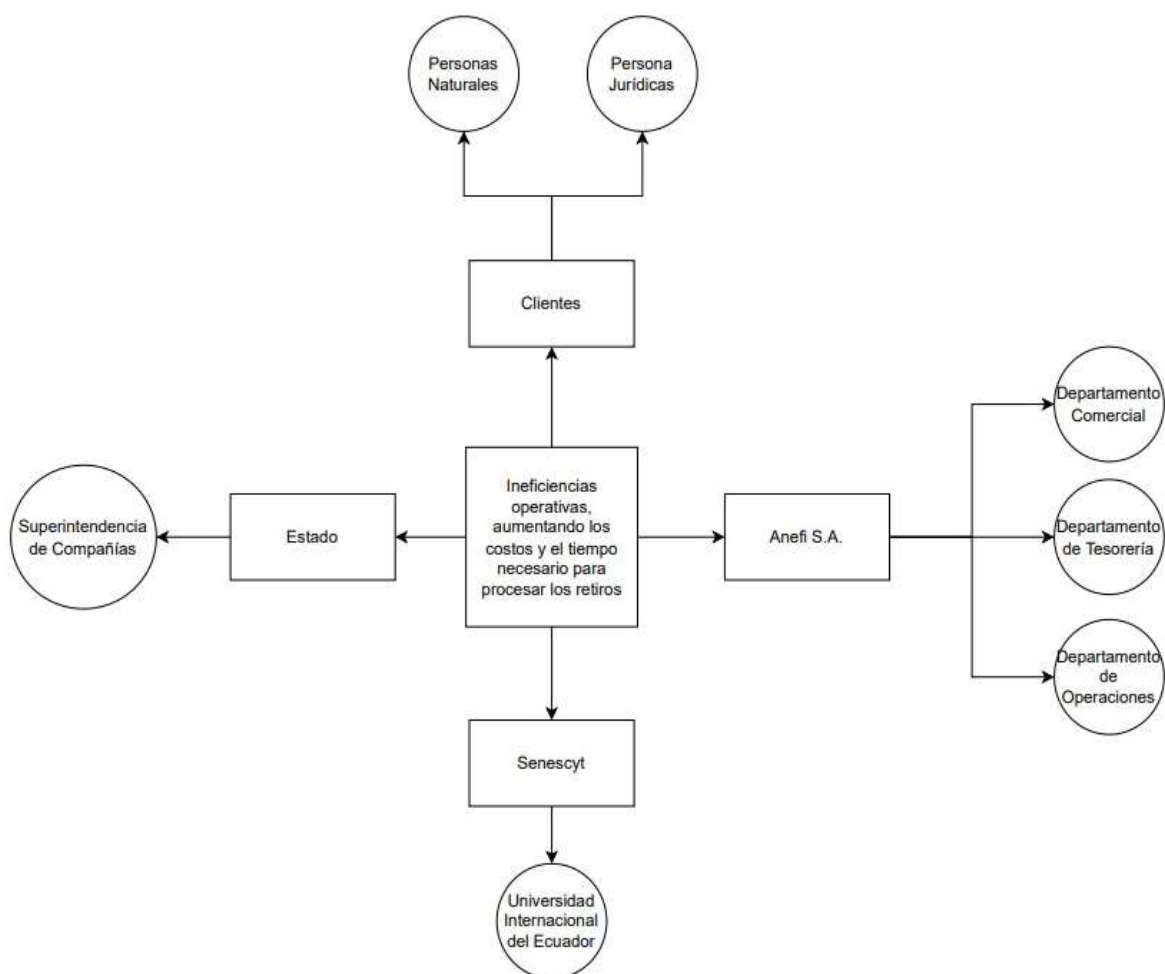
Es una herramienta de gran utilidad para la gestión de proyectos de desarrollo. Esencialmente, supone “el uso de esquemas para representar la realidad social en que estamos inmersos, comprenderla en su extensión más compleja posible y establecer estrategias de cambio para la realidad así comprendida. (Ortiz, Matamoro, & Psathakis, 2016, p.3)

Este proceso puede ayudar a los gestores de proyectos a diseñar estrategias de comunicación y compromiso, gestionar expectativas y prever posibles obstáculos. Además, el mapeo de involucrados puede apoyar la toma de decisiones y la planificación estratégica, ya que proporciona un entendimiento claro de la dinámica y el entorno de un proyecto o iniciativa. El mapeo de involucrados en relación con el “Diseño de una mejora al Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales de los partícipes de los fondos de inversión administrados por la Administradora de Fondos de Inversión ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos” implica identificar y analizar todos los actores relevantes que pueden influir o ser afectados por el proyecto. Estos pueden incluir a los inversores actuales y potenciales, los empleados y la

gerencia de ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos, la Superintendencia de Compañías y cualquier otro grupo de interés en el sector de inversión. Este mapeo ayudaría a entender mejor las expectativas, intereses y preocupaciones de cada grupo, y a planificar estrategias para comunicar y manejar los cambios propuestos de manera efectiva (Research, 2020)

Figura 1

Análisis de Involucrados



Fuente. Elaboración propia

2.2 Matriz de Análisis de Involucrados

El análisis de involucrados permite optimizar los beneficios sociales e institucionales del proyecto y limitar los impactos negativos. Al analizar sus intereses y expectativas se puede aprovechar y potenciar el apoyo de aquellos con intereses coincidentes o complementarios al proyecto, disminuir la oposición de aquellos con intereses opuestos al proyecto y conseguir el apoyo de los indiferentes. (Ortegón , Pacheco , & Prieto, 2015, p.16)

La Matriz de Análisis de Involucrados es una herramienta esencial utilizada en la gestión de proyectos, la planificación estratégica y la evaluación de políticas para identificar y entender a los diversos actores o partes interesadas (stakeholders) que pueden afectar o ser afectados por una acción o decisión específica. Esta herramienta es particularmente útil para asegurar que se tengan en cuenta las opiniones y necesidades de todas las partes relevantes.

Beneficios de usar la Matriz de Análisis de Involucrados:

- **Comprensión profunda:** Proporciona una visión detallada de quién es crucial para el éxito del proyecto y por qué.
- **Gestión de Riesgos:** Identifica posibles resistencias o apoyos, permitiendo una mejor planificación y mitigación de riesgos.
- **Participación Efectiva:** Ayuda a decidir cómo y cuándo involucrar a cada actor, optimizando los recursos y el tiempo.
- **Decisiones más Informadas:** Garantiza que las decisiones tomadas consideren las perspectivas y necesidades de todas las partes relevantes.

La Matriz de Análisis de Involucrados es una herramienta esencial que garantiza que los proyectos, políticas o estrategias se desarrollen considerando a todas las partes interesadas

relevantes. Al entender quiénes son estos actores, qué quieren y cuánta influencia tienen, se puede trabajar de manera más eficiente y eficaz para lograr los objetivos propuestos.

Tabla 2

Matriz de Involucrados

Actores Involucrados	Intereses sobre la problemática	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Cooperación y Conflictos potenciales
ANEFI S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos	Cumplimiento normativo y eficiencia	Riesgo de incumplimiento	Conocimiento, autoridad	Mejora de la operativa	Resistencia al cambio, restricciones presupuestarias
Superintendencia de Compañías	Cumplimiento regulatorio	Deficiencias operativas	Autoridad, normativas	Adopción del nuevo manual	Rechazo a las propuestas, falta de recursos
Clientes	Retiros rápidos y seguros	Retrasos en los pagos	Protección de sus inversiones	Mejora de la experiencia	Incertidumbre sobre los cambios
Departamento de operaciones	Procesos eficientes y claros	Carga de trabajo	Conocimiento, capacidades	Simplificación de tareas	Resistencia al cambio, temor a la automatización

Fuente. Elaboración propia

El análisis detallado a la matriz de análisis de involucrados es:

1. ANEFI S.A. Administradora de fondos y fideicomisos

- Intereses sobre la problemática: Desean cumplir con las normativas pertinentes y lograr eficiencia en sus operaciones.
- Problemas percibidos: Hay un riesgo de no cumplir con las regulaciones o normativas establecidas.
- Recursos, mandatos y capacidades: Tienen conocimiento sobre la operativa y poseen autoridad para tomar decisiones.
- Intereses sobre el proyecto: Buscan mejorar y optimizar la operativa actual.

- Cooperación y Conflictos potenciales: Podrían resistirse al cambio debido a restricciones presupuestarias.

2. **Superintendencia de Compañías**

- Intereses sobre la problemática: Asegurarse de que las compañías cumplan con las regulaciones.
- Problemas percibidos: Observan deficiencias en las operaciones actuales de la administradora.
- Recursos, mandatos y capacidades: Poseen autoridad y establecen las normativas que deben seguirse.
- Intereses sobre el proyecto: Que se adopte el nuevo manual propuesto.
- Cooperación y Conflictos potenciales: Podrían rechazar algunas propuestas del nuevo manual, y su capacidad de apoyo podría estar limitada por falta de recursos.

3. **Clientes**

- Intereses sobre la problemática: Desean realizar retiros de manera rápida y segura.
- Problemas percibidos: Han experimentado retrasos en los pagos.
- Recursos, mandatos y capacidades: Su principal interés radica en la protección de sus inversiones.
- Intereses sobre el proyecto: Esperan una mejora en la experiencia de usuario con la administradora.
- Cooperación y Conflictos potenciales: Podrían sentir incertidumbre respecto a los cambios propuestos, ya que no saben cómo estos les afectarán directamente.

4. **Departamento de operaciones**

- Intereses sobre la problemática: Quieren procesos más eficientes y claros.

- Problemas percibidos: Sienten que tienen demasiado trabajo.
- Recursos, mandatos y capacidades: Tienen conocimientos técnicos y capacidad operativa.
- Intereses sobre el proyecto: Buscan simplificar y aligerar sus tareas diarias.
- Cooperación y Conflictos potenciales: Pueden resistirse al cambio, especialmente si temen que las nuevas operaciones incluyan una alta automatización que les reste protagonismo o incluso amenace sus puestos de trabajo.

Finalmente, es esencial mantener a los clientes informados sobre los cambios y cómo estos mejorarán su experiencia, para reducir su incertidumbre y ganar su confianza en el proceso.

CAPÍTULO III

3 Problemas y Objetivos

3.1.1 Árbol de Problemas

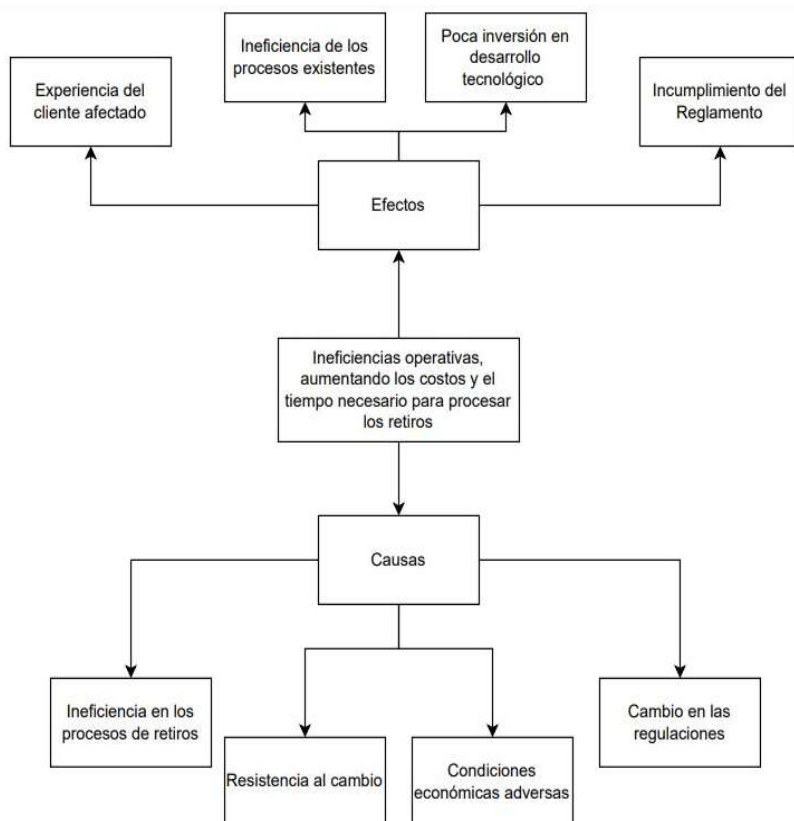
Un árbol de problemas es una herramienta gráfica utilizada en el ámbito de la planificación de proyectos para identificar y mostrar las relaciones existentes entre un problema identificado y sus causas y efectos subyacentes. Esta herramienta está estructurada de manera que el problema principal se ubica en el centro (tronco), las causas se representan en la base (raíces) y los efectos o consecuencias se ubican en la parte superior (ramas) (Braun, 2002).

El Árbol de Problemas se compone de tres niveles:

Efectos: Representados en la parte superior del árbol. Se refiere a los síntomas visibles del problema o la situación no deseada.

Problema Central: Representado en el tronco del árbol. Es el problema principal que se está abordando.

Figura 2.

Figura 2*Árbol de problema*

Fuente. Elaboración propia

Causas: Representadas en la parte inferior del árbol, son las raíces del problema central.

Estas son las razones subyacentes que conducen al problema central.

El árbol de problemas es una herramienta gráfica que se utiliza para identificar y mostrar las relaciones existentes entre un problema identificado y sus causas y efectos subyacentes. Este análisis proporcionará una visión clara de los problemas, las causas y los efectos, lo que puede ayudar a ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos a desarrollar estrategias efectivas para abordar estos problemas y mejorar sus operaciones. En este caso, el problema, las causas y los efectos identificados son los siguientes:

Problema Central (Tronco del Árbol): El problema central identificado es el Manual Operativo limitado de Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos para la gestión de los procesos de retiros parciales y totales por parte de los partícipes de sus fondos de inversión. Este Manual Operativo puede ser poco claro, ineficiente o no completamente en línea con las regulaciones impuestas por la Superintendencia de Compañías.

Efectos (Ramas del Árbol): Los efectos son las consecuencias directas del problema central. En este caso, los efectos identificados son:

Incumplimiento de las regulaciones: Esto puede resultar en sanciones graves y potencialmente dañar la reputación de ANEFI SA. Administradora de fondos y fideicomisos.

Ineficiencia de los procesos existentes: Esto puede llevar a un uso ineficiente de tiempo y recursos, y potencialmente afectar la calidad del servicio al cliente.

Experiencia del cliente afectado: Un manual de operaciones poco claro y no optimizado puede resultar en una mala experiencia para los partícipes, lo que puede afectar la satisfacción del cliente y la reputación de ANEFI SA. Administradora de fondos y fideicomisos.

Riesgos asociados con errores humanos y de cumplimiento: Un proceso ineficiente y poco transparente puede aumentar la probabilidad de errores, tanto humanos como de cumplimiento.

Causas (Raíces del Árbol): Las causas son las razones subyacentes que conducen al problema central. En este caso, las causas identificadas son:

Ineficiencia de los procesos de retiros: Los procesos actuales para los retiros parciales y totales pueden ser ineficientes, lo que puede llevar a retrasos y errores.

Resistencia al cambio: En muchas organizaciones, la resistencia al cambio por parte del personal o de los partícipes puede ser un obstáculo significativo.

Condiciones económicas adversas: Las condiciones económicas adversas en Ecuador, como una recesión económica o inestabilidad política, podrían afectar la capacidad de ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos para invertir en mejoras y mantener la eficiencia operativa.

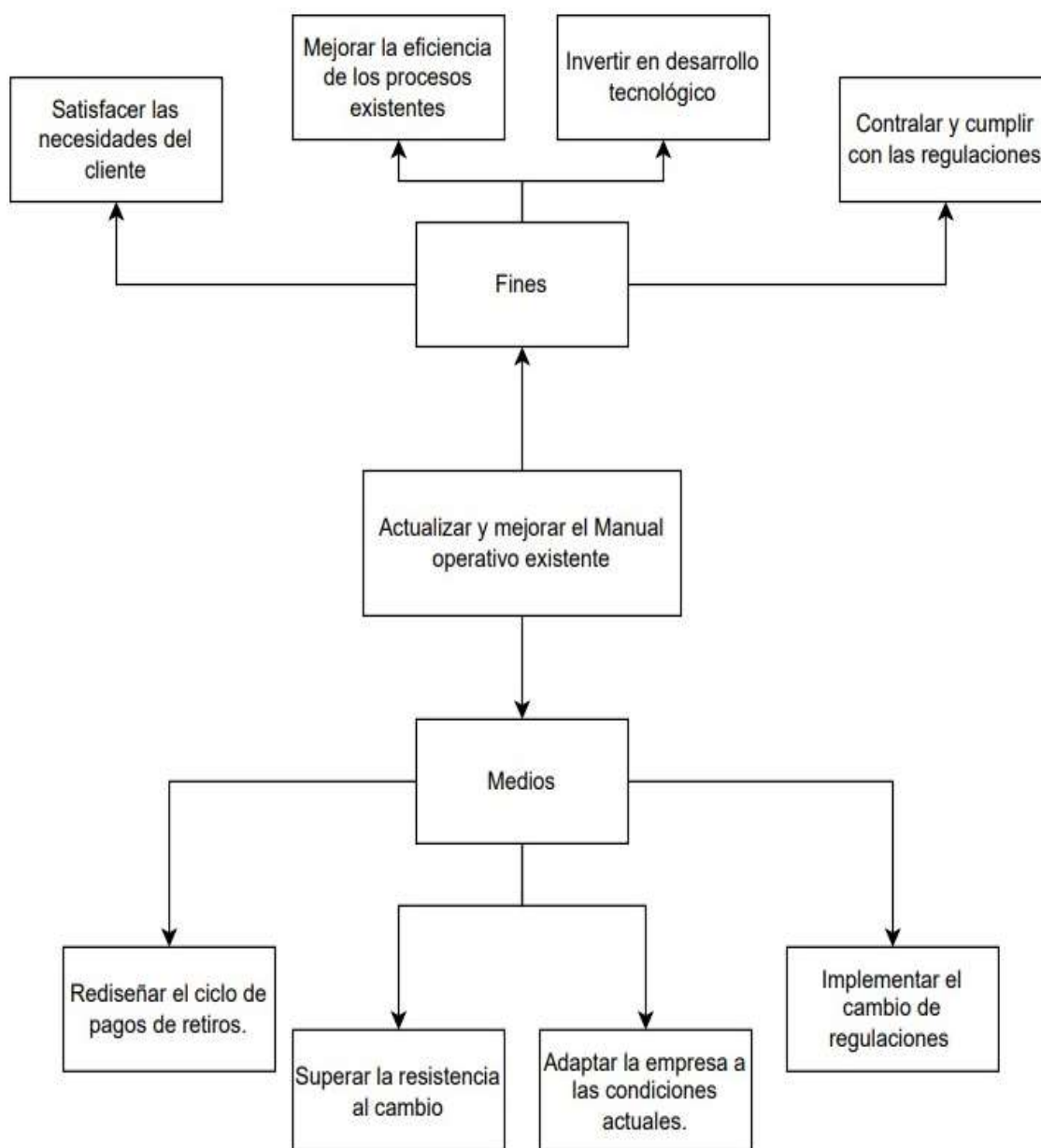
Cambios en las regulaciones: Si se produjeran cambios regulatorios, podrían requerir significativas modificaciones al proyecto, incluso hasta el punto de replantear sus objetivos.

3.2 Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos es una herramienta de planificación estratégica que se utiliza en la gestión de proyectos para identificar y organizar los objetivos de un proyecto. Es una representación gráfica que muestra una relación de causa y efecto entre los objetivos y las actividades que se deben realizar para alcanzarlos.

El árbol de objetivos se deriva del árbol de problemas, que identifica y organiza los problemas que un proyecto pretende resolver. En el árbol de objetivos, los problemas se convierten en objetivos, las causas se convierten en medios (las actividades que se deben realizar para alcanzar los objetivos), y los efectos se convierten en fines (los resultados deseados del proyecto).

Baca Urbina, G. (2010). Evaluación de proyectos (6a ed.). México: McGraw-Hill. Este autor explica que el árbol de objetivos es una herramienta que ayuda a los gerentes de proyectos a visualizar los objetivos de un proyecto y las actividades necesarias para alcanzarlos. También destaca que el árbol de objetivos puede ayudar a identificar las relaciones de causa y efecto entre diferentes objetivos y actividades, lo que puede ser útil para la planificación y la toma de decisiones (Pérez Caldentey, 2018).

Figura 3*Árbol de Objetivos*

Fuente. Elaboración propia

El árbol de objetivos es una herramienta de planificación estratégica que se utiliza para identificar y organizar los objetivos de un proyecto. Este análisis proporciona una visión clara de los objetivos, los fines y los componentes del proyecto, lo que puede ayudar a Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos a desarrollar estrategias efectivas para lograr estos objetivos y mejorar sus operaciones. De esta forma proporciona una visión clara de los objetivos, los fines y los componentes del proyecto, lo que puede ayudar a Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos a desarrollar estrategias efectivas para lograr estos objetivos y mejorar sus operaciones. En este caso, el propósito, la finalidad y los componentes del proyecto son los siguientes:

Propósito del Proyecto (Objetivo Central)

El propósito central del proyecto es la actualización y mejora del Manual Operativo de Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos para la gestión de los procesos de retiros parciales y totales por parte de los partícipes de sus fondos de inversión. Este propósito se centra en la necesidad de mejorar la eficiencia y el cumplimiento de las regulaciones en las operaciones de la empresa (Diagrams.net, 2023)

Finalidad del Proyecto (Fines)

La finalidad del proyecto se refiere a los resultados deseados o los efectos que se esperan lograr a través de la realización del proyecto. En este caso, los fines identificados son

Controlar y cumplir con las regulaciones: Esto implica asegurar que todas las operaciones y procesos de Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos estén en línea con las regulaciones y normativas impuestas por la Superintendencia de Compañías.

Mejorar la eficiencia de los procesos existentes: Esto implica optimizar los procesos y operaciones actuales para hacerlos más eficientes, lo que puede resultar en un uso más eficaz de los recursos y una mejor experiencia para los partícipes.

Satisfacer las necesidades del cliente: Un proceso más eficiente y un mejor cumplimiento de las regulaciones pueden resultar en una mejor experiencia para los partícipes, lo que puede aumentar su satisfacción y la reputación de Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos.

Invertir en desarrollo tecnológico Al mejorar la eficiencia y el cumplimiento de las regulaciones, se pueden minimizar los errores, tanto humanos como de cumplimiento, lo que puede reducir los riesgos y las posibles sanciones.

Componentes del Proyecto (Medios)

Los componentes del proyecto son las actividades o tareas específicas que deben realizarse para alcanzar el propósito y la finalidad del proyecto. En este caso, los componentes identificados son:

Rediseñar el ciclo de pagos de retiros: Esto implica revisar el Manual Operativo actual, identificar áreas de mejora y rediseñarlo para que sea más eficiente y cumpla con las regulaciones.

Superar la resistencia al cambio: Esto implica gestionar la resistencia al cambio dentro de la organización, lo que puede implicar la comunicación efectiva de los beneficios del proyecto, la formación del personal y la gestión del cambio.

Adaptar la empresa a las condiciones actuales: Esto implica adaptarse y responder a las condiciones económicas adversas que puedan afectar la realización del proyecto.

Implementar el cambio de regulaciones: Esto implica mantenerse al día con las regulaciones cambiantes y adaptar el Manual Operativo y los procesos de la empresa en consecuencia.

CAPÍTULO IV

4 Análisis de Alternativas

4.1 Matriz de Análisis de Alternativas

Una matriz de análisis de alternativas es una herramienta que se utiliza para evaluar y comparar diferentes opciones o alternativas disponibles en un proceso de toma de decisiones. Según Kotte (2017), “La matriz de análisis de alternativas permite estructurar y organizar la información relevante, lo que facilita la comparación y selección de la mejor opción” (p. 123).

La matriz se presenta en forma de tabla, donde cada columna representa un criterio de evaluación y cada fila representa una alternativa. Según Vargas (2018), “Cada celda de la matriz se completa con una puntuación o valoración de acuerdo con el desempeño de cada alternativa en relación con el criterio evaluado” (p. 56).

La puntuación de cada alternativa se realiza en base a los criterios previamente establecidos, y puede ser cualitativa o cuantitativa. De acuerdo con Belton y Stewart (2002), “Las puntuaciones pueden ser asignadas utilizando escalas numéricas, categorías o descripciones cualitativas, dependiendo de la naturaleza de los criterios y la preferencia del analista” (p. 78).

Tabla 3*Matriz de Análisis de Alternativas*

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Rediseñar el ciclo de pagos de retiros	4	5	4	3	3	19	Alta
Superar la resistencia al cambio	4	4	3	4	4	19	Alta
Adaptar la empresa a las condiciones actuales	3	5	4	3	4	19	Alta
Implementar el cambio de regulaciones	5	4	3	4	3	19	Alta

Fuente. Elaboración propia

4.2 Análisis

1. Rediseñar el ciclo de pagos de retiros

- **Impacto sobre el propósito (4):** Este objetivo tiene un impacto significativo en el propósito principal del proyecto.
- **Factibilidad técnica (5):** Desde una perspectiva técnica, es completamente factible rediseñar el ciclo de pagos.
- **Factibilidad financiera (4):** Es financieramente factible, aunque puede presentar desafíos menores.
- **Factibilidad social (3):** Puede haber cierta resistencia o preocupaciones desde el punto de vista social.
- **Factibilidad política (3):** Pueden surgir desafíos políticos o normativos.

