



Informe Análisis de Partes Interesadas

EN ATENCIÓN A LO SOLICITADO POR EL CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO EN SU ACUERDO CONASSIF 4-16.

Partes interesadas externas	
Grupo de interés	Partes interesadas
Reguladores	SUGEf
	SUPEN
	CONASSIF
	Contraloría General de la República
	Banco Central
	Ministerio de Hacienda
Gobierno	Ministerio de la presidencia
	Asamblea Legislativa
	Poder Judicial
	Ministerio de salud
	Gobiernos locales
Comisiones estatales (CNE)	
Clientes habituales y ocasionales	Afiliados a los fondos administrados
	Afiliados a convenios colectivos
	Afiliados a fondos especiales
	OPC CCSS
Socios comerciales	Banco de Costa Rica
	Bancos públicos y privados
	Puestos de bolsa
Proveedores	SICERE
	Banco Central (SINPE, MONEX, MIL)
	Proveedores de servicios
Comunidad	Comunidades
	Ciudadanía en general
	Líderes de opinión e influyentes (Influencers)
	Prensa (Digital-escrita)
Medios de comunicación	Radio
	TV
	Revistas
	Redes sociales
	Universidades
Organizaciones profesionales y educativas	ACOP
	Colegios profesionales
Otras organizaciones	Analistas financieros
	Partidos políticos
	Sindicato interno
	Aliados en proyectos
Competencia	Operadoras de Pensiones
	Productos bursátiles o financieros de pensión
	Aseguradoras
	Bancos privados

Partes interesadas internas	
Grupo de interés	Partes interesadas
Gobernanza CFBCR	Junta Directiva General
	Juntas Directivas de subsidiarias
	Gerencia General
	CCE: Alta gerencia Banco y subsidiarias
	Comités de apoyo a la Junta Directiva General
	Comités de apoyo a la Administración
	Comités técnicos de subsidiarias
	Asamblea de accionistas
Gerencias Comerciales	Subgerencia de Banca Personas
	Subgerencia de Banca Corporativa y Empresarial
	Gerencia Comercial Banca PYMES
Gerencias de Soporte	Secretaría de la Junta Directiva
	Jefatura de Gobierno Corporativo
	Gerencia Corporativa de Banca Digital
	Gerencia Corporativa de Operaciones
	Gerencia Corporativa Finanzas
	Gerencia Corporativa de Capital Humano
	Gerencia Corporativa de Riesgo
Gerencia Corporativa Jurídica	
Gestión de TI	Gerencia Corporativa de TI
	Jefaturas de TI de subsidiarias
Supervisión interna	Auditoría Interna
	Gerencia Corporativa de Riesgos
	Jefatura de Control Interno
Otras áreas CFBCR	Gerencia de Cumplimiento
	BCR Custodio
Colaboradores	Colaboradores del BCR
	Colaboradores de subsidiarias
	Colaboradores de la operadora
	Personal externo y subcontratado

Equipo responsable de an: BCR Pensiones (Gerencia General y Jefatura Fir) Fecha de an: 15/5/2023

Grupo	Parte Interesada	Interna	Externa	Requerimiento	Categoría Influencia Impacto	Área Responsable (Matriz RACI)	Área Responsable (Matriz RACI)	Área de consulta (Matriz RACI)	Área que se informa (Matriz RACI)
Reguladores	SUGEf		X	1. Atención de solicitudes de información.	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Reguladores	SUPEN		X	1. Atención de informes. 2. Atención de solicitudes de información.	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable Aprueba EEFF: Comité de Auditoría.	Auditoría Interna	Junta Directiva
Reguladores	CONASSIF		X	1. Atención de informes. 2. Atención de solicitudes de información.	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Reguladores	Contraloría General de la República		X	1. Atención de informes. 2. Atención de solicitudes de información.		Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba información periódica o requerimientos: Gerencia o Jefatura Responsable Aprueba Presupuesto y Plan Estratégico: Junta Directiva	N/A	Colaboradores OPC
Reguladores	Banco Central		X	1. Atención de solicitudes de información.	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gobierno	Ministerio de la presidencia		X	1. Atención de solicitudes de información.	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gobierno	Ministerio de Hacienda		X	1. Presentación de declaraciones.	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Jefatura Responsable	N/A	
Gobierno	Asamblea legislativa		X	1. Atención de solicitudes de información	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gobierno	Poder Judicial		X	1. Atención de solicitudes de información	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gobierno	Ministerio de salud		X	1. Atención de requerimientos para permiso de funcionamiento	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Jefatura Responsable	N/A	
Gobierno	Gobiernos locales		X	1. Presentación anual de declaración de patente y pago trimestral de patente	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Jefatura Responsable	N/A	
Gobierno	Comisión Nacional de Emergencias		X	1. Presentación y pago anual de declaración de impuesto.	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Jefatura Responsable	N/A	
Proveedores	Auditorías externas		X	1. Atención de informes 2. Atención de solicitudes de información	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	Junta Directiva
Proveedores	Banco de Costa Rica	X		1. Atención de informes 2. Atención de solicitudes de información 3. Negociación de servicios y sus acuerdos y gestión	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	Junta Directiva
Proveedores	Bancos Públicos y privados		X	1. Atención y solicitud de información y servicios	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Proveedores	SICERE		X	1. Atención de tareas asignadas 2. Presentación de informes 3. Atención de solicitudes de información	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Organizaciones profesionales y educativas	ACOP		X	1. Atención de solicitudes de información 2. Participación como miembro activo	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Gerencia General	Aprueba: Gerencia General	N/A	
Gobernanza CFBCR	Junta Directiva General del BCR	X		1. Atención de tareas asignadas 2. Presentación de informes	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gobernanza CFBCR	Junta Directiva BCR Pensiones	X		1. Atención de tareas asignadas 2. Presentación de informes	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gobernanza CFBCR	CCE: Alta gerencia Banco y subsidiarias, Gerencia Ger	X		1. Presentación de informes	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gobernanza CFBCR	Comités de apoyo a la Administración (CCR, CCA, CC	X		1. Presentación de información 2. Atención de tareas asignadas	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gobernanza CFBCR	Comités técnicos OPC (CR y CI)	X		1. Presentación de información 2. Atención de tareas asignadas	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	

