

PROGRAMA L

**ENTIDAD LIBRE
DE EFECTIVO**

Público



PROGRAMA L
ENTIDAD LIBRE DE EFECTIVO

Público



Tabla de contenido

1. Introducción	1
2. Definiciones	2
3. Objetivos	3
3.1. Objetivo general.....	3
3.2. Objetivos específicos	3
4. Propuesta de valor	3
5. Organización del Programa L	3
6. Modelo operativo del programa	5
6.1. Trámite para participar	5
6.2. Estructura del plan de trabajo	5
6.3. Ejecución del plan de trabajo.....	7
7. Certificación	7
7.1. Certificación L.....	7
7.2. Re-certificación anual.....	8
7.3. Elementos distintivos de la certificación.....	8
8. Certificación de las instituciones financieras participantes en el Programa L	8
9. Responsabilidades	9
9.1. De la entidad participante	9
9.2. De la institución financiera	10
9.3. Del BCCR.....	11
10. Anexos	12
10.1. Anexo No. 1: Solicitud de participación en el Programa L	12
10.2. Anexo No. 2: Plan de trabajo entidad participante	13
10.3. Anexo No. 3: Matriz de Conceptos	14
10.4. Anexo No. 4: Matriz de Pagos.....	15
10.5. Anexo No. 5: Evaluación del proceso de certificación.....	16

Sistema Nacional de Pagos Electrónicos

Sistemas de Pago - BCCR

Año 2019

1. Introducción

El Banco Central de Costa Rica (BCCR) como parte de las funciones establecidas en su Ley Orgánica tiene la responsabilidad del desarrollo de un sistema de pagos seguro y eficiente para beneficio de la sociedad costarricense.

En cumplimiento de esta función, desde hace más de veinte años, el BCCR ha trabajado en el desarrollo de la plataforma del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), por medio de la cual ha logrado la interconexión de todas las instituciones financieras, así como de las principales instituciones públicas del país. Por medio del SINPE se provee a las empresas privadas, instituciones públicas, organizaciones sin fines de lucro y público en general, de distintos servicios financieros, creados con el propósito de facilitar la realización de pagos desde una institución financiera hacia otra de una forma ágil y eficiente.

Por su parte, las instituciones financieras proveen a sus clientes, no solo los servicios interbancarios del SINPE, sino también, instrumentos de pago como las tarjetas (débito, crédito y prepago); además, brindan servicios de pago electrónicos por medio de distintos canales como banca por internet y banca móvil, entre otros.

El uso de estos servicios electrónicos, conlleva para los agentes económicos importantes beneficios en términos de reducción de costos operativos, disminución de riesgos propios de la administración de efectivo, mejores controles de los pagos que realizan, oportunidad en la recepción de recursos financieros y un mejor servicio a los clientes.

A pesar de todo este desarrollo de servicios financieros y esfuerzo del BCCR y de las instituciones financieras, por proveer a los clientes físicos y corporativos de facilidades para realizar pagos mediante canales electrónicos, el efectivo continúa siendo el instrumento de pago más utilizado; pese a ser el más caro, el de mayor riesgo y el que ofrece menor trazabilidad.

Estudios realizados por el Banco Central muestran que el uso del efectivo le cuesta al país aproximadamente un 1% del Producto Interno Bruto, lo que significa un monto cercano a los EUA\$ 500 millones anuales, que originan alrededor de 2.000 millones de transacciones de pago.

Es importante destacar que del costo anual del efectivo antes citado, el BCCR eroga únicamente un 1.5 % (EUA\$7.5 millones) que corresponde al costo de emisión. El resto lo cubren en partes iguales las instituciones financieras y el comercio; en particular, a las instituciones financieras, la operativa con efectivo les exige una enorme infraestructura: física, logística, de seguridad y de personas.

Ante el panorama expuesto y sabiendo que el sistema financiero, el comercio y el público tienen a su disposición los servicios de pago electrónicos desarrollados por las instituciones financieras, se estima que los esfuerzos deben orientarse hacia modificar los hábitos de pago del ciudadano y de las instituciones. Esto es, profundizar en los clientes corporativos y físicos el uso de los servicios de pago electrónicos disponibles y reducir de esta forma el uso del efectivo.

Para tal propósito, el BCCR diseñó lo que se ha denominado el “Programa L” o eLe (Entidad Libre de Efectivo). En esencia, el Programa L pretende la máxima reducción del uso del efectivo en las transacciones que actualmente se realizan con ese medio de pago dentro de las empresas, de tal modo que se efectúen electrónicamente. Para esto, el BCCR en coordinación con las instituciones financieras desarrollará, impulsará y guiará a las entidades (privadas, públicas, comerciales, educativas, etc.), que muestren interés en participar en el programa, hacia un uso intensivo de los medios de pago electrónico disponibles en el mercado financiero.

