

La Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica en el **artículo 18** del acta de la **sesión 5425-2009**, celebrada el 3 de junio del 2009, con base en la documentación remitida por la Subgerencia en su memorando GER-SUB-073-2009 del 29 de mayo del 2009, y

**considerando que:**

- A) la Auditoría Interna, en su oficio AI-122-2007 recomienda: *“Proponer a la Junta Directiva una reforma al Reglamento de Organización Interna entre el Banco Central y sus Órganos de Desconcentración Máxima a fin de que estos órganos se comprometan a proporcionar al Banco Central la información requerida para el control y efectiva recuperación del 20% del financiamiento presupuestario de esos órganos de control”*,
- B) la elaboración del Reglamento que se copia más adelante estuvo a cargo de la División de Gestión y Desarrollo y personeros de los órganos de desconcentración máxima,
- C) el citado reglamento fue analizado por la División de Asesoría Jurídica y que, de hecho, en su oficio CAJ-P-029-2009 del 19 de marzo del 2009, adjunto a su carta DAJ-148-2009 del 20 de marzo del 2009, concluye en que:
  - i) es recomendable que el Reglamento de organización interna entre el Banco Central de Costa Rica y órganos de desconcentración máxima se limite en regular los servicios que presta al Banco Central de Costa Rica y los órganos de desconcentración máxima y su cobro correspondiente,
  - ii) la obligación establecida en los artículo 174 y 175 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley 7732, a cargo de los sujetos fiscalizados es de naturaleza tributaria, razón por la cual conviene que, todo contenido normativo concerniente a ese tributo, esté incluido en el *“Reglamento para regular la participación de los sujetos fiscalizados y del Banco Central, en el financiamiento del presupuesto de las Superintendencias”*, a efecto de facilitar la búsqueda, interpretación y aplicación de tal normativa al operador jurídico,
- D) el proyecto de Reglamento fue remitido a consulta al CONASSIF, la SUGEVAL, la SUPEN, la SUGEF y la Intendencia General de Seguros de conformidad con lo acordado en el artículo 10 del acta de la sesión 5418-2009, recibándose respuesta de la SUGEVAL y la SUPEN, y algunas de las observaciones fueron incorporadas en el Reglamento,

**resolvió, en firme:**

aprobar el *“Reglamento de Organización Interna entre el Banco Central y sus Órganos de Desconcentración Máxima”*, según el texto que se copia de inmediato:

**“REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN INTERNA ENTRE EL BANCO CENTRAL  
Y SUS ÓRGANOS DE DESCONCENTRACIÓN MÁXIMA”**

**Disposiciones Generales**

**Artículo 1. Objetivos**

El presente Reglamento tiene los siguientes objetivos:

- a. Regular la prestación de los servicios administrativos que brinda el Banco Central de Costa Rica a los Órganos de Desconcentración Máxima.
- b. Definir los instrumentos que permitan establecer criterios de calidad, oportunidad y economía que garanticen la satisfacción en la prestación de servicios por parte del Banco Central de Costa Rica a los Órganos de Desconcentración Máxima.

- c. Gestionar el cobro de los servicios administrativos que brinda el Banco Central de Costa Rica a los Órganos de Desconcentración Máxima.
- d. Establecer mecanismos de comunicación para que los Órganos de Desconcentración Máxima remitan, oportunamente, al Banco Central de Costa Rica información sobre las gestiones de recaudación el tributo establecido en el artículo 174 y 175 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores.

## **Artículo 2. Acrónimos**

Para los efectos de este Reglamento, se utilizarán los siguientes acrónimos:

*ANS*: Acuerdo de Nivel de Servicio.

*BCCR*: Banco Central de Costa Rica.

*LRMV*: Ley Reguladora del Mercado de Valores.

*ODM*: Órganos de Desconcentración Máxima adscritos al Banco Central de Costa Rica, a saber: Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, Superintendencia General de Entidades Financieras, Superintendencia General de Valores, Superintendencia de Pensiones y Superintendencia General de Seguros.

*SINPE*: Sistema Nacional de Pagos Electrónicos.

*SSP*: Sistema de Solicitud de Pagos.