- **Total (19):** Este objetivo tiene una prioridad alta.

2. Superar la resistencia al cambio

- **Impacto sobre el propósito (3):** Superar la resistencia al cambio tiene un impacto moderado en el propósito del proyecto.
- **Factibilidad técnica (2):** Técnicamente, puede no ser sencillo abordar la resistencia al cambio.
- **Factibilidad financiera (1):** Desde un punto de vista financiero, podría no ser rentable invertir demasiado en superar la resistencia.
- **Factibilidad social (5):** Desde una perspectiva social, es esencial superar la resistencia para asegurar el éxito del proyecto.
- **Factibilidad política (4):** Políticamente, es relevante abordar las resistencias.
- **Total (15):** Este objetivo tiene una prioridad medio alta.

3. Adaptar la empresa a las condiciones actuales

- **Impacto sobre el propósito (3):** Adaptar la empresa tiene un impacto moderado en el propósito principal del proyecto.
- **Factibilidad técnica (5):** Técnicamente, es completamente factible adaptar la empresa.
- **Factibilidad financiera (4):** Es financieramente factible hacer adaptaciones.
- **Factibilidad social (3):** Podría haber algunas resistencias o preocupaciones desde el punto de vista social.
- **Factibilidad política (4):** Hay un buen grado de factibilidad política.
- **Total (19):** Este objetivo tiene una prioridad alta.

4. Implementar el cambio de regulaciones

- **Impacto sobre el propósito (5):** Este objetivo es fundamental para el propósito del proyecto.
- **Factibilidad técnica (4):** Es técnicamente factible, aunque podría enfrentar desafíos.
- **Factibilidad financiera (3):** Es financieramente posible, pero puede requerir una inversión significativa.
- **Factibilidad social (4):** Hay un buen grado de aceptación o al menos de comprensión desde el punto de vista social.
- **Factibilidad política (3):** Podrían surgir desafíos políticos o normativos.
- **Total (19):** Este objetivo tiene una prioridad alta.

La matriz sugiere que tres de los objetivos presentados tienen una alta prioridad basada en su factibilidad y su impacto sobre el propósito del proyecto. Estos objetivos deberían abordarse como prioridad en las fases iniciales del proyecto para maximizar su éxito.

El objetivo "Superar la resistencia al cambio" tiene una categoría de prioridad medio alta, lo que sugiere que, aunque es importante, puede ser abordado una vez que los objetivos de alta prioridad estén en marcha. Sin embargo, dado que este objetivo tiene una alta factibilidad social, sería prudente considerar estrategias para abordar la resistencia al cambio desde el inicio, ya que podría afectar la implementación de otros objetivos.

4.3 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

“Una matriz de objetivos es una herramienta que muestra cómo cada departamento de la organización está trabajando hacia los objetivos generales de la organización. Cada departamento debe tener un plan claro y medible para alcanzar estos objetivos”. (Gutiérrez Salinas, 2023, p.1)

La Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos (MAIO) es una herramienta utilizada en la gestión de proyectos y en la planificación estratégica para evaluar y priorizar objetivos en función de su impacto potencial y la factibilidad de lograrlos.

El propósito de la MAIO es proporcionar una visión clara y una estructura lógica para tomar decisiones estratégicas y de implementación. La matriz ayuda a los tomadores de decisiones a comprender cómo los distintos objetivos se comparan entre sí en términos de importancia y viabilidad.

Componentes de la MAIO:

1. **Objetivos:** Estos son los fines o resultados específicos que un proyecto o organización espera lograr. Son claros, medibles y tienen un plazo determinado.
2. **Impacto:** Se refiere a la magnitud del efecto que lograr un objetivo tendría en el éxito global del proyecto o la estrategia. Por ejemplo, ¿este objetivo ayudará significativamente a alcanzar la misión o visión de la organización?
3. **Factibilidad:** Estima la probabilidad de lograr un objetivo, dadas las capacidades, recursos y condiciones actuales. Un objetivo puede ser de gran impacto, pero si no es factible, podría no ser prudente priorizarlo.

Cómo usar la MAIO:

1. **Listar Objetivos:** Empiece por enumerar todos los objetivos que se quieren evaluar.
2. **Evaluar Impacto:** Asigne a cada objetivo una calificación basada en su impacto potencial. Esto puede hacerse a través de una escala numérica, como del 1 al 5, donde 5 indica un impacto extremadamente alto y 1 un impacto muy bajo.
3. **Evaluar Factibilidad:** Del mismo modo, asigne a cada objetivo una calificación basada en su factibilidad. Use una escala similar para mantener la coherencia.
4. **Trazar en la Matriz:** Cree un gráfico bidimensional. El eje vertical representa el impacto y el eje horizontal representa la factibilidad. Coloque cada objetivo en la matriz según sus calificaciones de impacto y factibilidad.

5. **Priorizar:** Los objetivos en la parte superior derecha (alto impacto, alta factibilidad) deben ser priorizados. Los objetivos en la parte inferior izquierda (bajo impacto, baja factibilidad) pueden ser considerados para su eliminación o revisión.

La Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos es una herramienta visual y analítica que permite a los tomadores de decisiones identificar y concentrarse en los objetivos que tendrán el mayor impacto y que son más factibles de lograr. La utilización de la MAIO puede mejorar la eficiencia y eficacia de la planificación estratégica y la gestión de proyectos.

Tabla 4

Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	
Rediseñar el ciclo de pagos de retiros	Cambio en la infraestructura tecnológica existente. (4)	Mejor accesibilidad y comprensión para ambos géneros (3)	Menor uso de papel al digitalizar el proceso. (3)	Necesidad crítica debido a los cambios regulatorios. (5)	Es un cambio de largo plazo y adaptable. (4)	19	Medio alto
Superar la resistencia al cambio	Capacitación y gestión del cambio (3)	No distinción entre géneros (2)	No impacto significativo (1)	Crucial para la implementación exitosa. (5)	Puede tener efectos duraderos en la cultura de la empresa. (4)	15	Medio alto
Adaptar la empresa a las condiciones actuales	Cambios organizativos y estructurales necesarios. (4)	No distinción entre géneros. (2)	Posible reducción del uso de papel y energía. (3)	Esencial para la supervivencia de la empresa. (5)	Son cambios permanentes y necesarios. (5)	19	Medio alto
Implementar el cambio de regulaciones	Necesidad de asesoría legal y ajustes en los procesos. (4)	No distinción entre géneros. (2)	Menor uso de papel si las regulaciones favorecen los procesos digitales (3)	Crucial para evitar sanciones y asegurar la continuidad del negocio. (5)	Las regulaciones se mantendrán en el tiempo y la empresa debe adaptarse continuamente. (5)	19	Medio alto
Total						72	Medio alto

Fuente: Elaboración propia

Análisis de cada uno de los objetivos detallados en la matriz:

1. **Rediseñar el ciclo de pagos de retiros**

- **Factibilidad de lograrse (4):** Cambiar la infraestructura tecnológica existente para rediseñar el ciclo de pagos es viable, pero puede enfrentar desafíos técnicos.
- **Impacto género (3):** El rediseño permitirá que ambos géneros accedan y comprendan el proceso con mayor facilidad.
- **Impacto Ambiental (3):** El proceso digitalizado reducirá el uso de papel, teniendo un impacto positivo en el medio ambiente.
- **Relevancia (5):** Este objetivo es crítico debido a los cambios regulatorios, lo que subraya su importancia.
- **Sostenibilidad (4):** Se espera que el cambio sea de largo plazo y pueda adaptarse a futuras necesidades.
- **Total (19):** Este objetivo tiene una prioridad de nivel medio alto.

2. **Superar la resistencia al cambio**

- **Factibilidad de lograrse (3):** La capacitación y gestión del cambio son medidas efectivas para superar la resistencia, pero pueden enfrentar resistencias internas.
- **Impacto género (2):** Este proceso no distingue entre géneros.
- **Impacto Ambiental (1):** No se espera un impacto ambiental significativo.
- **Relevancia (5):** Es crucial superar la resistencia al cambio para garantizar una implementación exitosa.

- **Sostenibilidad (4):** Abordar esta resistencia puede tener un efecto duradero en la cultura de la empresa.
- **Total (15):** Este objetivo tiene una prioridad de nivel medio alto.

3. Adaptar la empresa a las condiciones actuales

- **Factibilidad de lograrse (4):** Se requieren cambios organizativos y estructurales.
- **Impacto género (2):** El proceso no distingue entre géneros.
- **Impacto Ambiental (3):** La adaptación podría llevar a una reducción en el uso de papel y energía.
- **Relevancia (5):** Adaptarse es esencial para la supervivencia y competitividad de la empresa.
- **Sostenibilidad (5):** Se espera que los cambios realizados sean permanentes y necesarios a largo plazo.
- **Total (19):** Este objetivo tiene una prioridad de nivel medio alto.

4. Implementar el cambio de regulaciones

- **Factibilidad de lograrse (4):** Se requerirá asesoría legal y ajustes en los procesos existentes.
- **Impacto género (2):** El proceso no distingue entre géneros.
- **Impacto Ambiental (3):** Si las regulaciones favorecen los procesos digitales, habrá una reducción en el uso de papel.
- **Relevancia (5):** Es crucial adaptarse a las nuevas regulaciones para evitar sanciones y asegurar la continuidad del negocio.
- **Sostenibilidad (5):** Las regulaciones son permanentes, y la empresa debe adaptarse continuamente a ellas.

- **Total (19):** Este objetivo tiene una prioridad de nivel medio alto.

La matriz destaca la importancia y viabilidad de cada uno de los objetivos propuestos. Tres de los objetivos tienen la misma calificación de prioridad (medio alto), lo que indica que son igualmente relevantes para el proyecto o empresa en cuestión. La implementación y seguimiento de estos objetivos será esencial para el éxito a largo plazo de la empresa y su adaptación a las condiciones actuales y futuras.

Es crucial que la empresa considere todas estas áreas simultáneamente, garantizando no solo el cumplimiento de los aspectos técnicos y regulatorios, sino también considerando el impacto en el género, el medio ambiente, y garantizando la sostenibilidad y relevancia de sus acciones.

4.4 Diagrama de Estrategias

“Se llama mapa estratégico o diagrama de causa efecto a la imagen gráfica que muestra la representación de la hipótesis en las que se basa la estrategia”. (Quesada Madriz, 2010, p.1)

El mapa estratégico tiene como objetivo clarificar y presentar de manera concreta la hipótesis subyacente a la estrategia, estructurándola de manera que se pueda comunicar de forma integrada, sistemática y comprensible.

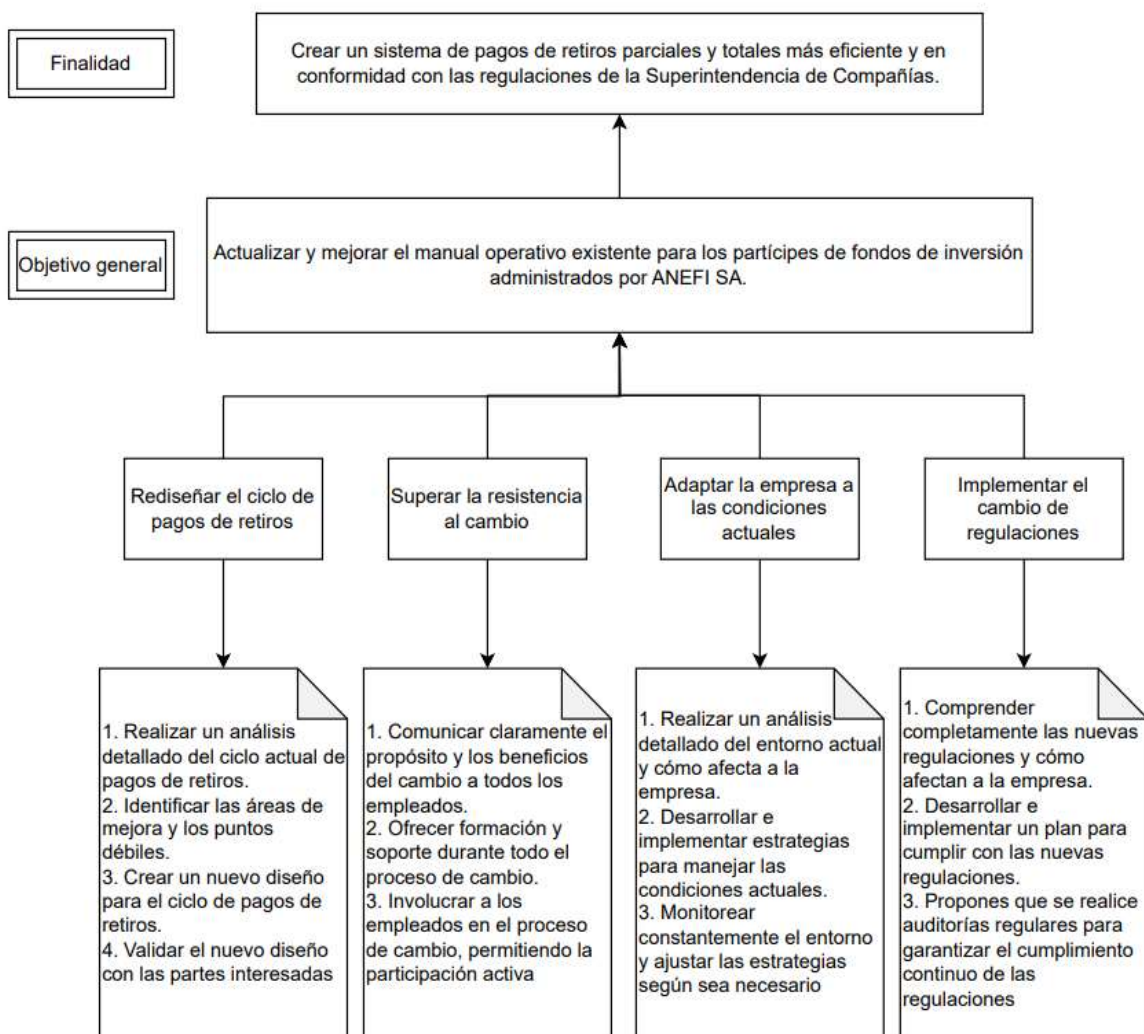
Antes de elaborar el mapa estratégico, es fundamental definir con precisión la hipótesis que respaldará la estrategia. Esta hipótesis fundamentará la identificación de objetivos que orientarán hacia la realización de la visión o el estado futuro anhelado para la organización. Esta relación causal se entiende mediante el razonamiento "si-entonces", es decir, si se toma una acción determinada, se espera que suceda un resultado específico.

Este tipo de herramienta sería valiosa en un entorno empresarial donde la comunicación clara de la estrategia es crucial, y donde hay múltiples partes interesadas que necesitan

comprender cómo se llevarán a cabo las cosas. Aunque este término específico no es estándar, el concepto de visualizar y mapear la estrategia ciertamente es una práctica común en la gestión estratégica.

Figura 4

Diagrama de Estrategias



Fuente. Elaboración propia

4.5 Análisis de la información presentada

La finalidad establecida se centra en la creación de un sistema de pagos de retiros, ya sean parciales o totales, que sea más eficiente y que, además, cumpla con las regulaciones dictadas por la Superintendencia de compañías. Esto implica que la organización busca no solo optimizar sus procesos internos, sino también garantizar que esté operando dentro del marco legal.

El objetivo principal es actualizar y mejorar el manual operativo para los partícipes de fondos de inversión administrados por ANEFI S.A. La mejora de un manual operativo es crucial, ya que sirve como una guía para los procesos y protocolos estándar dentro de una organización. En este caso, el manual está dirigido a aquellos que participan en los fondos de inversión que administra la compañía.

Se plantea un enfoque estructurado que comienza con el análisis del ciclo actual, la identificación de áreas de mejora y culmina con la validación del nuevo diseño con las partes interesadas. Esta secuencia asegura que el rediseño no solo sea una mejora sobre el sistema actual, sino que también sea aceptable para aquellos que lo utilizan o están afectados por él.

La empresa reconoce que el cambio organizacional a menudo enfrenta resistencia. Se proponen estrategias de comunicación, formación y participación para asegurar una transición suave y una adopción efectiva de las nuevas prácticas y sistemas.

Se propone un enfoque proactivo, que no solo implica comprender el entorno actual, sino también desarrollar estrategias adaptativas y realizar un monitoreo constante. Esto indica una mentalidad orientada hacia la anticipación y el ajuste dinámico frente a las circunstancias cambiantes.

Esta acción resalta la importancia de comprender a fondo las regulaciones y de garantizar su cumplimiento. Además, la propuesta de realizar auditorías regulares sugiere un enfoque de vigilancia continua y de aseguramiento de la calidad.

La información presentada muestra un enfoque bien estructurado y proactivo hacia la mejora y adaptación de los procesos de pago de retiros de ANEFI S.A. Se reconoce la necesidad de cambio, se identifican áreas clave de acción y se proponen medidas concretas para abordar cada área. La combinación de análisis interno, comunicación y adaptación al entorno y regulaciones indica una estrategia integral que busca lograr eficiencia operativa y cumplimiento regulatorio. Principio del formulario

Capítulo V

5 Propuesta

5.1 Antecedentes

Los fondos de Inversión representan el 24% de los ingresos totales al 31 diciembre 2022 de Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos de acuerdo con el detalle siguiente:

Tabla 5

Ingresos por administración de Fondos de Inversión de la empresa Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos

Ingresos año 2022	
Detalle	Valor
Fondos Administrados	\$1,018,640.42
Fideicomisos Mercantiles	\$2,154,037.08
Titularizaciones	\$ 159,574.41
Encargos Fiduciarios	\$ 684,626.74
Otros Ingresos	\$ 106,727.70
Ingresos Financieros	\$ 126,469.42
Total de Ingresos	\$4,250,075.77

Fuente. Elaboración propia

Este proyecto además de plantear la solución al problema de ineficiencia operativa, busca ahorrar costos y mejorar tiempos de eficiencia, dado que el negocio de Fondos de Inversión es la segunda fuente de ingresos de Anefi S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos debe fomentar el crecimiento del negocio.

5.1.1 Ineficiencias en el Proceso de Retiros Parciales y Totales

En los últimos años, Anefi S.A Administradora de fondos y fideicomisos y sus participes de los fondos de inversión podrían haber experimentado una serie de dificultades y desafíos con respecto al proceso de retiros. Esto podrían incluir tiempos de procesamiento prolongados, errores en la cantidad de los retiros, o complicaciones con la documentación necesaria para autorizar estos retiros. Las ineficiencias en el proceso podrían estar causando una demora en la entrega de fondos a los partícipes, lo que podría generar insatisfacción y potencialmente perjudicar la confianza de los inversores en Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos.

La empresa realizó una serie de estudios internos y encuestas a los partícipes para identificar y entender estas ineficiencias. A través de esta investigación, se identificó que el manual operativo actual no está suficientemente claro o no incluye los procedimientos necesarios para gestionar de manera eficiente y efectiva los pagos de retiros parciales y totales. También se identifica que los procesos actuales no están alineados con las mejores prácticas en la industria de los fondos de inversión (Roxana, 2020)

Estas ineficiencias y desafíos identificados en el proceso de retiros se convierten en un antecedente fundamental que subraya la necesidad de rediseñar y actualizar el manual operativo. Este rediseño y actualización tendría como objetivo mejorar la eficiencia del proceso

de retiros, reducir los errores, y mejorar la satisfacción de los partícipes en los fondos de inversión administrados por ANEFI SA. Administradora de fondos y fideicomisos.

Además, este antecedente también enfatiza la necesidad de que el nuevo Manual Operativo esté alineado con las regulaciones actuales dictadas por la Superintendencia de Compañías en el Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador, garantizando así que los procedimientos de retiro cumplan con todos los requisitos legales y reglamentarios.

5.2 Justificación de la propuesta

La propuesta de diseñar una mejora al Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales de los partícipes de los fondos de inversión administrados por Anefi S.A Administradora de fondos y fideicomisos es justificada por varias razones importantes, las cuales se detallan a continuación:

5.2.1 Eficiencia Operativa

Si los procesos actuales del Manual Operativo para realizar retiros parciales y totales presentan ineficiencias, como tiempos de procesamiento prolongados y errores, entonces una actualización y rediseño del manual sería justificado para mejorar estos procedimientos. Un manual más eficiente puede aumentar la productividad de la empresa, reducir costos operativos y mejorar la entrega de fondos a los partícipes.

5.2.2 Satisfacción del Partícipe

Si los partícipes de los fondos de inversión están experimentando dificultades con el proceso de retiro, ya sea debido a la complejidad del procedimiento, la falta de transparencia, o los tiempos de espera prolongados, entonces la mejora del Manual Operativo puede mejorar la satisfacción del cliente. Un procedimiento de retiro más eficiente y fácil de entender puede

aumentar la confianza y satisfacción de los participantes, lo que puede a su vez mejorar la retención de clientes y la reputación de ANEFI SA. Administradora de fondos y fideicomisos.

5.2.3 Cumplimiento de la Regulación

Con el fin de cumplir con las regulaciones del Fondo de inversión regulado por la Superintendencia de Compañías en el Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador, es crucial que el Manual Operativo esté actualizado y en conformidad con estas regulaciones. Si hay cambios en las regulaciones que no se reflejan en el Manual Operativo actual, entonces una actualización del manual es necesaria para garantizar la conformidad.

5.2.4 Innovación y Adaptación

El mundo financiero está en constante evolución, con nuevas tecnologías y métodos que pueden mejorar la eficiencia y la seguridad. Si el Manual Operativo actual no incorpora estas innovaciones, entonces una actualización del manual puede permitir a ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos adaptarse a las tendencias de la industria y mantener su competitividad.

5.2.5 Prevención de Riesgos

Un manual desactualizado puede llevar a confusiones, malinterpretaciones o errores que pueden resultar en riesgos financieros y legales para ANEFI SA. Administradora de fondos y fideicomisos. Actualizar y rediseñar el Manual Operativo puede ayudar a prevenir estos riesgos y proteger a la empresa y a sus participantes.

La justificación de la propuesta reside en la necesidad de mejorar la eficiencia operativa, aumentar la satisfacción del cliente, garantizar el cumplimiento de las regulaciones, adaptarse a la innovación en el sector y prevenir riesgos.

5.3 Objetivo general

Diseñar una mejora al Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales de los partícipes de los fondos de inversión administrados por la Administradora de Fondos de Inversión Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos" es mejorar la eficiencia, transparencia, y conformidad reglamentaria del proceso de retiros parciales y totales para los participantes de los fondos de inversión

Con lo antes mencionado se quiere lograr:

5.3.1 Eficiencia

Buscar mejorar el tiempo de procesamiento y precisión de los retiros parciales y totales, permitiendo a la administradora manejar los requerimientos de retiro de forma más rápida y precisa.

5.3.2 Transparencia

Trabajar para que los partícipes de los fondos de inversión comprendan mejor el proceso de retiro, proporcionando información clara, precisa y accesible sobre cómo y cuándo pueden realizar retiros.

5.3.3 Conformidad Reglamentaria

Asegurarse de que todos los procesos procedimientos del Manual Operativo cumplen con las normativas del Fondo de inversión regulado por la Superintendencia de Compañías en el Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador.

5.3.4 Satisfacción del Participante

Mejorar la experiencia general del partícipe con el proceso de retiro, lo que puede resultar en una mayor satisfacción del cliente, retención de participantes e incluso en la atracción de nuevos inversores.

5.3.5 Innovación y Actualización

Mantener el Manual Operativo al día con las últimas tendencias y tecnologías en la industria de los fondos de inversión y la gestión de las finanzas.

En esencia, el objetivo general es desarrollar un Manual Operativo más efectivo y eficiente que beneficie tanto a ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos como a los partícipes de sus fondos de inversión, asegurando un proceso de retiro más fluido, comprensible y conforme a las regulaciones.

5.4 Orientación para el estudio

Para llevar a cabo la mejora del Manual Operativo, se considerará un marco teórico fundamentado en varios campos, incluyendo la administración de operaciones, la experiencia del cliente, la innovación y el cumplimiento normativo. Aquí se presenta una serie de autores y sus contribuciones teóricas relevantes para el proyecto:

5.4.1 Teoría de la Eficiencia Operativa

Según Slack, Chambers y Johnston (2010) en su libro "Operations Management", la eficiencia operativa se refiere a la maximización de la productividad y la minimización de los residuos en una organización. Aplicar esta teoría al proyecto implicaría revisar y mejorar los procedimientos existentes para aumentar la eficiencia de los retiros parciales y totales.

