



INFORME FINAL DE GESTIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATOS DE NEGOCIOS

Funcionario: Edwin Rojas Alvarado
Entidad: Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Periodo:
Setiembre 2007 a Diciembre 2009

Este es su Banco



En cumplimiento del artículo 12 inciso e de la Ley General de Control Interno, consigno el correspondiente informe final de gestión en la coordinación del Subproceso Administración de Convenios y Contratos de Negocios (SACC) del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC), en el período comprendido de setiembre 2007 a Diciembre del 2009.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control de Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de Noviembre del 2005.

OBJETIVOS PLAN ANUAL OPERATIVO 2009:



Objetivo: Administrar eficientemente la base de datos de los convenios y contratos de negocios.

Estrategia: Supervisar que los Centros de Negocios realicen un correcto registro y envío de los convenios o contratos de negocios al SACC.

Meta: Obtener trimestralmente un 100% de la relación entre los convenios incluidos por los Centros de Negocios y los documentos originales recibidos por el Subproceso.

Estrategia: Concientizar a los Centros de Negocios para la correcta inclusión de los convenios y contratos de negocios en el sistema SACC.

Meta: Cumplir con el 100% de las capacitaciones programadas a los Centros de Negocios a finales del año 2009.

La administración de convenios permitió que los Gerentes de Sucursales y niveles gerenciales pudieran consultar vía Intranet Institucional, los convenios firmados con terceros, con la posibilidad de visualizar en archivos .pdf (escaneados) los convenios de su interés, además de variables tales como: tipo de convenios, convenios por región, por oficina, entre otros.

La administración de convenios incluye el control de la custodia de los convenios originales, los cuales estarán resguardados en la bóveda de Oficinas Centrales,

permitiendo centralizar los documentos y la información basados en la filosofía de la mejora continua, disminuyendo el riesgo operativo y coadyuvando a un mejor control interno.

Resultados de la gestión

Plan General de Trabajo 2008

En setiembre del 2007 inician las labores del área, tanto de logística como de planificación de las tareas y actividades que en conjunto coadyuvan al logro de los objetivos. Para tal fin se confeccionó el Plan General de Trabajo 2008 que consideró cuatro etapas plasmadas en los siguientes subplanes:

- Plan Consolidación del SACC.
- Plan de Registro.
- Plan de Depuración.
- Plan de Seguimiento y Control.

El Plan de Consolidación consistió en conformar el equipo de trabajo y sus requerimientos de infraestructura, entre otros.

El Plan de Registro se concluyó involucrando una serie de actividades las cuales se fundamentan en el registro de los convenios y contratos comerciales que poseen actualmente las áreas firmantes de convenios del BPDC, esto con el fin de mantener así también un adecuado control de los mismos. Se solicitaron los convenios mediante circulares de la Dirección de Diseño y Producción, se segmentaron los convenios recibidos, organizándolos de acuerdo a oficinas, a la zona y al tipo de convenio, a la Dirección o Región, entre otros.

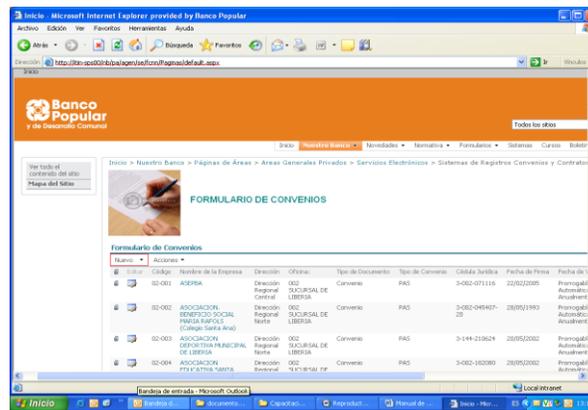
En la etapa de Depuración se consideró la eliminación y corrección de errores de captura en el contenido de los registros de los convenios (cambio en el orden de letras, letras de más o letras de menos, datos que no corresponden), es decir, se normalizaron los datos para cada campo de la empresa o cliente jurídico.