De la Regulación de servicios

## **Artículo 3. Acuerdos de Nivel de Servicios**

Los Acuerdos de Nivel de Servicios, son documentos en donde se formalizan los estándares mínimos de servicio que prestarán las diferentes dependencias del BCCR a los ODM. Deberá existir, al menos, uno para cada servicio que se preste.

En los casos en que, por la poca complejidad los servicios, no se requiera un Acuerdo de Nivel de Servicios, el BCCR en coordinación con los ODM definirá: las características, requerimientos y plazos para la prestación del servicio y lo comunicará a los ODM.

## **Artículo 4. Contenido de los Acuerdos de Nivel de Servicio**

Los Acuerdos de Nivel de Servicios deberán incluir, al menos:

- a. Definición del servicio.
- b. Redacción de las actividades que incluye el servicio.
- c. Características, requerimientos y plazos para la prestación del servicio.
- d. Requisitos y formalidades, que deben cumplir los ODM, para acceder los servicios.
- e. Descripción del proceso de solicitud del servicio.
- f. Detalle de los funcionarios autorizados para solicitar los servicios y la contraparte que autoriza el servicio.
- g. Dependencia responsable de la prestación del servicio.

## **Artículo 5. Formalización de los Acuerdos de Nivel de Servicios**

La redacción de los Acuerdos de Nivel de Servicios y sus eventuales modificaciones, deben ser coordinadas con los representantes de los ODM, designados por cada Superintendente, según corresponda.

Los Acuerdos de Nivel de Servicios serán suscritos por la Gerencia del BCCR y el Superior Jerárquico Administrativo del ODM correspondiente.

## **Artículo 6. Actualización de los Acuerdos de Nivel de Servicios**

Cualquier cambio a los Acuerdos de Nivel de Servicios o en las características, requerimientos y plazos para la prestación de servicios, así como la creación de nuevos acuerdos, podrán ser solicitados por la División de Gestión y Desarrollo del BCCR o por los representantes de los ODM. Estas modificaciones deberán ser aprobadas por la Gerencia del BCCR y por el Superior Jerárquico

Administrativo del ODM correspondiente.

De los servicios que presta el BCCR

#### **Artículo 7. Servicios a prestar por el BCCR a sus ODM**

El BCCR deberá prestar, a los ODM, los servicios que éstos requieran para el normal funcionamiento administrativo y para el cumplimiento de sus objetivos legales.

Estos servicios incluirán, al menos:

- a. *Servicios de Proveeduría:* El Departamento de Proveeduría brindará los servicios de: registro de pagos, compra de bienes y servicios en materia de contratación administrativa. En lo correspondiente a los servicios por caja chica, cada ODM contará con su caja chica y realizará los registros en el sistema, por su parte el Departamento de Proveeduría ejecutará las liquidaciones y reintegro del fondo de caja chica.
- b. *Recursos Humanos:* El Departamento Gestión del Factor Humano, brindará servicios de salud, cultura y clima laboral, administración de personal (*incluye el trámite de la planilla de salarios*), gestión del conocimiento (*incluye servicio de archivo*) y del talento humano.
- c. *Servicios Tecnológicos:* La División de Servicios Tecnológicos del BCCR, brindará servicios relacionados con la administración de las tecnologías de información. En el caso de sistemas del BCCR, que se encuentran relacionados con la prestación de servicios a los ODM, dicha División brindará el apoyo técnico necesario.
- d. *Servicios Institucionales:* El Departamento Gestión de Servicios Institucionales brindará los servicios de soporte, administración de activos (*bienes muebles y espacio físico*), administración de bienes (*materiales y suministros*) y seguridad, en coordinación con los ODM. Le corresponde a este departamento y a los encargados administrativos de los ODM, coordinar, con la entidad proveedora física o jurídica: el día, hora, lugar de recepción, las características y cantidades de materiales, suministros y bienes muebles a recibir; información básica para confeccionar el acta de recibo, por parte de las áreas Administración de Bienes en Existencia o Administración de Activos (*Administración y Control de Bienes Muebles*).
- e. *Presupuesto y Contabilidad:* El Departamento de Contabilidad brindará servicios en materia de control presupuestario y registro contable.
- f. *Secretaría General:* El Despacho de Secretaria General brindará servicios de secretaria al CONASSIF.
- g. *Gestión y Desarrollo:* La División Gestión y Desarrollo brindará servicios de: soporte y asesoría en gestión de calidad y planeamiento; y control de gestión.