Grupo	Parte Interesada	Interna	Externa	Requerimiento	Categoría Influencia Impacto	Área Responsable (Matriz RACI)	Área Responsable (Matriz RACI)	Área de consulta (Matriz RACI)	Área que se informa (Matriz RACI)
Gobernanza CFBCR	Asamblea de accionistas	X		1. Presentación de informes	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gerencias de Soporte	Jefatura de Gobierno Corporativo	X		1. Atención de solicitudes de información	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gerencias de Soporte	Secretaría de Juntas Directivas	X		1. Atención de solicitudes de información	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia General	N/A	
Gerencias de Soporte	Gerencia Corporativa de Operaciones	X		1. Atención de solicitudes de información	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gerencias de Soporte	Gerencia Corporativa Finanzas	X		1. Atención de solicitudes de información	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gerencias de Soporte	Gerencia Corporativa de Capital Humano	X		1. Atención de solicitudes de información	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gerencias de Soporte	Gerencia Corporativa Jurídica	X		1. Atención de solicitudes de información	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gerencias de Soporte	Gerencia Corporativa de Riesgo	X		1. Atención de solicitudes de información	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Gestión de TI	Gerencia Corporativa de TI	X		1. Atención de los servicios requeridos (desarrollo de software y aseguramiento de calidad) 2. Atención de solicitudes de información	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Jefatura Responsable	N/A	
Gestión de TI	Jefaturas TI subsidiarias	X		1. Atención de los servicios requeridos (desarrollo de software y aseguramiento de calidad) 2. Atención de solicitudes de información	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Jefatura Responsable	N/A	
Supervisión interna	Auditoría Interna	X		1. Atención de informes 2. Atención de solicitudes de información	Alto y Alto - Gestionar atentamente	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	
Colaboradores	Colaboradores del Conglomerado: BCR y subsidiarias Personal externo y subcontratado	X		1. Atención de solicitudes de información	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	Ejecuta: Jefatura Responsable	Aprueba: Gerencia Responsable	N/A	

