



INFORME ANUAL DE  
**RENDICIÓN DE  
CUENTAS**  
BCR OPERADORA DE  
PLANES DE PENSIONES  
**2020**

Elaborado para el cumplimiento de la Ley para Perfeccionar  
la Rendición de Cuentas N° 9398

## Contenido

1. Objetivos legales que dan origen y fundamento a la respectiva entidad, órgano o sector. ....	2
2. Recursos financieros, humanos y materiales disponibles, con una justificación de su necesidad y vigencia en orden al interés público y cometidos de la institución.....	4
3. El organigrama institucional vigente, que contendrá una descripción de las diferentes áreas de trabajo y un recuento del número de funcionarios, así como su clase y salarios brutos. ....	5
4. Metas trazadas para el período en análisis, con indicación clara y específica de los resultados concretos obtenidos para cada una de ellas, tanto en el contexto del Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Sectorial y el Plan Operativo Institucional. ....	8
5. Descripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salariales acordadas, procesos de contratación iniciados u adjudicados, así como procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas, viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos.....	9
6. Limitaciones u obstáculos encontrados.....	10
7. Retos, objetivos e inversiones visualizadas para el mediano y largo plazo, tanto en el contexto institucional, como en el sectorial y nacional. ....	11

## 1. Objetivos legales que dan origen y fundamento a la respectiva entidad, órgano o sector.

BCR Pensiones es una sociedad anónima de capital social público la cual fue constituida al amparo del “*Reglamento para la constitución de los Puestos de Bolsa, Sociedades Administradoras de Fondos y Operadoras de Pensiones Complementarias de los Bancos Públicos y del Instituto Nacional de Seguros*” publicado en la Gaceta No. 245 del 17 de diciembre de 1998.

Este reglamento establece la obligatoriedad de la figura de una sociedad anónima para la constitución de Operadoras de Planes de Pensiones, su carácter de empresas públicas, la contratación de bienes y servicios, las políticas de empleo y salarios, así como aprobación de su presupuesto por parte de la Contraloría General de la República, entre otros aspectos.

Por su parte, la Ley 7983 “Ley de Protección Trabajador” constituye el objeto social de las operadoras de pensiones:

ARTÍCULO 31 - Objeto social. Las operadoras tendrán como objeto social prioritariamente las siguientes actividades:

- a) La administración de los planes.
- b) La administración de los fondos.
- c) La administración de los beneficios derivados de los sistemas fijados en esta ley.
- d) La administración de las cuentas individuales.
- e) La administración por contratación, en los términos indicados en los reglamentos respectivos, de fondos de pensiones complementarias creados por leyes especiales, convenciones colectivas, acuerdos patronales y los que contrate con asociaciones solidaristas.
- f) Prestar servicios de administración y otros a los demás entes supervisados por la Superintendencia.
- g) Cualesquiera otras actividades análogas a las anteriores o conexas con ellas, autorizadas por la Superintendencia.

Asimismo, la Ley 7983 establece que la SUPEN (Superintendencia de Pensiones) es quien autoriza, regula, supervisa y fiscaliza los planes, fondos y regímenes contemplados en la Ley de Protección al Trabajador, (Ley 7983) así como aquellos que le sean encomendados por otras leyes sobre la actividad de las operadoras de pensiones, de los entes autorizados para administrar los fondos de capitalización laboral y de las personas físicas o jurídicas que intervengan, directa o indirectamente, en los actos o contratos relacionados con las disposiciones de la Ley.

En resumen el marco jurídico que rige a BCR Pensiones se establece por medio de las siguientes leyes y reglamentos:

- Ley 7983 de Protección al Trabajador.
- Ley 7523 del Régimen Privado de Pensiones Complementarias y sus reformas.
- Ley 7732 Reguladora del Mercado de Valores.
- Reglamento de Riesgos
- Reglamento actuarial para regímenes de pensiones de leyes especiales y públicos sustitutos al IVM.
- Reglamento de regímenes de pensiones por leyes especiales y regímenes sustitutos a IVM.
- Reglamento de Gestión de Activos.
- Reglamento sobre la apertura y funcionamiento de las entidades autorizadas y el funcionamiento de las entidades autorizadas y el funcionamiento de los Fondos de Pensiones, Capitalización Laboral y Ahorro Voluntario previsto en la Ley de Protección al Trabajador.
- Reglamento de beneficios del régimen de capitalización individual
- Reglamento de tablas de mortalidad
- Reglamento para la regulación de los regímenes de pensiones creados por leyes especiales y regímenes públicos sustitutos al régimen de invalidez, vejez y muerte.

