



## **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN INTERNA ENTRE EL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, SUS ÓRGANOS DE DESCONCENTRACIÓN MÁXIMA Y OTROS CLIENTES INTERNOS**

Aprobado por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica  
mediante artículo 6, del acta de la sesión 6057-2022, celebrada el 27 de  
abril del 2022.

Publicado en el diario oficial La Gaceta 97  
del 26 de mayo del 2022

Rige a partir de su publicación en el diario oficial La Gaceta



# **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN INTERNA ENTRE EL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, SUS ÓRGANOS DE DESCONCENTRACIÓN MÁXIMA Y OTROS CLIENTES INTERNOS**

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Objetivos**

El presente reglamento tiene los siguientes objetivos:

- a. Regular la prestación de los servicios, que brinde el Banco Central de Costa Rica a los Órganos de Desconcentración Máxima y otros clientes internos que los requieran. Estos servicios incluyen, pero no se limitan a: administrativos, tecnológicos y de apoyo a la gestión organizacional.
- b. Establecer los instrumentos que faciliten la medición para el cumplimiento de principios de calidad, oportunidad y economía que promuevan la satisfacción en la recepción de servicios por parte del Banco Central de Costa Rica a los Órganos de Desconcentración Máxima y otros clientes internos que los requieran.
- c. Gestionar el cobro de los servicios que brinda el Banco Central de Costa Rica a los Órganos de Desconcentración Máxima y otros clientes internos que los requieran.
- 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 del tributo establecido en el artículo 174 y 175 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley 7732.

### **Artículo 2. Acrónimos y definiciones**

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

ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio.

BCCR: Banco Central de Costa Rica.

DTE: División Transformación y Estrategia

Institución: Banco Central de Costa Rica (BCCR), incluyendo sus Órganos de Desconcentración Máxima (ODM).

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.

ERP-SAP: Enterprise Resource Planning, Sistema, aplicaciones y productos.

## **Gobernanza**

### **Artículo 3. Responsabilidades del BCCR**

Con el fin de promover la prestación de servicios de soporte en condiciones óptimas para todas las partes, el Banco Central tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Prestar a los ODM y otros clientes internos que así lo requieran, los servicios de soporte que soliciten y se acuerden con el BCCR en apego a lo definido en los ANS y en la Política Específica, siempre y cuando cumplan con los requisitos y formalidades definidos en este reglamento para acceder a ellos.
- b. Definir formalmente las dependencias proveedoras de los servicios de soporte y colaboradores responsables del BCCR que brindan los servicios a los ODM y sus respectivas responsabilidades, a través del Catálogo de Servicios.
- c. Establecer formalmente las responsabilidades de cada parte involucrada en la prestación de los servicios en relación con: la resolución de diferencias o inconformidades, el análisis de las solicitudes de cambios recibidas, aclaración de dudas, entrega de la información requerida por parte de los clientes en los plazos establecidos en los ANS, dar seguimiento a los resultados, a la medición de la satisfacción de los clientes y a las acciones de mejora que se determinen según lo establecido en el Proceso de Atención al Cliente.
- d. Promover la eficiencia de los servicios establecidos en los ANS.
- e. Emitir y presentar un informe sobre el cumplimiento de los ANS, al menos trimestralmente, ante el Comité de Superintendentes y a los demás clientes internos que así lo requieran, de conformidad con lo establecido en el Proceso de Atención al Cliente.
- f. Definir, en coordinación con los ODM y los demás clientes internos, un sistema integrado de gestión o plan de trabajo que asegure la documentación, provisión, medición y seguimiento de cada servicio, su metodología de costeo, así como su mejora continua.
- g. Nombrar un equipo de trabajo que coordine la gestión de los servicios a nivel operativo.
- h. Elaborar y mantener actualizado el Catálogo de Servicios institucional, al menos cada año.

#### **Artículo 4. Equipo institucional**

El equipo institucional de trabajo es el encargado de coordinar la gestión de los servicios a nivel operativo y que se reúna como mínimo de forma trimestral.

Este equipo estará integrado por:

- Funcionarios de los ODM: nombrados por cada superintendencia y el CONASSIF, según corresponda.
- Funcionarios de la DTE: nombrados por el Director de la DTE.
- Funcionarios de otras dependencias que sean clientes internos de los servicios, cuando así corresponda.