5.4.2 Gestión de la Calidad Total (TQM)

De acuerdo con Goetsch y Davis (2014) en "Quality Management for Organizational Excellence", TQM es un enfoque de gestión centrado en la mejora continua de todos los aspectos de una organización. Este enfoque podría ser útil para mejorar la calidad y precisión de los procedimientos de retiro descritos en el Manual Operativo.

5.4.45.4.3 Gestión de la Experiencia del Cliente (CEM)

Pine y Gilmore (1999) en "The Experience Economy" sugieren que las organizaciones pueden aumentar la satisfacción del cliente al diseñar experiencias memorables. En el caso del proyecto, esto implicaría hacer que el proceso de retiro sea más accesible, transparente y eficiente para los participantes de los fondos de inversión.

5.4.55.4.4 Cumplimiento Normativo

Según la obra de Dávila y Miller (2002), "The Promise and Perils of Emerging Information Technologies", la adaptación a las nuevas normativas es esencial para mantenerse relevante y legal en el entorno empresarial. Esto refuerza la importancia de mantener el Manual Operativo actualizado con las regulaciones actuales del Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador. Todo está respaldado por La Ley de Mercado de Valores.

5.4.65.4.5 Reglamento interno del fondo

El reglamento interno de un fondo deberá regular, al menos las siguientes materias:

- a) La denominación del fondo, en la que obligatoriamente se incluirá además del nombre específico de éste, la expresión "Fondo de Inversión" y, la indicación de si se trata de un fondo colectivo o administrado;
- b) Plazo de duración, cuando se trate de fondos colectivos. En el caso de fondos administrados, el plazo puede ser fijo o indefinido;
- c) Política de inversión de los recursos;
- Remuneración por la administración;
- e) Gastos a cargo del fondo, honorarios y comisiones de la administradora;
- f) Normas para la valoración de las unidades y cuotas;

- g) Política de reparto de los beneficios y endeudamiento cuando se trate de un fondo colectivo;
- h) Información que deberá proporcionarse a los aportantes obligatoriamente y con la periodicidad que determine el Consejo Nacional de Valores.
- i) Normas sobre el cambio de administrador y liquidación anticipada o al término del plazo de un fondo, si se contemplare tales situaciones;
- j) Normas sobre la liquidación y entrega de rendimientos periódicos a los inversionistas aportantes, si el fondo lo previere;
- k) Normas relativas al retiro de los aportes cuando se trate de un fondo administrado;
- l) Normas sobre el derecho de rescate anticipado voluntario de las unidades de los fondos administrados y los casos de excepción en que procede tal rescate en los fondos colectivos;
- m) Indicación del diario en que se efectuarán las publicaciones informativas para los aportantes; y,
- n) Las demás que establezca el Consejo Nacional de Valores mediante norma de carácter general.

5.4.75.4.6 Innovación Organizacional

De acuerdo con la obra de Tidd y Bessant (2009), "Managing Innovation", incorporar innovaciones puede mejorar los procesos y productos existentes y aumentar la competitividad. En el contexto del proyecto, esto podría implicar la adopción de nuevas tecnologías o métodos para mejorar el proceso de retiro.

Estas fuentes proporcionan un respaldo teórico sólido para la propuesta de mejora del Manual Operativo, resaltando la importancia de la eficiencia, la mejora continua, la satisfacción del cliente, el cumplimiento normativo y la innovación.

5.5 Relación de contenidos

Los objetivos de la propuesta están estrechamente vinculados y se refuerzan mutuamente en el esfuerzo por mejorar el Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales de los partícipes de los fondos de inversión administrados por ANEFI SA. Administradora de fondos y fideicomisos.

5.5.1 Rediseñar el ciclo de pagos de retiros

Este es el primer paso esencial en la propuesta. Un rediseño eficaz del ciclo de pagos puede facilitar la comprensión y la transparencia de los procesos de retiro para los participantes. Este rediseño también debe incorporar y reflejar los cambios regulatorios actuales y futuros.

5.5.2 Superar la resistencia al cambio

Cualquier cambio en los procesos existentes puede encontrar resistencia por parte de los empleados o incluso de los partícipes. El rediseño efectivo del ciclo de pagos puede ayudar a mitigar esta resistencia al mostrar los beneficios tangibles que puede aportar, como una mayor eficiencia y una mejor experiencia del cliente. La comunicación efectiva del cambio y la formación del personal son vitales para lograr este objetivo.

5.5.3 Adaptar a la empresa a las condiciones actuales

Este objetivo está intrínsecamente vinculado con los otros dos objetivos. Un rediseño exitoso del ciclo de pagos permitirá a ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado y de la regulación. Además, superar la

resistencia al cambio permitirá a la empresa implementar el rediseño con éxito y aprovechar sus beneficios, contribuyendo así a su adaptación.

5.5.4 Implementar el cambio de regulaciones

Este es un objetivo clave que está interconectado con todos los demás. El rediseño del ciclo de pagos debe tener en cuenta cualquier cambio en las regulaciones. Al mismo tiempo, la implementación exitosa de los cambios regulatorios requerirá superar cualquier resistencia al cambio y adaptarse a las nuevas condiciones.

Cada uno de estos objetivos apoya y refuerza a los otros en su esfuerzo conjunto por mejorar el Manual Operativo y, por extensión, los servicios que ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos puede proporcionar a los participantes en sus fondos de inversión. Es esencial que se aborden todos estos objetivos para garantizar el éxito de la propuesta.

5.6 Metodología utilizada:

La elección de la metodología de investigación depende en gran medida del tipo de datos requeridos, los objetivos de la investigación y la naturaleza de la propuesta. En el caso de la "Actualización y rediseño del Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales a los partícipes de fondos de inversión administrados por la empresa ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos".

5.6.1 Método Descriptivo

Este método podría ser útil para entender en detalle los procesos actuales de retiro y los procedimientos descritos en el Manual Operativo. Esto podría implicar la revisión de documentos, el análisis de los procedimientos actuales y la recolección de datos sobre el rendimiento de estos procesos.

5.6.2 Encuestas y Entrevistas

Estas técnicas pueden ser útiles para recoger opiniones y experiencias de los empleados de ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos y de los partícipes de los fondos de inversión. Las encuestas pueden proporcionar datos cuantitativos sobre la eficiencia de los procesos actuales y la satisfacción de los clientes, mientras que las entrevistas pueden proporcionar insights cualitativos más profundos.

5.6.3 Método Deductivo

Este método podría ser útil para aplicar teorías y principios existentes (por ejemplo, teorías de eficiencia operativa y gestión del cambio) a la situación específica de ANEFI SA. Administradora de fondos y fideicomisos. El método deductivo permite generar hipótesis basadas en estas teorías, las cuales luego se pueden probar con datos recogidos en el estudio.

5.6.4 Método Inductivo

Este enfoque puede ser útil para extraer conclusiones generales a partir de las observaciones y datos específicos recogidos durante la investigación. Por ejemplo, las respuestas a las encuestas y entrevistas pueden revelar patrones o tendencias que podrían ser generalizados a nivel de la empresa o incluso de la industria.

Esta combinación proporcionaría un enfoque robusto y multifacético para la investigación, permitiendo abordar el problema desde varios ángulos y aumentando la probabilidad de obtener resultados precisos y útiles.

5.7 Taller

5.7.1 Análisis de la situación actual

De acuerdo con el levantamiento de información y experiencia de cliente, se diagnostica los siguientes puntos donde existe mayor relevancia el proceso.

5.7.2 Flujo de trabajo y eficiencia

Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos tiene un proceso detallado y claro para manejar las solicitudes de retiro de los clientes. Este proceso involucra a múltiples partes dentro de la organización, desde el ejecutivo comercial hasta el ejecutivo de operaciones. En teoría, este enfoque proporciona múltiples controles para garantizar que cada solicitud se maneje de manera precisa y eficiente. Sin embargo, esta estrategia también puede introducir retrasos y complicaciones si una de las partes no realiza su trabajo de manera eficiente.

5.7.3 Automatización

El proceso de retiro parece estar parcialmente automatizado, ya que el sistema calcula los datos de retención automáticamente. Esto puede aumentar la eficiencia y reducir el riesgo de errores humanos.

5.7.4 Gestión de la liquidez

Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos tiene un proceso para validar la liquidez en las cuentas bancarias del fondo de inversión antes de realizar cualquier retiro. Esto es vital para la salud financiera de la empresa y para asegurar que siempre puedan cumplir con las solicitudes de retiro de los clientes.

5.7.5 Revisión y control contable

La inclusión de una revisión contable en el proceso sugiere que Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos tiene un fuerte enfoque en la precisión financiera y la transparencia. Esto es importante para la integridad financiera de la empresa y para mantener la confianza del cliente.


5.7.6 Satisfacción del cliente

En general, la eficiencia y la precisión del proceso de retiro influirán en la satisfacción del cliente. Si el proceso es lento o se cometen errores, esto podría resultar en clientes insatisfechos.

En conclusión, Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos tiene un proceso de retiro sólido en su lugar. Sin embargo, se puede lograr una mejora al proceso, analizando a detalle los puntos de reproceso, error o ineficiencia que causen deterioro al manual operativo actual, insatisfacción del cliente o el incumplimiento del reglamento que podría causar sanciones por parte del ente de control.

Tabla 6

Matriz de procesos actuales

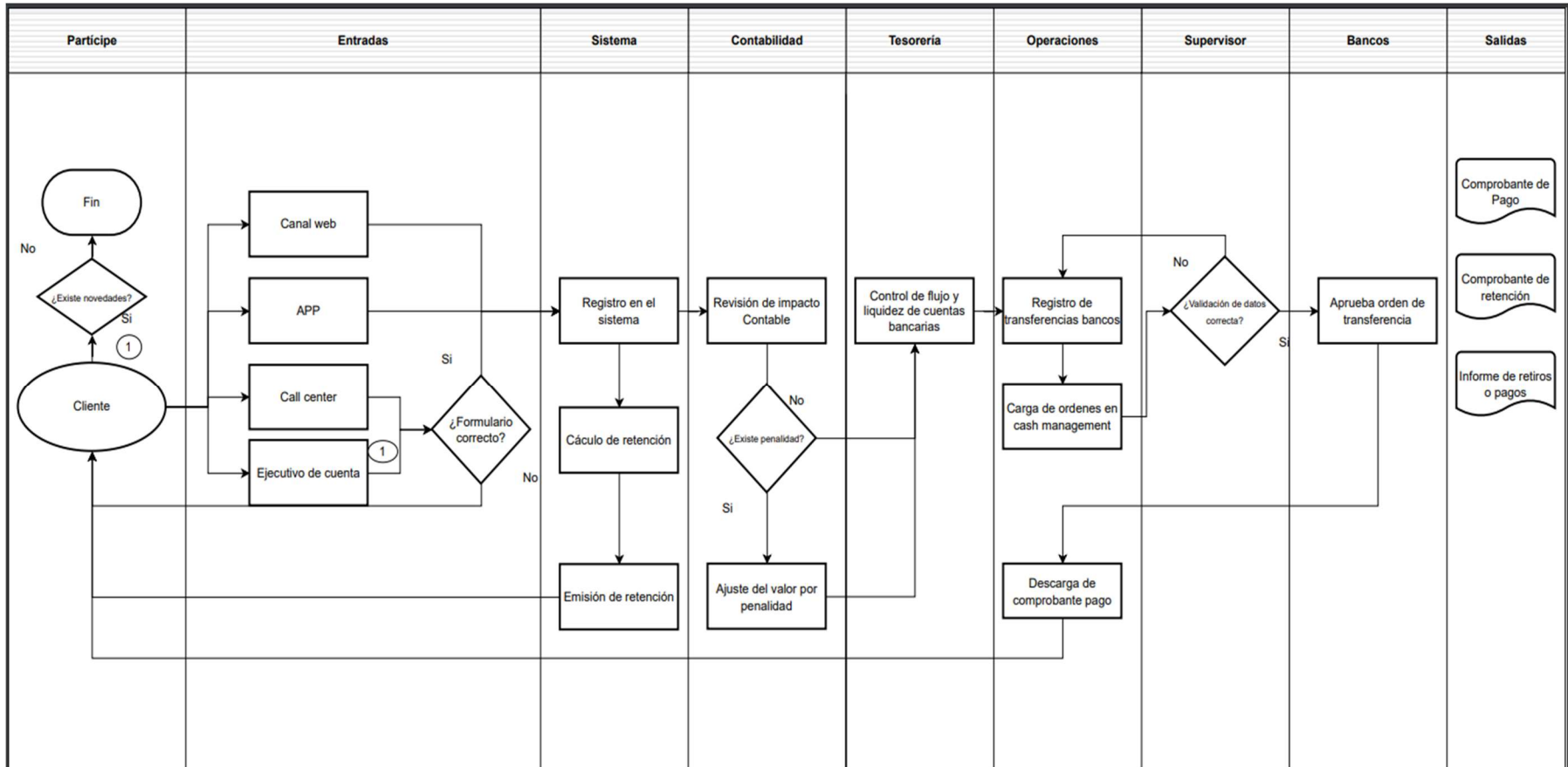
		CATÁLOGO DE PROCESOS ACTUALES			
MACROPROCESO	PROCESOS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	
PROCESO DE RETIROS TOTALES Y PARCIALES DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN	Solicitud de retiro	Partícipe	Solicitud pedido	* Retiros parciales o totales	
		Ejecutivo comercial	Revisión y verificación de formulario.		
		Call center	Solventar errores		
		APP	Recepción de solicitud		
		Sitio Web	Recepción de solicitud		
	Registro de retiro	Ejecutivo de operaciones		Registrar en el sistema	* Egreso generado en sistema
				Generación de retención	* Retención electrónica
				Envío de retención	* Registros contables actualizados.
		Analista tesorería	Revisión de liquidez en cuentas Designar cuenta de desembolso	*Flujo de caja.	
	Impacto contable	Ejecutivo contable senior		Verificación de transacciones	* Estado Financiero
		Asistente contable		Conciliaciones bancarias manuales	* Partidas conciliatorias
	Entrega de flujos	Ejecutivo de operaciones		Registro de transacciones en cash management	..
				Descarga de comprobantes de transacción	* Comprobantes de pago
		Gerente Financiero		Aprobación de transferencia	*Entrega de recursos al partícipe

Fuente. Elaboración propia.

5.7.7 Diagrama del proceso actual

Figura 5

Diagrama del proceso actual



Fuente. Elaboración propia

5.7.8 Matriz de ponderación de confianza

Tabla 7

Matriz de ponderación de confianza

Ponderación		Nivel De Confianza	Descripción
1	2	Bajo	Falta de fe en el desarrollo rendimiento o necesita mejorar
3	4	Medio	Insignificante o parcialmente implementado progreso.
> =	5	Alto	Acción creíble o irrelevante con criterios de peso.

Fuente. Elaboración propia

Y sobre los resultados obtenidos del Nivel de Confianza, se puede entender de la siguiente manera:

Tabla 8*Matriz de Confianza*

Calificación	Rango Porcentual	Interpretación	Recomendación
Excelente	80 – 100 %	Manifiesta un control óptimo; En general por encima de las expectativas	Continuar fortaleciendo y manteniendo las prácticas y procesos actuales que han llevado al logro de un control óptimo y un desempeño que supera las expectativas. Aprovechar esta sólida base para buscar oportunidades de mejora continua y seguir innovando en áreas clave
Bueno	65 – 79%	Esto significa una buena gestión y en línea con las expectativas esperadas.	Continuar manteniendo y fortaleciendo las prácticas de gestión actuales, aprovechando los éxitos logrados hasta ahora como base para un crecimiento sostenible y una mejora continua
Medio	55 – 64%	Apenas cumplió con las expectativas.	Mejorar su rendimiento y alcanzar las expectativas de manera más efectiva, sería beneficioso buscar oportunidades de desarrollo y capacitación en las áreas específicas donde está teniendo dificultades
Regular	45 – 54 %	El cumplimiento está por debajo de las expectativas esperadas, sus	Realizar un análisis exhaustivo de las áreas específicas

Calificación	Rango Porcentual	Interpretación	Recomendación
Malo	30 – 44 %	deficiencias son bastante notorias. (“Evaluación de riesgo del software contable - 1Library.Co”) Expectativas injustificadas; Estas son situaciones inesperadas donde no hay aplicación de las reglas, términos y procedimientos.	donde se están produciendo las deficiencias. Investigar a fondo las razones detrás de las deficiencias en el cumplimiento. Esto podría requerir entrevistas con el personal, análisis de procesos y revisión de políticas internas.
Deficiente	Menos del 30%	Totalmente no cumplió con las expectativas.	Rediseño total del proceso a gestionar.

Fuente. Elaboración propia

5.7.9 Tiempo de validación y entrega de formularios

No hay un tiempo establecido para que el ejecutivo comercial valide los datos y entregue los formularios, lo cual podría causar retrasos en el proceso y podría dificultar la planificación y la eficiencia operativa. Es importante establecer plazos claros para estas tareas para garantizar la fluidez del proceso.

5.7.10 Excepciones en el tiempo límite de registro

El hecho de que haya excepciones en la hora tope de registro puede llevar a retrasos en el proceso y dificultar la planificación. Sería útil revisar estas excepciones y ver si es posible reducirlas.

5.7.11 Retrasos en la entrega del ejecutivo comercial

Si no se está entregando oportunamente la información necesaria para el proceso, esto podría ralentizar todo el proceso y retrasar las solicitudes de los clientes. Este es un área que podría beneficiarse de una mejora en la comunicación y la coordinación.

5.7.12 Demora en el proceso de ordenes de transferencias

Crear archivos de carga de ordenes de transferencia en diferentes bancos, lleva tiempo y proceso manual que tiene un alto riesgo de error por lo cual es un proceso ineficiente que se puede automatizar.

5.7.13 Tres validaciones

Aunque es importante tener controles en su lugar, tener tres validaciones puede ralentizar el proceso. Podría ser útil revisar estas validaciones y ver si algunas de ellas pueden ser combinadas o eliminadas sin comprometer la integridad del proceso.

5.7.14 Ajustes contables

Todo ajuste contable debe ser autorizado por la gerencia financiera, lo cual puede llevar tiempo y ralentizar el proceso, si bien es un proceso que cubre el riesgo, el ajuste contable debe tener un responsable del impacto que se refleje en los estados financieros.

5.7.15 Proceso manual de almacenamiento de comprobantes

El hecho de que este proceso sea completamente manual puede llevar a errores y retrasos.

Este es un área que podría beneficiarse de la automatización, como un sistema que almacene automáticamente los comprobantes una vez que se completan las transacciones.

Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos tiene un proceso bastante detallado en su lugar, hay varias áreas donde las ineficiencias y los retrasos podrían estar afectando la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Sería beneficioso para la empresa revisar estos aspectos y buscar maneras de mejorar la eficiencia y la fluidez del proceso.

5.7.16 Registro de solicitudes a través de web y APP

Diseñar material educativo, como guías visuales o videos, que expliquen de manera sencilla cómo realizar retiros a través de la banca web y la APP, para de esta manera reducir el uso de formulario que conlleva una revisión manual y por ende mayor tiempo de operatividad. Ofrece sesiones de capacitación en línea para usuarios nuevos o menos familiarizados con la tecnología, donde se les guíe a través del proceso de registro de retiros.

5.7.17 Revisión de las excepciones en la hora tope de registro

Analizar las razones detrás de las excepciones en la hora tope de registro y determinar si es posible minimizar estas ocurrencias. Un sistema de registro más consistente podría mejorar la eficiencia del proceso, el registro y validación automática de la solicitud al cliente sería un cambio esencial para la mejor eficiencia del proceso.

5.7.18 Mejorar la comunicación y coordinación con los ejecutivos comerciales

Establecer canales de comunicación claros y eficientes para asegurar que la información necesaria se proporcione de manera oportuna, facilitando un flujo de trabajo más fluido.

5.7.19 Sistema open finance -wallet

Desarrollar una aplicación donde se conecte el sistema de la empresa directo con las entidades financieras, sin necesidad de ingresar a los servicios cash management, esto con la finalidad de no realizar archivos de orden de transferencias ni cargas manuales, se disminuya el tiempo operativo ineficiente y disminuir los errores. Esto podría incluir la comunicación con los clientes para ajustar las expectativas.

El análisis de factibilidad del sistema Open Finance - Wallet implica evaluar diversos aspectos técnicos, operativos, financieros y estratégicos para determinar la viabilidad de desarrollar una aplicación que conecte directamente el sistema de la empresa con las entidades financieras. A continuación, se presenta un análisis detallado:

Reducir el número de validaciones necesarias, si es posible, sin comprometer la calidad o la seguridad. Si las tres validaciones son necesarias, considerar la posibilidad de agilizarlas para que se realicen de manera más eficiente.

5.7.20 Ajustes contables eficientes

Revisar el proceso de autorización de ajustes contables para hacerlo más eficiente. Esto podría implicar una mejor formación para los contadores, o la introducción de herramientas de software que puedan ayudar a automatizar algunos de estos ajustes.

5.7.225.7.21 Automatización del almacenamiento y envío de comprobantes

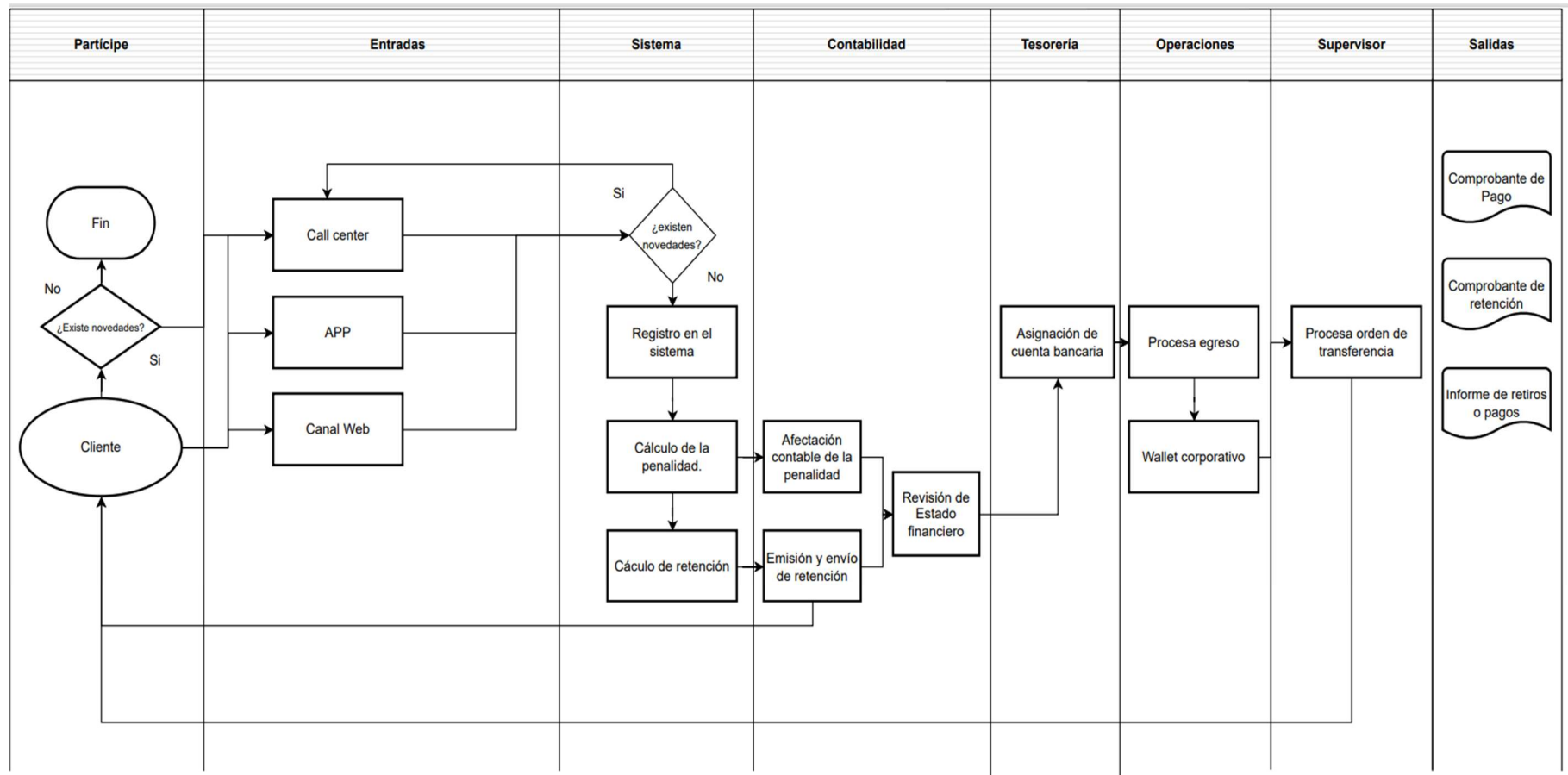
Introducir un sistema que permita la digitalización y almacenamiento automático de comprobantes una vez completadas las transacciones. Este sistema podría integrarse con la

infraestructura existente para permitir una rápida recuperación de documentos cuando sea necesario.

