

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Práctica Profesional

“Automatización de los procesos relacionados con la operativa de los oficios de embargos y levantamientos “.

Alumno: María José Bolaños Bolaños

Profesor: Víctor Rodríguez Arias

San José, Abril de 2008

“Automatización de los procesos relacionados con la operativa de los oficinas de embargos y levantamientos “.

A-Marco contextual

Misión: Ofrecer eficientemente servicios financieros universales y estandarizados que sobrepasen las expectativas de sus clientes por medio de: atención especializada por segmentos, uso de canales electrónicos, el compromiso de integridad y espíritu de servicio de sus colaboradores, para coadyuvar en la alfabetización financiera y el desarrollo socioeconómico del país.

Visión: El Banco Nacional es la principal institución financiera del país , de propiedad estatal que impulsa el desarrollo económico y social, ofreciendo soluciones integrales globalizadas, un servicio de alto valor para sus clientes, con un recurso humano eficiente, una plataforma tecnológica que facilite el uso intensivo de productos mediante canales electrónicos, comprometidos con la sostenibilidad del medio ambiente, con el objetivo fundamental de maximizar la rentabilidad y mantener una suficiencia patrimonial adecuada. Con más precisión estaré trabajando en la Dirección de Gestión de Medios Unidad de Canje.

La práctica profesional la realizaré en el Banco Nacional de Costa Rica, el cuál es una entidad del Estado establecida por la Constitución Política de la República ,esta es una institución autónoma de derecho público, con personería jurídica e independencia en materia de administración. El Banco Nacional se ha consolidado como un verdadero banco de desarrollo con una proyección trascendente y positiva en la vida económica, social y financiera del país.

-Ubicación

La práctica la realicé en las oficinas centrales ubicadas costado norte del Banco Central, avenidas 1 y 3, calle 4

-Actividad o actividades a las que se dedica

El Banco Nacional es la principal institución financiera del país, de propiedad estatal que impulsa el desarrollo económico y social, ofreciendo soluciones integrales globalizadas, un servicio de alto valor para sus clientes, con un recurso humano eficiente, una plataforma tecnológica que facilite el uso intensivo de productos mediante canales electrónicos, comprometidos con la sostenibilidad del medio ambiente.

-Descripción del área en la cual realiza la práctica:

En la unidad de Canje del BNCR se realiza actualmente todo lo relacionado con el proceso de oficios judiciales enviados por todos los juzgados del país, dentro de estos oficios se pueden determinar los siguientes tipos:

- Oficios de embargo
- Oficios de levantamiento de embargo
- Oficios sucesorios

B. Descripción del proyecto

En la unidad de Canje del BNCR se realiza actualmente todo lo relacionado con el proceso de oficios judiciales enviados por todos los juzgados del país, dentro de estos oficios se pueden determinar los siguientes tipos:

- Oficios de embargo
- Oficios de levantamiento de embargo
- Oficios sucesorios

El proceso de todas estas órdenes judiciales se realizan en el sistema centralizado del Banco, en donde se almacena la información básica en lo relacionado a las cuentas que se ven afectadas por estos oficios.

Actualmente el Banco Nacional no cuenta con una herramienta que le permita realizar el trámite y aplicación de los oficios presentados por los despachos judiciales en las diferentes oficinas del Banco Nacional, específicamente en la Unidad de Canje.

Los servicios prestados por la Unidad de Canje, actualmente se encuentran limitados, dado que no se cuenta con dicha herramienta para una consulta de los oficios que llegan a la Unidad, a efecto de poder determinar si las solicitudes judiciales relacionadas con la ejecución de un embargo, levantamiento u oficio sucesorio, podría ser atendida o en su defecto denegada y el motivo por el cual sería denegada. Actualmente y con la intención de no afectar los tiempos de respuesta a estas solicitudes, el Banco se ha visto en la obligación de utilizar mayor cantidad de recursos; situación que provoca que el proceso resulte sumamente costoso. Por otra parte se debe tomar en cuenta que estos procesos se realizan en forma manual, debiendo de ejecutarse el registro de la información en repetidas ocasiones, lo anterior por cuanto los sistemas no se encuentran integrados, situación que requiere de una redefinición de los procesos y la visualización del desarrollo de un sistema que permita su integración, proporcionando de esta manera que la ejecución de los mismos sea en forma óptima, reduciéndose no solamente los tiempos en su ejecución, sino la utilización de menos recursos humanos, los cual se podrían enfocar al “Front-Office”, lo cual redundaría en un mejor servicio de cara al cliente.

