Bagrícola
Más que un banco, un aliado

RESOLUCION DE

Resolución No. 0036

Sesión No. 1792

Fecha: 20 ENE 2022

APROBACION PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS

El Sr. Fernando Durán, Administrador General somete a consideración de los señores miembros del Directorio Ejecutivo para su conocimiento y aprobación procedimiento a Administración de Proveedores de servicios

CONSIDERANDO: Que el objetivo del manual de política de administración de proveedores es definir una serie de pasos que permitan poner en marcha un programa de fortalecimiento y transparencia de la relación del Banco con sus proveedores y a la vez cumplir con los requerimientos organizacionales.

CONSIDERANDO: Que este manual de procedimiento de Administración de proveedores de servicios aplica para todos los proveedores externos de servicios del Banco, abarcando desde la contratación del servicio hasta la finalización de las relaciones con el proveedor.

CONSIDERANDO: Que los contratistas deberán cumplir con lo establecido en el reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo y código de trabajo, así como las normas de vestimentas, comportamiento y otras indicadas en la presente política, como también las áreas involucradas del Banco.

Vista el Acta No.01-2022 del Comité Gestión de Riesgos de fecha 19-01-2022
Vistos los documentos que soportan este expediente

SECRETARÍA GENERAL Banco Agrícola

PRIMERO: Aprobar el procedimiento de Administración de Proveedores de servicios (anexo)

SEGUNDO: Instruir la revisión de este Manual de procedimiento de Administración de Proveedores de servicios a la Dirección de Planeación Estratégica y a la Dirección de Recursos, previo a la remisión a la Superintendencia de Bancos.

TERCERO: Instruir a la Dirección de Control de Riesgos, enviar a la Superintendencia de Bancos a fines de obtener la no objeción de la implementación del mismo. Debiendo darle estricto seguimiento ante el organismo regulador y mantener informado a la Administración General y las áreas involucradas.

CUARTO: Autorizar al Administrador General, a realizar, modificar o agregar cualquier observación que realice Superintendencia de Bancos.

ADIAB

Bagrícola
Más que un banco, un aliado

RESOLUCION DE

Resolución No. 0036
Sesión No. 1792
Fecha: 20 ENE 2022

QUINTO: Autorizar a la Administración General, a poner en funcionamiento el procedimiento anexo una vez obtenga la no objeción de la Superintendencia de Bancos.

Fernando Durán
Administrador General

Limber Cruz
Miembro Titular

Persio Cruz Pichardo
Miembro Titular

Francisco L. Fernández Onofre
Miembro Titular

Héctor Radhamés González Medina
Miembro Titular

Arismendy Almonte
Miembro Titular

Bernardo Sánchez Rosario
Miembro Titular

SECRETARÍA GENERAL
Banco Agrícola

BancoAgrícola
¡Cosechando esperanza!

20 ENE 2022

PROCEDIMIENTO

Administración de Proveedores de Servicios

SECRETARÍA GENERAL
Banco Agrícola
¡Cosechando esperanza!

BancoAgrícola
¡Cosechando esperanza!
APROBADO
CONDICIONES PLANTEADAS

20 E.E 2022

TABLA DE CONTENIDO

I. ASPECTOS GENERALES.....3
II. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS.....4
III. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....4
IV. PROCEDIMIENTO.....5
V. DEFINICIONES Y TÉRMINO.....9
VI. CONTROL DE CAMBIOS.....10
VII. FLUJOGRAMA.....11

SECRETARÍA GENERAL
Banco Agrícola ¡Cosechando esperanza!

BancoAgrícola ¡Cosechando esperanza!
APROBADO
CONDICIONES PLANTEADAS

Fecha de Elaboración:	Fecha de Revisión:	Fecha de Aprobación:
Elaborado por: *firma*	Revisado por: *firma*	Aprobado por: *firma*

I. ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO
Definir una serie de pasos que permitan poner en marcha un programa de fortalecimiento y transparencia de la relación del Banco con sus proveedores y a la vez cumplir con los requerimientos organizacionales.

ALCANCE
Aplica a todos los proveedores externos de servicios del Banco. Abarca desde la contratación del servicio hasta la finalización de las relaciones con el Proveedor.