Como parte de todas las tareas que involucraba este Plan General, se llevó a cabo la etapa de Seguimiento y Control a las mismas mediante una reunión quincenal para la retroalimentación y validación de los acuerdos. El seguimiento se consolidó con minutas, lista de asistencia, oficios y correos electrónicos, dirigidos a los involucrados de las áreas respectivas.

La custodia física de los convenios se coordinó con el Subproceso Bóveda y Custodia, en oficinas centrales del BPDC, para lo cual el SACC, hasta la fecha, lleva un control estadístico de los mismos.

Creación del sistema SIRECO

El Sistema de Registro y Consulta de Convenios y Contratos de Negocios (SIRECO), fue creado para la inclusión de los datos principales de los mismos y acceder a la consulta mediante una vista previa del documento digitalizado. Actualmente tienen acceso al sitio privado de Intranet, los Gerentes de los Centros de Negocios, Coordinadores de Periféricas, Directores de Banca, Directores Regionales y las jefaturas de negocios y administrativas involucradas.



Plan de Capacitación 2008

En esta etapa se desarrolló el Plan de Capacitación 2008 dirigido a 21 Sucursales y Centros de Servicios Financieros con sus respectivas Periféricas adscritas, áreas de Negocios y Administrativas del Banco Popular. Dicho plan se terminó en el tiempo estimado.

El objetivo primordial de esta gira de capacitaciones fue el de concientizar a los funcionarios de la importancia de una buena administración, control y seguimiento de los convenios y contratos de negocios firmados por el Banco Popular con terceros.

Procedimiento

Se realizó el Procedimiento “Envío y recepción de convenios y contratos originales”, el cual fue informado a todas las áreas encargadas de convenios y publicado en la Intranet Institucional al alcance del Conglomerado Financiero Banco Popular.

Mejora Continua

Basado en la metodología de Mejora Continua - Six Sigma, se presentó el Protocolo con el nombre “Centralizar la información de convenios Institucionales” el cual fue evaluado por el Proceso Gestión de Desarrollo Organizacional. Este Protocolo del SACC quedó elegido entre los 10 mejores equipos EMI (Equipos de Mejora Institucional) del BPDC en el año 2008.

Plan de Actividades 2009

Para el año 2009 se proyectaron actividades por mes a fin de consolidar las gestiones iniciadas en el 2008 e iniciar otras.

Por tal, se detallan a continuación los logros más relevantes de la gestión a saber:

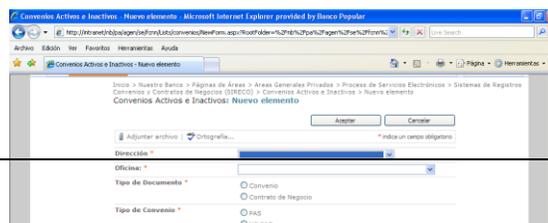
Consolidación del Sistema de Registro y Consulta de Convenios y Contratos de Negocios – SIRECO

Como resultado de las primeras capacitaciones realizadas en el año 2008, se crea el Sistema de Registro y Consulta de Convenios y Contratos de Negocios (SIRECO), cuyo objetivo se enfoca en la correcta administración de los convenios y contratos de negocios que el Banco firma con terceros, a través de un correcto registro de los mismos, por medio de una hoja de captura de datos.

Añadida a la labor realizada, durante el año 2009 se optó por ampliar las funcionalidades del sistema SIRECO, de las cuales se detallan:

- *Buscador de Convenios*: mismo que realiza la labor de hallar en el sistema, el convenio de interés, a través de un buscador localizado en la página principal del sistema.
- *Apartado de Convenios Activos e Inactivos*: el cual posee la funcionalidad de indicar el estado del convenio en el sistema SIRECO.

Lo anterior, con el objetivo de ser incluido como aprendizaje a los usuarios de dicho sistema, durante las capacitaciones 2009.