C. Justificación del proyecto

Actualmente el Banco tiene una limitante, y esta limitación se presenta básicamente en el hecho de que los procesos relacionados con la ejecución y aplicación de las órdenes judiciales, conllevan una serie de pasos, los cuales no le están agregando valor al servicio, sino que por el contrario, se ve afectado por los tiempos requeridos para su ejecución, resultando sumamente oneroso para la Institución, por cuanto debe invertir muchas horas “hombre”, para la ejecución de los procesos esto debido al proceso directo en los sistemas centrales lo cual no se prestan como una herramienta amigable a los procesos en lote.

Algunos de los objetivos que se busca con este proyecto son:

- Lograr integrar el sistema de Trámites Judiciales con la base de datos general del Banco para la ejecución de cada uno de los oficios.

- Consultar en forma directa los registros de consulta de los Juzgados y la ejecución automatizada de los procesos judiciales.
- Disponer de un sistema que permita procesar, consultas e identificar el estado de un oficio judicial de embargo o levantamiento, contando con información histórica de la ejecución de los mismos.

D-Resultados esperados

Con el desarrollo del presente Proyecto, se pretende identificar la necesidad del desarrollo de una herramienta que permita la ejecución de los procesos relacionados con los embargos y levantamiento de embargos en una forma automatizada, la cual permita una reducción en los tiempos de respuesta, una reducción de la utilización de los recursos y el levantamiento de procedimientos que permitan una identificación clara en la ejecución de cada una de las tareas relacionadas con el proceso.

E-Objetivo general.

- Identificar y optimizar los procesos relacionados con la ejecución de las órdenes judiciales presentadas al Banco Nacional.
- Plantear la posibilidad del desarrollo de una herramienta informática que permita agilizar los trámites relacionados con la aplicación de las diferentes órdenes judiciales.

F-Objetivos específicos

- Determinar cada uno de los procesos actuales relacionados con las órdenes judiciales presentadas en “ventanilla” del Banco Nacional de Costa Rica.
- Organizar cronológicamente cada uno de los procesos en la ejecución de los embargos.

- Identificar la necesidad del desarrollo de una herramienta tecnológica que permita la ejecución de los procesos relacionados con la aplicación de los oficiales enviados por los diferentes juzgados del país.
- Evaluar los beneficios posibles en la ejecución del desarrollo de la herramienta tecnológica para la ejecución del proceso.

G-Resultados esperados: cuantitativa y cualitativamente

- Con el desarrollo del presente Proyecto, se pretende identificar la necesidad del desarrollo de una herramienta que permita la ejecución de los procesos relacionados con los embargos y levantamiento de embargos en una forma automatizada, la cual permita una reducción en los tiempos de respuesta, una reducción de la utilización de los recursos y el levantamiento de procedimientos que permitan una identificación clara en la ejecución de cada una de las tareas relacionadas con el proceso.

H- Estrategia metodológica

El desarrollo del proyecto, se basará en la investigación y trabajo de campo que permita la identificación y recolección de la información necesaria para el desarrollo y planteamiento de la posible solución.

Por otra parte se pretende la inversión de cuando menos tres reuniones o sesiones semanales de trabajo de aproximadamente 4 horas cada una, tiempo que permitirá el desarrollo del proyecto en el tiempo determinado.

I-Plan de trabajo

- Con plan de trabajo, se pretende la realización de sesiones de trabajo con funcionarios del Banco, conocedores de las limitaciones actuales del proceso, así mismo una revisión semanal sobre el avance del proyecto.

J-Población beneficiaria

La solución será utilizada por la Unidad de Canje, oficina encargada del proceso de ejecución de los oficios de embargos judiciales así como sus respectivos levantamientos y por la totalidad de las oficinas del Banco, en tanto que contarán con datos actualizados sobre el estado de la ejecución de los embargos y levantamiento de embargo.