Partes interesadas externas						
Grupo	Parte interesada	Prioridad	Necesidad o Expectativa	Tipo de información	Medio de comunicación	Frecuencia
Reguladores	SUGEF	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Según las regulaciones y cada vez que sea requerido. Tomando en consideración la norma SUGEF 14-17 y otras normas relacionadas, donde las respuestas son de índole corporativo.
Reguladores	Contraloría General de la República	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de informes 2. Atención de solicitudes de información	Respuesta de informes y envío de información	Correo electrónico, plataforma electrónica oficial para entrega de informes	Según las regulaciones y cada vez que sea requerido.
Reguladores	SUPEN	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de informes 2. Atención de solicitudes de información	Respuesta de informes y envío de información	Correo electrónico, plataforma electrónica oficial para entrega de informes	Según las regulaciones y cada vez que sea requerido.
Reguladores	CONASIF	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de informes 2. Atención de solicitudes de información	Respuesta de informes y envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Según las regulaciones y cada vez que sea requerido. Tomando en consideración la norma SUGEF 14-17 y otras normas relacionadas, donde las respuestas son de índole corporativo.
Reguladores	Banco Central	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de informes 2. Atención de solicitudes de información	Respuesta de informes y envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Según las regulaciones y cada vez que sea requerido.
Gobierno	Ministerio de la Presidencia	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Según las regulaciones y cada vez que sea requerido.
Gobierno	Ministerio de Hacienda	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, plataforma electrónica oficial para entrega de informes	Según las regulaciones y cada vez que sea requerido.
Gobierno	Asamblea Legislativa	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Gobierno	Poder Judicial	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Según las regulaciones y cada vez que sea requerido.
Gobierno	Gobiernos locales	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Presentación anual de declaración de patente y pago trimestral de patente	Envío de información	Correo electrónico, plataforma electrónica oficial para entrega de informes	Declaración anual Pago trimestral
Gobierno	Ministerio de salud	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de requerimientos para permiso de funcionamiento	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido actualizar el permiso de funcionamiento.
Gobierno	Comisión Nacional de Emergencias	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Presentación y pago anual de declaración de impuesto.	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Declaración y pago anual
Proveedores	Auditorías externas	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de informes 2. Atención de solicitudes de información	Respuesta de informes y envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Proveedores	OPC CCSS					
Proveedores	Banco de Costa Rica	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de informes 2. Atención de solicitudes de información 3. Negociación de servicios y sus acuerdos y gestión	Respuesta de informes y envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Proveedores	Bancos Públicos y privados	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	1. Atención y solicitud de información y servicios	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Proveedores	Puestos de bolsa	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	1. Atención y solicitud de información y servicios	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Proveedores	SICERE	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de tareas asignadas 2. Presentación de informes 3. Atención de solicitudes de información	Envío y recepción de información	Correo electrónico, plataforma electrónica oficial para entrega y recepción de datos.	Según las regulaciones y cada vez que sea requerido.
Organizaciones profesionales y educativas	ACOP	Bajo y Alto - Mantener satisfecho	1. Atención de solicitudes de información 2. Participación como miembro activo	Envío y recepción de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Partes interesadas internas						

Grupo	Parte interesada	Prioridad	Necesidad o Expectativa	Tipo de información	Medio de comunicación	Frecuencia
Gobernanza CFBCR	Junta Directiva General del BCR	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de tareas asignadas 2. Presentación de informes	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido y según los compromisos del SIG.
Gobernanza CFBCR	Junta Directiva BCR Pensiones	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de tareas asignadas 2. Presentación de informes	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido y según los compromisos del SIG.
Gobernanza CFBCR	Asamblea de accionistas	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Presentación de informes	Envío de información		Cada vez que sea requerido
Gobernanza CFBCR	CCE: Alta gerencia Banco y subsidiaria	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Presentación de informes	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido y según los compromisos del SIG.
Gobernanza CFBCR	General, comités de apoyo a la Administración (CCR, CCA, CCAP, CCTI)	Alto y Bajo - Mantener informados	1. Presentación de información 2. Atención de tareas asignadas	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido y según los compromisos del SIG.
Gobernanza CFBCR	Comités técnicos de OPC (CR Y CI).	Alto y Bajo - Mantener informados	1. Presentación de informes	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Gerencias de Soporte	Gerencia de Gobierno Corporativo	Alto y Bajo - Mantener informados	1. Atención de solicitudes de información 2. Presentación de informes	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Gerencias de Soporte	Secretaría de la Junta Directiva	Alto y Bajo - Mantener informados	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido y según los compromisos del SIG.
Gerencias de Soporte	Gerencia Corporativa de Operaciones	Alto y Bajo - Mantener informados	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Gerencias de Soporte	Gerencia Corporativa Finanzas	Alto y Bajo - Mantener informados	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Gerencias de Soporte	Gerencia Corporativa de Capital Humano	Alto y Bajo - Mantener informados	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Gerencias de Soporte	Gerencia Corporativa Jurídica	Alto y Bajo - Mantener informados	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Gerencias de Soporte	Gerencia Corporativa de Riesgo	Alto y Bajo - Mantener informados	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Gestión de TI	Gerencia Corporativa de TI	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de los servicios requeridos (desarrollo de software y aseguramiento de calidad) 2. Atención de solicitudes de información	Envío de información, Reportes de TFS, SLA's y otros	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Gestión de TI	Jefaturas TI subsidiarias	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de los servicios requeridos (desarrollo de software y aseguramiento de calidad) 2. Atención de solicitudes de información	Envío de información, Reportes de TFS, SLA's y otros	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Supervisión interna	Auditoría Interna	Alto y Alto - Gestionar atentamente	1. Atención de informes 2. Atención de solicitudes de información	Respuesta de informes y envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.
Colaboradores	Colaboradores del Conglomerado: BCR y subsidiarias Personal externo y subcontratado	Bajo y Bajo - Monitorear	1. Atención de solicitudes de información	Envío de información	Correo electrónico, comunicación oficial	Cada vez que sea requerido.