UNIDAD(ES) Y/O RESPONSABLES

- Control de Riesgos
- Cumplimiento
- Contabilidad/Operaciones
- Departamentos que requieran servicios de Proveedores de Servicios

MARCO JURÍDICO

1. **Documentos Externos de Consulta**

   1.1. Circular SB: No. 011/12, Que Aprueba y Pone en Vigencia el "Instructivo sobre Tercerización o Subcontratación de Servicios (OUTSOURCING)".
   1.2. Circular SB: No. 011/10 Que aprueba y pone en vigencia el "Instructivo Para La Aplicación Del Reglamento Sobre Riesgo Operacional".
   1.3. Marco COBIT 4.1: Dominio DS2 Administrar los servicios de terceros.
   1.4. Objetivo de Control DS2.1 Identificación de Todas las Relaciones con Proveedores.
   1.5. Objetivo de Control DS2.4 Monitoreo del Desempeño del Proveedor.
   1.6. Reglamento de Riesgo Operacional, aprobado en la Quinta Resolución de la Junta Monetaria, de fecha 02 de abril del 2009.

2. **Manuales / Políticas**
   1.1. Manual de Riesgo Operacional.
   1.2. Política Administración de Proveedores de Servicios

3. **Procedimientos**
   1.1. N/A

SECRETARÍA GENERAL Banco Agrícola ¡Cosechando esperanza!

BancoAgrícola ¡Cosechando esperanza! APROBADO CONDICIONES PLANTEADAS

II. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS

Procesos	Riesgos	Secciones con controles
Administración de proveedores de servicio.	Incumplimiento del suplidor con servicios tercerizados considerado como crítico.	1.6/ 1.10 Realizar análisis de riesgo, determinación de materialidad y colocar cláusulas en el contrato relacionado a incumplimiento de servicios.
	Establecer un acuerdo comercial con un suplidor que no haya sido aprobado por la Superintendencia de Banco y de esa forma incumplir con la Circular SB: No. 011/12.	1.10/ 1.23 Solicitud de no objeción a la Superintendencia de Bancos y remitir el contrato antes de contratar el servicio.
Evaluación y monitoreo de proveedores de servicios.	Mantener una relación comercial con un Proveedor de servicio que no cumpla con los requerimientos de la entidad.	2.1 Evaluación periódica del desempeño del suplidor.
Suspensión de proveedores de servicios.		3.2 Cancelación de contratos de los Proveedores de servicio con bajo desempeño.

III. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. **Administración de Proveedores de Servicios**: Es la metodología mediante la cual el Banco evalúa el tipo de Proveedor de Servicio, determina la materialidad de la actividad subcontratada, valida los criterios de calidad, precio, tiempo, así como también las informaciones que garanticen que dicho Proveedor tiene las competencias para satisfacer adecuadamente las necesidades del Banco y de sus clientes finales. El resultado es la selección del proveedor que mejores condiciones presente.

2. **Evaluación y Monitoreo de Proveedores de Servicios:** Es el seguimiento al comportamiento en el tiempo de los Proveedores Críticos, que asegurará el cumplimiento de los requerimientos del Banco en conformidad con los objetivos de Control, según el marco COBIT, así como las normativas de la Entidad reguladora.

3. **Suspensión de Proveedores de Servicios (Rescisión de Contratos)**: Es el proceso mediante el cual el Proveedor es evaluado con un desempeño "Descalificado", que impide las nuevas contrataciones en el Banco.

SECRETARÍA GENERAL Banco Agrícola ¡Cosechando esperanza!

BancoAgrícola ¡Cosechando esperanza!
APROBADO
CONDICIONES PLANTEADAS

IV. PROCEDIMIENTO

1. Administración de Proveedores de Servicios

Usuario Final

1.1. Presenta la necesidad de contratación de servicios con terceros y establece acuerdos de servicios con este.

1.2. Remite correo electrónico al suplidor solicitando los siguientes documentos:

- Nombre Comercial y/o Razón Social.
- RNC.
- Dirección.
- Nombre, cargo y copia de cédula de identidad del Representante del suplidor.
- Certificado de No Antecedentes Penales del Representante del suplidor, emitido por la Procuraduría General de la República.
- Web Site, si aplica.
- Fecha de registro ante la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Copia del Registro Mercantil, si aplica.
- Declaración Jurada de Bienes, según aplique.
- Registro Mercantil y Acta de Asamblea del Proveedor.