El enfoque de la solución, sería para la ejecución y consulta del estado de la aplicación de los embargos y levantamientos de embargo.

Los usuarios de dicha aplicación serán todos los funcionarios de atención al público y resolución de casos para los clientes que se han visto afectados por la aplicación de estas ordenes judiciales.

K-Impacto en el Banco Nacional.

El desarrollo de esta herramienta permitirá la aplicación de los oficios enviados por los juzgados a las diferentes oficinas del Banco distribuidas en todo el territorio nacional, una vez que los oficios son recibidos en las oficinas, estos últimos deberán remitirlos a la unidad de Canje, a efecto de que los mismos sean incluidos en el sistema como inicio del proceso.

A continuación se presenta cuadro con el detalle del Impacto en el Banco:

Oficinas Relacionadas
*Agencias del Banco Nacional
*Sucursales del Banco Nacional
Servicios o Sistemas
*Internet Banking
*Centro de Llamadas
*Base única de Clientes BUC
*SFB Sistema Financiero Bancario
Documentos Relacionados
*Procedimiento de recepción de oficios de los juzgados
*Procedimiento para la aplicación de los embargos
*Procedimiento para la aplicación de los levantamientos de embargo

M-Estimación preliminar de los recursos.

Presupuesto de inversiones:

(Sujeto a la aprobación compuesto en su mayoría por costos hundidos, los cuales son contratados exclusivamente para el manejo de los proyectos del Banco) en cuanto a los equipos tecnológicos, son parte de la operativa actual de la operativa, sin que sea necesaria la inversión en equipos adicionales para el desarrollo de la solución.

Recurso Humano:

La definición de los recursos necesarios se plantea basada en su posible aprobación, debiendo contar con los siguientes recursos para su desarrollo:

- Director del Proyecto.
- Ingeniero Industrial.
- Usuario experto.

- Líder Técnico
- Empresa desarrolladora. (Bajo el esquema utilizado por el Banco Nacional, el desarrollo de la aplicación sería adjudicada a una empresa privada, previamente contratada para el desarrollo de aplicaciones, con contratos previamente establecidos).

Tiempo estimado para su desarrollo:

El tiempo estimado para la generación de la documentación técnica, requerimientos funcionales, requerimientos técnicos, plan de pruebas, plan de implementación, serían incluidos en la documentación, una vez que la parte técnica del grupo realice la contratación y las estimaciones del caso.

N-Unidad Organizativa

La oficina que en la actualidad se encarga de la atención de los oficios relacionados con los embargos, levantamientos de embargo y sucesorios, es la Unidad de Canje, adscrita a la Dirección de Operaciones Institucionales de la dirección de Gestión de Medios. Actualmente dicha Unidad, esta a cargo del Licenciado Claudio Bolaños Rojas y quien lidera el proyecto es el señor Randall González Leitón.

O-Visión del Proyecto

Desde el punto de vista de la contribución que generará el desarrollo del proyecto de las labores relacionadas con la atención de los oficios de embargos, estaría optimizando las labores operativas de la Unidad de Canje, evitando inicialmente los reprocesos y consecuentemente disminuyendo en forma significativa los tiempos de respuesta en la atención de los mismos. Como una primera etapa, el proyecto pretende que los casos sean atendidos en forma centralizada en la Unidad de Canje, para que posterior sea atendida por la totalidad de las oficinas del Banco Nacional distribuidas en todo el país, facilitándoles el acceso a la aplicación.

P-Alcances del Proyecto

El proyecto pretende en un plazo no mayor a 7 meses, el desarrollo del mismo a partir de la conformación de un equipo multidisciplinario se pretende desarrollar la documentación relacionada con los requerimientos técnicos, casos de uso, casos de prueba y la documentación de los resultados de las mismas.