A las entidades participantes (empresas) que alcancen las metas establecidas en cuanto a la reducción del efectivo en sus operaciones de pago, el BCCR les otorgará una certificación como un reconocimiento por el esfuerzo realizado. Algo similar a la denominada “Bandera Azul” que se concede en el campo ambiental y que se espera se traduzca en un elemento distintivo de alto impacto sobre la reputación pública de entidades participantes del programa.

Expertos internacionales coinciden en que, el primer paso para lograr una efectiva inclusión y educación financiera es proveer a los ciudadanos y empresas de una cuenta y un medio de pago, de ahí la importancia para el BCCR y el Sector Financiero Nacional de impulsar iniciativas como el Programa L.

A partir de lo anterior, este documento presenta los objetivos, organización, participantes, responsabilidades y plan de trabajo, entre otros aspectos hasta ahora identificados del programa, de modo que, por medio del ejercicio metodológico y organizacional propuesto, el programa a través del reemplazo de operaciones realizadas en efectivo por mecanismos electrónicos, se convierta en el disparador de este proceso de inclusión y educación financiera, para beneficio de las personas y del país.

2. Definiciones

Para una mejor comprensión de este documento se establecen las siguientes definiciones.

- ☐ Institución Financiera: afiliado a la plataforma del SINPE (bancos, mutuales y cooperativas) que acompaña, asesora, brinda sus servicios financieros y guía a la entidad participante del programa.
- ☐ Certificación L: distinción otorgada por el BCCR a la entidad participante en el Programa L que cumpla con la meta de lograr que en el 90% de los distintos conceptos de pagos que realiza (Ej. Proveedores, planilla, servicios públicos, tributos, etc.), un 100% de la cantidad de transacciones se efectúen en forma electrónica; además, que en el resto de pagos no sujetos a esta regla, se logre que al menos el 50% se realicen, igualmente, de forma electrónica.
- ☐ Ejecutivo L: funcionario de la institución financiera, quién acompaña y guía a la entidad participante en las distintas actividades requeridas para lograr el cumplimiento de las metas del programa.
- ☐ Entidad Participante: empresa privada, institución pública, organizaciones sin fines de lucro o cualquier otro tipo de organización, interesada en reducir el uso del efectivo en sus transacciones de pago y que se compromete a cumplir con las guías y lineamientos emitidos por el BCCR, como participante del programa.
- ☐ Equipo L: equipo de trabajo conformado por un miembro de la entidad participante quién actuará como líder del equipo y al menos dos colaboradores más, preferiblemente, que laboren en áreas responsables de los pagos de la entidad (tesorería, operaciones, recursos humanos, proveeduría, etc), quiénes serán los responsables de impulsar el programa al interior de la organización y definir conjuntamente con el Ejecutivo L las estrategias de sustitución del efectivo y dar cumplimiento a las metas establecidas.

- ▣ Responsable L: representante de la institución financiera ante el BCCR, quien será el responsable de impulsar el programa L dentro de su institución y actuará como contacto con el BCCR para la coordinación de todos los aspectos relacionados con el funcionamiento del programa.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Reducir el uso del efectivo utilizado por los clientes en las relaciones de cobro y pago que tienen con las instituciones públicas y empresas privadas, potencializando de esta forma la inclusión y educación financiera del país.

3.2. Objetivos específicos

- ▣ Promover el uso de medios de pago electrónicos entre los clientes internos y externos de las instituciones públicas y empresas privadas.
- ▣ Propiciar una mayor eficiencia financiera y operativa para los agentes económicos, además de brindarles una mayor seguridad en sus transacciones de pago, a partir de la reducción de los costos y riesgos asociados a la administración del efectivo.
- ▣ Reducir el uso del efectivo en la sociedad costarricense y consecuentemente, reducir el costo social de las transacciones de pago.
- ▣ Combatir la evasión fiscal, prevenir el lavado de dinero y disponer de una mayor trazabilidad en las operaciones de pago.
- ▣ Propiciar una mayor bancarización e inclusión financiera del país, producto del ingreso de nuevos participantes al sistema financiero y el uso de los servicios proveídos por las instituciones que lo conforman.
- ▣ Mejorar la calidad de vida de las personas, reduciendo los costos de transacción y los riesgos a los que están expuestos al utilizar el efectivo.

4. Propuesta de valor

Ofrecer a las empresas privadas e instituciones públicas una solución de pago, con un menor costo, menores riesgos operativos, mayor control de los flujos financieros y con un mayor valor agregado hacia sus clientes, que les permita atender sus necesidades de cobro y pago, mediante el uso de medios electrónicos en sustitución del efectivo.

5. Organización del Programa L

Con el fin de atender oportuna y adecuadamente la potencial demanda de entidades participantes en el programa, el BCCR se apoyará y trabajará en coordinación con las instituciones financieras que deseen integrarse al programa.