Cada una de estas sugerencias tiene como objetivo mejorar la eficiencia del proceso de solicitud de Anefi S.A. Administradora de fondos y fideicomisos y, en última instancia, mejorar la experiencia del cliente. Sin embargo, cualquier cambio propuesto debe ser evaluado en detalle para asegurar que es factible y no tendrá efectos no deseados en otros aspectos de la operación de la empresa.

Figura 6

Diagrama de procesos mejorados



Fuente. Elaboración propia

5.7.235.7.22 Análisis comparativo

Tabla 9

Proceso actual por transacción

Salario Ejecutivo	Costo Hora/Empleado	Actividad	Responsable	Cantidad transacciones	Tiempo (minutos)	Tiempo (horas)	Costo transacción
\$1000	\$ 4.17	Revisión y apoyo en elaboración del formulario	Ejecutivo comercial	1	5	0.08	\$ 0.35
\$1000	\$ 4.17	Registro de solicitud en el sistema	Ejecutivo comercial	1	3	0.05	\$ 0.21
\$850	\$ 3.54	Cálculo de penalidad	Ejecutivo contable	1	1	0.02	\$ 0.06
\$850	\$ 3.54	Cálculo de retención	Ejecutivo contable	1	2	0.03	\$ 0.12
\$850	\$ 3.54	Emisión de retención	Ejecutivo contable	1	2	0.03	\$ 0.12
\$1500	\$ 6.25	Revisión de estado financiero	Contador general	1	1	0.02	\$ 0.10
\$900	\$ 3.75	Asignación cuenta pagadora	Analista de Tesorería	1	3	0.05	\$ 0.19
\$700	\$ 2.92	Registro de transferencia cash management	Ejecutivo de operaciones	1	5	0.08	\$ 0.24
\$1800	\$ 7.50	Aprobación de ordenes	Supervisor	1	2	0.03	\$ 0.25
\$700	\$ 2.92	Descarga y envío de comprobantes.	Ejecutivo de operaciones	1	3	0.05	\$ 0.15
\$700	\$ 2.92	Reporte de transacciones	Ejecutivo de operaciones	1	5	0.08	\$ 0.24
Totales					32	0.53	\$ 2.02

Fuente. Elaboración propia

Tabla 10*Proceso mejorado por transacción*

Salario Ejecutivo	Hora	Actividad	Responsable	Cantidad transacciones	Tiempo (minutos)	Tiempo (horas)	Costo transacción
\$ -	\$ -	Registro de Solicitud en el sistema	Cliente/Sistema Ejecutivo call center	1	0	0.00	\$ -
\$ 600.00	\$ 2.50	Soporte cliente	center	1	5	0.08	\$ 0.21
\$ -		Cálculo del valor de penalidad	Sistema	1	0	0.00	\$ -
\$ 850.00	\$ 3.54	Afectación contable de penalidad	Ejecutivo contable	1	1	0.02	\$ 0.06
\$ 850.00	\$ 3.54	Proceso y emisión de retención	Ejecutivo contable	1	1	0.02	\$ 0.06
\$ 1,500.00	\$ 6.25	Revisión del impacto contable en estado financiero	Contador General	1	1	0.02	\$ 0.10
\$ 900.00	\$ 3.75	Control de flujo y liquidez (asignación cuenta pagadora)	Analista de Tesorería	1	3	0.05	\$ 0.19
\$ 700.00	\$ 2.92	Procesamiento de egreso	Ejecutivo de operaciones	1	1	0.02	\$ 0.05
\$ 1,800.00	\$ 7.50	Aprobación de ordenes	Supervisor	1	1	0.02	\$ 0.13
\$ -	\$ -	Envío de comprobantes automático	Sistema	1	0	0.00	\$ -
\$ 700.00	\$ 2.92	Reporte de transacciones	Sistema/Ejecutivo operaciones	1	5	0.08	\$ 0.24
Totales					18	0.30	\$ 1.03

Fuente. Elaboración propia

5.7.245.7.23 Proceso Actual (Por transacción)

En el proceso actual, se describen varias actividades junto con sus costos asociados, tiempos y responsables. Aquí hay algunos puntos clave:

Costos: El costo total por transacción en el proceso actual es de \$2.02.

Tiempo: El tiempo total por transacción en el proceso actual es de 0.53 horas (aproximadamente 32 minutos por transacción).

Responsables: Varios roles dentro de la empresa tienen responsabilidades en el proceso actual, como ejecutivos comerciales, ejecutivos contables, contadores generales, analistas de tesorería, ejecutivos de operaciones y supervisores.

5.7.255.7.24 Proceso Mejorado (Por transacción)

En el proceso mejorado, se proponen cambios en algunas de las actividades para aumentar la eficiencia. Aquí hay algunos puntos clave:

Costos: El costo total por transacción en el proceso mejorado es de \$1.03, lo que representa un ahorro de \$0.99 por transacción en comparación con el proceso actual.

Tiempo: El tiempo total por transacción en el proceso mejorado es de 0.30 horas (aproximadamente 18 minutos por transacción). Esto significa un ahorro de tiempo de 0.23 horas por transacción en comparación con el proceso actual.

Responsables: Se han introducido cambios en los responsables de algunas actividades, y en algunos casos, se ha automatizado o eliminado el trabajo humano en ciertas tareas.

5.7.265.7.25 Ahorro por Transacción

El ahorro por transacción en términos de costo es de \$0.99 por transacción.

El ahorro por transacción en términos de tiempo es de 0.23 horas por transacción.

En resumen, el proceso mejorado tiene un menor costo por transacción y es más eficiente en términos de tiempo en comparación con el proceso actual. Esto se logra mediante la automatización y la reasignación de tareas, lo que resulta en ahorros significativos tanto en costos como en tiempo por transacción.

Tabla 11*Proceso actual diario*

Salario Ejecutivo	Costo Hora/Empleado	Actividad	Responsable	Cantidad transacciones	Tiempo (minutos)	Tiempo (horas)	Costo diario
\$1000	\$4.17	Revisión y apoyo en elaboración del formulario	Ejecutivo comercial	1	5	0.08	\$ 0.35
\$1000	\$ 4.17	Registro de solicitud en el sistema	Ejecutivo comercial	1	3	0.05	\$ 0.21
\$850	\$ 3.54	Cálculo de penalidad	Ejecutivo contable	1	1	0.02	\$ 0.06
\$850	\$ 3.54	Cálculo de retención	Ejecutivo contable	1	2	0.03	\$ 0.12
\$850	\$ 3.54	Emisión de retención	Ejecutivo contable	1	2	0.03	\$ 0.12
\$1500	\$ 6.25	Revisión del impacto contable en estado financiero	Contador general	1	1	0.02	\$ 0.10
\$900	\$ 3.75	Control de flujo y liquidez (asignación cuenta pagadora)	Analista de Tesorería	1	3	0.05	\$ 0.19
\$700	\$ 2.92	Registro de transferencia cash management	Ejecutivo de operaciones	1	5	0.08	\$ 0.24
\$1800	\$ 7.50	Aprobación de ordenes	Supervisor	1	2	0.03	\$ 0.25
\$700	\$ 2.92	Descarga y envío de comprobante de transferencia	Ejecutivo de operaciones	1	3	0.05	\$ 0.15
\$700	\$ 2.92	Elaboración de reporte de transacciones	Ejecutivo de operaciones	1	5	0.08	\$ 0.24
Totales					32	0.53	\$ 2.02

Fuente. Elaboración propia

Tabla 12*Proceso mejorado diario*

Salario Ejecutivo	Costo Hora/Empleado	Actividad	Responsable	Cantidad transacciones	Tiempo (minutos)	Tiempo (horas)	Costo diario
-	\$ -	Registro de Solicitud en el sistema	Cliente/Sistema	1	0	0.00	\$ -
\$600	\$ 2.50	Soporte cliente	Ejecutivo call center	1	5	0.08	\$ 0.21
-	\$ -	Cálculo del valor de penalidad	Sistema	1	0	0.00	\$ -
\$850	\$ 3.54	Afectación contable de penalidad	Ejecutivo contable	1	1	0.02	\$ 0.06
\$850	\$ 3.54	Proceso y emisión de retención	Ejecutivo contable	1	1	0.02	\$ 0.06
\$1500	\$ 6.25	Revisión del impacto contable en estado financiero	Contador General	1	1	0.02	\$ 0.10
\$900	\$ 3.75	Control de flujo y liquidez (asignación cuenta pagadora)	Analista de Tesorería	1	3	0.05	\$ 0.19
\$700	\$ 2.92	Procesamiento de egreso	Ejecutivo de operaciones	1	1	0.02	\$ 0.05
\$1800	\$ 7.50	Aprobación de ordenes	Supervisor	1	1	0.02	\$ 0.13
-	\$ -	Envío de comprobantes automático	Sistema	1	0	0.00	\$ -
\$700	\$ 2.92	Reporte de transacciones	Sistema/Ejecutivo operaciones	1	5	0.08	\$ 0.24
TOTALES					18	0.30	\$1.03

Fuente. Elaboración propia

5.7.275.7.26 Proceso Actual (Diario)

En el proceso actual, se describen varias actividades junto con sus costos asociados, tiempos y responsables. Aquí hay algunos puntos clave en el contexto diario:

Costos: El costo total diario de las actividades en el proceso actual es de \$2.02.

Tiempo: El tiempo total diario empleado en el proceso actual es de 0.53 horas (aproximadamente 32 minutos).

Responsables: Varios roles dentro de la empresa tienen responsabilidades en el proceso actual, como ejecutivos comerciales, ejecutivos contables, contador general, analista de tesorería, ejecutivo de operaciones y supervisor.

5.7.285.7.27 Proceso Mejorado (Diario):

En el proceso mejorado, se proponen cambios en algunas de las actividades para aumentar la eficiencia. Aquí hay algunos puntos clave en el contexto diario:

Costos: El costo total diario de las actividades en el proceso mejorado es de \$1.03, lo que representa un ahorro diario de \$0.99 en comparación con el proceso actual.

Tiempo: El tiempo total diario empleado en el proceso mejorado es de 0.30 horas (aproximadamente 18 minutos). Esto significa un ahorro diario de tiempo de 0.23 horas en comparación con el proceso actual.

Responsables: Se han introducido cambios en los responsables de algunas actividades, y en algunos casos, se ha automatizado o eliminado el trabajo humano en ciertas tareas.

5.7.295.7.28 Ahorro Diario

El ahorro diario en términos de costo es de \$0.99.

El ahorro diario en términos de tiempo es de 0.23 horas.

5.7.305.7.29 Ahorro Mensual

Para calcular el ahorro mensual, simplemente se multiplica el ahorro diario por el número de días laborables en un mes típico (por ejemplo, 22 días si se trabaja de lunes a viernes). En este caso:

El ahorro mensual en términos de costo es de aproximadamente \$21.77.

El ahorro mensual en términos de tiempo es de aproximadamente 5.13 horas.

El proceso mejorado tiene un menor costo y es más eficiente en términos de tiempo en comparación con el proceso actual en un contexto diario y mensual. Esto se logra mediante la automatización y la reasignación de tareas, lo que resulta en ahorros significativos tanto en costos como en tiempo.

5.7.315.7.30 Análisis de eficiencia de proceso.

Tabla 13

Cálculo de eficiencia por transacción (Proceso actual)

Tiempo Mejorado	0.30
<hr/>	
Tiempo Actual	0.53
= Eficiencia Tiempo	57%
Costo Mejorado	1.03
<hr/>	
Costo Actual	2.02
=Eficiencia Costo	51%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 14

Cálculo de eficiencia por transacción (Proceso mejorado)

Tiempo Actual	0.57
<hr/>	
Tiempo Mejorado	0.3
= Eficiencia Tiempo	190%
Costo Actual	2.02
<hr/>	
Costo Mejorado	1.03
= Eficiencia Costo	196%

Fuente. Elaboración propia

En términos de costo, el Proceso Mejorado es aproximadamente un 96% más eficiente que el Proceso Actual, lo que significa que cuesta significativamente menos por transacción.

En términos de tiempo, el Proceso Mejorado es aproximadamente un 77% más eficiente que el Proceso Actual, lo que significa que es más rápido y requiere menos tiempo por transacción.

En general, el Proceso Mejorado muestra mejoras significativas en términos de eficiencia tanto en costos como en tiempo en comparación con el Proceso Actual. Estas mejoras pueden traducirse en ahorros financieros significativos y una mayor productividad en la empresa.

Tabla 15*Matriz de análisis comparativo*

Actividad	Actual	Mejorada	Resultado
Suplicación de canales	Solicitud mediante formulario manual	Canales virtuales de acceso al partícipe.	Se reduce la cantidad de canales, lo que podría mejorar la eficiencia El proceso nuevo elimina la necesidad de intervención manual en la validación y registro, lo que reduce el tiempo y el error humano.
Automatización de la Validación y Registro:	Verificación manual del ejecutivo comercial	Verificación automática del sistema de acuerdo a datos registrados por el partícipe.	El proceso nuevo elimina la necesidad de intervención manual en la validación y registro, lo que reduce el tiempo y el error humano.
Gestión de Penalidades y Retenciones:	Cálculo manual por el ejecutivo contable de acuerdo reglamento del Fondo de Inversión y normativa vigente.	Cálculo automático del sistema de acuerdo a parametrización basada en reglamento y normativa.	Incorpora cálculos automáticos, lo que aumenta la precisión y rapidez.
Procesamiento de Órdenes	Carga de ordenes manuales en sistema cash management diferentes entidades financieras	Open financie, un "wallet" que conecte al sistema corporativo con las entidades financieras.	La automatización reduce drásticamente los pasos manuales, agilizando el proceso y reduciendo la posibilidad de errores. El nuevo proceso está diseñado para ser más rápido y eficiente, especialmente en lo que respecta a la validación y procesamiento de las solicitudes.
Envío de comprobantes de transacción	Descarga de comprobantes de sistema cash management y envío mediante correo al partícipe	Notificación automática mediante correo electrónico con el detalle de la transacción una vez concluido el proceso	El nuevo proceso está diseñado para ser más rápido y eficiente, especialmente en lo que respecta a la validación y procesamiento de las solicitudes.

Fuente. Elaboración propia

Simplificación de Canales: Se reduce la cantidad de canales, lo que podría mejorar la eficiencia y control.

Automatización de la Validación y Registro: El proceso nuevo elimina la necesidad de intervención manual en la validación y registro, lo que reduce el tiempo y el error humano.

Gestión de Penalidades y Retenciones: Incorpora cálculos automáticos, lo que aumenta la precisión y rapidez.

Procesamiento de Órdenes: La automatización reduce drásticamente los pasos manuales, agilizando el proceso y reduciendo la posibilidad de errores.

Tiempo de Respuesta: El nuevo proceso parece estar diseñado para ser más rápido y eficiente, especialmente en lo que respecta a la validación y procesamiento de las solicitudes.

El proceso nuevo representa una mejora sustancial en términos de eficiencia, precisión y rapidez, lo que debería traducirse en una mejor experiencia para los partícipes y una gestión más eficiente para la entidad. Sin embargo, una implementación exitosa dependerá de la tecnología y recursos adecuados, así como de una transición bien planificada y ejecutada.

5.8 Manual Operativo



ANEFI

ADMINISTRADORA DE
FONDOS Y FIDEICOMISOS

ANEFI S.A. ADMINISTRADORA DE FONDOS Y FIDEICOMISOS

Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales a los partícipes de fondos de
inversión

Septiembre 2023

Version 2.0

Tabla 16*Firmas de Revisión y Aprobación*

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Equipo de Proyecto		08/09/2023
Revisado por:	Director de Proyecto		08/09/2023
Aprobado por:	UIDE		08/09/2023

Fuente. Elaboración propia

5.8.1 Introducción

El presente Manual Operativo de Pagos de Retiros Parciales y Totales para Partícipes de Fondos de Inversión ha sido elaborado con el propósito de establecer una guía clara y detallada para todas las partes involucradas en este proceso. Desde los partícipes que desean hacer efectivos sus retiros, hasta los profesionales encargados de administrar y ejecutar dichas solicitudes, este manual proporciona un marco integral que abarca desde los procedimientos administrativos hasta los aspectos regulatorios y legales pertinentes.

En las siguientes secciones, se abordarán en profundidad los pasos necesarios para solicitar y procesar retiros parciales y totales de los fondos de inversión, detallando los plazos, requisitos y protocolos que deben seguirse. Además, se analizarán las implicaciones fiscales y financieras que podrían surgir en relación con los retiros, con el objetivo de brindar una comprensión completa y precisa de los posibles efectos de esta decisión.

5.8.2 Objetivos y Tareas

5.8.2.1 Objetivos

Proporcionar una guía clara y comprensible para los partícipes de fondos de inversión en cuanto a los procedimientos y requisitos necesarios para solicitar y recibir pagos de retiros parciales y totales. La transparencia en estos procesos es esencial para garantizar la confianza y la comprensión de los partícipes en relación con sus inversiones.

Establecer un marco de trabajo eficiente y eficaz para la gestión de solicitudes de retiros, con el fin de agilizar y optimizar el proceso de pago. Esto contribuye a la satisfacción del partícipe al garantizar que sus solicitudes sean procesadas de manera oportuna y sin demoras innecesarias.

Asegurar el cumplimiento riguroso de las regulaciones y normativas pertinentes en el ámbito financiero y de inversiones al llevar a cabo los pagos de retiros. Esto incluye seguir las directrices establecidas por las autoridades financieras y los organismos reguladores para garantizar un manejo adecuado de los activos de los partícipes.

Salvaguardar los activos de los partícipes al establecer controles y medidas de seguridad sólidos que minimicen el riesgo de fraude, malversación de fondos o cualquier actividad ilícita relacionada con los pagos de retiros

Contribuir al fortalecimiento de la confianza y la reputación de Anefi S.A en la administración de fondos de inversión al demostrar un compromiso con la excelencia operativa, la integridad y la profesionalidad en la gestión de los pagos de retiros.

5.8.2.2 Tarea

Proporcionar formularios de solicitud de retiros para que los partícipes los completen y presenten.

Establecer requisitos y plazos para la presentación de solicitudes de retiros.

Revisar la documentación proporcionada por el partícipe para asegurarse de que cumpla con los requisitos establecidos.

Verificar el monto disponible para retiro, considerando las políticas y restricciones del fondo.

Determinar si existen cargos por retiro anticipado u otros costos asociados.

Notificar al partícipe sobre la aprobación o denegación de la solicitud de retiro.

Proporcionar detalles sobre el monto a ser recibido y los plazos estimados.

Notificar al partícipe sobre la aprobación o denegación de la solicitud de retiro.

Proporcionar detalles sobre el monto a ser recibido y los plazos estimados.

Notificar al partícipe sobre la aprobación o denegación de la solicitud de retiro.

Proporcionar detalles sobre el monto a ser recibido y los plazos estimados.

Mantener un historial preciso de los pagos de retiros para fines de auditoría y rendición de cuentas.

Abordar y resolver cualquier problema o discrepancia que pueda surgir durante el proceso de retiro.

Proporcionar asistencia y apoyo al partícipe en caso de preguntas o preocupaciones.

Abordar y resolver cualquier problema o discrepancia que pueda surgir durante el proceso de retiro.

Proporcionar asistencia y apoyo al partícipe en caso de preguntas o preocupaciones.

Audiencia

Participes.

Ejecutivo Comercial

Ejecutivos de Operaciones

Ejecutivos Contables

Analista Tesorería

Gerencia Financiera

Superintendencia de Compañías

Ejecutivos de Tecnología

5.8.3 Alcance

El presente Manual Operativo tiene como objetivo establecer un marco detallado y coherente para la gestión de pagos de retiros parciales y totales a los partícipes de fondos de inversión. El alcance de este manual abarca todas las etapas involucradas en el proceso, desde la

solicitud inicial hasta la ejecución del pago, así como las responsabilidades y los procedimientos asociados a cada fase. Además, se extiende a la comunicación, la resolución de problemas y la mejora continua con el propósito de garantizar una experiencia satisfactoria y transparente para los partícipes.

5.8.4 Procedimiento

Solicitud del cliente

El partícipe solicita su retiro mediante los siguientes canales hasta las 12:00 pm de los días laborables.

- **Canal web**

El partícipe debe contar con usuario y contraseña, de acuerdo con el correo declarado en contrato de Fondo de Inversión.

Figura 7

Solicitud de retiro canal web



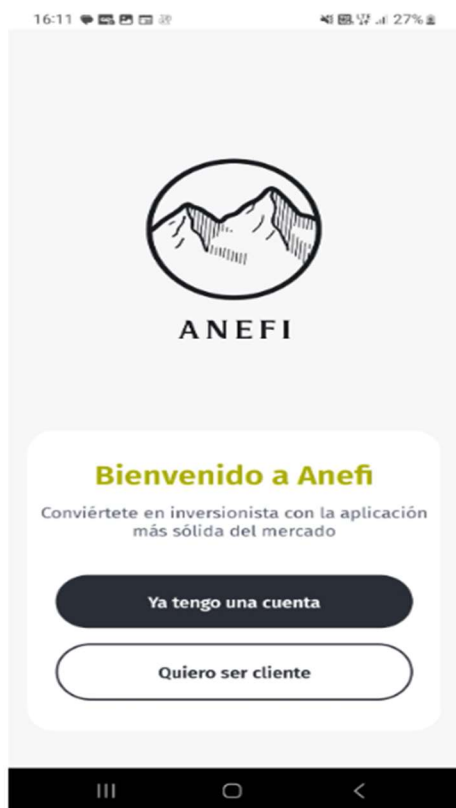
Fuente. www.anefi.com.ec

- **APP Móvil**

Descargar la APP Móvil desde app store o play store

Figura 8

Registro de usuario app móvil



Fuente. APP Anefi

El cliente puede visualizar el saldo disponible de retiro para poder realizar la solicitud de retiro.

Figura 9

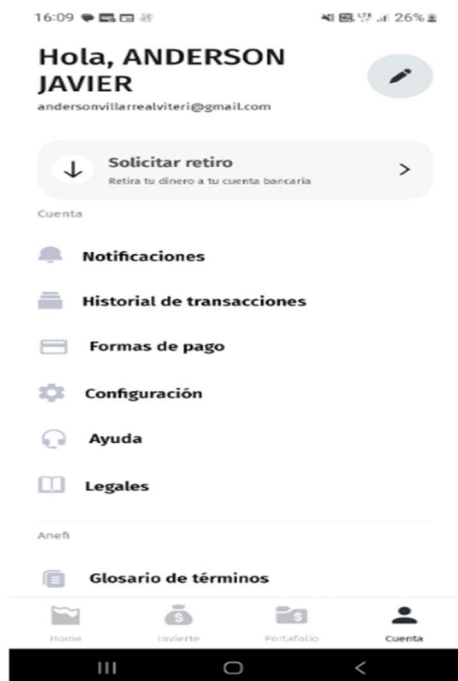
Saldo disponible para el retiro



Fuente. Anefi APP

Figura 10

Solicitud de retiro



Fuente. Anefi APP

Figura 11

Valor del retiro



Fuente. Anefi APP

Escoge la cuenta partícipe registrada a acreditarse del titular.

Figura 12

Confirmación de solicitud del retiro

16:20 30%
← FONDO CORTO PLAZO (2 DÍAS)

Finaliza tu retiro

Cuenta destino

BANCO PICHINCHA CA
2200559476 - Ahorro
ANDERSON JAVIER VILLARREAL VITERI

Tu transacción se verá reflejada en 24 horas laborables

Acepto los **Términos y condiciones**

Términos y condiciones

Al ejecutar esta transacción, el PARTICIPE otorga poder amplio y suficiente y autoriza a ANEFI para actuar a su nombre, e instruir a la respectiva Institución Financiera para debitar de la cuenta de titularidad del PARTICIPE, los valores indicados por éste, en los días y periodos determinados por el PARTICIPE, y transferir dicho valor al FONDO correspondiente, sin necesidad de firmar documento adicional, pues la aceptación del PARTICIPE a través de este medio electrónico, sustituye a su firma autógrafa. Esta instrucción será ejecutada por ANEFI dentro de los días hábiles expuestos en el reglamento del fondo posteriores a la recepción de esta instrucción; y, el valor recibido será acreditado a la cuenta que el PARTICIPE mantiene en el FONDO, al valor de la unidad de participación de conformidad con el respectivo Reglamento Interno. El PARTICIPE declara que el dinero aportado tiene un origen lícito y no proviene de actividades relacionadas con el casino, fabricación, almacenamiento, transporte o tráfico ilícito de sustancias estupefacientes o psicotrópicas o lavado de dinero o cualquier otra actividad ilegal. El PARTICIPE acepta que los costos que se generen por la presente transacción serán descontados de su FONDO.