1.3. Remite documentación recibida del Suplidor al Director Jurídico para fines de revisión.

Director Jurídico/ Abogado

1.4. Revisa la documentación recibida y remite vía correo electrónico al Usuario Final los resultados de dicha revisión.

1.4.1. Si el resultado de la revisión es negativo, remite correo al Usuario Final indicando que el Banco no podrá establecer una relación comercial con este suplidor y comunica las razones. Fin del Procedimiento.

1.4.2. Si el resultado de la evaluación es positivo, remite vía correo el formulario "Calificación de Proveedores de Servicios" al usuario final para fines de determinación de materialidad.

Usuario Final

1.5. Solicita vía correo electrónico el buró de crédito al Encargado Sección Riesgo Operacional y la depuración del listado PEP (Persona Expuesta Políticamente y OFAC (Oficina Para el Control de Activos Extranjeros) al Oficial y/o Técnico de Cumplimiento y remite dichos documentos a las Direcciones de Servicios Administrativos y Control de Riesgos el formulario "Calificación de Proveedores de Servicios" para fines de determinación de materialidad.

Servicios Administrativos y Control de Riesgos

1.6. Determinan la materialidad en conjunto con el Usuario Final del servicio.
Circular SB: No. 011/12, Que Aprueba y Pone en Vigencia el "Instructivo sobre Tercerización o Subcontratación de Servicios

SECRETARÍA GENERAL Banco Agrícola

BancoAgrícola ¡Cosechando esperanza! APROBADO CONDICIONES PLANTEADAS

Director Control de Riesgos

1.7. Evalúa el resultado del análisis e informa por correo electrónico al Usuario Final, Analista de Riesgo Operacional y Director Jurídico, si aplica o no la contratación del Proveedor del Servicio.

1.7.1. Si corresponde a un proveedor crítico, es decir, que tiene un grado de materialidad relevante y fue aprobado, remite formulario Calificación de Proveedores de Servicios" firmado al Director Jurídico y continúa en el punto 1.10.

1.7.2. Si corresponde a un proveedor no crítico, es decir, que no tiene un grado de materialidad relevante y fue aprobado, remite formulario Calificación de Proveedores de Servicios" firmado al Director Jurídico y continúa en el punto 1.11.

1.7.3. Si el proveedor fue rechazado, continúa en el siguiente punto.

Usuario Final

1.8. Gestiona otro proveedor de servicios para fines de iniciar el proceso de selección. Regresa al punto 1.2.

Analista de Riesgo Operacional

1.9. Notifica la tercerización considerada material a la Superintendencia de Bancos mediante una comunicación escrita y procede a realiza el análisis de riesgos al producto/servicio a subcontratar.

Usuario Final

1.10. Envía correo electrónico al Director Jurídico solicitando la elaboración del contrato, con las siguientes informaciones:

- Registro Mercantil y Acta de Asamblea del Proveedor.
- Departamento Solicitante.
- Nombre del Proveedor, Cédula si es persona física o Registro Nacional de Contribuyente (RNC) si es persona jurídica, Dirección y Estado Civil.
- Actividad que se desea contratar.

Director Jurídico

1.11. Solicita al Proveedor la Certificación de No antecedentes Judiciales, en caso de ser una persona física.

1.12. Remite información al Abogado para fines de elaboración del contrato.

1.13.1. Si el contrato será elaborado por el Banco, continúa en punto 1.14.

1.13.2. Si el contrato será elaborado por el Proveedor, continúa en el siguiente punto.

(Ver "Marco COBIT 4.1: Dominio DS2 Administrar los servicios de terceros. Objetivo de Control DS2.1 Identificación de Todas las Relaciones con Proveedores").

SECRETARÍA GENERAL Banco Agrícola ¡Cosechando esperanza!

BancoAgrícola ¡Cosechando esperanza!

APROBADO CONDICIONES DUALTEADAS

Proveedor

1.13. Elabora el contrato y lo remite vía correo electrónico al Director Jurídico/ Abogado para fines de revisión y posterior firma y sello.

- Los contratos proforma serán ejecutables cuando el Banco reciba la no objeción por parte de la Superintendencia de Bancos.

Ver "Política de Administración de Proveedores de Servicios"

Abogado

1.14. Redacta contrato solicitado y pasa el borrador a Director Jurídico para su revisión.

Director Jurídico

1.15. Revisa el contrato recibido, actualiza de ser necesario y remite al Abogado o al proveedor indicando los puntos a corregir, en caso de ser necesario.