El BCCR realizará la coordinación con el sector financiero por medio del Comité L, conformado por un funcionario (Responsable L), nombrado por cada institución financiera participante en el programa. El rol de este Comité será funcionar como un órgano consultivo que colabora con el BCCR en la definición de los distintos tópicos relacionados con el Programa L, tales como: alcance, esquema de funcionamiento, estrategias de sustitución del efectivo, creación o mejora de los instrumentos de pago, planificación de actividades y eventos de apertura de cuentas masivos conjuntas (en caso que las instituciones financieras así lo consideren), entre otros.

Las instituciones financieras serán las encargadas de interactuar directamente con las entidades participantes, siguiendo las guías y lineamientos emitidos por el BCCR. Para estos efectos, deberán disponer de un grupo de ejecutivos (“Ejecutivos L”) quienes apoyarán a cada una de las entidades participantes.

La entidad participante elige a la institución financiera con el que desea tener su relación de acompañamiento para la certificación, debiendo siempre tener en consideración, que sus contrapartes (clientes, proveedores de servicios, empleados y otros), pueden igualmente elegir la institución financiera de su preferencia para el manejo de sus cuentas de fondos y el uso de sus instrumentos de pago. La entidad participante debe conformar el Equipo L dentro de su organización, quienes responden a un patrocinador (líder) de máximo nivel jerárquico (Gerente General, Subgerente General, Ministro, Director General, Rector, Alcalde, Presidente Ejecutivo, etc.) con capacidad de generar compromisos y estrategias de cambio dentro de la entidad, y que trabajarán en coordinación con el Ejecutivo L asignado por la institución financiera.

El BCCR realizará una labor de supervisión y monitoreo de las actividades que realicen las instituciones financieras con las entidades participantes.

Finalmente, con base en la información que suministren las entidades participantes en el programa L y las instituciones financieras, el BCCR será el ente responsable de emitir la certificación, en caso que se cumplan las metas establecidas.



6. Modelo operativo del programa

6.1. Trámite para participar

La entidad interesada en participar en el Programa L deberá enviar al BCCR (correo electrónico: ProgramaL@bccr.fi.cr) una solicitud suscrita por un representante de la entidad debidamente facultado, indicando el interés de participar en el programa. En el correo electrónico debe acompañar el Formulario “Programa L – Solicitud de Participación” (anexo 1).

El BCCR a más tardar 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, contactará a la persona designada como líder por la entidad interesada, con el fin de programar una reunión de inducción con todo el Equipo L designado, donde se les explicará el Programa L; además el BCCR anota la institución financiera, elegida por la entidad interesada, que los acompañará en el proceso de certificación.

El BCCR, a más tardar cinco días hábiles posteriores a la reunión de inducción, dará respuesta vía correo electrónico a la solicitud de la entidad interesada, con copia al Responsable L de la institución financiera escogida.

6.2. Estructura del plan de trabajo

Una vez que la entidad ha sido registrada como participante, deberá iniciar con las actividades definidas en el programa, con el debido acompañamiento de su institución financiera asesora.

La entidad participante deberá elaborar en coordinación con su institución financiera asesora, un “Plan de Trabajo – Programa L” que incluya actividades como las siguientes: (ejemplo anexo 2)

- ☐ **Conformación y capacitación del equipo L:** la entidad participante deberá crear un equipo técnico (“equipo L”), integrado por un líder del equipo y al menos dos miembros más con conocimiento en la operativa de cobro y pago de la organización. Con el apoyo del ejecutivo L asignado por la institución financiera asesora, este equipo deberá capacitarse en aspectos como: objetivo, alcance, funcionamiento y lineamientos del programa. Además, el ejecutivo debe prepararlos sobre las características, funcionalidades y esquema de operación de los distintos servicios de pago y canales electrónicos (apertura de cuentas, SINPE, tarjetas, web bancaria, banca móvil), entre otros, disponibles en el mercado y su potencial uso, según sea el tipo de pago que deba realizar la entidad.
- ☐ **Diagnóstico inicial:** el equipo L de la entidad participante deberá realizar un análisis de los distintos conceptos de pago existentes en su entidad y los medios de pago utilizados para cada uno de ellos, con la finalidad de determinar su situación y definir la estrategia a seguir para promover los cambios necesarios.
- ☐ **Matriz de Conceptos:** el primer paso es completar el formulario “Matriz de conceptos” (anexo 3) que le entregará el BCCR, en el cual debe detallarse cada uno de los conceptos de pago: salarios, proveedores, servicios públicos, préstamos, cobro de servicios, otros, realizados por la entidad. Se debe indicar el medio de pago electrónico, de reemplazo al efectivo, que estarán utilizando (estrategia) para cada concepto; además, se deja la posibilidad de hacer alguna excepción para algún concepto de pago, en caso que exista alguna imposibilidad legal o técnica para que éste se realice por medios de pago electrónicos.