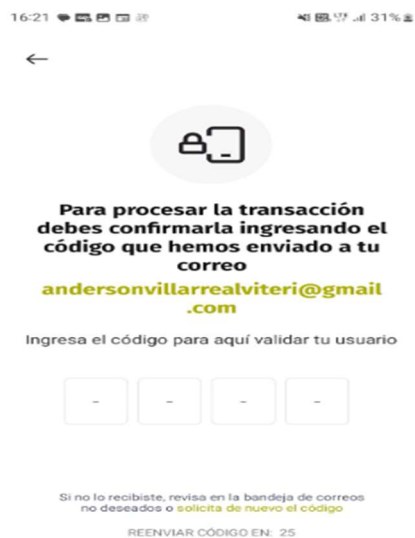
Confirmar transacción

Fuente. APP Anefi

Confirmando código OTP enviado al correo electrónico

Figura 13

Finalización de la solicitud del




Fuente. APP Anefi

Ejecutivo comercial

Solo mediante excepción de Gerencia Comercial, el participante puede solicitar el rescate vía correo electrónico al ejecutivo comercial, detallando la información sobre el monto a rescatar, el valor y el fondo del cual va a realizar la operación, además el correo deberá tener adjunto el formulario de rescate con los datos de la cuenta debidamente firmado.

Figura 14

Formulario Retiro

 ANEFI <small>ADMINISTRADORA DE FONDOS Y FIDELICIONARIOS</small>		Solicitud de Rescate	
		Fecha: <input type="text"/>	
Solicito de ustedes el rescate de la inversión que mantengo de acuerdo al siguiente detalle:			
1.- Datos del aportante			
Nombre / Razon Social:		<input type="text"/>	
C.I / RUC:		<input type="text"/>	
2.- Descripción del rescate			
Fondo CP-1 <input type="checkbox"/> Fondo FS-2 <input type="checkbox"/> Fondo FM-3 <input type="checkbox"/> Fondo Óptimo <input type="checkbox"/> Cuenta: <input type="text"/>			
Tipo de Rescate: <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Rendimiento			
Frecuencia: <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral			
Día de pago:		<input type="text"/>	
3.- Valor del rescate			
Valor en números:		<input type="text"/>	
Valor en letras:		<input type="text"/>	
4.- Forma de pago			
<input type="checkbox"/> Transferencia <input type="checkbox"/> Cheque			
C.I / RUC titular cuenta:		<input type="text"/>	
Titular de la cuenta:		<input type="text"/>	
Banco:		<input type="text"/>	
Tipo de Cuenta: <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> Corriente			
Número de cuenta:		<input type="text"/>	
Fecha de pago:		<input type="text"/>	
Transacción N°:		<input type="text"/>	
Observaciones:		<input type="text"/>	
<small>El rescate solicitado a través del presente instrumento se lo realiza de acuerdo a los plazos, términos y condiciones establecidos en el Reglamento Interno del Fondo. En tal sentido, el firmante acepta los costos que se generen por la presente transacción. Las firmantes declaran expresamente que los recursos que se me entreguen en virtud de los rescates que realice, no provienen ni serán destinados a la financiación de actividades terroristas o ilícitas. En caso de que se inicien investigaciones sobre los firmantes relacionadas con las actividades antes señaladas o de producirse transacciones inusuales o injustificadas, ANEFI S.A. podrá proporcionar a las autoridades competentes toda la información que tenga sobre las mismas o que le sea requerida. En tal sentido, los firmantes renuncian a presentar en contra de ANEFI S.A. o de sus funcionarios o empleados o de los negocios fiduciarios por ésta administrados, cualquier reclamo o acción legal, judicial, extrajudicial, administrativa, civil, penal o arbitral en la eventualidad de producirse tales hechos.</small>			
<small>El participante declara que la presente solicitud de rescate quedará sin efecto en caso de suscribir una nueva solicitud.</small>			
MARIA GABRIELA <small>Intervento digitalizado por ANEFA</small> GAME MUNOZ <small>Carabobo, 2013/08/08 11:42:57 -05:00</small>			
Participante / Representante Legal		Ejecutivo Anefi	

Fuente. Anefi

La validación de datos será responsable del ejecutivo comercial.

5.8.5 Registro en el sistema

El registro del retiro se realizará de manera automática en el sistema de acuerdo con los datos declarados por el cliente en la plataforma web y APP.

Las solicitudes de rescates Presenciales se sincronizan automáticamente en el sistema

Gestor, en la Ruta: CAJA BANCOS >> Procesos Diarios >> Control masivos de egresos:

Figura 15

Control Masivo de Egresos

Fuente. Gestor Fiducia

El sistema realiza el cálculo de penalidad en el caso de existir y genera el asiento contable para impacto en los estados financieros del fondo de Inversión.

Figura 16

Consulta de Egresos

Generación XML - Facturación Electrónica
Pantalla: LEG 0007 / Usuario: VILLARREALA en oraneft

Producto
Producto: F001 FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO DE CC
Persona:
Num. Compr.: Estado XML: Todos

Rango de Fechas
Desde: 01-07-2023
Hasta: 09-08-2023
Consultar

Comp. Cobrar Retenciones Notas C/D por Cobrar Liquidación de Compras

Retenciones

Sec.	F. Emisión	# Retención	Moneda	Origen	Estado	Estado Xml	Descripción	Sel.
1201	03-07-2023	5555	1	Comprobante	Normal	Autorizada		<input type="checkbox"/>
15742	03-07-2023	5495	1	Egreso	Pagado	Autorizada		<input type="checkbox"/>
15595	03-07-2023	5511	1	Egreso	Pagado	Autorizada		<input type="checkbox"/>
15598	03-07-2023	5512	1	Egreso	Pagado	Autorizada		<input type="checkbox"/>
15611	03-07-2023	5498	1	Egreso	Pagado	Autorizada		<input type="checkbox"/>
15676	03-07-2023	5509	1	Egreso	Pagado	Autorizada		<input type="checkbox"/>

Datos Generales del Comprobante

T. Comp.: EGRCTASPAR EGRESOS A CTAS. DE PARTICIPES
Persona: 1034948 IMPVET IMPORTADORA VETERINARIA CIA. LT
F. Entrega: 03-07-2023 F. Autorización: 13-07-2023 20:18:13
Concepto: DESEMBOLSO DE PARTICIPE 1034948 IMPVET IMPORTADORA VETERINARIA CIA. LTDA. CON CUENTA
Aut./C. Acc.: 0307202307179281881800120010010000055110001559510

Registros: 252
Marcados: 0

Valores

Bruto: 150,000.00
Impuestos: 0.00
Retenciones: 0.00
Neto: 150,000.00

Generar Cancelar

Fuente. Gestor Fiducia.

El sistema calcula la retención electrónica, el ejecutivo de operaciones, genera la retención y se envía al correo registrado del partícipe.

Figura 17

Generación de Retención

Pantalla: CAJ_0043 / Usuario: VILLARREALA en oranefi

Filtros de la Consulta

Producto: F001 FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO DE CORTO PLAZO CP - UNO Fecha Proceso: 10-08-2023

Criterio de Consulta: Todas las Solicitudes

Ordenado por: Fecha Ascendente

Desde: 10-08-2023 Hasta: 10-08-2023

Filtrar por Tipo de Ingreso y Tipo de Egreso

Tipo de Ingreso: Tipo de Egreso:

Consultar

Ingresos Egresos

Egresos

Producto	Fecha	# Egreso	Moneda	Valor Bruto	Valor Neto	Estado	Nivel A. Sel.
F001	10-08-2023	16242	1	1,001,167.05	1,001,167.05	Pagado	0/0
F001	10-08-2023	16272	1	15,772.57	15,772.57	Pagado	0/0
F001	10-08-2023	16273	1	1,017,891.92	1,017,891.92	Pagado	0/0
F001	10-08-2023	16274	1	18,500.00	18,500.00	Pagado	0/0
F001	10-08-2023	16275	1	40.00	40.00	Pagado	0/0

Datos Generales

Tipo de Egreso: EGRCTASPART EGRESOS A CTAS. DE PARTICIPES

Descripción: DESEMBOLSO DE PARTICIPE 1001394 HERRERA MOREIRA ANGELA ROCIO CON CUENTA NRO: 105926 TRANSACCION NRO: 3434538 Retiro generado desde

Cliente: 1001394 HERRERA MOREIRA ANGELA ROCIO

Instrucciones:

Observaciones:

Referencia:

Origen Operación:

Módulo: 20

Orden:

Anular / Reversar Egreso

Consultar Egreso

Modificar Egreso

Ver Forma de Pago

Ver Documentos

Pedir Autorización

Nuevo Egreso

Ver Imágenes

Habilitar Egreso

Reversar Estado Egr.

Impresión de cheques

Total Reg. 16

Total Mar. 0

Totalizar

Datos Informativos

Ver Comprobante

Cancelar

Fuente. Gestor fiducia


5.8.6 Proceso de egreso

El ejecutivo verifica el impacto en los estados financieros del fondo de inversión.

Estado Financiero fondo de inversión.

Figura 18

Estado Financiero

 FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO DE CORTO PLAZO CP - UNO ESTADO DE SITUACIÓN Al 08 de Agosto de 2023 Moneda del Producto: Dólar Moneda del Reporte: Dólar		
ACTIVO		
Cuenta Contable	Nombre de Cuenta Contable	Saldo Moneda Reporte
1	ACTIVO	67,205,196.50
1.01	ACTIVO CORRIENTE	67,205,196.50
1.01.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	27,713,580.25
1.01.01.03	INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS	27,713,580.25
1.01.01.03.01	PRODOBANCO CTA CTE 2005237536	2,154,019.63
1.01.01.03.02	PICHINCHA CTA CTE 2100163598	1,275,937.89
1.01.01.03.04	PROCREDIT 01901011714841	1,848.41
1.01.01.03.05	BOLIVARIANO 5005086509	7,587,414.64
1.01.01.03.07	BANCO DE GUAYAQUIL CTA CTE 41259116	14,798,892.85
1.01.01.03.08	INTERNACIONAL CTA CTE 052061785 8	1,840,228.92
1.01.01.03.09	BANCO GRAL RUMIÑAHUI 8543993600	9,354.96
1.01.01.03.10	PACIFICO CTA. CTE. 8106452	37,996.30
1.01.01.03.11	PRODOBANCO CTA CTE 02005289633	7,886.65
1.01.02	ACTIVOS FINANCIEROS	39,491,616.25
1.01.02.01	ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONAB	38,569,207.61
1.01.02.01.02	RENTA FLJA	38,569,207.61
1.01.02.01.02.06	CERTIFICADOS DE INVERSIÓN	8,335,600.65
1.01.02.01.02.06.01	CERTIFICADO DE INVERSIÓN CAPITAL	8,335,600.65
1.01.02.01.02.08	CERTIFICADOS DE DEPÓSITO	27,109,922.36
1.01.02.01.02.08.01	CERTIFICADOS DE DEPÓSITO CAPITAL	27,109,922.36
1.01.02.01.02.11	LETRAS DE CAMBIO	97,378.07
1.01.02.01.02.11.01	LETRA DE CAMBIO CAPITAL	97,378.07
1.01.02.01.02.19	PÓLIZAS DE ACUMULACIÓN	3,026,306.53
1.01.02.01.02.19.01	PÓLIZAS DE ACUMULACIÓN CAPITAL	3,026,306.53
1.01.02.05	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR NO	922,408.64
1.01.02.05.01	DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE GENER	195,080.35
1.01.02.05.01.02	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A TE	195,080.35
1.01.02.05.01.02.10	INTERÉS EN CUENTAS BANCARIAS	195,080.35
1.01.02.05.02	DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE NO GE	727,328.29
1.01.02.05.02.02	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A TE	10,527.05
1.01.02.05.02.16	RENDIMIENTO POR COBRAR INTERESES	716,801.24
1.01.02.05.02.16.06	CERTIFICADOS DE INVERSIÓN	156,088.40
1.01.02.05.02.16.08	CERTIFICADOS DE DEPOSITO	475,322.46
1.01.02.05.02.16.19	POLIZAS DE ACUMULACION	85,390.38
TOTAL DE ACTIVO		67,205,196.50
TOTAL DE CUENTAS DE RESULTADO DEUDORAS		606,195.56
TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS		67,811,392.06
PASIVO		
Cuenta Contable	Nombre de Cuenta Contable	Saldo Moneda Reporte
2	PASIVO	144,592.71
2.01	PASIVO CORRIENTE	141,346.96
2.01.03	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	7,959.64
2.01.03.01	LOCALES	7,959.64
2.01.03.01.03	OTRAS	7,959.64
2.01.03.01.03.03	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	7,959.64
2.01.07	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	3,020.15
2.01.07.01	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	2,952.56
2.01.07.01.01	RETENCIONES IVA	22.68
2.01.07.01.01.02	RETENCIONES IVA 70%	22.68
2.01.07.01.03	RETENCIONES EN LA FUENTE	2,929.88
2.01.07.01.03.55	341OTRAS RETENCIONES APLICABLES EL	2,929.88
2.01.07.07	OTROS	67.59
2.01.07.07.02	PROVISION 2% IRF	67.59
2.01.13	OTROS PASIVOS CORRIENTES	130,367.17
2.01.13.03	POR CUSTODIA	5,936.59
2.01.13.04	POR ADMINISTRACIÓN	22,786.33
2.01.13.12	OTROS	101,644.25
2.01.13.12.03	PROVEEDORES	101,644.25
2.02	PASIVO NO CORRIENTE	3,245.75
2.02.08	OTRAS PROVISIONES	3,245.75
2.02.08.01	AUDITORÍA	3,245.75
TOTAL DE PASIVO		144,592.71

Fuente. Gestor – Fiducia Anefi

Con la aprobación de contabilidad, el analista de tesorería revisa el flujo y liquidez en las cuentas bancarias del fondo para autorizar las cuentas pagadoras.

Tabla 10.

Asignación de cuenta pagadora

Figura 19

Asignación de cuenta pagadora

The screenshot displays the 'Control Masivo de Egresos' application. The main window shows the 'Detalle de Forma de Pago del Egreso' form with the following data:

- Cliente: 1036275 CEPEDA LOOR EVELYN MICHELLE
- Descripción: DESEMBOLSO DE PARTICIPE 1036275 CEPEDA LOOR EVELYN
- Fecha Original del Egreso: 07-09-2023
- Fecha Actual del Producto: 07-09-2023
- Valor a Pagar: 200.00
- Moneda: 1

The 'Forma de Pago' table is as follows:

Tipo	Nombre	Moneda Pago	Valor Moneda Pago	Cuenta del Producto	Emisor	Valor Moneda Egreso
TRANS	TRANSFERENCIA	1	200.00	2100201365	PICH	200.00

An overlay window titled 'Lista de Cuentas Bancarias' is open, showing a search results table:

# Cuenta	Entidad	Referencia
02001010001031	BANCO PROCREDIT S.A.	
02005255445	BANCO DE LA PRODUCCION S A PRODU...	
10101010	BANCO INTERNACIONAL	
11111111	FORMAS DE PAGO INTERES TRASCURR...	
11111111	FORMAS PAGO INTERES TRASCURRIDO...	
2100201365	BANCO PICHINCHA CA	
41289023	BANCO GUAYAQUIL S.A.	
44444444	FORMAS PAGO CRUCE INVERSIONES R...	
50000000	BANCO BOLIVARIANO S.A.	

The form also includes fields for 'Cotización Pago' (Cotización: 1.000000000000), 'Beneficiario' (CEPEDA LOOR EVELYN MICHELLE), and 'Cuenta del Cliente' (# Cuenta: 1201).

Fuente. Gestor – Fiducia Anefi

El ejecutivo de operaciones procesa las ordenes en el sistema “GESTOR” asignando las cuentas pagadoras de donde saldrán los flujos, esto lo realiza hasta las 16:00 del día anterior al pago.

Figura 20

Procesamiento de egreso

Control Masivo de Egresos
Pantalla: CAJ 0075 / Usuario: VILLARREALA en oraneft

Producto: F004 FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO META FM3
Forma de Pago: Desde: Hasta: Consultar
Ordenado por: Producto Ascendente

Producto	# Egreso	Fecha Egreso	Tipo Egreso	Prioridad	Usuario Registro	Moneda	Valor	Estado	Proc.
F004	1619	10-08-2023	EGRCTASPART		GESTORAPP	1	24.00	Pend.Liqui...	<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>

Nom. Producto: FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO META FM3
Nombre Egreso: EGRESOS A CTAS. DE PARTICIPES
Beneficiario: 1001394 HERRERA MOREIRA ANGELA ROCIO
Descripción: DESEMBOLSO DE PARTICIPE 1001394 HERRERA MOREIRA ANGELA ROCIO CON CUENTA NRO: 111695 TRANSACCION NRO: 3433458 Retiro generado desde el API.
Instrucciones:
Origen Oper: # Orden:
Fecha Proceso: 10-08-2023 Usuario Autoriza:
Novedades:

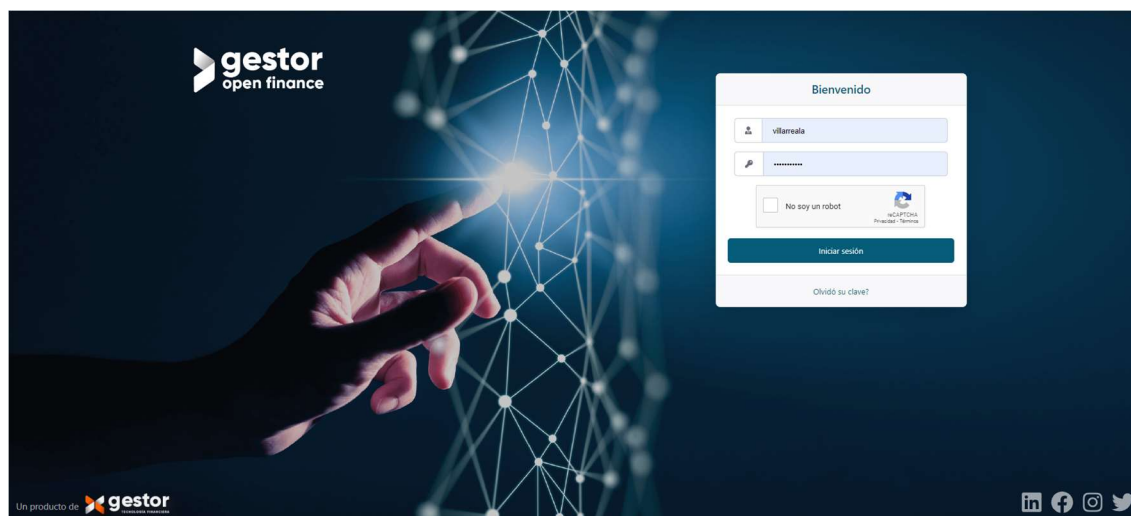
Total Registros: 1
Total Marcados: 0

Procesar Egresos Marcados
Definir Forma de Pago
Asignación Masiva de Forma de Pago
Valida Retenciones

Información del Egreso Aceptar Cancelar Aplicar

Fuente. Gestor Fiducia-Anefi

Las ordenes procesadas se cargarán automáticamente en el sistema “wallet” de acuerdo con los datos cargados en el sistema.

Figura 21*Gestor-Open finance**Fuente. Gestor- Open finance***Figura 22***Ordenes pendientes de aprobación*

	CUENTAFAMBA			RESTITUCIÓN AL CLIENTE					
16242	F001 - FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO DE CORTO PLAZO CP - UNO	2023-08-10	BANCO INTERNACIONAL	DESEMBOLSO DE PARTICIPE 596 BANCO INTERNACIONAL CON CUENTA NRO: 113368 TRANSACCION NRO: 3434359 Retiro generado desde el API.	\$1.001.167,05	Dólar	2023-08-09 16:48:56	Pendiente	⚙️
16271	F001 - FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO DE CORTO PLAZO CP - UNO	2023-08-07	FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO DE CORTO PLAZO CP GUION UNO	FONDEO DE CUENTA	\$100.000,00	Dólar	2023-08-07 13:12:03	Pendiente	⚙️
16274	F001 - FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO DE CORTO PLAZO CP - UNO	2023-08-10	FEPINZA S.A.S	DESEMBOLSO DE PARTICIPE 1040201 FEPINZA S.A.S CON CUENTA NRO: 114583 TRANSACCION NRO: 3434529 Retiro generado desde el API.	\$18.500,00	Dólar	2023-08-09 16:48:55	Pendiente	⚙️

Fuente. Gestor- Open finance

El supervisor revisa y aprueba las ordenes en el sistema “wallet” hasta las 17:00, mismas que se procesan en cada entidad financiera gracias a las conexiones directas entre el sistema “wallet” y los servicios Easy cash.

El comprobante de pago será enviado de forma automática desde el servidor de correos electrónicos hacia el correo registrado por el participante.

Figura 23

Comprobante de la transacción

1 No podemos comprobar si los destinatarios pueden acceder a un vínculo en su mensaje. [Ignorar](#)

Enviar De villarreal@anefi.com.ec Para CC

Agunto RV: [EXTERNO] Aprobación Open Finance Proveedores Fondos: FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO DE CORTO PLAZO CP - UNO - F001 - ID: 21341 - PRODUBANCO...

Solicitado para Jairo Morillo <cmorillo@anefi.com.ec>

¡Hola Aprobador!

Se creó una solicitud de transferencia por \$ 104146.73, la información registrada es la siguiente:

NEGOCIO

- Fecha Solicitud: Tuesday, August 8, 2023 6:51 PM
- Solicitante: Jairo Morillo
- Tipo de Fideicomiso: Fondos de Inversión
- Producto: FONDO DE INVERSION ADMINISTRADO DE CORTO PLAZO CP - UNO
- Identificación: F001
- Banco: PRODUBANCO
- Tipo de Cuenta: C
- Cuenta: 0205237536

BENEFICIARIO

- Nombre: ANEFI SA ADMINISTRADORA DE FONDOS Y FIDELCOMISOS
- Tipo:
- Identificación: 1791266226001
- Banco: PRODUBANCO
- Tipo de Cuenta: C
- Cuenta: 2005239687
- Relación: Proveedores Fondos
- Monto: 104146.73
- Saldo Contable: Saldo Contable: \$2154019.63 Actualizada al: 2023/08/08 Cuenta Contable: 101010301

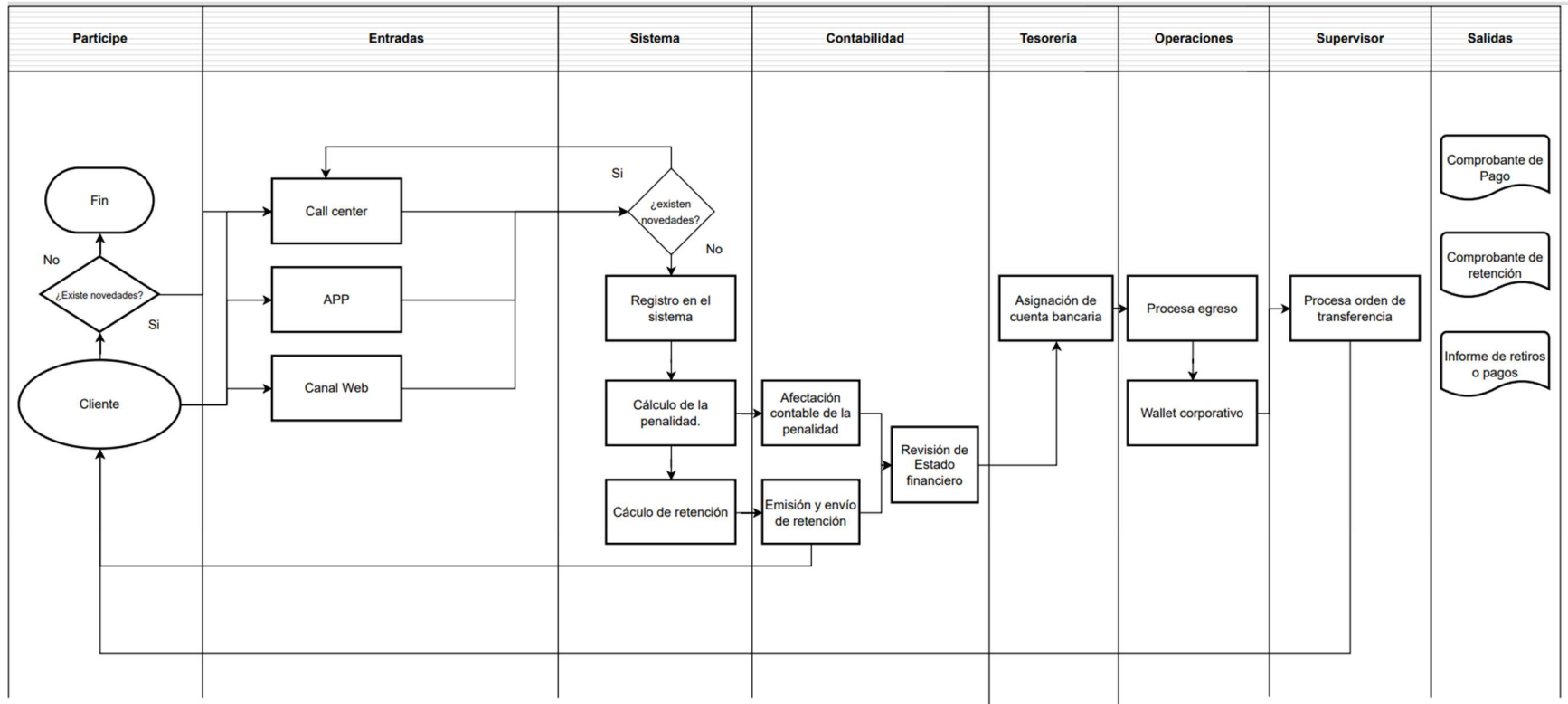
JM

Fuente. *Servidor de correos electrónicos Anefi*

5.8.7 Flujograma de procesos actual

Figura 24

Flujograma de proceso de retiro



Fuente. Elaboración propia

Capítulo 6

6 Aspectos Administrativos

6.1 Recursos

6.1.1 Recursos para Elaboración de Manual de Procedimientos

Tabla 17

Recursos para Elaboración de Manual de Procedimientos

Tipo de Recurso	Descripción	Elementos
		Directo
		Estudiantes de la Universidad Internacional del Ecuador. (dos)
		Indirecto
Humano	Personal involucrado en el proceso de elaboración del manual.	Gerente Procesos ANEFI S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos. Departamento Contabilidad Departamento Tesorería Departamento Operaciones Departamento Tecnología Tribunal Evaluador de la Universidad Internacional del Ecuador. Docente Tutor Proyecto
Material	Hace referencia a los materiales necesarios para la elaboración del Manual Operativo.	Suministros de oficina
		Hardware
		Laptop. Teléfono móvil. Copiadora
		Software
		Internet. Paquete Office.
Recursos Tecnológicos	Soporte tecnológico que ayude al desarrollo del manual.	Elementos
Tipo de Recurso	Descripción	App.diagrams (flujogramas) Zoom Plataforma virtual Canvas Universidad Internacional del Ecuador. Navegador internet. Redes sociales.