## 2. Recursos financieros, humanos y materiales disponibles, con una justificación de su necesidad y vigencia en orden al interés público y cometidos de la institución.

Los ingresos de BCR Pensiones se fundamentan en lo establecido en el artículo 36 del Reglamento sobre la apertura y funcionamiento de las entidades autorizadas, específicamente los concernientes a la administración de los fondos de capitalización individual como el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, el Fondo de Capitalización Laboral y el Ahorro Voluntario, previstos en la Ley 7983 “Ley de Protección al Trabajador”.

Por el giro del negocio, el principal ingreso que percibe BCR Pensiones proviene de las comisiones cobradas a los fondos por su administración, la cual se compone por las comisiones sobre saldo administrado y sobre rendimientos. Para el período 2020, BCR Pensiones estableció las siguientes comisiones para los fondos administrados: Fondo de Capitalización Laboral 2.00%, Fondo de Pensión Obligatoria Complementaria 0.35%, Fondo de Pensión Voluntaria Complementaria Colones (A y B) 1.50%, Fondo de Pensión Voluntaria Complementaria Dólares (A y B) 1.0%, Fondo de Empleados del BCR 0.40%, el Fondo de Capitalización Laboral Erróneo y el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias Erróneo 0.164% y el Fondo de Garantía Notarial 7.50% sobre rendimientos.

Igualmente, se obtienen ingresos por los servicios brindados a terceros, y por la gestión bursátil y financiera de la cartera de inversión propia del negocio.

### Cuadro número 1 Recursos Financieros 2020

Año	Programa	Partida	Nombre de la partida	Monto Presupuestado	Monto Ejecutado	% Ejecución
2020	Único	1-0-0-0-00-00-0-0-000	Ingresos Corrientes	¢6,973,500,000	¢6,927,920,545	99.3%

**Fuente:** BCR Pensiones

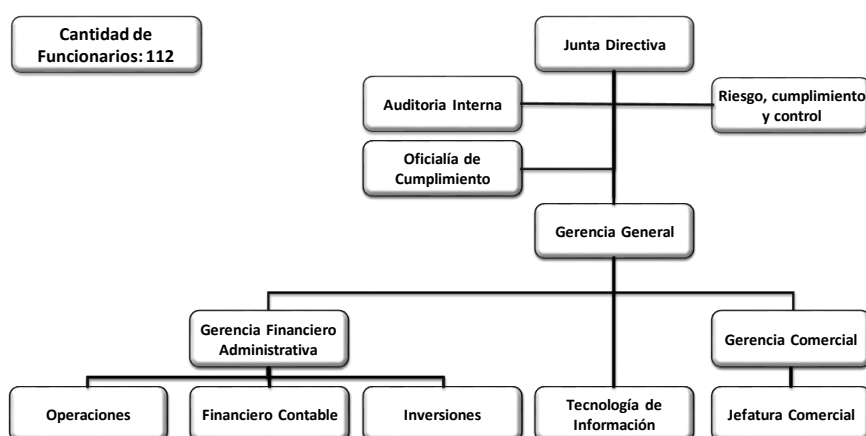
**Elaboración:** Área Financiero Administrativa

Para el 2020 BCR Pensiones contaba con una planilla de 112 plazas, de las cuales 21 de ellas corresponden al esquema de salarios variables donde podemos ubicar a los colaboradores que se encargan de la promoción, divulgación, explicación y colocación de planes de pensiones, el restante pertenece al esquema de salarios fijos, los cuales se enfocan en la administración del negocio y el servicio al cliente. Cabe mencionar que dichos recursos son indispensables para que el negocio se mantenga en constante marcha.

Adicional a lo antes mencionado, es importante indicar que BCR Pensiones suscribió un contrato con el Banco de Costa Rica, el cual tiene como objeto el suministro de los servicios administrativos financieros de apoyo o auxiliares, que incluyen mobiliario, equipo, sistemas y el espacio físico donde se ubica la Operadora de Pensiones.

3. El organigrama institucional vigente, que contendrá una descripción de las diferentes áreas de trabajo y un recuento del número de funcionarios, así como su clase y salarios brutos.