Este formulario deberá ser enviado por la entidad interesada al BCCR para su revisión, quién la utilizará como insumo para crear la “matriz de pagos”, que le será enviada a la entidad.

- ☐ **Matriz de pagos:** la matriz de pagos (anexo 4) contiene el inventario de cada uno de los conceptos de pago y cobro, inicialmente reportados por la entidad, a la cual el BCCR le incorporará algunas fórmulas de cálculo y resultados (no visibles), que le permiten ir midiendo el nivel de avance de la entidad.

La entidad debe llenar la matriz de pagos, agregando datos sobre la cantidad total de transacciones que realiza; además, debe indicar que cantidad de éstos son realizados en efectivo; y, automáticamente se calculará, la cantidad de pagos electrónicos. Como se mencionó, esta matriz será utilizada por el BCCR para medir el nivel de avance trimestral de la entidad.

- **Estrategia de reemplazo del efectivo:** con base en la información recopilada con la matriz inicial de pagos, el equipo L de la entidad participante, conjuntamente con el ejecutivo de su institución financiera, deberá definir para cada uno de los distintos conceptos de pago, una estrategia de reemplazo del efectivo por medios de pago electrónicos. Como parte de esta estrategia deberá detallar el paso a paso que se seguirá, puntualizando las distintas actividades que llevará a cabo con sus clientes internos y externos para lograr el objetivo del programa.

Dentro de estas actividades podrá incluir algunas como:

- a) **Capacitación del personal interno:** el Equipo L junto con la institución financiera, deberá capacitar al personal de la entidad involucrado en el programa, en temas como naturaleza, objetivo, organización y funcionamiento del programa, así como de los distintos servicios financieros y de pago electrónico disponibles en las instituciones financieras (cuentas, tarjetas, banca móvil, banca por internet, otros).
- b) **Directriz del participante:** las autoridades de la entidad participante deberán emitir directrices hacia sus colaboradores, proveedores y clientes, informando sobre la decisión de su organización de establecer relaciones de pago electrónico con todos, solicitándoles suministrar las cuentas IBAN y demás datos requeridos, para efecto de establecer la nueva dinámica de pago.
- c) **Bancarización de clientes internos y externos de la entidad:** la entidad participante en el programa y la institución financiera, podrán realizar actividades individuales o conjuntas (en caso que así lo consideren), con el resto de instituciones financieras participantes en el programa, para promover la apertura de cuentas y el uso de los distintos servicios financieros y de pago electrónico entre los funcionarios, clientes y proveedores de la entidad participante que aún no disponen de cuenta IBAN y de servicios de pago.

Estos eventos pueden realizarse por medio de ferias colegiales, ferias de la salud, ferias de educación, desayunos empresariales o cualquier otro tipo de actividad masiva que organice la entidad participante con sus empleados, proveedores o sus clientes. En estas actividades masivas se puede involucrar al resto de instituciones financieras participantes en el programa, en caso que el Equipo L junto con el Ejecutivo L, lo consideren conveniente, de modo que el personal interno, así como los clientes y proveedores de la entidad, tengan la posibilidad de elegir la institución financiera con la que desea mantener su relación principal.

- **Sistemas internos del participante:** la entidad participante deberá preparar sus sistemas internos de pago (recursos humanos, proveeduría, facturación, etc.), de modo que estén habilitados para administrar los números de cuentas IBAN de sus empleados, proveedores y clientes para operar bajo la nueva relación de pago electrónico.
- **Señalización y habilitación de los servicios del participante:** la entidad participante deberá habilitar en sus áreas de servicios generales (fotocopiado, soda, caja, secretariado, otras), la señalización sobre la aceptación de medios de pago electrónicos (sticker de tarjetas, contactless, Sinpe Móvil, otros) y preparar las condiciones necesarias para recibir estos instrumentos y medios de pago.
- **Seguimiento – Matrices de Pago Trimestrales:** la entidad participante, por medio de su institución financiera, deberá enviar la primera semana de enero, abril, julio y octubre la matriz de pagos actualizada al BCCR, con el fin de que se valore su avance y se determine si procede otorgarle la certificación. El BCCR realizará una labor de seguimiento del avance logrado por cada entidad participante en el cumplimiento del programa, utilizando como base la matriz de pagos trimestral.

- ▣ **Visita de inspección:** en el momento que la matriz trimestral, muestre que el nivel de cumplimiento logrado por la entidad participante, la hace sujeta de recibir la certificación, funcionarios del BCCR realizarán una visita a la casa matriz de la entidad, sus oficinas, agencias, sucursales y cualquier otra relacionada con la entidad, con el propósito de verificar la validez de los datos reportados.
- ▣ **Certificación y Evaluación del Proceso:** con base en la matriz de pagos reportada trimestralmente y la visita de inspección para la verificación de datos, el BCCR determinará si la entidad participante ha cumplido satisfactoriamente con los objetivos del programa y merece por tanto, recibir su respectiva certificación.