		Gestortrust (Sistema corporativo)
		Cash management (Entidades financieras)
		Open Finance Gestor
Financieros	Esto se aplica a los costos y servicios adicionales que se utilizaron para preparar el manual.	Movilización Minutos móviles. Impresiones Luz eléctrica. Alimentación.

Nota. Fuente: Elaboración propia

6.2 Presupuesto

Tabla 18

Presupuestos

Recurso	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total	Observación
Suministro de oficina	\$6.00	1	\$6.00	<ul style="list-style-type: none"> • Resma de papel bond • Esferográficos • Grapadora • Clips
Internet	\$30 (0.04 x hora)	960 horas	\$38.40	40 horas semanales *4 semana*3 meses * 2 estudiantes
Servicios básicos (luz)	\$30 (0.04 x hora)	960 horas	\$38.40	40 horas semanales *4 semana*3 meses * 2 estudiantes
Recarga celular	\$ 17 mensual (0.02 x hora)	960 horas	\$19.20	40 horas semanales *4 semana*3 meses * 2 estudiantes
Impresiones	\$0.08	300	\$24	Trabajo en sitio.
Movilización	\$0.35	120	\$42	20 mensuales * 3 meses * 2 estudiantes
Alimentación y refrigerios	\$4.5	96	\$288	20 mensuales * 3 meses * 2 estudiantes
Imprevistos			\$30.00	Aprox. 10% del total
Total			\$560.72	Utilización de Recursos Propios

Fuente: Elaboración propia

6.3 Cronograma

Tabla 19

Cronograma

No.	Actividad	Responsable	Tiempo				Observaciones	
			Mes	Semana				
				1	2	3	4	
1	Antecedentes	Estudiantes	Mayo/2023			X		Revisado y Aprobado
2	Análisis de involucrado	Estudiantes	Mayo/2023			X	X	Revisado y Aprobado
3	Problemas y Objetivos	Estudiantes	Junio/2023		X	X	X	Revisado y Aprobado
4	Análisis de alternativas	Estudiantes	Julio/2023		X	X		Revisado y Aprobado
5	Propuesta	Estudiantes	Julio/2023			X	X	Revisado y Aprobado
6	Aspectos Administrativos	Estudiantes	Agosto/2023	X				Revisado y Aprobado
7	Conclusiones y Recomendaciones	Estudiantes	Agosto/2023		X			Revisado y Aprobado

Fuente. Elaboración propia

Capítulo 7

7 Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Efectos de la Implementación del nuevo Manual Operativo de pagos de retiros parciales y totales a los partícipes de fondos de inversión administrados por la empresa ANEFI SA Administradora de fondos y fideicomisos

1. **Optimización de Procesos:** La actualización del manual probablemente llevó a una redefinición de procesos, eliminando redundancias y mejorando la eficiencia operativa en el manejo de retiros parciales y totales.
2. **Claridad Procedimental:** La revisión y rediseño del manual seguramente proporcionaron una mayor claridad en las operaciones diarias, estableciendo lineamientos claros y evitando ambigüedades que podrían haber existido en la versión anterior.
3. **Cumplimiento Regulatorio:** Dado que el rediseño está destinado a cumplir con el Reglamento del Fondo de inversión, se garantiza que la empresa está en conformidad con las regulaciones actuales, evitando posibles sanciones o complicaciones legales.
4. **Reducción de Errores:** Con un manual más claro y actualizado, es probable que se haya reducido el margen de error en las operaciones relacionadas con los retiros, lo que a su vez puede llevar a una mayor confianza por parte de los partícipes.
5. **Mejora en la Comunicación Interna:** Un manual bien estructurado puede facilitar la comunicación entre diferentes departamentos o áreas de la empresa, asegurando que todos estén alineados en términos de procedimientos y expectativas.
6. **Respuesta más Rápida:** La optimización de procesos y la claridad en los procedimientos puede haber llevado a tiempos de respuesta más rápidos para las solicitudes de retiro, mejorando la experiencia del cliente y aumentando su satisfacción.

7. **Alineación con las Expectativas de los Partícipes:** Al tener procesos más eficientes y claros, los partícipes pueden tener expectativas más alineadas con la realidad operativa de la empresa, sabiendo qué esperar en términos de tiempos de procesamiento y comunicación.

8. **Incremento en la Capacidad Operativa:** Al eliminar posibles cuellos de botella o ineficiencias, es probable que la empresa pueda manejar un mayor volumen de operaciones sin comprometer la calidad del servicio.

9. **Posible Resistencia al Cambio:** Como con cualquier cambio operativo, es posible que haya habido alguna resistencia inicial por parte del personal al adaptarse a los nuevos procedimientos. Sin embargo, con una adecuada capacitación y comunicación, este efecto puede ser temporal.

10. **Actualización Tecnológica:** Si el manual operativo incorpora o sugiere nuevas herramientas tecnológicas o sistemas, esto podría llevar a una modernización en la forma en que la empresa gestiona sus operaciones relacionadas con los retiros.

7.1.1 Ventajas de la Aplicación del Manual de Procedimientos

✓ **Cumplimiento Eficaz de Regulaciones:** La actualización asegura que ANEFI SA esté alineada con las normativas vigentes, evitando multas, sanciones o problemas legales que puedan surgir por no seguir el reglamento del Fondo de inversión.

✓ **Mejora en la Eficiencia Operativa:** Al optimizar y clarificar los procesos, se reduce el tiempo necesario para ejecutar tareas, lo que puede llevar a una mayor productividad y menores costos operativos.

- ✓ Reducción de Ambigüedades: Con procedimientos y lineamientos más claros, se disminuye la posibilidad de interpretaciones erróneas, garantizando que todas las operaciones se realicen de manera uniforme y coherente.
- ✓ Elevada Satisfacción del Cliente: Un proceso más eficiente y claro puede mejorar la experiencia del cliente, ya que sus solicitudes se gestionarán de manera más rápida y con menos errores.
- ✓ Formación y Capacitación Eficaz: Con un manual actualizado, el proceso de formación de nuevos empleados o de capacitación continua puede ser más eficaz, garantizando que todos los empleados entiendan y sigan los procedimientos correctamente.
- ✓ Adaptabilidad a Cambios Futuros: Un manual rediseñado y actualizado puede ser más flexible y fácil de modificar en el futuro, lo que permite adaptarse rápidamente a cualquier cambio en el entorno regulatorio o empresarial.
- ✓ Mayor Confianza en el Sistema: Al tener procedimientos claros y alineados con las regulaciones actuales, tanto los empleados como los partícipes pueden tener más confianza en el sistema, sabiendo que se siguen las mejores prácticas y regulaciones.
- ✓ Optimización de Recursos: Al eliminar redundancias o ineficiencias, se garantiza que los recursos (tanto humanos como materiales) se utilicen de la manera más eficaz posible.
- ✓ Reducción de Conflictos Internos: Al tener procedimientos claros, se pueden evitar malentendidos o conflictos internos sobre cómo se deben realizar ciertas tareas.
- ✓ Incorporación de Tecnologías Actuales: Si el rediseño del manual implica la utilización de nuevas herramientas o tecnologías, esto puede significar que ANEFI SA está aprovechando las tecnologías más actuales y eficientes disponibles.

En resumen, la actualización y rediseño del Manual Operativo puede ofrecer a ANEFI SA una ventaja competitiva y operativa, asegurando que sus procesos sean eficientes, claros y alineados con las expectativas regulatorias y de los partícipes.

7.1.2 Desventajas de la Aplicación del Manual de Procedimientos

- ✓ Costo Inicial Elevado: La implementación de un manual operativo rediseñado puede requerir una inversión significativa, tanto en términos financieros como de recursos humanos, antes de que los beneficios operativos se materialicen.
- ✓ Resistencia al Cambio: Los empleados habituados a procedimientos antiguos pueden resistirse a adaptarse a nuevos métodos, lo que podría ralentizar la transición y requerir esfuerzos adicionales en capacitación y comunicación.
- ✓ Tiempo de Adaptación: Puede haber un período inicial de ajuste durante el cual la eficiencia operativa podría disminuir mientras los empleados se familiarizan con los nuevos procedimientos.
- ✓ Posibilidad de Omisiones Iniciales: Al cambiar y actualizar los procesos, existe el riesgo de omitir inadvertidamente algunos aspectos que eran cruciales en el manual anterior.
- ✓ Dependencia de Tecnologías Nuevas: Si el rediseño implica la integración de nuevas tecnologías, podría haber problemas técnicos o de adaptación que afecten temporalmente las operaciones.
- ✓ Necesidad de Formación Continua: Las actualizaciones pueden requerir que los empleados sean formados de forma recurrente, lo que podría incurrir en costos adicionales y tiempo de inactividad para la formación.
- ✓ Riesgo de Fallos Inesperados: Con cualquier cambio, siempre existe el riesgo de fallos inesperados, especialmente en las primeras etapas de implementación.

✓ **Reevaluación de Roles:** La implementación de nuevos procedimientos podría llevar a la necesidad de reevaluar y posiblemente reestructurar roles y responsabilidades dentro de la empresa.

✓ **Posibilidad de Sobre regulación:** Al intentar cumplir con todas las normativas y requisitos, podría haber una tendencia a la sobre regulación, lo que podría ralentizar algunos procesos.

✓ **Rigidez en los Procesos:** Al formalizar y estandarizar los procedimientos, puede haber menos flexibilidad para adaptarse a situaciones únicas o atípicas que no estén cubiertas por el manual.

A pesar de estas posibles desventajas, es crucial recordar que la actualización y rediseño de un manual operativo suele ser un paso necesario para garantizar que una organización se mantenga al día con las regulaciones y mejores prácticas. Las desventajas deben ser gestionadas y mitigadas adecuadamente durante el proceso de implementación para garantizar una transición exitosa.

7.2 Conclusiones

✓ **Mejora en la Eficiencia:** La actualización y rediseño del manual operativo han mejorado significativamente la eficiencia operativa, simplificando y estandarizando los procedimientos relacionados con los retiros parciales y totales de los partícipes.

✓ **Cumplimiento Regulatorio:** Gracias a esta implementación, ANEFI SA asegura un mayor cumplimiento de las normativas y directrices impuestas por la Superintendencia de Compañías, minimizando posibles riesgos legales y sanciones.

- ✓ **Adaptabilidad al Entorno Moderno:** La empresa ahora está mejor equipada para enfrentar los desafíos del sector financiero en la actualidad, incorporando mejores prácticas y herramientas más modernas.
- ✓ **Mejor Comunicación Interna:** Con procedimientos claramente definidos y estandarizados, se reduce la ambigüedad y se promueve una comunicación más efectiva entre los diferentes departamentos y equipos de la organización.
- ✓ **Capacitación Efectiva:** Aunque la implementación trajo consigo la necesidad de capacitar a los empleados en los nuevos procedimientos, esto resultó ser una inversión a largo plazo, ya que el personal está ahora más capacitado y alineado con los objetivos de la empresa.
- ✓ **Valor para el Partícipe:** El rediseño del manual pone en el centro a los partícipes, lo que se traduce en un servicio más rápido, transparente y eficiente para ellos.
- ✓ **Retos de Implementación:** A pesar de las ventajas evidentes, la empresa tuvo que enfrentar retos relacionados con la resistencia al cambio y la adaptación a nuevos procesos, lo cual es común en actualizaciones de esta magnitud.
- ✓ **Preparación para el Futuro:** Con la implementación de este nuevo manual, ANEFI SA no solo responde a las necesidades actuales sino que se prepara proactivamente para futuros cambios en el sector y posibles actualizaciones regulatorias.
- ✓ **Revisión Continua:** Es crucial que, a pesar de esta actualización, la empresa mantenga un enfoque en la revisión y mejora continua del manual para adaptarse a cambios y asegurar la relevancia y eficacia del documento.
- ✓ **Balance entre Estandarización y Flexibilidad:** Si bien la estandarización trae consigo muchos beneficios, la empresa debe asegurarse de mantener cierta flexibilidad para poder adaptarse a situaciones únicas o no previstas en el manual.

✓ En general, la implementación del rediseño y actualización del Manual Operativo ha tenido un impacto positivo en ANEFI SA, posicionándola como una entidad comprometida con la eficiencia, la calidad del servicio y el cumplimiento regulatorio.

7.3 Recomendaciones

✓ Capacitación Continua: Es crucial que ANEFI SA ofrezca capacitaciones periódicas a sus empleados para garantizar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos en el manual y la adaptación a posibles futuras actualizaciones.

✓ Evaluación Periódica: La empresa debe realizar evaluaciones regulares del impacto y eficacia del nuevo manual, buscando áreas de mejora y ajustando en consecuencia.

✓ Feedback de los Empleados: Establecer canales de retroalimentación donde los empleados puedan expresar sus dudas, sugerencias o inquietudes respecto al manual, lo cual podría ayudar a identificar y rectificar áreas de ambigüedad o confusión.

✓ Adaptabilidad: Mientras que el manual busca estandarizar procedimientos, la empresa debe asegurarse de mantener una cierta flexibilidad para situaciones únicas que puedan no estar cubiertas por el manual.

✓ Actualización Tecnológica: Asegurarse de que las plataformas y herramientas tecnológicas estén alineadas con el manual y faciliten la implementación de sus procedimientos.

✓ Auditorías Internas: Realizar auditorías internas regularmente para verificar el cumplimiento de los procedimientos y detectar posibles desviaciones.

✓ Enfoque en el Cliente: Mantener siempre al participante en el centro de la estrategia, evaluando cómo los cambios en el manual afectan su experiencia y ajustando en función de sus necesidades y retroalimentación.

- ✓ Planificación de Futuras Actualizaciones: Anticiparse a futuros cambios regulatorios o del mercado, y establecer un plan de revisión y actualización periódica del manual.
- ✓ Comunicación Efectiva: Mantener una comunicación abierta y efectiva con todas las partes interesadas, informando sobre cambios, ajustes o actualizaciones al manual.
- ✓ Revisión de Riesgos: Realizar una revisión periódica de los riesgos asociados con los procedimientos del manual, asegurando que se mantenga un balance entre eficiencia y seguridad.
- ✓ Incorporación de Innovaciones: Estar al tanto de innovaciones en la industria que puedan facilitar o mejorar los procesos de retiros parciales y totales, y considerar su incorporación en futuras revisiones del manual.
- ✓ Alianzas Estratégicas: Considerar alianzas con otras entidades o proveedores tecnológicos que puedan mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del partícipe.
- ✓ En resumen, la implementación del rediseño del Manual Operativo en ANEFI SA es un paso crucial en la mejora de la eficiencia operativa y el cumplimiento regulatorio. Sin embargo, la adaptación y mejora continua serán esenciales para garantizar el éxito a largo plazo.

8 Referencias

- ANEFI. (2023). *Son una alternativa para optimizar la liquidez de las empresas y el ahorro de las personas, maximizando su rentabilidad y minimizando el riesgo*. Obtenido de <https://www.anefi.com.ec/>
- Diagrams.net. (23 de 06 de 2023). *Arbol de Objetivos*. Obtenido de <https://app.diagrams.net/?title=%C3%81rbol%20de%20objetivos%20JORDY.drawio&client=1>
- Diagrams.net. (23 de 06 de 2023). *Arbol de problemas*. Obtenido de https://app.diagrams.net/#G1eFHfq4MSZyLGPHPGadmHRyyyq_WIJBGx
- López, .: V. (2020). *Revisión Documental en el proceso de Investigación* . Obtenido de <https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>
- Ministerio de Finanzas . (2019). *Fortalecimiento de la Gestion de las Finanzas* . Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/02/FORTALECIMIENTO-GESTI%C3%93N-FINANZAS-P%C3%9ABLICAS.pdf>
- Pérez Caldentey, E. (2018). *La inclusión financiera para la inserción financiera*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf
- Read, M. S., Graves, A., Dandy, N., Posthumus, H., Hubacek, K., Morris, J., & Stringer, L. C. (2009). Who's in and why? A typology of stakeholder analysis methods for natural resource management. *Journal of Environmental Management*, 90(5), 1933-1949.
- Research, G. C. (2020). *“Efectos de la biodiversidad funcional sobre*. Obtenido de <https://planificacionsocialunsj.files.wordpress.com/2011/09/quc3a9-es-el-mapeo-de-actores-tapella1.pdf>
- Roxana, Z. B. (2020). *La empresa realizó una serie de estudios internos y encuestas a los partícipes para identificar y entender estas ineficiencias. A través de esta investigación, se identificó que el manual operativo actual no está suficientemente claro o no incluye los pro*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>

- Sánchez, M. M. (2020). *Artículo tiene por objetivo realizar una propuesta para enfrentar en forma menos.* Obtenido de https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr19/PBR_19_02.pdf
- Solís, L. D. (2020). *Entrevistas semiestructuradas en investigación cualitativa.* Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/entrevistas-semiestructuradas-en-investigacion-cualitativa-entrevista-focalizada-y-entrevista-semiestandarizada/>
- Superintendencia de Bancos . (2019). *La administración de los fondos previsionales públicos .* Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XXVI_cap_V.pdf
- Tapella, E. (2020). *“Efectos de la biodiversidad funcional sobre proceosso ecosistémicos .* Obtenido de <https://planificacionsocialunsj.files.wordpress.com/2011/09/quc3a9-es-el-mapeo-de-actores-tapella1.pdf>

Anexos

Anexo I.

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Grupo_4_manual_operativo_pagos.docx

RECUENTO DE PALABRAS

23673 Words

RECUENTO DE CARACTERES

132771 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

100 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

163.9KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 30, 2023 12:53 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 30, 2023 12:55 AM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Fuentes excluidas manualmente
- Bloques de texto excluidos manualmente

Anexo II.*Reglamento Interno*

**FONDO DE INVERSIÓN ADMINISTRADO DE CORTO
PLAZO CP-1
REGLAMENTO INTERNO**

1. INFORMACION GENERAL Y DENOMINACION DEL FONDO

El Fondo será administrado por la compañía ANEFI S.A. ADMINISTRADORA DE FONDOS Y FIDEICOMISOS, que es una sociedad administradora de fondos, legalmente constituida mediante escritura pública otorgada el 24 de marzo de 1994 ante el Notario Décimo Octavo del Cantón Quito, inscrita en el Registro Mercantil del mismo cantón el 29 de marzo del mismo año, autorizada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, con Resolución No. 94.1.5.2.1287 del Registro del Mercado de Valores y de la Información Pública.

En uso de sus facultades, ANEFI ha creado un fondo administrado de inversión denominado FONDO DE INVERSIÓN ADMINISTRADO DE CORTO PLAZO CP-1, que se rige por las normas contempladas en el siguiente reglamento.

2. DEFINICIONES

- a) Fondo de Inversión. - es el patrimonio común integrado por aportes de varios inversionistas, personas naturales o jurídicas y, las asociaciones de empleados legalmente reconocidas, para su inversión en títulos valores y demás activos que permite la Ley de Mercado de Valores, correspondiendo la gestión del mismo a ANEFI S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos, la que actuará por cuenta y riesgo de sus aportantes o partícipes, mediante un mandato otorgado en el contrato de incorporación.
- b) Plazo: será el definido en el numeral (5).
- c) Activos del Fondo: Están constituidos por las inversiones que realiza ANEFI S.A. por cuenta del Fondo con los recursos de los aportantes o partícipes, incluyendo los rendimientos, intereses y demás ingresos que dichas inversiones generen en los términos que se detalla en el numeral (8.1) de este reglamento.
- d) Pasivos y gastos del Fondo: son todas las comisiones, honorarios, gastos y costos que establece la Administradora por la administración, promoción y gestión del Fondo, según se especifica en el numeral (8.2) de este reglamento.
- e) Constitución y reformas: La constitución y reformas al presente Reglamento, se realizará a través de escritura pública como lo establece la Ley de Mercado de Valores.

- f) Valor del patrimonio neto: es el saldo que resulta de restar el valor de los activos del Fondo menos los pasivos del Fondo.
- g) Unidad de participación: Es una unidad referencial, no negociable, que se utiliza para determinar la participación de cada inversionista en el Fondo.
- h) Partícipe: es la persona natural o jurídica aportante o inversionista. Es quien entrega recursos a ANEFI S.A. para que los administre bajo un mandato otorgado en el contrato de incorporación al fondo de inversión.
- i) Administradora: se refiere a ANEFI S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos, que es una sociedad anónima legalmente autorizada para administrar fondos de inversión, administrados, colectivos, cotizados e internacionales.
- j) Comité de inversiones: es el órgano encargado de definir las políticas de inversión de los fondos, supervisar su cumplimiento y las demás obligaciones establecidas en el presente reglamento.
- k) Custodio: Se refiere a la entidad especializada no vinculada a ANEFI S.A. que realiza el resguardo de los documentos originales de las inversiones realizadas por ANEFI S.A. a nombre del fondo de inversión. Esto puede realizarse en el Depósito Centralizado de Compensación y Liquidación de Valores o entidad bancaria autorizada, según se especifica en el presente reglamento.
- l) Portafolio: es el conjunto de valores administrados que forman parte del activo del fondo, según las normas definidas en este reglamento.
- m) Bolsas de Valores: son las sociedades anónimas, autorizadas y controladas por la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores, que tienen por objeto brindar a sus miembros los servicios y mecanismos requeridos para la negociación de valores inscritos y otros bienes que le permita la ley y sus reglamentos.
- n) Empresas Vinculadas: Es el conjunto de personas o entidades que, aunque jurídicamente independientes, presentan vínculos de tal naturaleza en su propiedad, administración, responsabilidad crediticia o resultados que hacen presumir que la actuación económica y financiera de estas empresas está guiada por los intereses comunes, o que existen riesgos financieros comunes en los créditos que se les otorgan o respecto de los valores que emitan.
- o) JUNTA DE POLITICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA: es el organismo regulador y de control del mercado de valores en sus segmentos bursátil y extrabursátil, las bolsas de valores, las asociaciones gremiales, las casas de valores, las administradoras de fondos y fideicomisos, las calificadoras de riesgo, los emisores, las auditoras externas y demás participantes que de cualquier manera actúen en el mercado de valores.
- p) Retiro/Rescate: Es la orden escrita del partícipe de un fondo de inversión, mediante la cual se liquidan unidades de participación y se devuelven los recursos económicos al mismo partícipe o a la persona que éste designe, según se especifica en el numeral doce (12) de este reglamento.

- q) Contrato de incorporación: Es el contrato que suscriben los partícipes del Fondo con la Administradora, por medio del cual aceptan todas las cláusulas del presente Reglamento y otorgan a favor de la Administradora un mandato amplio y suficiente para que ésta administre los dineros que le entregue el partícipe, en los términos y condiciones especificados en el presente Reglamento, entendiéndose que con los dineros recibidos del PARTICIPE e integrados al FONDO, la Administradora realizará las inversiones y negociaciones por cuenta y riesgo del PARTICIPE.

3. DEL FONDO ADMINISTRADO DE INVERSION

Fondo de inversión es el patrimonio común, integrado por aportes de varios inversionistas personas naturales o jurídicas y, las asociaciones de empleados legalmente reconocidas, para su inversión en valores y otros activos que permite la Ley de Mercado de Valores, correspondiendo la gestión de este a una compañía administradora de fondos.

