



INFORME ANUAL DE  
**RENDICIÓN DE  
CUENTAS**  
BCR OPERADORA DE  
PLANES DE PENSIONES  
**2019**

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.....	11
7. Retos, objetivos e inversiones visualizadas para el mediano y largo plazo, tanto en el contexto institucional, como en el sectorial y nacional.....	12

## 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 2019, BCR Pensiones estableció las siguientes comisiones para los fondos administrados: Fondo de Capitalización Laboral 2.00%, Fondo de Pensión Obligatoria Complementaria 0.50%, 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% y el Fondo de Garantía Notarial 7.50% sobre rendimientos.

Igualmente, se obtienen ingresos menores 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 2019**

Año	Programa	Partida	Nombre de la partida	Monto Presupuestado	Monto Ejecutado	% Ejecución
2019	Único	1-0-0-0-00-00-0-0-000	Ingresos Corrientes	¢7,453,600,000	¢7,695,658,024	103%

**Fuente:** BCR Pensiones

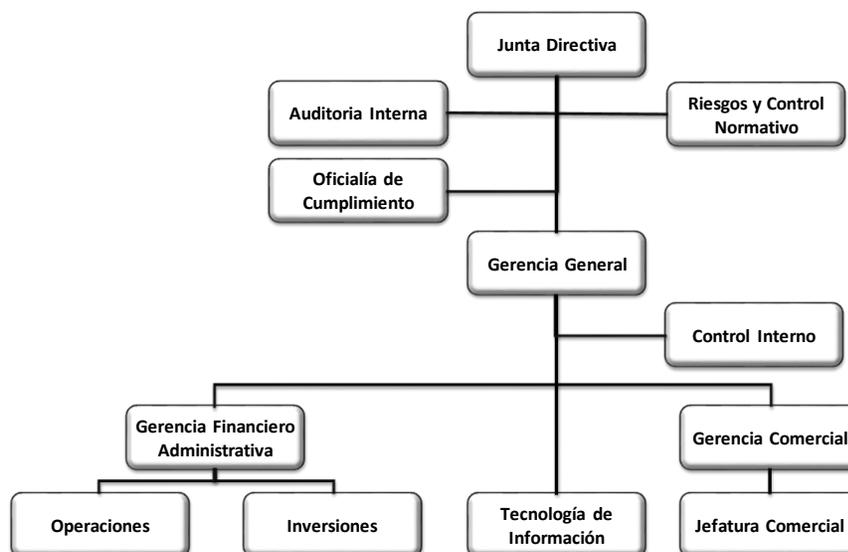
**Elaboración:** Área Financiero Administrativa

Para el 2019 BCR Pensiones contaba con una planilla de 120 plazas, de las cuales 31 de ellas corresponden al esquema de salarios variables donde podemos ubicar a los colaboradores que se encargan 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 2019**



**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 y control Normativo**

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.

## **Control Interno**

Instancia interna constituida para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de BCR Pensiones, responsable de proporcionar una evaluación independiente en

el establecimiento e implementación de los componentes establecidos en las normas COSO, con la finalidad de brindar una seguridad razonable para el logro de objetivos institucionales; así como, de la actualización de los lineamientos internos que rigen los procesos de la Operadora.

### **Gerencia Financiero Administrativo**

Gerenciar todas la 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 2019**

Clase	Número de puestos	Salario Bruto (Base - Mensual en ₡)
Agente de ventas	14	366,687
Auxiliar de Oficina	10	487,002
Asistente Administrativo	8	579,280
Promotor de Servicios	27	695,132
Técnico	13	974,242
Profesional	11	1,366,820
Supervisor / Coordinador de Proyectos	6	1,678,257
Jefe de Oficina / Auditor Interno/Analista Legal Financiero	5	2,861,582
Gerente de Área	2	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 2019:

**Cuadro número 4**  
**Pan operativo 2019**

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	100.00%	¢249.5	¢203.8	81.69%
2. Consolidar el enfoque comercial de BCR Pensiones, bajo un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo.		99.60%	¢4,270.4	¢4,040.4	94.62%
3. Potenciar el uso de servicios digitales acorde con el modelo de negocio.		88.60%	¢600.4	¢568.5	94.69%
4. Implementar un sistema de control y seguimiento de la estrategia, ajustado a los lineamientos del Conglomerado y del Gobierno Corporativo.		100.00%	¢1,600.0	¢1,554.2	97.14%

**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 2019, 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:

- I semestre: 1.45%
- II semestre: 0.96%

Durante el 2019, se iniciaron 46 procedimientos de contratación, de los cuales 44 corresponden a contrataciones directas. La adquisición de bienes y servicios que realiza el banco, 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 2019:

- Servicio de generación de informes
- Contrataciones relacionadas a capacitaciones para funcionarios
- Contratación de servicios actuariales
- Compra de tiquetes aéreos
- Compra de materiales y equipo de oficina
- Alquiler de un Sistema GPS para vehículos

- Alquiler de escáner para digitalización de expedientes
- Servicio de Procesamiento, generación y envío de información a afiliados
- Contratación de servicios jurídicos
- Contratación de horas por servicios de asesoría y capacitación en mercados internacionales.
- Contratación de servicios de facturación electrónica
- Contratación de servicios profesionales para el mantenimiento y desarrollo de sistemas informáticos de BCR Pensiones S.A.