El equipo será coordinado por los funcionarios del Departamento de Calidad y Mejora Continua, cuyo director lidera la representación del BCCR, todos adscritos a la DTE.

Sus responsabilidades son las siguientes:

- a. Velar por la mejora continua y la adecuada coordinación de las actividades institucionales entre el BCCR y los ODM, con el fin de que los Acuerdos de Nivel de Servicios se suscriban y funcionen adecuadamente.
- b. Coordinar la elaboración de los Acuerdos de Nivel de Servicios y sus eventuales modificaciones, asegurando el trabajo conjunto entre las dependencias que brindan el servicio y los clientes que lo reciben.
- c. Valorar, al menos cada tres años, la eficacia del modelo de gestión de los ANS y, en caso necesario, definir las acciones de mejora para su implementación y seguimiento, y documentar los cambios según corresponda.
- d. Revisar, al menos cada tres años, y proponer las modificaciones pertinentes a la normativa, responsabilidades y procedimientos que regulan los Acuerdos de Nivel de Servicios, de manera coordinada con las ODM, y documentar los cambios según corresponda.
- e. Coordinar con las áreas técnicas especializadas, la solución de los problemas que se presenten en la prestación de los servicios. Para los casos relacionados con servicios brindados por la DTE, la mejora se debe gestionar directamente con la Gerencia.
- f. Aprobar los cambios menores realizados a los ANS y comunicarlos a todas las partes interesadas.
- g. Documentar y comunicar los acuerdos tomados a las partes interesadas.

#### **Artículo 5. Responsabilidades de los Órganos de Desconcentración Máxima y otros clientes internos**

Los clientes receptores de los servicios brindados por el Banco Central de Costa Rica tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Utilizar los mecanismos establecidos por el BCCR para la solicitud de los servicios o gestión de inconformidades: Plataforma Atención Integral al Cliente o en su defecto, en el mecanismo que se disponga en los ANS.
- b. Cumplir con los requisitos y parámetros definidos en los ANS del servicio solicitado.
- c. Dar seguimiento al informe de cumplimiento de los ANS presentado por el BCCR.
- d. Nombrar los representantes que participan en el equipo institucional de trabajo encargado de la coordinación de los servicios a nivel operativo.
- e. Validar y aprobar el oficio de cobro y documentos anexos, con el fin de asegurarse de que lo cobrado corresponda con los servicios utilizados.

#### **De la regulación de servicios**

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

Los ANS son contratos escritos, formales desarrollados conjuntamente entre el BCCR y los ODM u otros clientes que lo requieran. En estos contratos se establecen los términos cuantitativos, cualitativos, condiciones, limitaciones y responsabilidades asociadas con el servicio convenido.

##### **Artículo 7. Contenido de los Acuerdos de Nivel de Servicio**

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

- a. Descripción del servicio

- b. Términos y siglas empleadas
- c. Normativa y documentos relacionados
- d. Enlace al proceso asociado
- e. Compromisos: productos, puestos de los responsables, horarios de disponibilidad, requerimientos, condiciones, tiempo de entrega máximo, costeo y facturación
- f. Indicadores asociados y sus metas esperadas
- g. Requisitos generales: gestión de plazos de entrega y atrasos, nivel de criticidad, soporte técnico, gestión de las mejoras en los servicios, gestión de las interrupciones
- h. Consideraciones adicionales

### **Artículo 8. Formalización de los Acuerdos de Nivel de Servicios**

Los Acuerdos de Nivel de Servicios serán suscritos por la Gerencia del BCCR y el Superior Jerárquico Administrativo del ODM correspondiente o del cliente interno que corresponda, por medio de los cuales se formaliza la relación cliente-oferente y las condiciones generales para la prestación del servicio. Las condiciones específicas mediante las cuales se brinda el servicio se definen en la documentación de los procesos.

El proceso de firma de estos contratos debe ser eficiente y ágil, de manera que las condiciones de los servicios estén actualizadas para todas las partes, tanto para la prestación del servicio como para la medición de indicadores. El plazo de firma será de diez días hábiles una vez recibida la solicitud de firma.