En el momento que el BCCR le comunique a la entidad participante que se ha hecho merecedora de la certificación, ésta debe completar el formulario denominado “Programa L – Evaluación del Proceso” (Anexo 5) en el que califique el programa, realice comentarios, observaciones, sugerencias de mejoras a instrumentos de pago existentes o nuevos instrumentos y cualquier otro aspecto que considere de interés para el mejoramiento del programa y de los mismos servicios financieros.

Este formulario de evaluación, la matriz de pagos trimestral y los hallazgos de la visita de inspección, que evidencian el cumplimiento de la meta, serán los insumos que utilizará el BCCR para otorgar la certificación a la entidad participante.

6.3. Ejecución del plan de trabajo

La entidad participante deberá ejecutar el plan de trabajo definido y entregar los informes correspondientes al BCCR, por intermedio de su institución financiera, a saber: matriz de conceptos, matriz de pagos inicial del proceso, matrices de pago trimestrales y evaluación del proceso.

7. Certificación

7.1. Certificación L

El BCCR realizará una valoración del cumplimiento del objetivo de transformar las relaciones de pago de cada entidad participante en el programa, evaluando si se logró la migración de un estado de transacciones en efectivo hacia un ambiente de transacciones electrónicas.

El parámetro que determinará si una entidad cumplió con el objetivo del programa, será cuando se alcance un nivel tal que, en al menos el 90% de los distintos conceptos de pagos realizados por la entidad (pago proveedores, pago de planilla, pago de servicios públicos, cobro de servicios y otros), se haya logrado realizar un 100% de la cantidad de pagos por medios electrónicos.

Además, para el restante 10% de conceptos de pago; se deberá lograr que, al menos un 50% de la cantidad de transacciones, se realice con algún medio de pago electrónico.

En términos prácticos, la entidad participante deberá identificar y enlistar uno a uno cada tipo de pago que realiza (pago salarios, pago proveedores, cobro de facturas de clientes, etc.), posteriormente, para cada tipo de pago deberá indicar la cantidad total de transacciones mensuales efectuadas; determinar qué porcentaje de ese total de transacciones se paga con efectivo y qué porcentaje se paga con medios electrónicos.

En resumen, la entidad que logre que el 90% de sus conceptos de pago se realice 100% de forma electrónica; y que para el 10% restante de conceptos, se realice al menos un 50% con medios

electrónicos, habrá cumplido con el programa y por tanto, obtendrá el reconocimiento de la certificación de parte del BCCR.

En el caso que un concepto de pago presente alguna situación, en donde existan restricciones legales u otras, debidamente justificadas, que impidan realizar la transacción con medios electrónicos, este concepto se excluirá del proceso de valoración y certificación.

7.2. Re-certificación anual

El BCCR realizará un proceso de revisión anual de las entidades certificadas bajo el Programa L, con el fin de determinar si la entidad mantiene su nivel transaccional de pagos dentro de los parámetros definidos para ser sujeto de mantener la certificación L y proceder con la re-certificación o bien, eliminar esta distinción, ante incumplimiento.

Este proceso de re-certificación se realizará anualmente y a la entidad que cumpla con los parámetros definidos por tres períodos consecutivos, se le aplicarán procesos aleatorios de re-certificación.

7.3. Elementos distintivos de la certificación

Toda aquella entidad participante que cumpla con el objetivo del programa L evidenciado con el esquema de certificación L, se le otorgará un certificado impreso emitido por el BCCR, una placa y una bandera como un reconocimiento público a su esfuerzo.

Adicionalmente, en el sitio web del BCCR, previa autorización de la entidad, se dará visibilidad pública a la lista de entidades que hayan sido certificadas en el programa, generando publicaciones anuales, reconociendo la lista de entidades certificadas en un año específico, entre otros reconocimientos.

8. Certificación de las instituciones financieras participantes en el Programa L

Las instituciones financieras presentan una particularidad, debido a que desempeñan un doble rol en el Programa L, bien sea, como asesores financieros de las entidades participantes en el programa o bien, como entidades interesadas en certificarse como "entidad libre de efectivo".