Al cierre del año 2019, 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, dos procesos interpuestos por clientes afines a la aplicación de normativa vigente.

Durante el 2019 se registraron 5 viajes al exterior realizados por 5 funcionarios.

Funcionario	Puesto	Nombre del Evento	Justificación	Fecha
Marycruz Retana Salazar	Jefe de gestión de riesgo y control	Seminario Internacional FIAP 2019, Sistemas de Pensiones de cara a un mundo cambiante	El seminario internacional FIAP convoca anualmente a las 15 asociaciones de fondos de pensiones de los distintos países que forman parte del FIAP; es un espacio académico para discutir retos que enfrentan los sistemas pensionales en el mundo, así como analizar propuestas de solución a esas problemáticas.	14/05/19 al 17/05/19
Ana Laura Castillo Barahona	Miembro de Junta Directiva	Seminario Internacional FIAP 2019, Sistemas de Pensiones de cara a un mundo cambiante	El seminario internacional FIAP convoca anualmente a las 15 asociaciones de fondos de pensiones de los distintos países que forman parte del FIAP; es un espacio académico para discutir retos que enfrentan los sistemas pensionales en el mundo, así como analizar propuestas de solución a esas problemáticas.	14/05/19 al 17/05/19
Mauricio Rojas Díaz	Gerente General	4ta Convención Nacional de AFORES	Contribuir con objetivos como incentivos de ahorro pensional voluntarios, nuevas tendencias en las inversiones de los fondos de pensiones, inversiones sustentables, economía del comportamiento y su aplicación a los sistemas de pensiones, uso de nuevas tecnologías para impulsar las pensiones y fondos generacionales.	8/10/19 al 11/10/19

Jorge Daniel Jimenez Zuñiga	Auditor General	Congreso Latinoamericano de Auditoria Interna	Intercambiar experiencias y conocer las tendencias actuales en materia de la gestión de la auditoria interna a nivel global, a efectos de actualizar el conocimiento en las mejores prácticas de la actividad profesional y su aplicación práctica en la Auditoria de BCR Pensiones.	18-10-19 al 24-10-19
Eder Zamora Alfaro	Jefe de Tecnología	IBM Think 2019	El evento concentra a los expertos y técnicos relacionados con las soluciones de IBM a nivel mundial, en donde se exponen las tendencias del mercado, el intercambio de experiencias, conferencias y laboratorios para sacar un mejor provecho de las herramientas de IBM y potenciar un mejor aporte al negocio.	12/2/19 al 15/2/19

## 6. Limitaciones u obstáculos encontrados.

Durante el 2019 BCR Pensiones a nivel financiero sobrepaso los ingresos esperados, por lo que no presento limitaciones u obstáculos para el desarrollo de su negocio. El ingreso más importante de BCR Pensiones lo conforman las comisiones cobradas a los fondos que administra la operadora, tales como, fondos obligatorios, fondos creados por leyes especiales, los fondos voluntarios respectivos y el fondo de garantía notarial, los cuales representan el 87.9% del total de ingresos corrientes. Para dicho año se superó la cifras proyectadas por comisiones sobre administración de fondos en 1.9%.

A nivel normativo, los principales retos que presentó BCR Pensiones en el 2019 fue la implementación de la “Ley fortalecimiento de las finanzas públicas N° 9635”, ya que a nivel país fue un tema que trajo mucha incertidumbre, por tanto requirió preparar los sistemas y capacitar al personal para enfrentar los nuevos cambios.

## 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 2020 cinco 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 2020:

**Cuadro número 5  
Plan operativo 2020**

Objetivo estratégico	Objetivos tácticos	Fórmula del Indicador	Recursos Programados (Millones de ₡)
Gestionar a BCR Pensiones en apego a los lineamientos del Conglomerado Financiero BCR.	Desarrollar una cultura solida de gestión de riesgo, cumplimiento y control interno.	Cronograma de trabajo	250.8
	Desarrollo de las personas, del talento y de la cultura.	Cronograma de trabajo, Ejecución del plan de capacitación y comunicación	39.0
Consolidar el enfoque comercial de BCR Pensiones, bajo un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo.	Crecimiento de la cartera administrada por BCR Pensiones	LT entrante - LT saliente Aportaciones total 2020 / Total activo administrado 2019	3,651.1
Potenciar el uso de servicios digitales acorde con el modelo de negocio.	Posicionar el uso de medios electrónicos en nuestros afiliados	Ejecución de la estrategia de comunicación	20.0
	Migrar hacia una operadora digital.	Cronograma de trabajo	705.3
Implementar un sistema de control y seguimiento de la estrategia, ajustado a los lineamientos del Conglomerado y del Gobierno Corporativo.	Definir los aceleradores del proceso estratégico, para el seguimiento de la estrategia.	Cronograma de trabajo	1,141.5
Alcanzar la mayor rentabilidad posible de acuerdo con: las características del fondo, la realidad del mercado bursátil y el apetito de riesgo definido.	Lograr la rentabilidad ajustada al riesgo propuesta para cada fondo.	Cumplimiento de la asignación táctica de activos	475.2

**Fuente:** BCR Pensiones

**Elaboración:** Área Financiero Administrativa