La calidad del servicio será la misma para todos los ODM y demás clientes internos, pero la firma de los ANS será individual para cada ODM, o cliente interno que corresponda, con el BCCR.

### **Artículo 9. Actualización de los Acuerdos de Nivel de Servicios**

Todos los ajustes de los ANS serán analizados de manera integral por el equipo de trabajo institucional conformado para la gestión de estos, junto con las dependencias del BCCR que brindan los servicios. Estos ajustes se harán de manera que consideren las inversiones e implicaciones que puedan tener los cambios propuestos, para definir con propiedad el tipo de cambio a aplicar. El proceso de construcción y comunicación de los cambios debe ser consensuado a lo interno de este equipo.

Los cambios a los ANS se clasificarán según sus implicaciones en el servicio de la siguiente manera:

- a. Cambio menor: Todo ajuste que aumente el rendimiento, mejore la calidad del servicio recibido, o bien, que reduzca los requisitos asociados para agilizar la prestación de éste. Será aprobado por el equipo de trabajo institucional e informado a todas las partes interesadas.
- b. Cambio mayor: Todo ajuste que procure establecer requisitos adicionales, cambios en la herramienta de solicitud o de prestación del servicio, creación de nuevos controles o revisiones que puedan afectar negativamente el servicio brindado. Todo cambio mayor deberá ser aprobado por la Gerencia del BCCR y por el Superior Jerárquico Administrativo del ODM o del cliente interno correspondiente.

### **Artículo 10: Estructura documental**

Los ANS son parte del Sistema Integrado de Gestión del BCCR y se atenderán según los procesos establecidos en el Sitio de Calidad.

El BCCR debe velar porque los elementos que forman parte de la pirámide documental asociada a los ANS estén actualizados, publicados en el sitio definido por el BCCR (intranet u otro) y disponibles para consultas de las partes interesadas.

El BCCR debe gestionar la confidencialidad y niveles de acceso a la información, la integridad y disponibilidad de la información asociada con los ANS, de conformidad con la normativa vigente en la materia, y promover la aplicación de las políticas de alto nivel y específicas correspondientes. Sin detrimento del régimen de confidencialidad establecido en el ordenamiento jurídico aplicable por el CONASSIF, tal como lo dispuesto en el artículo 166 de la Ley Reguladora de Mercado de Valores y el 132 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. Igualmente, el CONASSIF podrá declarar la confidencialidad de un asunto conforme a lo dispuesto en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública.

La estructura documental debe estar al menos conformada por:

- a. Política específica ANS: establece las condiciones generales entre las partes para la gestión de los ANS.
- b. Acuerdos de Nivel de Servicios.
- c. Proceso de Atención al Cliente: establece todas las actividades operativas asociadas con la gestión de los ANS.
- d. Procesos operativos de trabajo documentados en el Sitio de Calidad: procedimientos, instructivos, guías.
- e. Para los servicios se define: su principio y fin, actividades y resultados específicos, requisitos de información, especificaciones para su prestación. Los responsables de su actualización son los dueños de los procesos asociados.
- f. Catálogo de servicios: sitio en la intranet que detalla los servicios ofrecidos, personas de contacto, soporte técnico, código de identificación y otras condiciones generales.

### **Artículo 11. Servicios que presta el BCCR a sus ODM y otros clientes internos**

El BCCR deberá prestar, a los ODM y otros clientes internos, 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
- b. Gestión del Talento Humano
- c. Servicios Tecnológicos
- d. Servicios Institucionales
- e. Presupuesto y Contabilidad
- f. Secretaría General
- g. Transformación y Estrategia

- h. Cualquier otro servicio de apoyo o soporte a la gestión organizacional requerido y aprobado por los Superiores Administrativos.

## **De la formulación presupuestaria y el cobro de servicios**

### **Artículo 12. Detalle de la formulación de ingresos**

Durante la formulación de sus presupuestos, los ODM y otros clientes internos que correspondan, deberán enviar a Finanzas y Contabilidad del BCCR, en los formatos definidos por esta dependencia, a más tardar el 15 de junio de cada año, el detalle de las estimaciones presupuestarias de ingresos según se requiera esto con el fin de cumplir con los requerimientos establecidos por la Contraloría General de la República.