**Cuadro número 2  
Organigrama 2020**



**Fuente:** BCR Pensiones

**Elaboración:** Área Financiero Administrativa

## **Junta Directiva**

La Junta Directiva corresponde a la máxima jerarquía dentro de BCR Pensiones, y es el órgano con la máxima facultad para la toma de decisiones administrativas en diferentes áreas, sus funciones se realizarán bajo absoluta independencia y exclusiva responsabilidad, todo dentro de las normas, reglamentos y disposiciones legales.

## **Auditoria Interna**

Gerenciar los diferentes tipos de auditorías que se realizan en BCR Pensiones, garantizando que las mismas se realicen mediante un enfoque contributivo de asesoramiento y asistencia técnica al Jerarca de cada área y a la Administración Superior, con el fin de salvaguardar los intereses institucionales.

## **Riesgo, cumplimiento y control**

Gerenciar las actividades referentes a la Gestión Integral de Riesgos en BCR Pensiones, así como las actividades de control normativo, con el fin de establecer estrategias y mecanismos de control que le permitan a la sociedad una eficiente administración de los riesgos a los cuales está expuesta, contribuyendo al logro de los objetivos planteados por la sociedad.

## **Oficialía de cumplimiento**

El área de Oficialía de Cumplimiento es la encargada de vigilar el cumplimiento Ley Nº8204, su reglamento y normativa, y de los programas y procedimientos internos de la institución para la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

## **Gerencia General**

Gerenciar todas las actividades de BCR Pensiones, definiendo las estrategias generales que permitan el adecuado desarrollo comercial, financiero y administrativo de la Sociedad, con el propósito de contribuir con el logro de los objetivos establecidos en su plan estratégico y el del Conglomerado BCR.

## **Gerencia Financiero Administrativo**

Gerenciar todas las actividades o procesos administrativos, contables y financieros con el propósito de contar con información oportuna y veraz que contribuya a la

toma de decisiones y al logro de los objetivos establecidos en el plan estratégico. BCR Pensiones.

### **Tecnología de Información**

Coordinar la creación, modificación y el mantenimiento de los programas o sistemas de BCR Pensiones, que contribuyen a la óptima ejecución de los Fondos administrados con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos propuestos.

### **Gerencia de Comercial**

Determinar e implantar las estrategias de ventas y fidelización de clientes, con el propósito de asegurar el crecimiento y la rentabilidad de los ingresos por servicios brindados. Gerenciar las estrategias de Servicio al Cliente y Mercadeo, con el propósito de generar la mayor satisfacción en los clientes y de esta manera garantizar su lealtad y la rentabilidad en los negocios de BCR Pensiones.

**Cuadro número 3**  
**Recuento de funcionarios 2020**

<b>Clase</b>	<b>Número de puestos</b>	<b>Salario Bruto (Base - Mensual en ¢)</b>
Agente de ventas	15	372,266
Auxiliar de Oficina	10	494,426
Asistente Administrativo	8	588,116
Promotor de Servicios	28	705,732
Técnico	13	989,101
Profesional	9	1,387,664
Supervisor / Coordinador de Proyectos	6	1,703,844
Jefe de Oficina / Auditor Interno/Analista Legal Financiero	5	2,905,230
Gerente de Área	1	4,137,878
Gerente General	1	6,715,128

**Fuente:** BCR Pensiones

**Elaboración:** Área Financiero Administrativa



4. Metas trazadas para el período en análisis, con indicación clara y específica de los resultados concretos obtenidos para cada una de ellas, tanto en el contexto del Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Sectorial y el Plan Operativo Institucional.

A continuación se detalla las metas trazadas para el período de trabajo 2020:

**Cuadro número 4**  
**Pan operativo 2020**

Objetivo Estratégico	Fórmula del Indicador	Porcentaje alcanzado	Recursos Programados (Millones ¢)	Recursos Ejecutados (Millones ¢)	% ejecución
1. Gestionar a BCR Pensiones en apego a los lineamientos del Conglomerado Financiero BCR.	Cumplimiento del Cronograma	99.50%	¢253.8	¢222.2	87.55%
2. Consolidar el enfoque comercial de BCR Pensiones, bajo un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo.		83.40%	¢3,636.5	¢3,411.3	93.81%
3. Potenciar el uso de servicios digitales acorde con el modelo de negocio.		100.00%	¢676.8	¢616.5	91.10%
4. Implementar un sistema de control y seguimiento de la estrategia, ajustado a los lineamientos del Conglomerado y del Gobierno Corporativo.		100.00%	¢1,306.1	¢1,267.1	97.01%
5. Alcanzar la mayor rentabilidad posible de acuerdo con: las características del fondo, la realidad del mercado bursátil y el apetito de riesgo definido.		80.00%	¢409.7	¢388.0	94.70%

**Fuente:** BCR Pensiones

**Elaboración:** Área Financiero Administrativa

Lo operadora de pensiones se desenvuelve en un mercado competitivo, por lo tanto no es compatible con una planificación imperativa y concretamente con la sujeción al Plan Nacional de Desarrollo.