En la actualidad el Sistema SIRECO, contiene un total de 825 convenios registrados, los cuales presentan características dentro de su registro, que se muestran en el siguiente cuadro:

Distribución de convenios según sistema SIRECO			
Total activos	769		
Total inactivos	56		
	Total	Total activos	Total inactivos

Convenios PAS	481	433	48
Convenios NO PAS	344	336	8
Clasificación de Convenios NO PAS			
	Total	Total activos	Total inactivos
Débitos y Depósitos	16	16	0
Convenio de Pagos y Depósitos Automáticos	22	22	0
Crédito a Terceros	4	3	1
Débitos y Créditos a Terceros	2	2	0
Depósitos Automáticos	3	3	0
Instalación y operación de cajero automático	14	14	0
Marco de Cooperación	28	23	5
Pagos Automáticos	6	5	1
Prestación de Servicios	2	2	0
Ventajas Popular	212	211	1
Pago automático de excedentes y operac. varias	1	1	0
Rebajos y Retención de Cuotas de Créditos	6	6	0
Marca Compartida y Administ.Tarjeta Visa	6	6	0
Grupo de Afinidad de Tarjetas	2	2	0
Servicios de Adquierecia para uso de la Red de comercios afiliados	3	3	0
Socios Comerciales - Servicio operativo asociado a Tarjetas	1	1	0
Promoción, venta y ejecución de la Tarjeta Efectiva-Otec	1	1	0
Convenio para fomentar el ahorro entre la población estudiantil	1	1	0
Convenio Específico sobre el Programa Compras del Estado.	1	1	0
Lograr avalar PYMES informales a través de los recursos del FINADE.	1	1	0
Utilización de los recursos para financiamiento de crédito.	1	1	0
Pago de Planillas por medio de Tarjeta Popular	1	1	0
Transferencias por préstamos, dividendos u otros a los asociados.	1	1	0
Pago automático de préstamos, viáticos y otros rubros.	1	1	0
Instalación de Ventanilla	2	2	0
Enfoque Económica Social - REFES	6	6	0

Fuente: Sistema de Registro y Consulta de Convenios y Contratos de Negocios – SIRECO al 01/12/2009

Cabe señalar que existen convenios físicos, los cuales reportan a varios patronos en un solo convenio, esto por varias razones como: diversas sociedades anónimas pertenecientes a un solo dueño u apoderado, convenios firmados con sociedades de carácter homologo, entre otros.

Por lo anterior, en dichos casos el registro del código en SIRECO se realiza de forma alfabética, indicando en cada uno de estos el nombre de la empresa.

Plan de Capacitación 2009

De acuerdo a lo coordinado en el tema de capacitación para los Centros de Negocios, se logró concluir la misma con éxito, ya que se logro realizar en el tiempo estimado (20 días hábiles) la Capacitación proyectada para el 2009.

En esta etapa se desarrolló el Plan de Capacitación a 21 oficinas del territorio nacional, abarcando con esto Sucursales y Centros de Servicios Financieros e incluyendo en cada una de las mismas, personal de sus oficinas adscritas.

El objetivo primordial de esta gira de capacitaciones fue el de concientizar a los funcionarios sobre la importancia de una buena administración, control y seguimiento de los convenios y contratos de negocios firmados por el Banco Popular con terceros, además del correcto uso del Sistema de Registro y Consulta de Convenios y Contratos de Negocios (SIRECO) y el manejo adecuado de sus funcionalidades.

Con el fin de certificar lo anterior, se realizó una prueba vía PPM para los funcionarios capacitados, la cual se incluyó en los expedientes electrónicos de cada uno de ellos, como usuarios competentes para el uso del sistema SIRECO.

Sitios Informativos en la Intranet Institucional

Con el objetivo de brindar valor agregado a las áreas relacionadas en el tema de convenios y al Conglomerado Banco Popular, se proyectó la creación de dos sitios informativos en la Intranet Institucional.