De los deberes y responsabilidades

#### **Artículo 8. Deberes**

El BCCR prestará a los ODM los servicios de apoyo mencionados que soliciten, en apego a lo definido en los Acuerdos de Nivel de Servicios, siempre y cuando cumplan con los requisitos y formalidades definidos en este reglamento, para acceder a éstos.

#### **Artículo 9. Detalle de la formulación de ingresos**

Durante la formulación de sus presupuestos, los ODM, deberán enviar a la División Gestión y Desarrollo del BCCR, en los formatos definidos por esta División, a más tardar el 31 de julio de cada año, el detalle de las estimaciones presupuestarias de ingresos por sujeto fiscalizado, lo anterior con el fin de cumplir con los requerimientos de la Contraloría General de la República.

#### **Artículo 10. Estimación del presupuesto anual por concepto de los servicios de apoyo prestados a los ODM**

El Departamento de Contabilidad del BCCR en conjunto con los ODM, durante el mes de julio de cada año, elaborará la estimación anual del presupuesto de los servicios de apoyo, requeridos para

el siguiente año.

**Artículo 11. *Previsiones presupuestarias***

Tanto el BCCR como las ODM, deberán tomar las provisiones necesarias para que el monto presupuestado disponible resulte suficiente para cubrir el monto a cobrar por los servicios que se proyecten prestar.

**Artículo 12. *Coordinación.***

El Director de la División de Gestión y Desarrollo del BCCR y los representantes de los ODM, deben:

- i. Velar por la adecuada previsión, programación y coordinación de las actividades institucionales entre el BCCR y los ODM, con el fin de que los Acuerdos de Nivel de Servicios que se suscriban, funcionen adecuadamente.
- ii. Proponer las modificaciones a la normativa y procedimientos que regulan los Acuerdos de Nivel de Servicios.
- iii. Coordinar con las áreas técnicas especializadas, la solución de los problemas que se presenten en la prestación de los servicios.

**Artículo 13. *Del cobro de los servicios***

El Departamento de Contabilidad del BCCR elaborará el reporte de facturación de los gastos incurridos por los servicios prestados a cada ODM, el cual será comunicado a más tardar 5 días hábiles antes del cierre contable, a efecto de que se incorpore como parte de los gastos del período.

La periodicidad de dicho reporte será consistente con lo que establece el “*Reglamento para regular la participación de los sujetos fiscalizados y del Banco Central, en el financiamiento del presupuesto de las Superintendencias*”.

El formato de la facturación se coordinará con los representantes de los ODM.

De las gestiones de recaudación

**Artículo 14. *Recaudación***

Los ODM deben realizar la recaudación del tributo, a cargo de los sujetos fiscalizados, establecido en los artículos 174 y 175 de la LRMV, observando las regulaciones del “*Reglamento para regular la participación de los sujetos fiscalizados y del Banco Central, en el financiamiento del presupuesto de las Superintendencias*”.

**Artículo 15. *Informe de gestión***

Los ODM deberán informar, por escrito, al Departamento de Contabilidad del BCCR sobre las gestiones de recuperación indicadas en el artículo anterior.

**Artículo 16. *Información requerida para conciliación***

Los ODM, durante el período de ejecución presupuestaria, deberán enviar al Departamento de Contabilidad en los formatos definidos por este departamento, la siguiente información:

- i. Detalle del cobro a los sujetos fiscalizados, el cual, deberá ser remitido a más tardar el día de cobro, esto para controlar oportunamente los ingresos recibidos.
- ii. Detalle de las sumas pendientes de cobro por conceptos de: supervisión, intereses moratorios y cualquier otra suma que existiera a favor de los ODM.
- iii. Esta información deberá ser remitida mensualmente 5 días antes del cierre de cada mes, con el fin de incluir contablemente las cuentas por cobrar y que queden reflejadas en los Balances del BCCR.
- iv. Detalle, cuando corresponda, de las sumas por reintegrar al sujeto fiscalizado junto con la justificación y autorización del respectivo Superintendente para el trámite.