## 5. Descripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salariales acordadas, procesos de contratación iniciados u adjudicados, así como procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas, viajes realizados por jefes institucionales y directores de departamentos.

BCR Pensiones no cuenta con créditos asumidos, ya que se financia a través de recursos propios por la administración individual de cuentas de capitalización. Los recursos están destinados al aseguramiento del negocio en marcha, cumplimiento de obligaciones, servicio a los afiliados y contribución con el desarrollo económico y social del país a través de los productos existentes.

Durante el período de trabajo del 2020, BCR Pensiones acordó la aprobación de las modificaciones salariales relacionadas con el aumento del costo de la vida.

Las modificaciones salariales que aplicó la institución fueron las siguientes:

- Año 2020: 0.56%

Durante el 2020, se iniciaron 21 procedimientos de contratación, de los cuales 19 corresponden a contrataciones directas y 2 a licitaciones abreviadas. La adquisición de bienes y servicios que realiza la operadora, es de conformidad con la Ley de la Contratación Administrativa, Ley No. 7494 de 2 de mayo de 1995 y su reglamento.

A continuación se detallan los procesos de contratación Iniciados y Adjudicados por BCR Pensiones en la gestión 2020:

- Contrataciones relacionadas a capacitaciones para funcionarios
- Contratación de servicios actuariales
- Contratación de servicios para el procesamiento de Información de Riesgos
- Mantenimiento de vehículos
- Contratación de horas por servicios de asesoría y capacitación en mercados internacionales.
- Contratación de servicios profesionales en ciencias económicas

Al cierre del año 2020, BCR Pensiones cuenta con cuatro litigios o probables litigios, judiciales o extrajudiciales que pudieran derivar en pérdidas o ganancias, dos de naturaleza laboral relacionados con exfuncionarios, y dos procesos interpuestos por clientes afines a la aplicación de normativa vigente.

Durante el 2020 no se registraron viajes al exterior por parte del personal de BCR Pensiones.

## 6. Limitaciones u obstáculos encontrados.

El ingreso más importante de BCR Pensiones lo conforman las comisiones cobradas a los fondos de planes de pensiones que administra la operadora, tanto como el régimen obligatorio de pensiones complementarias, al fondo de capitalización laboral, fondos creados por leyes especiales, los fondos voluntarios respectivos, el fondo de garantía notarial, el fondo de capitalización laboral erróneo y el régimen obligatorio de pensiones complementarias erróneo, los cuales representan el 88.8% del total de ingresos corrientes presupuestados. Para el 2020 se estimó un presupuesto de ¢6,190.1 millones, al mes de diciembre se ejecutó el 98.3%, el equivalente a ¢6,087.5 millones.

La desviación en el monto ejecutado, es resultado de las restricciones que han tenido las carteras administradas por BCR Pensiones para crecer, producto de las condiciones del mercado como derivación de la pandemia por COVID-19, la cual ha ostentado una crisis económica a nivel mundial.

En el caso de los fondos administrados por BCR Pensiones, han presentado afectaciones en sus rendimientos y en las aportaciones recibidas por los clientes y patronos, debido a que muchas empresas han optado por la suspensión temporal de funcionarios y la reducción de jornadas laborales, lo cual implica una aportación parcial a los fondos; además del aumento en el desempleo, consecuencia de las condiciones que han tenido los negocios para mantener su negocio a flote.

Otro factor de importancia que contribuye a la desaceleración del crecimiento de los ingresos por comisiones, es la salida masiva del Fondo de Capitalización Laboral

con la aprobación de la Ley 9839, “Entrega del Fondo de Capitalización Laboral a los trabajadores afectados por crisis económica”, secuela de la pandemia por COVID-19.