En su rol de entidad interesada en certificarse como "entidad L", las instituciones financieras deberán cumplir con los mismos requisitos establecidos para cualquier otro participante del programa, con las siguientes salvedades:

- **Solicitud de participación en el Programa L (anexo 1):** la solicitud debe presentarse, de forma idéntica a cualquier otro participante, con la diferencia de que en el formulario, debe indicarse que su institución financiera asesora será el "Banco Central de Costa Rica".
- **Equipo L:** la Gerencia General o quién esta designe, actuando como patrocinador del programa debe conformar un grupo de funcionarios internos de la institución financiera para liderar e impulsar a lo interno de la organización el programa L. Este equipo deberá conformarse con personal de las áreas administrativas responsables de los pagos: Operaciones, Tesorería, Recursos Humanos, Proveeduría u otro similar, quienes deben tener el empoderamiento necesario para ejecutar y guiar el proceso interno de transformación hacia una entidad libre de efectivo.
- **Plan de trabajo (anexo 2):** deberá entregar directamente al BCCR su "plan de trabajo", con las actividades, plazos de cumplimiento, responsables y compromisos adquiridos para cumplir con el programa.

- **Matriz de conceptos (anexo 3), matriz de pagos (anexo 4) y evaluación del proceso (anexo 5):** estos documentos son idénticos a los que debe cumplir cualquier otra entidad participante y deben ser entregados al BCCR directamente, por la persona nombrada como coordinador del Equipo L.

La diferencia primordial que se presenta, en el caso de las instituciones financieras, es que la función de acompañamiento y asesoría, le corresponderá al Banco Central de Costa Rica

Las tareas de revisión de matrices, visita de inspección y certificación final serán realizadas, de igual forma, por el BCCR.

Se constituye en un requisito para las instituciones financieras que deseen actuar como asesores de las entidades participantes, estar debidamente certificadas por parte del BCCR, como una “entidad libre de efectivo” o al menos, estar realizando el proceso requerido para lograr dicha certificación.

9. Responsabilidades

9.1. De la entidad participante

- ☐ Nombrar un equipo técnico (“equipo L”) al interior de la entidad, integrado por al menos dos personas, quienes serán los encargados de coordinar y guiar las actividades propias del programa. Este equipo debe responder directamente al Patrocinador (Presidente, Gerente General, Director o Gerente Financiero, Tesorero, Alcalde, otro) del proyecto dentro de la Entidad Participante.
- ☐ Brindar a su institución financiera, toda la información sobre las relaciones de pago de la entidad y cualquier otra requerida para definir la estrategia de sustitución del efectivo y las acciones necesarias para el cumplimiento del objetivo del programa.
- ☐ Para cada concepto de pago, evaluar el nivel de pagos electrónicos y la estrategia para aumentar este indicador.
- ☐ Establecer como requisito a sus empleados, clientes y proveedores, el uso de medios de pago electrónicos en sus relaciones de pago.
- ☐ Mantener comunicación constante hacia su personal, clientes y proveedores sobre el avance del proceso, motivando hacia el alcance de los objetivos.
- ☐ Coordinar con el BCCR y la institución financiera, los eventos masivos de apertura de cuentas, así como otros eventos menores requeridos durante el proceso.
- ☐ Brindar las facilidades requeridas a las instituciones financieras que participen en los eventos masivos de apertura de cuentas, afiliaciones a Sinpe móvil, entrega de tarjetas y otros.
- ☐ Elaborar con la mayor precisión posible la matriz de pagos inicial y las matrices de pagos trimestrales, de modo que estas contengan información veraz y oportuna.
- ☐ Monitorear y dar seguimiento periódicamente a las gestiones de pago de la entidad, con el fin de mantener e incrementar el nivel alcanzado por la organización en el uso de medios de pago electrónicos.
- ☐ Realizar la “Evaluación del Proceso” sobre su participación en el programa L, detallando sus comentarios, observaciones y sugerencias para mejorar el programa.