Los fondos administrados, son aquellos que admiten la incorporación en cualquier momento de aportantes, así como el retiro de uno o varios, por lo que el patrimonio y el valor de sus respectivas unidades son variables. En este caso las administradoras actúan por cuenta y riesgo de sus aportantes o partícipes, de acuerdo con lo que señala el literal a) del Artículo 76 de la Ley de Mercado de Valores y la Sección I, Capítulo II, Título XII de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y de Seguros

El Fondo de Inversión Administrado de Corto Plazo CP-1 tendrá las siguientes características:

Tabla 20 Características del Fondo

Monto Mínimo de Aporte Inicial	Desde \$1,00
Permanencia Mínima	2 días hábiles (por aporte)
Valor mínimo de incremento	Desde \$1,00
Aviso previo de rescate	2 días
Recepción de solicitud de rescate	Hasta las 12h00 (días hábiles)
Recepción de adicionales	Hasta las 12h00 (días hábiles)
Toda adición en efectivo, cheque o transferencia realizada después de las 12h00 se registrará con fecha valor del siguiente día hábil	
Comisión de administración	Hasta el 5% anual del VAN

4. INTEGRACION AL FONDO Y MERCADEO

- 4.1. Toda persona natural o jurídica puede integrarse al Fondo mediante la suscripción del contrato de incorporación (mandato) respectivo, con la presentación de documentos que le identifiquen, la indicación de domicilio, dirección, correo electrónico, teléfono, el número de unidades de que sea titular y la fecha de integración al Fondo, todo lo cual deberá constar en la hoja de registro de los inversionistas, especialmente preparada para el efecto o en el contrato.
- 4.2. La información y/o documentación que el partícipe deba entregar al Fondo podrá ser recibida de manera física o a través de canales virtuales, electrónicos o magnéticos que garanticen la autenticidad de la información remitida.
- 4.3. El contrato deberá especificar si la inversión se constituye a nombre de una o más personas. Si se trata de dos o más personas, deberá especificarse si son firmas conjuntas (“y”) o individuales (“o”); en este último caso, si no se especifica el orden de firmas, una sola firma bastará para cualquier transacción en el Fondo.
- 4.4. El constituyente también podrá señalar a uno o más beneficiarios, cuya identificación debe constar en el Contrato de Incorporación.
- 4.5. El monto mínimo requerido para el ingreso de los partícipes al Fondo es desde USD\$ 1,00 (UN DOLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA).
- 4.6. La fecha valor de la integración al Fondo será el día en que el dinero recibido en la(s) cuenta(s) bancarias del Fondo se haga efectivo. Todo aporte o incremento que se acredite después las doce horas (12h00) se registrará con fecha valor del siguiente día hábil, salvo que, por excepción, la administradora decida registrar el valor del aporte el mismo día, aunque ésta se reserva el derecho de, a su entera discreción, integrar sumas que no sean efectivizadas. En caso de devolución o protesto de cheques, el costo será debitado de la inversión del partícipe; en caso de no existir fondos, el partícipe pagará dicho costo. En caso de que el cheque entregado para integrarse al fondo no sea efectivizado por cualquier motivo, se entenderá, de no existir otros valores aportados por el partícipe que entregó dicho cheque, que no se ha incorporado al fondo.
- 4.7. El Partícipe podrá efectuar incrementos al Fondo en cualquier momento, desde la suma de USD\$ 1,00 (UN DOLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA). Dichos incrementos podrán hacerse en efectivo, cheque, transferencia o a través de otros canales virtuales desarrollados por la Administradora o por terceros con quienes la Administradora firme un convenio para recibir tales servicios. En caso de que los partícipes ingresen al Fondo a través de CANALES VIRTUALES, la Administradora se reserva el derecho de establecer aportes diferenciados, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores al monto mínimo de aporte señalado en el presente numeral.
- 4.8. Los montos de aporte inicial e incrementos determinados en los numerales 4.5 y 4.7 del presente Reglamento podrán ser modificados por la Administradora de acuerdo con las

circunstancias económicas y condiciones de mercado y regirán a partir de la notificación que la Administradora realice a los partícipes.

- 4.9. El partícipe y la Administradora podrán acordar planes acumulativos de inversión, mediante cualquier medio de pago aceptado en el país, para tal efecto el/los partícipe(s) emitirán las ordenes de débito con cargo a las cuentas o tarjetas de crédito o débito que mantenga en las Instituciones Financieras, por montos y periodos previamente establecidos entre el Partícipe y la Administradora. Se aclara que las Instituciones Financieras a través de las cuales se realice pagos por concepto de planes acumulativos deberán estar previamente aprobadas y calificadas por la Administradora.
- Los recursos que sean debitados de la cuenta del partícipe o cargados a su tarjeta de crédito o débito serán depositados en las cuentas del Fondo y registrados por la Administradora como incrementos adicionales a las inversiones del partícipe.
- 4.10. En caso de que el(los) aportes del partícipe no se llegaren a efectivizar por cualquier causa, la Administradora procederá a anular el registro del aporte y, en caso de haberse generado costos por la operación fallida, el partícipe se obliga a reconocer dichos valores al Fondo, para lo cual autoriza a la Administradora a debitar los recursos de las inversiones que esté mantenga. Para el caso de nuevos partícipes estos deberán pagar directamente al Fondo dichos recargos, para lo cual bastará una notificación escrita o electrónica enviada por la Administradora informado sobre tal particular.
- 4.11. Únicamente se pueden integrar al Fondo recursos en la moneda de circulación legal en el Ecuador, es decir, en dólares de los Estados Unidos de América, salvo que por cualquier disposición constitucional, legal o proveniente de autoridades competentes se modifique el particular.
- 4.12. El Fondo de Inversión Administrado de Corto Plazo CP-1 es un fondo de inversión de corto plazo que contará con un portafolio diversificado según las políticas de inversión que establezca el Comité de Inversiones, el Reglamento Interno y las normas vigentes en el Ecuador. No obstante, de que el Fondo no tiene un límite de inversión por aportante, la Administradora cuidará que uno o un grupo de partícipes no tengan una participación que en un momento dado puedan afectar a los otros partícipes y por tanto cuidará siempre de que exista una razonable diversificación y número de partícipes aportantes.
- 4.13. El cálculo de la rentabilidad nominal y de la tasa efectiva de los fondos administrados se realizará de conformidad con lo dispuesto en numeral nueve punto uno (9.1) de este reglamento.

5. PLAZO DE DURACION DEL FONDO

- 5.1. Plazo: El Fondo tendrá una duración indefinida, pero podrá ser liquidado en los casos establecidos en el numeral once puntos tres (11.3) de este reglamento.

6. POLITICAS Y LIMITACIONES A LA INVERSION DEL FONDO

6.1. Políticas de inversión

- 6.1.1. Los recursos del Fondo serán invertidos en un portafolio de valores que integre los principios de seguridad, liquidez y rentabilidad en una proporción equilibrada que asegure un rendimiento competitivo de acuerdo con las condiciones del mercado y los límites señalados en este reglamento. De igual manera, considerará las circunstancias del mercado monetario y de capitales para obtener los mayores beneficios en la rotación del portafolio y la sustitución de inversiones.
- 6.1.2. La Administradora mantendrá un portafolio diversificado y por lo tanto deberá evitar la concentración de las inversiones en un mismo tipo de título valor y en un mismo emisor o grupo empresarial.
- 6.1.3. La Administradora podrá invertir los recursos del fondo en los instrumentos autorizados por la Ley de Mercado de Valores, a saber:
- Valores inscritos en el Catastro Público del Mercado de Valores;
 - Valores crediticios o contentivos de obligaciones numerarias a cargo del Estado o del Banco Central del Ecuador;
 - Depósitos a la vista o a plazo fijo en instituciones del sistema financiero controladas por la Superintendencia de Bancos y demás valores crediticios o contentivos de obligaciones numerarias a cargo de, avalados por o garantizados por ellas, inscritos en el Catastro Público del Mercado de Valores;
 - Valores emitidos por compañías extranjeras y transados en las bolsas de valores de terceros países o que se encuentren registrado por la autoridad reguladora competente del país de origen;
 - Otros valores y contratos que autorice la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, debido a su negociación en mercados públicos e informados.
- 6.1.4. La Administradora mantendrá el portafolio de inversiones del Fondo con vencimientos razonables de acuerdo con la estructura de retiros.
- 6.1.5. La Administradora manejará la liquidez del fondo a través de cuentas corrientes abiertas en bancos legalmente autorizado para operar en el país y fuera del país, a dichas cuentas se destinarán los saldos ocasionales de dinero que no se coloquen en valores. Dichas cuentas servirán exclusivamente como medio para canalizar las inversiones que realice el fondo en el exterior de conformidad con la normativa vigente en el Código Orgánico Monetario y Financiera, Libro II Ley de Mercado de Valores, Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, respetando los límites de inversión establecidos en la Ley de Mercado de Valores.

6.2. Limitaciones en la composición del portafolio

- 6.2.1. Las políticas de inversión estarán sujetas a las limitaciones establecidas en la Ley de Mercado de Valores, su reglamento, en la Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y demás normativa pertinente.
- 6.2.2. La Administradora podrá efectuar operaciones de reporto bursátil, según las modalidades que permitan las leyes y los reglamentos vigentes al momento de efectuarlas de acuerdo con las disposiciones del Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- 6.2.3. Para determinar las características de riesgo de los valores a invertir se tomará en cuenta las calificaciones que emitan las Calificadoras de Riesgo. En el caso del Fondo de Inversión Administrado de Corto Plazo CP-1, las inversiones se realizarán en emisores de calificación AA o superior.

7. COMISIONES Y HONORARIOS DE LA ADMINISTRADORA

7.1. Comisión por Administración:

La Administradora cobrará al Fondo por sus servicios de administración, gestión y promoción hasta el 5% anual del valor de los activos netos (VANU) del Fondo, valor que será liquidado diariamente sobre los activos administrados que se computarán multiplicando el número de unidades de ese día valorados al valor de la unidad del último día anterior al cierre contable realizado por la Administradora. El valor proporcional de la comisión que le corresponde cancelar a cada partícipe, en virtud de las unidades que posean en el Fondo, podrá ser diferenciable si se trata de una persona natural o jurídica cuando las unidades de participación de éste sean superiores al 5% del patrimonio del Fondo. Sin embargo, de lo cual la comisión total no podrá superar el 5% anual del VANU.

La comisión total, esto es la sumatoria de todas las comisiones liquidadas diariamente, se registrará mediante abonos diarios a la cuenta "Comisiones por pagar", con cargo a los gastos del fondo, la cual será cobrada o trasladada en forma efectiva a la Administradora, el primer día hábil del siguiente mes.

7.2. Honorario por Desempeño:

El Fondo pagará a la Administradora un honorario por desempeño extraordinario de hasta el dos por ciento 2% del excedente del rendimiento mensual del Fondo. El excedente será equivalente al rendimiento que genere el Fondo mensualmente por encima de la tasa pasiva referencial publicada, el primer día hábil de cada mes, por el Banco Central del Ecuador multiplicada por 2 (dos). Este honorario será calculado y provisionado diariamente sobre el rendimiento del mes anterior, liquidado y pagado mensualmente y será comunicado al partícipe en el estado de cuenta remitido por la Administradora.

8. EL VALOR DEL PATRIMONIO NETO

Es el valor en dólares que resulta de restar el valor de los activos e ingresos del Fondo menos los pasivos y gastos del Fondo. Para la determinación del valor del patrimonio neto del fondo, la Administradora deberá tener en consideración el valor de mercado o liquidación de las inversiones que lo componen, para lo cual deberá referirse, básicamente a las cotizaciones de los valores que se transen en mercados públicos, a los precios de adquisición de las inversiones y a los demás valores referenciales del valor de mercado que aquel determine.

Este valor se calcula al final de cada día hábil, considerando los siguientes conceptos:

8.1. Activos e Ingresos

- 8.1.1. El efectivo en caja, bancos y cuentas corrientes o de ahorros en las instituciones debidamente autorizadas para captar este tipo de cuentas.
- 8.1.2. Los títulos valores que la Administradora adquiera por cuenta del Fondo.
- 8.1.3. Los rendimientos, inclusive intereses, descuentos y ganancias de capital derivados de los títulos valores a que se refiere el número anterior, generados y no cobrados a la fecha de valuación.
- 8.1.4. Las utilidades realizadas en la venta de inversiones, misma que se encuentra registrada en la cuenta Caja y Bancos.
- 8.1.5. Los ingresos recibidos por el cobro de títulos valores en mora o no redimidos a su vencimiento, mismos que se encuentran registrados en la cuenta Caja y Bancos o en Cuentas por Cobrar, según corresponda.
- 8.1.6. Las demás cuentas del activo que pueda recibir el fondo en pago de inversiones realizadas, según lo determine el plan de cuentas aprobado por el Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- 8.1.7. Las demás cuentas del activo, según lo determine el plan de cuentas aprobado por el Junta de Regulación del Mercado de Valores.

8.2. Pasivos y gastos

Pasivos

- 8.2.1. El valor de los intereses por pagar por operaciones pasivas de reporto, de acuerdo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

8.2.2. Las demás cuentas del pasivo, según lo determine el Plan de Cuentas aprobado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Gastos

- 8.2.3. Las pérdidas por devengar en la venta de valores.
- 8.2.4. Las comisiones por administración y desempeño que se paguen al administrador de acuerdo con lo establecido en el numeral (7) de este reglamento.
- 8.2.5. Las comisiones en favor de casas de valores nacionales o extranjeras, bolsa de valores nacionales o extranjeras, brókeres o dealers internacionales u otros intermediarios autorizados, causadas por negociaciones de compra y venta de valores.
- 8.2.6. Las comisiones ocasionadas por el pago de servicios de custodia de los valores que constituyen el activo del Fondo.
- 8.2.7. Las comisiones, intereses e impuestos que se generen en operaciones de generación de liquidez para el fondo.
- 8.2.8. Los gastos que ocasione la elaboración, procesamiento, publicación y suministro de información a los Partícipes de manera continua y ocasional.
- 8.2.9. Las comisiones, intereses, impuestos y gastos de manejo que afecten las cuentas corrientes, cuentas de ahorro o inversiones que tenga el fondo.
- 8.2.10. Los impuestos que afecten directamente a los bienes y operaciones del Fondo, si los hubiere.
- 8.2.11. Los gastos incurridos por el no pago a la fecha de vencimiento de títulos valores que formen parte del activo del Fondo.
- 8.2.12. Cualquier pérdida generada en la venta o permuta de títulos valores, inclusive los considerados como tal por quiebra, insolvencia o disolución de la sociedad emisora.
- 8.2.13. Los gastos de auditoría externa del fondo.
- 8.2.14. Los gastos de calificación de riesgo del fondo, si existiere.
- 8.2.15. Gastos de publicaciones, de otorgamiento de escrituras públicas y otros relacionados con reformas al Reglamento y al Contrato de Incorporación. Dichas reformas se deberán realizar de conformidad con lo establecido en este reglamento y en las normas legales que dicten las autoridades competentes.
- 8.2.16. Las pérdidas se deducirán del valor del Fondo en el momento en que se realicen y afectan a todos los partícipes en proporción a su participación en el fondo. Los intereses y descuentos sobre las inversiones son liquidados diariamente de acuerdo con principios contables de general aceptación.
- 8.2.17. Los títulos declarados judicialmente en mora dejarán de devengar intereses. Si la mora persiste por un tiempo que haga razonablemente suponer que no serán pagados definitivamente, en criterio del Comité de Inversiones, podrán ser dados de baja y/o provisionados en la proporción definida por el Comité y serán dados de baja y considerados como pérdida. Cualquier recuperación posterior del capital, se contabilizará como ganancia de capital de ese día.

9. NORMAS PARA LA VALORACION DE LA UNIDAD

9.1. Valor de la Unidad

9.1.1. Las unidades de participación se valorizarán al final de cada día, siendo la resultante de la división del valor vigente de su patrimonio neto, calculado de acuerdo con la metodología del numeral (8) y a las normas de carácter general que imparta la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, por el número total de unidades de participación emitidas al día de su cálculo.

Se realizará el cálculo de la tasa de **rendimiento nominal del fondo**, según la siguiente fórmula:

$$TRN = \left[\left(\frac{VUd}{VUx} - 1 \right) * \left(\frac{360}{D} \right) \right] * 100$$

Dónde:

TRN = Tasa de rendimiento nominal
VUd = Valor de la unidad del día

VUx = Valor de la unidad de hace x días calendario

D = Número de días calendario que resulta de la diferencia de días entre VUd y VUx

Se podrá calcular la tasa de **rendimiento efectiva anual del fondo**, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$TRE = \left(1 + \left(\frac{TRN * D}{360} \right)^{\frac{360}{D}} - 1 \right) * 100$$

9.2. Participación en el Fondo

9.2.1. La calidad de partícipe de un fondo administrado se adquiere en el momento en que el fondo recibe el aporte del inversionista, el cual podrá efectuarse, cheque efectivizado o transferencia. Los aportes al fondo quedarán expresados en unidades, todas de igual

valor y características. Las unidades de participación se valorarán diariamente en base al valor del patrimonio neto definido en el numeral 8 (Ocho) y por lo tanto varían diariamente de acuerdo con dicha valoración. Estas unidades no son negociables, transferibles ni embargables.

- 9.2.2. Todo Partícipe que desee ingresar o retirarse del Fondo deberá adquirir o redimir unidades al valor de la unidad vigente el día del aporte o retiro. El número de unidades adquiridas por cada Partícipe en enteros y ocho decimales resulta de dividir respectivamente el monto entregado a título de mandato, por el valor vigente de la Unidad de Participación. De igual manera, el valor recibido por el Partícipe cuando retire los recursos entregados en mandato resulta de multiplicar el número de Unidades de Participación neto adquirido, por el valor de la unidad el día de retiro o rescate.
- 9.2.3. Los partícipes del fondo se sujetarán en todo momento a los límites máximos de inversión establecidos en la Ley de Mercado de Valores y sus normas complementarias.

10. INFORMACION

- 10.1. La Administradora remitirá de manera mensual a las direcciones de correo electrónico de cada partícipe del fondo de inversión la información relevante sobre la evolución del fondo además de los estados de cuenta de cada partícipe en los que se detalle el saldo, los aporte, retiros, valor de la unidad, rentabilidad o pérdida del período (monto y porcentaje), patrimonio del fondo, número de unidades que posee, retención en la fuente (si hubiere), fecha de corte y otra información que la administradora o la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera considere conveniente.
- 10.2. Los estados de cuenta con periodicidad mensual se enviarán gratuitamente a los partícipes mediante correo electrónico. Si el partícipe solicita el envío del estado de cuenta en forma impresa, éste asumirá el costo de emisión y envío.
- 10.3. Sin perjuicio de lo anterior, los partícipes podrán consultar en forma permanente y de manera gratuita su posición consolidada en el fondo, a través de los canales virtuales
- 10.4. Anefi S.A. considerará inactivos a aquellos partícipes que mantengan menos de USD\$ 1 dólar de saldo durante cuatro (4) meses consecutivos. Para el efecto la Administradora no enviará a los partícipes inactivos la información detallada en este reglamento y no serán tomados en cuenta para cumplir el número mínimo de partícipes determinado en el Art.80 de la Ley de Mercado de Valores, no obstante, de lo cual, el partícipe podrá consultar directamente su posición en los canales virtuales. Sin perjuicio de lo cual seguirán gozando de los derechos que la ley y este reglamento confieren a los partícipes del fondo.
- 10.5. La Administradora publicará, con frecuencia al menos semanal en su portal de la página web: www.anefi.com.ec, el valor de integración y de rescate de las unidades de participación del Fondo; y anualmente los estados financieros auditados del Fondo. Además, la Administradora publicará y/o entregará a cada partícipe toda la

- información a la que esté obligada de conformidad con lo dispuesto en los Reglamentos expedidos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- 10.6. La Administradora informará mensualmente a cada Partícipe, mediante correo electrónico adjunto al estado de cuenta, sobre la marcha del Fondo, la composición del portafolio de las inversiones realizadas, la rentabilidad obtenida y la situación del mercado.
 - 10.7. Las publicaciones informativas respecto al Fondo de Inversión Administrado de Corto Plazo CP-1 para los aportantes, serán remitidas a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para ser publicadas en la página web de dicha institución.
 - 10.8. De igual manera, los servicios bancarios electrónicos utilizados para recibir aportes y procesar retiros se realizarán a través de las Instituciones Financieras autorizadas para operar en el Ecuador o en el exterior, de ser el caso, o de los CANALES VIRTUALES.

11. DEL CAMBIO DE ADMINISTRADOR Y LIQUIDACION DEL FONDO

11.1. Causales para el cambio de administrador del Fondo

- 11.1.1. Por acuerdo de una mayoría que represente más del cincuenta por ciento (50%) del patrimonio del Fondo, éste podrá ser traspasado a otra sociedad Administradora.
- 11.1.2. Por acto administrativo firme de autoridad competente o sentencia ejecutoriada.
- 11.1.3. Por negativa de los partícipes de aceptar los cambios a los reglamentos que proponga la Administradora.

11.2. Procedimiento

- 11.2.1. Para el cambio de administradora se seguirán las normas que para el efecto dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

11.3. Causales de liquidación del Fondo: Serán causales de liquidación del fondo cualquiera de las siguientes:

- 11.3.1. Por retiro de los recursos hasta un nivel que, a juicio de la Administradora o la autoridad competente, impida el funcionamiento eficaz del Fondo.
- 11.3.2. Si transcurridos seis meses desde la fecha de inicio de operaciones del fondo, el patrimonio neto representa una suma inferior a 52.578 dólares de los Estados Unidos de América, o tiene menos de 75 partícipes.
- 11.3.3. Si durante la vigencia del fondo, su patrimonio neto o el número de partícipes se redujeren a montos inferiores a los señalados en el numeral anterior y no se restablecieren en el plazo legal correspondiente.
- 11.3.4. Por acto administrativo firme de autoridad competente o sentencia ejecutoriada.
- 11.3.5. Por decisión de una mayoría que represente más del 50% (CINCUENTA POR CIENTO) del patrimonio del Fondo.

11.3.6. Por las demás causales establecidas en la Ley de Mercado de Valores o en los Reglamentos expedidos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

11.4. **Procedimiento:**

11.4.1. La Administradora actuará como liquidador, a menos que exista disposición legal o reglamentaria en contrario, en cuyo caso se nombrará como liquidador a otra administradora de fondos o a las terceras personas designadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

11.4.2. El procedimiento de liquidación, forzosa o voluntaria, será el establecido por la Ley de Mercado de Valores, sus reglamentos y las disposiciones que para el efecto emitan la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

11.4.3. Sin perjuicio de otras obligaciones inherentes a la calidad de Liquidador, la Administradora por cuenta del fondo, deberá cumplir las operaciones de compra y venta de inversiones, en firme o con pacto de recompra o reventa, pendientes al tiempo de la liquidación; cobrar el capital e intereses sobre los títulos que conforma el activo del Fondo; vender las inversiones con el propósito de cancelar las unidades de participación a favor de los Partícipes y realizar las gestiones de cobro del capital e intereses sobre los títulos que conforman el activo del fondo. En general, la administradora deberá realizar las mejores gestiones para liquidar las inversiones del fondo con el propósito de cancelar los valores a favor de los Partícipes.

11.4.4. Se observará el siguiente orden de prelación para la atención de los gastos: en primer lugar, impuestos, tasas y contribuciones si los hubiere, segundo, las pérdidas en la venta de inversiones; en tercer lugar, los gastos y obligaciones en favor de terceros, tales como intereses, comisiones de bolsa, etc.; en cuarto lugar, las remuneraciones y gastos de la Administradora, pendientes de pago; y luego cualquier otra obligación determinada por la ley.

12. RETIRO DE APORTES Y PAGOS PERIODICOS

12.1. **Cancelaciones y Retiros en General**

12.1.1. Toda participación en el Fondo tendrá una duración indefinida, pero el aporte inicial y los incrementos que realice el partícipe tendrán una permanencia mínima de 2 días hábiles.

12.1.2. Una vez cumplido el plazo de permanencia mínima, los partícipes podrán rescatar total o parcialmente sus unidades del fondo de inversión, para lo cual la Administradora exigirá al partícipe un aviso escrito con al menos 2 días hábiles de antelación (48 horas). Si las fechas de retiro coinciden con días no laborables, la entrega del dinero al partícipe se realizará el día hábil inmediato posterior. Dichos

retiros podrán hacerse a través de cheque, transferencia u otros medios de pago que dispongan las instituciones financieras con quienes la Administradora haya suscrito un convenio para el efecto.

Las solicitudes de rescate podrán realizarse por escrito o por canales virtuales, para lo cual se observarán los siguientes parámetros: i) cuando las solicitudes de rescate sean realizadas por mensajes de texto, llamadas telefónicas y/o correo electrónico, las mismas se formalizarán una vez que la Administradora cuente con el respectivo formulario firmado por el partícipe sea físico y/o copia digital (escáner) los cuales deben ser entregados a la Administradora en los plazos señalados en el presente numeral; y, ii) los partícipes podrán requerir rescates totales o parciales, a través de los diferentes canales virtuales, los mismos que se procesaran con la respectiva confirmación electrónica según lo establecido en el numeral 24 del presente reglamento.