### **Artículo 17. Metodología de Costos**

Los costos asociados a los servicios de apoyo que brinde el BCCR a los ODM, serán determinados de acuerdo con la metodología de costeo ABC, definida por el BCCR.

### **Artículo 18. Gestión de cobro**

Estará a cargo de cada Superintendencia la gestión del cobro a los sujetos fiscalizados por los servicios de supervisión de los ODM, para lo cual, deberán: coordinar con cada entidad fiscalizada la autorización para efectuar el débito directo a sus cuentas clientes, ya sea que las mantengan en cualquier entidad financiera o bien sobre la cuenta SINPE que mantienen en el BCCR; realizar el cálculo, comunicación, control del cobro, preparar el archivo por medio del servicio de débitos directos y enviarlo a través del SSP; asimismo, deberán dar el oportuno seguimiento, conciliación, control de la morosidad y de saldos pendientes.

### **Artículo 19. Sistema de solicitud de pagos**

El BCCR facilitará, a los ODM, el SSP, sistema donde se centraliza toda la gestión de cobro y pago de parte del BCCR, realizando luego la interface con la infraestructura del SINPE, de manera que cada ODM efectúe el cobro por concepto de supervisión a cada uno de los regulados y luego, realice el monitoreo sobre el SSP, asegurándose de que el cobro se ejecute de acuerdo con los cálculos realizados al inicio.

### **Artículo 20. Acciones de cobro complementarias**

Las Superintendencias deberán realizar las gestiones correspondientes de cobro administrativo o judicial en caso de morosidad en el pago de la obligación tributaria, a cargo de las entidades fiscalizadas, establecida en los artículos 174 y 175 de la LRMV.

Dichas gestiones serán comunicadas al Departamento de Contabilidad del BCCR.

Disposiciones Finales

### **Artículo 21. Evaluación de satisfacción**

Con el objetivo de controlar la calidad y la eficacia en los servicios de apoyo, el BCCR deberá crear mecanismos para evaluar, periódicamente, el grado de satisfacción de los ODM con respecto a los servicios prestados. Con base en los resultados de este proceso, la División de Gestión y Desarrollo del BCCR, elaborará y remitirá a la Gerencia y a los ODM un informe de los resultados de la evaluación e incluirá, las acciones correctivas tanto de la administración del BCCR como los ODM, para mejorar los servicios.

### **Artículo 22. Incumplimiento**

En caso de que el servicio requerido no sea prestado de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicios, la parte que incumplió deberá justificar e indicar el procedimiento para atender la situación con el fin de que el servicio sea restablecido bajo las condiciones acordadas.

### **Artículo 23. Marco legal y normativo**

Para los efectos de interpretación e integración del presente Reglamento se acatará lo dispuesto en:

- a. Ley Orgánica del BCCR.
- b. Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- c. Ley Reguladora del Mercado de Valores.
- d. Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- e. Reglamento para regular la participación de sujetos fiscalizadores y del Banco Central en el financiamiento del presupuesto de las Superintendencias.
- f. Ley General de Control Interno.
- g. Ley de Protección al Trabajador.

- h. Ley General de la Administración Pública.
- i. Reglamento Autónomo de Servicios – RAS.
- j. Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

Las demás leyes, decretos, reglamentos concernientes a sus actividades desarrolladas dentro del BCCR y acuerdos de Junta Directiva y normativas acordadas por el BCCR y los ODM, concernientes a la materia objeto de este Reglamento.

**Artículo 24. Vigencia**

Este reglamento rige a partir de su publicación en el diario Oficial La Gaceta y deroga el aprobado por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, mediante artículo 9, del acta de la sesión 5089-2001, celebrada el 19 de setiembre del 2001 y publicado en el diario oficial “La Gaceta” N° 192, del 5 de octubre del 2001.

Disposiciones transitorias

**Transitorio I.**

Dentro de los seis meses siguientes a la aprobación de este Reglamento, la Administración del BCCR y los ODM, suscribirán y oficializarán los Acuerdos de Nivel de Servicio.