9.2. De la institución financiera

- ▣ Participar en las reuniones de coordinación y actividades de capacitación realizadas por el BCCR, para la organización y preparación de los funcionarios bancarios que impulsarán y desarrollarán el programa en las entidades participantes.
- ▣ Designar un responsable (“Responsable L”), quién será su representante ante el BCCR del programa L. Deberá participar en las reuniones de coordinación del Comité L que se organicen, además, deberá presentar al BCCR la documentación de cada una de las entidades participantes del programa a cargo de su institución: matrices de pagos, evaluación del proceso, formulario de participación y cualquier otro documento requerido.
- ▣ Designar un grupo de ejecutivos (“Ejecutivos L”) quienes serán los asesores que acompañaran a cada una de las entidades participantes para guiarlas y apoyarlas en las distintas actividades y labores requeridas para lograr el cumplimiento de las metas del programa.
- ▣ Habilitar en el web bancario y en los distintos canales utilizados en la relación con sus clientes (redes sociales, mensajes publicitarios, otros), un espacio para divulgar y promover el programa L; indicando el nombre, correo y teléfono de la persona a quién se puede contactar como responsable del programa dentro de la institución financiera. El BCCR en su sitio web donde promueve el Programa L, realizará el “link” a este sitio de cada institución financiera.
- ▣ Promover, desarrollar y poner en marcha con sus clientes corporativos su participación en el programa L, además de guiarlos y asesorarlos durante todo el proceso.
- ▣ Desarrollar programas de educación financiera orientados a apoyar el funcionamiento de las entidades participantes del programa.
- ▣ Realizar las diferentes reuniones de coordinación y actividades de capacitación con el personal de la entidad participante, sobre el alcance del programa y sobre los servicios financieros y de pagos electrónicos a disposición de los usuarios.
- ▣ Coordinar con el BCCR, actividades de capacitación dirigidos a los Ejecutivos L o bien, a los propios Equipos L, en caso de ser necesario.
- ▣ Realizar los eventos de apertura de cuentas, afiliaciones a Sinpe móvil y tarjetas y demás productos financieros.
- ▣ Coordinar con el BCCR y el resto de instituciones financieras involucrados en el programa, en caso que lo considere conveniente, su participación en los eventos y actividades de apertura de cuentas, afiliación a Sinpe móvil y acceso a otros servicios financieros, que desea que se realicen de manera conjunta.
- ▣ Tramitar las boletas de afiliación a Sinpe móvil para el personal interno, clientes y proveedores de la entidad.
- ▣ Proveer a sus clientes de los distintos servicios financieros: apertura de cuentas, Sinpe móvil, tarjetas de pago, acceso web a servicios financieros y otros. Además, comunicar el nombre la persona o área de contacto que brinde la ayuda necesaria para habilitar de forma expedita dichos servicios y atender las fallas que se presenten en el uso de estos servicios.
- ▣ Participación activa en cada uno de los eventos programados durante el año, tanto los propios como de las otras instituciones financieras, en caso que sea invitado.
- ▣ Coordinar, en conjunto con la entidad participante y el BCCR, el evento de entrega de la certificación.
- ▣ Extraer de la experiencia de los ejecutivos, posibles mejoras a los instrumentos de pago existentes, o bien, la necesidad de la construcción y puesta en marcha de nuevos instrumentos de pago electrónicos para satisfacer los requerimientos de pago de las entidades participantes.

- ☐ Certificarse ante el BCCR como una “entidad libre de efectivo” o al menos estar en proceso de certificación.
- ☐ Recomendar al BCCR mejoras, con base en la experiencia obtenida en la ejecución del programa.

9.3. Del BCCR

- ☐ Crear un comité (“Comité L”) responsable de emitir las directrices, estrategias y planes de acción que guiarán el funcionamiento del programa L. Este Comité estará integrado por funcionarios del BCCR y los Responsables L designados por cada institución financiera, el cual será utilizado por el BCCR para coordinar con las instituciones financieras las diferentes actividades para lograr el éxito del programa.
- ☐ Brindar a las instituciones financieras la capacitación necesaria para el cumplimiento adecuado de los objetivos del programa.
- ☐ Ofrecer el acompañamiento requerido durante la ejecución del programa con las diferentes entidades participantes.
- ☐ Programar reuniones de avance del programa de manera regular.
- ☐ Intermediar entre las partes involucradas en el programa, con el propósito de alcanzar objetivos comunes.
- ☐ Aplicar la evaluación a partir de la cual las entidades participantes obtendrán la certificación del programa.
- ☐ Coordinar, en conjunto con la institución financiera y la entidad participante, los eventos necesarios para el desarrollo del programa.
- ☐ Actuar como asesor, acompañando y guiando a las instituciones financieras en sus procesos de certificación como “entidad libre de efectivo”.
- ☐ Gestionar la mejora continua del programa, en coordinación y con la colaboración del Comité L.

10.Anexos

10.1.Anexo No. 1: Solicitud de participación en el Programa L

Para el llenado del formulario utilice el siguiente enlace: [Solicitud de participación](#)

	Programa L				
SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN #					
Nombre entidad participante:					
Actividad que desarrolla:					
Dirección:					
Cantidad de funcionarios:					
Cantidad de clientes:					
Cantidad de proveedores:					
Otros:					
Entidad financiera asesora:					
Equipo técnico designado al programa (personal de la entidad solicitante)					
Rol	Nombre	Teléfono 1	Teléfono 2	Correo electrónico	Cargo
Líder del programa					
Miembro 1					
Miembro 2					
Miembro 3					
Miembro 4					
Miembro 5					
Acuerdo de uso de datos (máxima autoridad en la entidad solicitante)					
Al firmar este formulario, se acepta el uso y publicación en diferentes medios y redes sociales, de fotografías, videos y documentos promocionales del Programa en la entidad.					
FIRMA AUTORIZADA					
Nombre:					
Cédula:					
Puesto:					
Fecha:					