Dentro de las principales ventajas del desarrollo del sistema se encuentra la disminución de los tiempos de respuesta, disminución del recurso humano asignado a estas labores y consecuentemente una disminución en los costos operativos. Adicionalmente el desarrollo del sistema estaría aprovechando la infraestructura del Banco en tanto de que se cuenta con una oficina de proyectos, equipos y recursos tecnológicos disponibles, que por se parte de la estructura del Banco representan costos hundidos.

Q-Factibilidad

Técnica:

Actualmente, el Banco cuenta con los recursos tecnológicos, personales y técnicos para el desarrollo del mismo, situación que permitiría aprovechar los recursos ya existentes. Por tratarse de una Institución que dentro de sus principios busca utilizar la tecnología de punta, el Banco cuenta con equipos con capacidad adicional que permiten el estar continuamente innovando, por lo que no sería una limitante la utilización de los equipos ya existentes y la plataforma actual, bajo el esquema redundante.

Operativa:

El desarrollo del sistema permitirá la optimización de los procesos operativos de la Unidad de Canje del Banco Nacional, sin que se vean incrementados los mismos, contando con un ambiente positivo por parte de los funcionarios que actualmente realizan las tareas relacionadas con los procesos.

Una vez implementado el sistema, se podrá brindar en forma oportuna la información del estado de cada uno de los oficios en una forma actualizada, quedando disponible en todas las oficinas del Banco; adicionalmente se estaría cumpliendo oportunamente con el mandato judicial correspondiente.

En la operativa del proceso se estaría realizando la inclusión de los datos relacionados con los oficios una única vez, permitiendo que el sistema realice procesos que actualmente se realizan en forma manual y en repetidas ocasiones, haciendo que el proceso resulte costoso; una vez que se cuente con los datos básicos de cada mandato, el sistema será capaz de realizar las consultas a la base de datos central del Banco, realizando automáticamente tanto los procesos de embargo como los levantamientos decretados por los juzgados, procesos que en la actualidad se realizan en forma manual.

Económica:

En cuanto a la factibilidad económica, el proyecto se considera de interés para la Institución en tanto que su desarrollo se enfoca en la eliminación de reprocesos que consecuentemente incrementan los costos operativos, esfuerzos que debían ser enfocados en el servicio a clientes y que permitan la generación de ingresos, justificándose en el hecho de que la atención de las tareas relacionadas con la atención de los mandatos judiciales, únicamente generan costos, partiendo del hecho de que se trata de tareas que por su naturaleza no generen ingresos para la institución.

R- Roles y Responsabilidades

- Administrador del Proyecto, este será el encargado del análisis de las necesidades del usuario del proyecto, este conduce a la obtención de requerimientos y el proceso del diseño conceptual. Es la figura o unidad organizativa que será la responsable de brindar el apoyo permanente al producto o servicio final.
- Director del proyecto, será el líder del proceso de planeación, responsable de la especificación funcional, es el líder en el proceso del diseño lógico y principal encargado de generar el plan y el cronograma del proyecto.
- Equipo desarrollador, será el encargado de realizar la evaluación de la tecnología con la cual se podrá implementar el proyecto y también es el encargado de generar pruebas de concepto.
- Equipó capacitador, será el encargado de identificar los requerimientos de educación a los usuarios. También participa en el plan de comunicaciones y en el desarrollo del plan y el cronograma de utilidad.
- Equipo de pruebas, será el encargado de la realización de las pruebas unitarias y la integración para cada componente identificado en la especificación funcional.

Evaluará el diseño para analizar si las características definidas para la solución, pueden ser probadas.

S-Perfiles del Usuario

El perfil para los usuarios finales del proyecto, encaja con el perfil de los funcionarios que actualmente realizan las tareas manuales, partiendo del hecho de que los mismos serían los funcionarios que cuentan con el conocimiento pleno de cada uno de los pasos operativos en las tareas designadas. En otras palabras, el personal actual sería el usuario final, sin que sea necesario un perfil técnico especializado para la ejecución de los nuevos procesos.

T-Matriz de Riesgo

No aplica, en el tanto de que no se detectan factores que impidan o obstaculicen su ejecución

U-Estrategia Metodológica

El desarrollo del proyecto, se basó en la investigación y trabajo de campo que permitió la identificación y recolección de la información necesaria para el desarrollo y planteamiento de la posible solución.