1.16. Somete el contrato a aprobación del Directorio Ejecutivo y elabora el Acta que sustenta la aprobación del mismo.

1.16.1. Si el contrato es rechazado por el Directorio Ejecutivo, concluye el procedimiento.

1.16.2. Si el contrato es aprobado por el Directorio Ejecutivo, continúa en el siguiente punto.

1.17. Entrega el contrato al Abogado debidamente firmado y sellado por las partes.

Abogado

1.20. Envía el contrato a notarizar en caso de que el Proveedor no lo haya hecho.

1.21. Documenta y archiva bajo su custodia.

- Resolución o Acta del Directorio Ejecutivo o aprobación del Administrador General, según corresponda, que autoriza la contratación, incluyendo el nombre del Proveedor de Servicios y el monto de la negociación.
- Original del Contrato o Acuerdo de Servicio debidamente firmado, sellado (si aplica) y notariado.
- Otros anexos, con detalles sobre los acuerdos remitidos por las áreas que realicen la negociación, que el Director Jurídico considere necesarios para futuras consultas o aclaraciones.

1.22. Envía al Analista de Riesgo Operacional una copia del contrato del servicio crítico tercerizado, vía correo electrónico, para fines de registro y presentación al Comité de Riesgos.

Analista de Riesgo Operacional

1.23. Notifica por escrito a la Superintendencia de Bancos la tercerización del servicio contratado por la Entidad, remitiendo el Acta correspondiente.

Fin del procedimiento.

BancoAgrícola ¡Cosechando esperanza!
APROBADO
CONDICIONES PLANTEADAS

2. Evaluación y Monitoreo de Proveedores de Servicios

Usuario final

2.1. Evalúa el desempeño del Proveedor con la Matriz de Evaluación de Proveedores de Productos, considerando los siguientes aspectos:

- ✓ Atención Oportuna (Cotización)
- ✓ Calidad
- ✓ Plazo de Entrega
- ✓ Seriedad
- ✓ Precios
- ✓ Precisión

(Ver "Marco COBIT 4.1: Dominio DS2 Administrar los servicios de terceros. Objetivo de Control DS2.4 Monitoreo del Desempeño del Proveedor").

SECRETARÍA GENERAL Banco Agrícola

2.2. Obtiene calificación final y entrega el "Formulario de Calificación de Proveedores de Servicios" al Abogado, en el departamento Jurídico para fines de registro.

2.2.1. Si obtiene un desempeño menor a cincuenta por ciento (50%), es decir "Descalificado", Agota "Procedimiento BC-15-002 Administración de proveedores de servicios, subproceso "Suspensión de Proveedores de Servicios". Fin del procedimiento.

2.2.2. Si obtiene un desempeño mayor o igual a cincuenta por ciento (50%) y menor a setenta por ciento (70%), es decir "Calificado con Reserva", continúa en el punto 2.4.

2.2.3. Si obtiene un desempeño igual o mayor a setenta por ciento (70%), es decir "Calificado", continúa en el siguiente punto.

2.3. Informa resultado al Proveedor y al Director Jurídico para actualización de Maestro de Proveedores de Servicios. Fin del procedimiento.

2.4. Gestiona un plan de acción para mejorar las debilidades detectadas, que deberá ser entregado en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles.

2.5. Recibe por parte del Proveedor el plan de acción y da seguimiento a la aplicación del mismo. Vuelve al punto 2.1.

Fin de procedimiento de la Evaluación y Monitoreo de Proveedores de Servicios.

3. Suspensión de Proveedores de Servicios (Rescisión de Contratos)

Usuario Final

3.1. Consulta al Director Jurídico las posibles penalidades, en caso de que aplique, informando los datos generales del Proveedor de Servicios, así como las razones que justifiquen la suspensión o rescisión del contrato.

BancoAgrícola ¡Cosechando Futuro! APROBADO CONDICIONES PLANTEADAS

Director Jurídico

3.2. Canaliza la cancelación del contrato, considerando las posibles penalidades.
3.3. Elabora comunicación de rescisión de contrato, haciendo referencia a las cláusulas correspondientes del contrato o la ley vigente que faculte a la Entidad para cancelar el acuerdo.
3.4. Revisa la documentación relacionada a la rescisión del contrato, según corresponda.
3.5. Solicita la revisión, aprobación y firma del representante de la Entidad.
3.6. Solicita el acuse original, responsabilidad del representante del Proveedor de Servicios de la carta de rescisión de contrato.
3.7. Remite a Abogada para fines de documentación y archivo.