Lo antes expuesto ha repercutido en los ingresos y en si la estrategia desarrollada por la operadora de pensiones, ya que ha restringido al negocio a ejecutar las acciones planteadas; sin embargo, BCR Pensiones trabaja en diferentes propósitos que tienen como fin poder contribuir a la ampliación de cada uno de los fondos administrados y el negocio en general; tales como la aceleración en la implementación de servicios digitales para satisfacer y cubrir las necesidades de los clientes, así como la búsqueda de nuevos negocios, que permitan a la operadora generar nuevos ingresos.

## 7. Retos, objetivos e inversiones visualizadas para el mediano y largo plazo, tanto en el contexto institucional, como en el sectorial y nacional.

La Operadora define para el 2021 dos objetivos estratégicos que son aquellos logros (cualitativos o cuantitativos), fundamentales para acercar la organización hacia su misión y visión.

A continuación se detalla las metas trazadas para el período de trabajo 2021:

**Cuadro número 5**  
**Plan operativo 2020**

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Indicador	Recursos Programados (Millones de ₡)
1.Garantizar la solidez financiera del Conglomerado	A1- Potenciar la transformación del Liderazgo en el Conglomerado.	Porcentaje de cierre de la brecha en la subdimensión de "Calidad y Confianza en los líderes" en la Evaluación de Cultura Corporativa.	ϕ58.7
2.Apoyar el desarrollo del país	A2- Involucrar al personal para la transformación digital y la innovación.	Porcentaje de cierre de la brecha en la subdimensión de "Innovación" en la Evaluación de Cultura Corporativa.	ϕ58.7
1.Garantizar la solidez financiera del Conglomerado	A3- Cambiar la cultura hacia esquemas flexibles de trabajo y agilidad organizacional	Porcentaje de cierre de la brecha en el subdimensión de "Agilidad" en la Evaluación de Cultura Corporativa.	ϕ58.7

2.Apoyar el desarrollo del país	A4- Impulsar la cultura de trabajo colaborativo	Porcentaje de cierre de la brecha en la subdimensión de "Colaboración-Sinergia" en la Evaluación de Cultura Corporativa.	€58.7
1.Garantizar la solidez financiera del Conglomerado	A5- Promover la adopción de una cultura de riesgo por parte de los colaboradores y su implementación en los procesos.	Índice de cumplimiento del apetito de riesgo, (mide el nivel de exposición al riesgo del BCR Pensiones).	€431.9
		Cumplimiento al 100% de atención de auditorías.	
		Cumplimiento del plan de desarrollo de la cultura de riesgos en el CFBCR.	
2.Apoyar el desarrollo del país	C1- Aumentar la profundidad de línea por medio de propuestas integrales de soluciones financieras	Profundidad de línea total del conglomerado.	€729.6
		Profundidad de línea interna de BCR Pensiones.	
2.Apoyar el desarrollo del país	C2- Mejorar la experiencia del cliente	NPS cliente externo.	€729.6
		Índice de satisfacción por cliente (rapidez, buen trato, agilidad y profundidad de línea).	
		Tasa de retención de clientes	
1.Garantizar la solidez financiera del Conglomerado	F1- Mejorar la eficiencia operativa	Índice de Eficiencia Operativa (OPC).	€613.7
1.Garantizar la solidez financiera del Conglomerado	F2- Rentabilizar el negocio	ROE	€613.7
2.Apoyar el desarrollo del país	F3- Facilitar la bancarización para apoyar el desarrollo del país	Profundidad de línea total del conglomerado.	€729.6
2.Apoyar el desarrollo del país	F4- Preservar las carteras de clientes	Rentabilidad por Fondo	€481.4
1.Garantizar la solidez financiera del Conglomerado	P1- Fortalecer el sistema de costeo del Conglomerado	Índice de Eficiencia Operativa (OPC).	€613.7
1.Garantizar la solidez financiera del Conglomerado	P2- Optimizar procesos	Porcentaje Disminución de gasto de administración	€383.4
2.Apoyar el desarrollo del país	P3- Desarrollar modelos de segmentación de clientes y aplicar analítica de datos	Tasa de retención de clientes	€729.6
1.Garantizar la solidez financiera del Conglomerado	P4- Optimizar y transformar productos y servicios apoyados en la digitalización e innovación	Índice de Madurez Digital organizacional.	€383.4
2.Apoyar el desarrollo del país	P5- Promover la sostenibilidad con visión de triple utilidad (financiera, social y ambiental)	Estrategia de sostenibilidad con visión de triple utilidad de BCR Pensiones.	€15.2

**Fuente:** BCR Pensiones

**Elaboración:** Área Financiero Administrativa