10.2. Anexo No. 2: Plan de trabajo entidad participante



PLAN DE TRABAJO - ENTIDAD PARTICIPANTE

Programa L

Actividad	Detalle
Conformación equipo L	Miembros: Personas con alto nivel de decisión dentro de la entidad participante.
Capacitación equipo L	La institución financiera capacita al equipo L, en temas: Programa L - Servicios del Sinpe a terceros - Plan de trabajo.
Elaboración diagnóstico inicial	Completar la Matriz de pagos como una fotografía de la situación inicial de la empresa participante, respecto a las cantidades transaccionales en efectivo.
Definir estrategia para reemplazo de pagos en efectivo	Se establecen estrategias enfocadas en cada tipo de pago a reemplazar.
Planillas:	La institución financiera capacita al personal de la entidad participante, sobre el programa L y los servicios de movimiento de fondos electrónicos.
- Definir estrategia	Equipo L define, de acuerdo a su mercado meta.
- Emitir directrices de acción	Equipo L emite y comunica directrices de acción.
- Bancarizar colaboradores (eventos de apertura)	Eventos de apertura de cuentas y asignación del servicio Sinpe Móvil. Los colaboradores eligen la entidad financiera de su preferencia.
-Capacitación interna (uso nuevos instrumentos)	El personal debe estar debidamente capacitado en el uso de los sistemas ajustados.
Proveedores:	La entidad participante comunica y capacita de ser necesario a sus proveedores, sobre el programa L y los servicios de movimiento de fondos electrónicos.
- Definir estrategia	Equipo L define.
- Emitir directrices de acción	Equipo L emite y recuerda directrices de acción las veces que sea necesario.
- Bancarizar proveedores (eventos de apertura)	Todos los proveedores deberán contar con una cuenta bancaria y Sinpe móvil.
-Capacitación interna (uso nuevos instrumentos)	El personal y proveedores deben estar debidamente capacitados en el uso de los sistemas ajustados.
Servicios al cliente:	La entidad participante comunica y capacita de ser necesario a sus clientes, sobre el programa L y los servicios de movimiento de fondos electrónicos.
- Definir estrategia	Equipo L define.
- Emitir directrices de acción	Equipo L emite y recuerda directrices de acción las veces que sea necesario.
- Bancarizar clientes (eventos de apertura)	Todos los clientes deberán contar con una cuenta bancaria.
-Capacitación general (uso nuevos instrumentos)	El personal y clientes deben estar debidamente capacitados en el uso de los sistemas de pago electrónicos.
Caja chica:	La entidad participante comunica y capacita de ser necesario a sus colaboradores, sobre el nuevo procedimiento para el uso de las cajas chicas.
- Definir estrategia	Equipo L define.
- Emitir directrices de acción	Equipo L emite directrices de acción.
-Capacitación interna (uso nuevos instrumentos)	El personal debe estar debidamente capacitado en el uso de los sistemas ajustados.
Otros...	Cualquier otro pago que se genere en la entidad participante.
Ajustar sistemas internos	Se analizan requerimientos contables, administrativos, etc, requeridos durante el proceso para el reemplazo de los pagos en efectivo.
Reportes trimestrales	Cada trimestre, la institución financiera envía al BCCR la matriz de pagos de la entidad participante, en el momento que esa matriz cumpla con el porcentaje requerido, la entidad participante será acreditada como una entidad L.
Entrega de matriz final y evaluación	La entrega de la matriz de pagos final deberá estar acompañada de la evaluación del Programa L.
Evento de certificación	La institución financiera, el BCCR y la entidad participante, organizan y programan el evento para la entrega de la certificación.

El plan de trabajo podría modificarse de acuerdo a los requerimientos de la industria en proceso de certificación.

Anexo No. 5: Evaluación del proceso de certificación

	Evaluación proceso de certificación																							
Fecha: Nombre de la empresa: Institución financiera:																								
Por favor complete la siguiente evaluación envíela a la dirección de correo: ProgramaL@bccr.fi.cr																								
1 Marque con X. Del 0 al 10 ¿Cómo calificaría la atención recibida del Banco Central de Costa Rica?																								
<table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
2 Marque con X. Del 0 al 10 ¿Cómo calificaría el acompañamiento recibido de su institución financiera?																								
<table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
3 Marque con X. Del 0 al 10 ¿Cuál es el nivel de complejidad que tuvo el proceso de certificación?																								
<table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
4 ¿Cuáles fueron los retos presentados durante el proceso?																								
5 ¿Hubo participación de otras instituciones financieras en la apertura de cuentas?																								
6 ¿Cuáles son los beneficios obtenidos producto del proceso de certificación?																								
7 Sugerencias para mejorar el proceso de certificación:																								
8 Por favor anote un comentario emitido por el jerarca superior de la entidad y otro de un cliente de ésta, ambos referentes al programa de certificación concluido, los mismos serán publicados en la web del BCCR, así como en redes sociales de la Institución.																								