Abogado

3.8. Actualiza los nuevos documentos en el expediente elaborado al momento de la contratación y archiva bajo su custodia.

Fin de procedimiento de Suspensión de Proveedores de Servicios (Rescisión de Contratos).

SECRETARÍA GENERAL Banco Agrícola

V. DEFINICIONES Y TERMINOS

Administrador General: Es el responsables de ejecutar las disposiciones del Directorio Ejecutivo y a la vez de tomar decisiones de alto nivel, de acuerdo con las funciones asignadas y la estructura organizacional definida.

COBIT (Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas): Es un marco de gobierno de TI que permite el desarrollo de políticas y buenas prácticas para el control de la Tecnología de la Información dentro de la organización.

Directorio Ejecutivo: Se refiere al Directorio Ejecutivo o de Administración u órgano equivalente, el cual es responsable de velar por el buen desempeño de la gestión de la Entidad.

Contrato de Tercerización: Es el acuerdo suscrito entre la Entidad y un proveedor de servicios, mediante el cual el prestador ejerce una actividad de negocios, que es, o podría ser, realizada por la propia Entidad. Por tanto, se considerará una actividad de tercerización, todas aquellas operaciones ejecutadas por un tercero.

Proveedor: Es la persona física o jurídica que cumple con las exigencias establecidas por la Entidad para prestar servicios o entregar suministros.

Proveedor de Productos o Suministros: Persona física o jurídica que, luego de un proceso de evaluación, selección y contratación de tercerización, entrega como resultado final un producto a la Entidad.

Proveedor de Servicios o Contratista: Persona física o jurídica que, luego de un proceso de evaluación, selección y contratación de tercerización, entrega como resultado final un servicio a la Entidad.

Proveedor Crítico: Corresponde a aquel proveedor cuyo producto o servicio tiene gran impacto en la Entidad y cuya falta, omisión, retraso o falla imposibilita a la Entidad de prestar los servicios que ofrece, afectando directamente la continuidad y calidad de los mismos, y su imagen como Entidad.

Proveedor No Crítico: Corresponde a aquel proveedor cuyo producto o servicio no tiene gran impacto en el servicio ofrecido a la Entidad, por lo que no representa un mayor impacto o relevancia para la ejecución o cumplimiento de las funciones propias de la organización o negocio y la entrega del servicio en sí mismo.

Bloqueo de Proveedor: Corresponde a la prohibición de generar nuevas órdenes de compra o celebrar contratos con un proveedor determinado como "Descalificado" y registrado en el documento "Maestro de Proveedores".

Producto: Corresponde la clasificación genérica para compras generales de bienes y productos tangibles (insumos, suministros, herramientas, equipos, entre otros).

Servicio: Corresponde a la clasificación genérica para contratación de servicios, obras, contratistas, consultorías y otros servicios, se pueden agrupar en:

- **Servicios y Obras**: Los servicios en general, cuyo desarrollo requieren despliegue de personal, materiales y/o herramientas dentro de las instalaciones de la Entidad, incluye los contratos de construcción y montaje de equipos.
- **Consultorías y Otros Servicios**: Servicios que se desarrollan en las instalaciones de la Entidad por el proveedor del servicio cuyo resultado se traduce en soporte tecnológico, soporte administrativo, asesorías y conocimientos que implican presencia menor u ocasional del personal del proveedor tanto en las instalaciones de la Entidad como en las sucursales e instalaciones donde se desarrollan ferias.

Usuario Final: Personal que utiliza el servicio o producto con el fin de alcanzar los objetivos de la Entidad.

VI. CONTROL DE CAMBIOS

Solicitante	Razón del Cambio	Descripción del Cambio	Fecha de Emisión

SECRETARIA GENERAL BancoAgrícola ¡Cosechando esperanza!

BancoAgrícola ¡Cosechando esperanza! APROBADO CONDICIONES PLANTEADAS

Fecha de Elaboración:	Fecha de Revisión:	Fecha de Aprobación:
Elaborado por: *firma*	Revisado por: *firma*	Aprobado por: *firma*

VII. FLUJOGRAMA