### **Artículo 13. Estimación del presupuesto anual por concepto de los servicios prestados a los ODM y otros clientes internos**

Finanzas y Contabilidad del BCCR en coordinación con los ODM y las divisiones del BCCR que presten servicios a estos órganos, elaborará un cronograma de trabajo, con las fechas para el proceso de formulación del presupuesto anual, en el mes abril de cada año.

La estimación anual del presupuesto de los servicios de soporte, requeridos para el siguiente año será elaborada por las dependencias proveedoras de los servicios, de acuerdo con los requerimientos coordinados con cada Superintendencia o cliente interno según sea el caso, de conformidad con la metodología de costeo y la normativa presupuestaria.

### **Artículo 14. Previsiones presupuestarias**

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

### **Artículo 15. Del cobro de los servicios**

Finanzas y Contabilidad del BCCR elaborará el reporte de facturación por los servicios prestados a cada ODM y otros clientes internos, según corresponda, el cual será comunicado a más tardar 15 días hábiles después del cierre contable mensual, 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'.

Los contenidos mínimos de la facturación y las condiciones de pago se establecerán en la Política Específica.

### **Artículo 16. Metodología de costeo**

Los costos asociados a los servicios que brinde el BCCR a los ODM u otros clientes internos, serán determinados con base en la metodología de costeo aprobada por la Junta Directiva del BCCR.

## **De las gestiones de recaudación y cobro a entidades fiscalizadas**

### **Artículo 17. Recaudación a cargo de los ODM**

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 disposiciones del ‘Reglamento para regular la participación de los sujetos fiscalizados y del Banco Central, en el financiamiento del presupuesto de las Superintendencias’.

#### **Artículo 18. Informe de gestión de cobro**

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

El contenido mínimo a incluir en este comunicado sería: entidades que no han pagado, los montos y períodos pendientes y las gestiones realizadas por cada ODM.

#### **Artículo 19. 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 complementarias serán comunicadas a Finanzas y Contabilidad del BCCR, según lo estipulado en la normativa correspondiente.

#### **Artículo 20. Información de los ODM requerida para conciliación**

Los ODM, durante el período de ejecución presupuestaria, deberán enviar a Finanzas y Contabilidad en los formatos definidos por esta división, la siguiente información:

- a. 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.
- b. Detalle de las sumas pendientes de cobro por conceptos de: supervisión, intereses moratorios y cualquier otra suma que existiera a favor de los ODM.
- c. En el caso de la liquidación anual, esta información deberá enviarse antes de que finalice el primer cuatrimestre del año siguiente al período que se está liquidando.
- d. Detalle, cuando corresponda, de las sumas por reintegrar al sujeto fiscalizado junto con la justificación y autorización del respectivo Superintendente para el trámite.

#### **Artículo 21. Gestión de cobro a los sujetos fiscalizados**

La gestión del cobro a los sujetos fiscalizados de cada Superintendencia estará a cargo de cada una de estas, para lo cual, deberán: coordinar con cada entidad fiscalizada la autorización para efectuar el débito directo a sus cuentas clientes sobre la cuenta SINPE que mantienen en el BCCR; realizar el cálculo, recálculo en caso necesario, comunicación, control del cobro, preparar el archivo por medio del servicio de débitos directos y créditos directos para enviarlo a través de SAP; asimismo, deberán dar el oportuno seguimiento, conciliación, control de la morosidad y de saldos pendientes.

#### **Artículo 22. Herramientas para la gestión de cobro a entidades fiscalizadas**

El BCCR facilitará a los ODM y demás clientes internos los sistemas donde se centraliza toda la gestión de cobro y pago de parte del BCCR, realizando luego la interfaz 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 sistema, asegurándose de que el cobro se ejecute de acuerdo con los cálculos realizados al inicio.

### **Disposiciones finales**

#### **Artículo 23. 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 el artículo 18, del acta de la sesión 5425-2009, celebrada el 3 de junio de 2009 y publicado en el diario oficial La Gaceta 126, del 1° de julio de 2009.

#### **Transitorio I.**

El plazo para que la Administración del BCCR y los ODM suscriban y oficialicen los Acuerdos de Nivel de Servicios vence 12 meses después de publicado este Reglamento.