Cabe mencionar que los mismos son sitios en proceso de construcción, de los cuales ya se cuenta con la estructura como piloto en la Intranet Institucional. Esto se detalla a continuación:

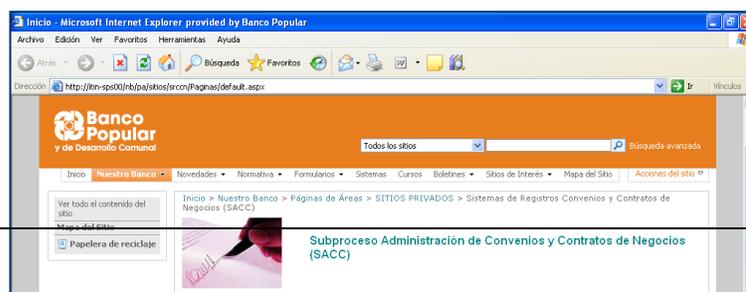
- *Sitio Privado:*

El objetivo de este sitio es proveer únicamente a las áreas firmantes de convenios, toda la información y material requeridos para la firma de un convenio.

En dicho sitio, las áreas firmantes de convenios contarían con la siguiente información:

- ✓ *Vínculos:* en este apartado se incluye el acceso directo a SIRECO y aquellos documentos que se requieren como información en la logística requerida para la firma de un convenio, como ejemplo: Procedimiento del área Administración de Convenios y Contratos de Negocios, Procedimiento PAS, Ventajas Popular, entre otros.
- ✓ *Quienes somos:* En este apartado se detalla la información de los funcionarios del área de Administración de Convenios y Contratos de Negocios, así como el objetivo del área.
- ✓ *Formatos de Convenios:* en dicho vinculo aparecerían los formatos requeridos para la realización de un convenio de PAS, Instalación de Cajero Automático, Ventajas Popular, entre otros.
- ✓ *Glosario:* en el mismo se detallarían los conceptos de interés relacionados en el tema de convenios como: concepto de contrato, convenio, entre otros.
- ✓ *Estadísticas de convenios:* allí se encontraría la información clasificada de acuerdo a las variables del sistema SIRECO, la misma se encontraría en gráficos de barra, pastel, entre otros.
- ✓ *Preguntas frecuentes:* en esta sección aparecerían todas las preguntas frecuentes, relacionada en el tema de convenios, las mismas con sus debidas respuestas.

Lo anterior se puede detallar mediante la siguiente pantalla:



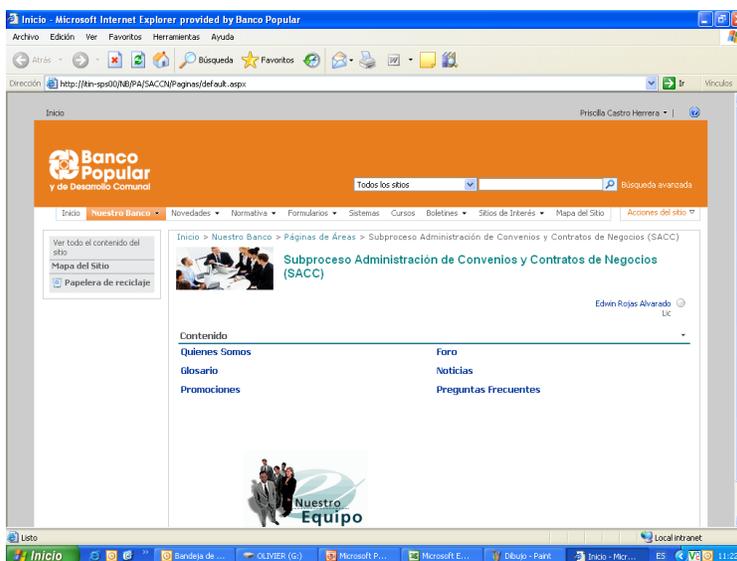
- *Sitio Publico:*

El objetivo de este sitio se basa en otorgar a todo el Conglomerado Banco Popular, un conocimiento amplio en el tema de convenios.