El Administrador se reserva el derecho de cambiar en cualquier momento, los parámetros, términos y condiciones para efectuar rescates, debiendo en su momento el partícipe manifestar su aceptación a las mismas.

Adicionalmente, el partícipe podrá realizar retiros periódicos, en fechas determinadas para cual deberá firmar una solicitud en cualquier momento, a la Administradora de Fondos. Los retiros podrán hacerse efectivos siempre y cuando exista disponibilidad de recursos en la cuenta del partícipe. Todos los gastos de estas transacciones periódicas serán asumidos por el partícipe.

- 12.1.3. Producido dicho aviso y vencido el plazo de este o efectuado el retiro, el Partícipe recibirá el valor correspondiente al producto de multiplicar el número de unidades de participación registradas a su nombre, por el valor de la unidad vigente el día del retiro.
- 12.1.4. Si habiendo presentado una orden de cancelación o de retiro, el partícipe no compareciere oportunamente para recibir lo que le corresponde en virtud de la liquidación de sus unidades de participación y hasta un plazo máximo de 30 días calendario contados desde la fecha en que se haya realizado la respectiva cancelación o retiro, la Administradora podrá a su solo criterio, consignar dichos valores ante un Juez de lo Civil.
- 12.1.5. Las cancelaciones y retiros parciales se realizarán exclusivamente en dólares o en la moneda de curso legal en Ecuador y se documentarán y probarán mediante los comprobantes de pago legítimamente otorgados por la Administradora a los Partícipes y a través de los registros de suscripción y rescate, conforme lo previsto en el Art. 85 de la Ley de Mercado de Valores.

- 12.1.6. El pago de rescates totales o parciales serán realizados mediante transferencia desde la cuenta del Fondo a la cuenta bancaria que tenga registrada la Administradora.
- 12.1.7. En caso de que, a petición del partícipe, la administradora realice transferencias al exterior, será de responsabilidad única y exclusiva del partícipe llenar los formularios que disponga la institución financiera para efectos de realizar la mencionada transferencia al exterior, así como los costos y tributos que se generen por tal concepto.
- 12.1.8. El partícipe podrá solicitar a la Administradora que los pagos por rescates totales o parciales sean realizados mediante la entrega de cheques girados a su favor, para lo cual deberá remitir la respectiva notificación sea de manera física o a través de los canales virtuales utilizados por la Administradora. El/Los cheques girados a nombre del partícipe podrán ser retirados por éste en las oficinas de la Administradora o de la Institución con la cual la Administradora haya suscrito el respectivo convenio. El partícipe podrá, a su criterio, autorizar el retiro de cheques a una tercera persona, dicha facultad será delegada mediante una carta de autorización escrita del partícipe o poder otorgado ante un Notario Público.
- 12.1.9. Los rescates podrán ser solicitados por los partícipes en días hábiles y hasta las doce horas del mediodía. Las solicitudes de rescate ingresadas posterior a la hora señalada, se procesarán con fecha valor del día hábil inmediato posterior.
- 12.1.10. El partícipe, no podrá en ningún caso realizar rescates antes cumplir el periodo mínimo de permanencia señalado en el presente Reglamento.

12.2. **Pago de Retiros Periódicos**

- 12.2.1. Sin perjuicio del derecho que tienen los partícipes de solicitar retiros en cualquier momento siguiendo el procedimiento establecido en el numeral (12.1) que antecede, los Partícipes podrán convenir con la Administradora planes de retiros periódicos de sus rendimientos en el fondo. Estos pagos se realizarán en las fechas que el partícipe determine, siempre y cuando los recursos hayan cumplido los requisitos de permanencia mínima de 2 días hábiles. Si dichas fechas coinciden con días no laborables, la entrega del dinero al partícipe se realizará el día hábil inmediato posterior. Si los partícipes no hubieren convenido desde un inicio el retiro de pagos periódicos, podrán hacerlo en cualquier momento mediante la presentación de la respectiva solicitud a la Administradora con una antelación de 2 días hábiles a la fecha del primer retiro.

12.3. **Casos de Emergencia**

En aquellos casos en que en el Ecuador existan estados de excepción, conflicto armado internacional o interno, grave conmoción interna, calamidad pública o desastre natural conforme lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, situaciones de fuerza mayor o caso fortuito conforme

la definición constante en el Código Civil o aquellos que impidan el normal funcionamiento de los mercados financieros o de valores, tales como, entre otras: (i) suspensión temporal o restricciones de las actividades u operaciones de cualquiera de las Bolsas de Valores y/o de las entidades financieras del Ecuador, ordenadas por las autoridades respectivas; (ii) iliquidez aguda en el mercado financiero o mercado de valores ecuatoriano; (iii) estado de conmoción civil o militar o declaración de estado de emergencia; (iv) desastres naturales de carácter catastrófico; la Administradora podrá, a su entero juicio, suspender parcial o totalmente los rescates de las unidades de participación del Fondo o establecer cupos máximos de rescates de unidades de participación, así como de incorporaciones o aportes al Fondo, por el plazo que la Administradora considere necesario. Esta potestad será ejercida por la Administradora única y exclusivamente en aras de proteger el patrimonio común del Fondo, el cual podría ser severamente mermado como consecuencia de una liquidación forzosa de los activos del Fondo durante una emergencia. Una vez superada la etapa de crisis o emergencia, la Administradora volverá al proceso normal establecido en el presente reglamento. La Administradora entregará a los partícipes, los valores que les correspondan con motivo de rescates, por medio de transferencia bancaria. Si habiéndose presentado una orden de rescate o habiéndose cancelado la cuenta del partícipe en el Fondo y la transacción no fuera posible de realizar, se comunicará al partícipe por medio de correo electrónico para que recoja en las oficinas de la Administradora su respectivo cheque. La Administradora no estará obligada a reinvertir el rescate no retirado y se limitará a mantenerlo a disposición del partícipe. La Administradora podrá seguir el mismo procedimiento descrito en el numeral 12 del presente reglamento. La Administradora deberá contar con los respaldos contractuales y de procedimientos para la utilización de los medios antes referidos, debiendo estos ser previamente conocidos y aprobados o aceptados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

13. RESPONSABILIDADES, OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LA ADMINISTRADORA

13.1. Responsabilidades, Obligaciones y derechos

- 13.1.1. La Administradora tiene el principal deber de administrar los fondos a ella encomendados de manera honesta, ágil y financieramente eficiente, dadas las condiciones del mercado y dentro de las normas legales ecuatorianas, el reglamento del Fondo y el contrato suscrito con el Partícipe.

- 13.1.2. Informar sobre el estado de las inversiones individuales de cada Partícipe, el rendimiento global del Fondo, el destino de las inversiones y el comportamiento de los mercados, con la periodicidad que se estipula en el numeral (10) de este reglamento.
- 13.1.3. Cobrar una comisión a los Partícipes por la administración, promoción y gestión del Fondo, la misma que se calculará de acuerdo con lo estipulado en el numeral (7) de este Reglamento y cuya obligatoriedad nace de la suscripción del respectivo contrato de incorporación al fondo.
- 13.1.4. Integrar al Fondo toda la rentabilidad obtenida en la gestión de administración según lo estipulado en el numeral (8.1) de este reglamento, una vez que se hayan descontado las comisiones, costos y gastos estipulados en el numeral (8.2).
- 13.1.5. Exigir en beneficio de los Partícipes del Fondo y de la Administradora, todos los derechos que la ley confiere a los legítimos tenedores o propietarios de los títulos valores emitidos por las mismas.
- 13.1.6. Someterse anualmente a auditorías externas.
- 13.1.7. Contratar, a su libre elección, una firma de auditores externos independientes, debidamente calificada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, que audite anualmente los Estados Financieros del Fondo, conforme a las normas vigentes.
- 13.1.8. Llevar por separado la contabilidad del Fondo, el mismo que deberá considerarse como un patrimonio común, variable e independiente, lo cual comprende la preparación de un balance de situación, estado de ingresos y egresos y cambios en el patrimonio neto. La contabilidad se llevará de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados y el plan de Cuentas aprobado por el Junta de Regulación del Mercado de Valores.
- 13.1.9. Para asegurar la idoneidad de los partícipes, la Administradora, a su discreción, podrá no aceptar la integración de determinadas personas naturales o jurídicas.
- 13.1.10. Divulgar a los partícipes del Fondo cualquier hecho o información relevante respecto de sí mismo o de los fondos de inversión que administre.
- 13.1.11. Reportar a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, cualquier hecho o información relevante respecto de las empresas o sociedades emisoras de los valores en las que los fondos de inversión mantengan invertidos sus recursos y que pudieren variar el valor de las unidades del Fondo.
- 13.1.12. Asumir los gastos y costos que demande la administración del Fondo y conservación de sus bienes o de cualquier otro origen que excedan a los establecidos en este reglamento interno y en el contrato de incorporación respectivo.
- 13.1.13. La ADMINISTRADORA responderá por cualquier pérdida que fuere ocasionada por su culpa o negligencia leve en el manejo del patrimonio del fondo, según sentencia ejecutoriada o laudo arbitral.

- 13.1.14. Efectuar la correspondiente retención de la fuente del impuesto a la renta cuando se distribuyan los rendimientos del Fondo a sus partícipes, conforme lo señala la Ley y sus reglamentos correspondientes.
- 13.1.15. La Administradora no asumirá responsabilidad alguna cuando se hayan dictado disposiciones legales o reglamentarias que le impidan cumplir con las obligaciones y derechos que asumen en virtud del presente instrumento.
- 13.1.16. Se deja expresa constancia que el dinero o valores que constituyan el patrimonio del Fondo no podrán ser embargados por deudas de los partícipes o de la Administradora.
- 13.1.17. Las demás que establezca la Ley de Mercado de Valores, sus reglamentos y demás normas complementarias.
- 13.1.18. La Administradora podrá dar por terminado unilateralmente el contrato de incorporación con cualquier partícipe para lo cual deberá notificar del particular al respectivo partícipe con al menos 15 días laborales de anticipación, a las direcciones de correo electrónico registradas por la Administradora, debiendo poner a disposición del partícipe las unidades que le corresponda. El partícipe dispondrá de un plazo máximo de 30 días calendario contados desde la fecha en que se haya realizado la respectiva notificación para retirar los recursos a su favor, en caso de que el partícipe no compareciere oportunamente, la Administradora podrá a su solo criterio, consignar dichos valores ante un Juez de lo Civil. Así mismo podrá dar por terminado unilateralmente el contrato si cualquier información proporcionada por el partícipe resultare falsa o fuere incompleta.

13.2. **Prohibiciones**

- 13.2.1. Adquirir, enajenar o mezclar activos de un fondo con los suyos propios.
- 13.2.2. Mezclar activos de un fondo con los de otros fondos y fideicomisos.
- 13.2.3. Realizar operaciones, entre fondos de la misma administradora y entre fondos y fideicomisos de la misma administradora, fuera de bolsa.
- 13.2.4. Garantizar un resultado, rendimiento o tasa de retorno.
- 13.2.5. Trasferir valores de su propiedad o de su propia emisión entre los distintos fondos que administre.
- 13.2.6. Dar o tomar dinero a cualquier título a los fondos, o de los fondos que administre o entregar éstos en garantía.
- 13.2.7. Emitir obligaciones.
- 13.2.8. Participar de manera alguna en la administración, asesoramiento, dirección o cualquier otra función que no sea la de accionista en aquellas compañías en que un fondo mantenga inversiones.
- 13.2.9. Ser accionista de una casa de valores, administradoras de fondos de inversión y fideicomisos, calificadoras de riesgo, auditores externos y demás empresas vinculadas a la propia administradora de fondos de inversión.

- 13.2.10. Las demás que establezca la Ley de Mercado de Valores, sus reglamentos y demás normas complementarias.

14. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPES

- 14.1. Recibir, al momento de ingresar al Fondo, una copia del presente reglamento, el contrato de incorporación, el portafolio de inversiones vigentes y los demás documentos que la Administradora considere necesarios.
- 14.2. Participar en los rendimientos netos del Fondo en la forma que se establece en este reglamento.
- 14.3. Recibir en las direcciones de correo electrónico registradas en el contrato de incorporación, el estado de las inversiones individuales, el rendimiento global del Fondo, el destino de las inversiones y el comportamiento de los mercados y toda información a la que la Administradora se obliga a entregar en virtud de este reglamento, con la periodicidad que se determina en el numeral (10) de este reglamento.
- 14.4. Declarar que los recursos entregados a la Administradora y los que entregue en el futuro, tienen y tendrán un origen lícito y permitido y que no provienen ni provendrán de cualquier actividad relacionada el tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, ni de actividad de lavado de activos ni de actividades ilícitas e ilegales, liberando de cualquier responsabilidad a la Administradora y autorizándole a proporcionar a las autoridades competentes toda la información que soliciten.
- 14.5. Solicitar el rescate total o parcial de sus unidades de participación en el Fondo, de acuerdo con lo que dispone este reglamento.
- 14.6. Revocar el mandato de inversión, de acuerdo con lo pactado en el contrato de incorporación.
- 14.7. Notificar a la administradora de los cambios de domicilio, correo electrónico o cualquier otra información personal proporcionada.
- 14.8. En los casos para los que aplique, y para asegurar una asesoría financiera ajustada a las necesidades del cliente, el partícipe autoriza expresa e irrevocablemente a la Administradora para recopilar, mantener las referencias e información personal sobre el cumplimiento de obligaciones, manejo de cuenta(s) bancarias, fondos de inversión, inversiones en mercado de valores, tarjeta(s) de crédito, manejo de sus cuentas corrientes o de ahorros, etc., y demás información y referencias crediticias del partícipe y demás activos, pasivos y datos personales y que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos o Burós de Información Crediticia, Registro de Datos Públicos y de cualquier otro que se encuentre legal o reglamentariamente autorizado. De igual forma, la Administradora queda expresamente autorizada para que pueda utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridades competentes, organismos de control, Burós de Información

Crediticia y otras instituciones o personas jurídicas legal o reglamentariamente facultadas.

15. GASTOS A CARGO DEL PARTÍCIPE

1. Costos operativos por transferencias o servicios adicionales prestados por terceros, autorizados legalmente y solicitados por el partícipe.
2. Estados de cuenta impresos, certificaciones, transferencias al exterior, emisión de cheques, copias certificadas de cualquier documento adicional solicitado por el partícipe.
3. Costos operativos hacer cobrados por la Administradora, de acuerdo con el siguiente detalle:

ACTIVIDAD	VALOR DE COMISIÓN
Costo transferencias por rescates	0,50 ctvs
Costo emisión por impresión de estados de cuenta	0,25% contra SBU
Confirmaciones de información extraordinaria	0,75% contra SBU

Otros que determine la Ley de Mercado de Valores y la Codificación de Resoluciones de la Junta de Política Monetaria, Financiera de Valores y Seguros.

Se deja expresa constancia que todos los gastos antes referidos serán debitados de la inversión del respectivo partícipe del Fondo.

16. CUSTODIO

- 16.1. La Administradora tiene la obligación de contratar al menos un Custodio del Fondo en los términos de la Ley de Mercado de Valores, con una institución legalmente autorizada para prestar tal servicio. ANEFI S.A. ha contratado los servicios de custodio de los títulos valores del Fondo de Inversión Administrado de Corto Plazo CP-1 con Banco de la Producción S.A., Produbanco, Grupo Promérica, domiciliado en Centro Corporativo Ecopark, Torre No.1, Avenida Simón Bolívar s/n, vía a Nayón, RUC No. 1790368718001, dejándose constancia de que ANEFI S.A. podrá a su solo criterio, cambiar de custodio o contratar un nuevo custodio de aquellos autorizados por las autoridades competentes, lo cual deberá ponerse en conocimiento de los partícipes mediante una comunicación enviada a los correos electrónicos registrados, sin que esto implique reforma alguna del presente reglamento.

16.2. El custodio tendrá como funciones:

- 16.2.1. Mantener en custodia los valores entregados por el fondo y si es del caso y de conformidad con lo que estipule el contrato respectivo, realizar el cobro de intereses y dividendos de capital al vencimiento de acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato.
- 16.2.2. Llevar un registro de los valores recibidos en custodia y dar cuenta periódica a la sociedad administradora de Fondos sobre el estado de estos.
- 16.2.3. Contratar una póliza de seguro que ampare los valores involucrados en tal depósito.

17. AUDITOR EXTERNO

De conformidad con lo establecido en la Ley de Mercado de Valores, el Fondo de Inversión Administrado de Corto Plazo CP-1 tendrá una contabilidad particular, separada de la de otros fondos y fideicomisos mercantiles y de la contabilidad propia de la Administradora y se someterá a auditoría externa de manera anual, conforme lo previsto en el numeral 13.1.6. del presente reglamento. En caso de cambio de la auditora, se procederá de acuerdo con las normas legales, lo cual será comunicado a los partícipes y a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

18. OBLIGACIONES LEGALES

- 18.1. La Administradora se registrará en todos sus actos por la Constitución y leyes de la República, la Ley de Mercado de Valores, la Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, sus normas complementarias y las disposiciones sobre la materia que emita la autoridad competente. En el caso de que alguna ley o disposición futura imponga condiciones distintas a las contenidas en este reglamento, la Administradora procederá a reformar el presente reglamento y de inmediato implementará tales reformas, sin perjuicio de su obligación de notificar de tal hecho al partícipe.
- 18.2. En los casos no comprendidos en el punto anterior, para modificar este reglamento, previa su aprobación, la Administradora deberá comunicar a los partícipes a los correos electrónicos que tuvieren registrados y a través de la página web de la Administradora. Los inversionistas aportantes dispondrán de un plazo de 15 días hábiles contados desde la fecha de notificación por la prensa para expresar su disconformidad. Si los disconformes representan más del 50% de las unidades en que se divide el fondo, la administradora no podrá reformarlo, pero en todo caso podrá, como así lo establece el reglamento interno, proceder a la liquidación del mismo, o trasladar la administración del fondo a otra administradora.
- 18.3. Vencido dicho plazo y de no haber objeciones o si éstas no representan más del 50%, se entenderá que los inversionistas aportantes han aceptado las modificaciones, las

mismas que entrarán en vigencia una vez aprobadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

- 18.4. En ningún caso la Administradora será responsable por los perjuicios que puedan sufrir los Partícipes a causa de reformas legales, actos de autoridad.
- 18.5. La Administradora actuará como agente de retención, cuando así lo disponga la Ley. La Administradora aplicará las normas tributarias vigentes.
- 18.6. El fondo distribuirá los rendimientos a los partícipes, debiendo éstos declarar el Impuesto a la renta, sujetándose para el efecto a lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento. El Fondo presentará al Servicio de Rentas Internas una declaración del Impuesto a la renta informativa en la que deberá constar el estado de situación del fondo, pero no liquidará ni pagará el Impuesto a la renta.

19. DEL COMITÉ DE INVERSIONES

- 19.1. Para el correcto desempeño de sus funciones, la Administradora contará con un Comité de Inversiones, que estará conformado por 5 miembros principales con sus respectivos suplentes, que acrediten experiencia en el sector financiero, bursátil o afines, los cuales tendrán la responsabilidad de definir las políticas de inversiones del fondo y vigilar su cumplimiento.
- 19.2. El Comité del Inversiones tendrá a su cargo la definición de parámetros técnicos bajo los cuales se realizarán las inversiones y supervisará además el cumplimiento de dichos parámetros. Los parámetros mencionados se establecerán observando los límites de inversión y regulaciones determinadas en la Ley de Mercado de Valores y en los Reglamentos pertinentes dictados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- 19.3. Los miembros del Comité de Inversiones serán solidariamente responsables por los perjuicios que pudiere ocasionar a los PARTÍCIPIES por el incumplimiento de sus funciones o la inobservancia de las disposiciones legales o reglamentarias.
- 19.4. La integración de sus miembros, operatividad, actas y demás normas de funcionamiento del Comité de Inversiones constan en el manual respectivo, debidamente aprobado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

20. COMERCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN DEL FONDO

La Administradora para la comercialización y promoción del Fondo de Inversión Administrado de Corto Plazo CP-1, utilizará su propia fuerza de ventas comercial. Si en el futuro la administradora decidiera un agente distribuidor de fondos, lo comunicará a los partícipes y enviará a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros la copia del contrato correspondiente, de acuerdo con la normativa vigente en el Código Orgánico

Monetario y Financiera Libro II Ley de Mercado de Valores, Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.

Se deja claramente establecido que la Administradora por ningún concepto será responsable por los errores u omisiones que pudieren cometer los agentes distribuidores en el desempeño de sus funciones.

21. MUERTE O DISOLUCION DEL PARTICIPE:

En caso de muerte de un partícipe, sus herederos y/o legatarios podrán solicitar a la Administradora el rescate total o parcial de las unidades de inversión que mantenga el causante en el Fondo para lo cual deberán presentar una copia certificada del testamento o acta de posesión efectiva debidamente inscrita en los registros públicos correspondientes., los respaldos de pago del impuesto a la herencia, legados y donaciones y demás documentación que la Administradora considere necesaria.

En caso de disolución de sociedades que actúen como participes en el Fondo, el liquidador o quien ejerza la representación legal de la sociedad, podrá solicitar a la Administradora el rescate total o parcial de las unidades de inversión que mantenga el causante en el Fondo para lo cual deberán presentar documentos certificados que acrediten su comparecencia.

Bajo ningún concepto se podrá alegar que la Administradora, sus funcionarios, empleados o sus agentes distribuidores tuvieron conocimiento de la muerte de personas naturales o disolución de sociedades que actuaban como participes, salvo que se probara que los interesados hubieren notificado a la Administrador por escrito sobre el particular adjuntando la documentación legal pertinente.

22. FUSION DE FONDOS:

La Administradora está autorizada para fusionar este Fondo en cualquier momento con otro fondo de inversión administrado de similares características, en aras de proteger el patrimonio del Fondo para lo cual deberá seguirse el procedimiento previsto para el efecto en la Ley y normas reglamentarias pertinentes.

24. CANALES VIRTUALES:

La Administradora mantiene a disposición de los partícipes la plataforma de consulta en línea a la cual se puede acceder a través de la página web de Anefi, la cual permite a los

partícipes realizar transferencias y consultas, bajo los parámetros establecidos por la Administradora y previa la confirmación electrónica que haya sido remitida para tal efecto.

La Administradora podrá desarrollar y/o contratar canales virtuales, sean estos aplicativos web, móviles, accesos electrónicos, digitales, entre otros, que permita a sus partícipes realizar, aportes iniciales, incrementos y/o retiros, consultas, solicitudes y cualquier transacción de sus productos o servicios.

Dichos canales virtuales serán oportunamente informados a los partícipes y la Administradora deberá contar con respaldos contractuales y el manual de procedimientos para la utilización de los medios antes referidos, debiendo estos ser previamente conocidos y aprobados o aceptados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Sin perjuicio de lo antes señalado, para el uso de los canales virtuales, el partícipe deberá aceptar y cumplir los términos y condiciones para el registro y acceso, así también será responsable de mantener bajo su custodia y cuidado las claves y/o contraseñas de acceso a los canales virtuales pues estas tienen el carácter de personales e intransferibles.

La Administradora podrá a su solo criterio aceptar o rechazar las solicitudes que se generen a través de los canales virtuales. En caso de rechazar las solicitudes comunicara de tal particular al partícipe por la misma vía y, en caso de aprobar las solicitudes, las mismas se procesarán conforme el procedimiento establecido en el presente reglamento.

La Administradora mantendrá un archivo, sea digital o físico, de las solicitudes procesadas por medio de los canales virtuales, pues las mismas servirán como respaldo de cada operación y sustituirán a los formularios físicos. En tal sentido la Administradora no solicitará documentación adicional o la firma del partícipe sea esta física o electrónica, para procesar las instrucciones dadas a través de los canales virtuales.

Los Canales virtuales corresponden a un servicio ofrecido por la Administradora de manera voluntaria, siendo este de carácter opcional para cada uno de los partícipes, en tal sentido la Administradora se reserva el derecho de suspender, cambiar o modificar el uso de los canales virtuales o de las páginas web de su propiedad. Sin perjuicio de lo cual, los partícipes siempre podrán acceder a consultar o realizar transferencia a través de las oficinas y demás establecimientos físicos designados por la Administradora.

25. CLAUSULA COMPROMISORIA

En caso de discrepancias que no pudieren ser resueltas directamente entre la administradora y los partícipes, individual o conjuntamente considerados, las partes someten

a Arbitraje Administrado del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito y al procedimiento establecido en la Ley de Arbitraje y mediación todas las controversias que pudieran surgir de la interpretación y aplicación del presente contrato. Los árbitros decidirán en derecho. La reconvención, de haberla se conocerá en el mismo proceso arbitral. (Anefi S.A Administradora de Fondos y Fideicomisos, 2021)