Por otra parte se pretendió la inversión de cuando menos tres o cuatro reuniones o sesiones semanales de trabajo de aproximadamente 4 horas o más cada una, tiempo que permitirá el desarrollo del proyecto en el tiempo determinado.

APLICACIÓN Y DESARROLLO DE DESTREZAS

V-Áreas de la carrera aplicadas en la Práctica.

Durante la práctica profesional puse en práctica muchas áreas de mi carrera tales como desarrollo e implantación de empresas, estrategia empresarial, ya que aunque no se creó una nueva empresa se creó un nuevo proceso en el cual igual que para muchas tareas y decisiones que suelen tomar muchos administradores hoy en día se tiene que realizar estudios de factibilidad para saber si de verdad el proyecto beneficiara a la empresa no solamente en costos si no que también en aumento de productividad y mejor servicio que es lo que principalmente se busca, aparte de esto también aplique varios conocimientos de recursos humanos ya que para el proyecto una parte fundamental era el usuario que al fin y al cabo será el que obtenga los beneficios

directos tanto el usuario interno que es el que va a utilizar el sistema como también el usuario externo que sería el cliente el cuál con el sistema aplicado será el más beneficiado más que todo en relación con tiempos de espera. Considero que el área que más aplique durante la práctica fue la evaluación de proyecto ya que dentro de esta evaluación se toma en cuenta todos los puntos necesarios para saber si un proyecto es factible o no, se estudia la viabilidad financiera, de recurso humano, mercadeo, entre otras.

En general puse en práctica las bases de la administración las cuáles son el planificar, organizar, dirigir y controlar, las cuáles forman parte del diario vivir en una organización, esto con la finalidad de que éstas se desarrollen en forma eficiente y eficaz, en armonía con la misión de la empresa o institución. Considero que con esta práctica comencé a utilizar mis habilidades para asumir con efectividad las múltiples responsabilidades de liderazgo y gestión en una institución.

W-Destrezas y conocimientos nuevos adquiridos durante la práctica

Algunas de las destrezas nuevas adquiridas durante la práctica fueron las siguientes:

- Mejora de la capacidad de comunicación
- Capacidad para descifrar información, así como también obtener dicha información
- La toma de decisiones mejoró, tomando en cuenta que es un proyecto que tiene gran trascendencia dentro del departamento.
- Mejora en relaciones interpersonales

X-Conclusiones:

1. Inicialmente y basados en la observación de los procesos relacionados con la aplicación de los oficios de embargos y levantamientos, se concluye que actualmente dichos procesos no se ejecutan en forma optimizada ni esquematizada, en tanto que para lograr el resultado final, se ejecuta la duplicidad de algunos de los procesos.
2. No existe control sobre la aplicación de la totalidad de los oficios recibidos por la institución, por cuanto un oficio recibido en una fecha, perfectamente puede ingresar en la cadena de proceso en fechas posteriores generando esfuerzos inertes.

3. El no aplicar un embargo en forma oportuna puede propiciar el retiro de los fondos, generando un daño económico al actor del embargo.

Y-Recommendaciones

4. Conformar un equipo multidisciplinaria que permita identificar cada una de las necesidades (Técnicas, tecnológicas, operacionales, adicionalmente la generación de procedimientos operacionales y funcionales).
5. Realizar un estudio de tiempos y movimientos que permitan identificar la ruta crítica de los procesos, lográndose de esta manera establecer un flujo de trabajo con ruta crítica.
6. Generación de requerimientos funcionales, que puedan ser interpretados por los funcionarios del equipo técnico designado.
7. Generar los casos de uso que permitan al usuario expresar esquemáticamente su necesidad y gusto en la presentación de la aplicación.
8. Gestionar la asignación de recursos para el desarrollo de proyecto.

Z-Anexos

DCTO-SCE 11 Procedimiento para aplicar un embargo a la cuenta del demandado

DCTO-SCE 14 Procedimiento para el levantamiento de embargos.

DCGM-SCE 16 Procedimiento para el traspaso de fondos a las cuentas de los Juzgados al Banco de Costa Rica