En dicho sitio, los funcionarios del Banco tendrían a su disposición la siguiente información:

- ✓ *Quienes somos:* En este apartado se detalla la información de los funcionarios del área de Administración de Convenios y Contratos de Negocios, así como el objetivo del área.
- ✓ *Glosario:* en el mismo se detallarían los conceptos de interés relacionados en el tema de convenios como: concepto de contrato, convenio, entre otros.
- ✓ *Promociones:* en este apartado se contaría con la información referente a los convenios que ofrecen a los tarjetahabientes del Banco promociones de descuento o facilidad de crédito en sus productos.
- ✓ *Foro:* en este vínculo se contaría con un foro de atención al usuario del sitio, en donde se les estaría atendiendo de manera rápida las consultas que realizarían, algo muy parecido a un “chat”.
- ✓ *Noticias:* aquí se incluirían todas las noticias relacionadas en el tema de convenios, las cuales provendrían de las áreas firmantes de convenios, con el fin de dar a conocer lo más reciente en este tema.
- ✓ *Preguntas frecuentes:* en esta sección aparecerían todas las preguntas frecuentes, relacionada en el tema de convenios, las mismas con sus debidas respuestas.

Lo anterior se puede detallar mediante la siguiente pantalla:



Manual de Usuario

Con el objetivo de facilitar el manejo del sistema SIRECO a los usuarios de este, se confeccionó un manual de usuario, el cual explica con amplitud cada una de las bondades que ofrece el sistema, su manejo y funcionalidad.

Procedimiento

Actualmente se encuentra vigente el procedimiento del área: “Envío y recepción de convenios y contratos originales”, el cual fue informado a todas las áreas encargadas de convenios y publicado en la Intranet Institucional al alcance del Conglomerado Financiero Banco Popular.

Mejora Continua

En el 2009 se participó con el proyecto titulado “Beneficio en reducción de costo e insumo para el Core System mediante un sistema de registro automatizado y un sitio en la Intranet Institucional” que expone una propuesta para disminuir costos operativos, sirviendo de insumo al Core System para las estrategias de negocios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC).

La mejora del proyecto incluye la gestión y control de la calidad en el registro de los convenios para la posterior migración al Core System como insumo para las estrategias a corto plazo en beneficios a los clientes que se afilian al Pago Automático de Salarios y otros convenios paralelos. Además, incluye reducir el tiempo de registro y consulta de convenios mediante la automatización del proceso trabajando en un Sistema de Registro y Consulta de Convenios (SIRECO) que contiene la base de datos de los clientes jurídicos con convenios de negocios y de economía social con el BPDC.

Busca también mejorar la información a mano que requieren los Centros de Negocios y áreas firmantes de convenios, en cuanto a formatos de convenios aprobados, beneficios de los convenios para los tarjetahabientes y normativa y procedimientos de convenios, entre otros. Lo anterior, mediante un sitio informativo especializado en la Intranet Institucional.

El proceso resumido de la administración de convenios y contratos de negocios actualmente funciona según se muestra:



Control Interno

En cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno No. 8292, relacionado con la obligatoriedad de la Administración Activa de realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno, el área Administración de Convenios y Contratos de Negocios obtuvo en la

Autoevaluación de Control Internos del periodo 2009, un nivel de **Excelente** con 0% de exposición al riesgo. Dicha evaluación es realizada por la Unidad Técnica Evaluación de la Gestión del Proceso Administración del Riesgo.

Evaluación de Cliente Interno

Según la metodología de la Evaluación de Cliente Interno, tomando en cuenta las variables: a) evaluación a los clientes internos, b) evaluación a funcionarios y c) evaluación sobre la infraestructura, el área Administración de Convenios y Contratos de Negocios obtuvo una **calificación** en febrero del 2009 de **94%** que equivale a “Bueno” de acuerdo a los parámetros fijados para dicha evaluación. []