

BCR Operadora de Planes de Pensiones

Informe Anual de Labores 2014-2017

Informe anual de labores de BCR Pensiones, en acatamiento de la "Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas" N° 9398.

Mauricio Rojas Díaz

Gerente General – BCR Pensiones



Contenido

Prin	iera P	Parte	3
1.	Mar	rco Filosófico	3
	1.1.	Objetivos Legales que dan origen y fundamento a la respectiva entidad	3
	1.2.	Misión	5
	1.3.	Visión	5
Seg	unda	Parte	5
1.	Red	cursos financieros, humanos y materiales disponibles	5
2.	Res	sumen de resultados financieros BCR Pensiones	6
	2.1.	Resultados Financieros	6
3.	Auto	oevaluación del sistema de control interno Institucional	. 8
	3.1.	Procedimiento de autoevaluación	8
	3.2.	Resultados	9
	3.3.	Planes de mejora	9
Terc	era P	arte	9
		organigrama institucional vigente, descripción de las diferentes áreas de trab	
уι	un rec	cuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puesto	os)
y s	salario	os brutos.	. 9
Cual	rta Pa	rrte	13
1.		scripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salaria	
		las, procesos de contratación iniciados y adjudicados, así como procesos	
		las judiciales enfrentadas o promovidas, viajes realizados por jeraro	
ins	stitucio	onales y directores de departamentos	13
Quir		rte	
1.		as trazadas para el período en análisis, con indicación clara y específica de l	
		os concretos obtenidos para cada una de ellas, tanto en el contexto del pl	
		l de desarrollo, el plan sectorial y el plan operativo institucional	
		te	
1.	Acc	eso a la información y transparencia	16
2.	Serv	vicios en línea	17
3.	Aud	litoria BCR Pensiones S.A	18
Sépt	ima P	Parte	19
1.	Gob	pierno Corporativo	19
Octa	va Pa	nrte	19
1.	Limi	itaciones u obstáculos encontrados	19
Nove	ena Pa	arte	20
1.		os, objetivos e inversiones visualizadas para el mediano y largo plazos, tanto	
el		xto institucional, como en el sectorial y nacional	



Primera Parte

Marco Filosófico

1.1. Objetivos Legales que dan origen y fundamento a la respectiva entidad.

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 Inversiones de las Entidades Autorizadas.
- 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.



1.2. Misión

Ofrecer a los afiliados la mejor administración de los recursos que le permitan una mejor calidad de vida en su etapa de retiro.

1.3. Visión

Ser la opción preferida de nuestros afiliados en servicios de calidad, innovación y eficiencia en planes de pensiones.

Segunda Parte

1. Recursos financieros, humanos y materiales disponibles.

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 administrados por su administración, la cual se compone por comisión sobre saldo administrado. Para el período 2017, 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% y Fondo de Empleados del BCR 0.40%.

Año	Programa	Partida	Nombre de la Partida	Monto Presupuestado	Monto Ejecutado	% Ejecución
2014	Único	1-0-0-0-00-0-0-0-000	Ingresos Corrientes	¢ 6,849,580,000	¢ 4,399,249,178	64%
2015	Único	1-0-0-0-00-00-0-0-000	Ingresos Corrientes	¢ 6,941,500,000	¢ 5,955,426,128	86%
2016	Único	1-0-0-0-00-00-0-0-000	Ingresos Corrientes	¢ 7,754,700,000	¢ 6,308,173,603	81%
2017	Único	1-0-0-0-00-00-0-0-000	Ingresos Corrientes	¢ 7,004,500,000	¢ 6,101,820,383	87%



Para el 2017 BCR Pensiones contaba con una planilla de 125 plazas, de las cuales 31 de ellas corresponden al esquema de salarios variables donde podemos ubicar a los colaboradores que se encargar 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.

2. Resumen de resultados financieros BCR Pensiones.

2.1. Resultados Financieros

Los estados financieros de la entidad son auditados anualmente por una firma profesional externa, debidamente autorizada para ejercer dicha actividad y comprenden el estado de posición financiera, el estado de resultados integrales, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo, correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de cada año, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas. Estos informes se encuentran disponibles en la página web de BCR Pensiones S.A.

De acuerdo a la opinión de nuestros auditores externos, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Operadora al cierre de cada uno de los períodos auditados, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en cada fecha, de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN). La auditoría se lleva a cabo de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).





BCR Operadora de Pensiones Complementarias Operadora de Pensiones Balance General - Millones de ¢

	Dic_14	Dic_15	Dic_16	Dic_17
Activo	7,490	8,904	7,401	7,443
Disponibilidades	35	120	76	59
Inversiones en instrumentos financieros	6,657	7,789	6,158	6.062
Cuentas y productos por cobrar	688	752	688	602
Otros activos	110	243	479	720
Pasivo	1,049	2,115	2,040	1,432
Cuentas y comisiones por pagar diversas	539	1,712	1,750	1,164
Provisiones	496	351	261	261
Impuesto sobre la renta diferido	15	52	29	7
Patrimonio	6,441	6,789	5,361	6,011
Capital social	1,279	1,279	1,279	1,279
Capital mínimo	3,387	3,387	2,741	2,741
Ajustes al patrimonio	-27	112	53	-10
Reservas patrimoniales	256	256	256	256
Resultado del periodo	1,546	976	1,032	712
Resultado de periodos anteriores	0	778	0	1,032
Total del pasivo y patrimonio	7,490	8,904	7,401	7,443



BCR Operadora de Pensiones Complementarias Operadora de Pensiones Estado de Resultados - Millones de ¢

	Dic_14	Dic 15	Dic 16	Dic 17
		5.0_10	DIC_10	DIC_17
Ingreso				
Financieros	572	520	482	440
Operativos Diversos	4,985	5,767	6,237	5,321
Comisiones Por Servicios	4,985	5,767	6,237	5,321
Otros Ingresos Operativos	329	506	435	351
Total Ingresos	5,885	6,793	7,155	6,113
Gastos				
Financieros	5	6	1	1
Por estimación de deterioro de activos	5		1	1
Operativos Diversos	1,184	1,571	1,653	1,642
Gastos De Administracion	2,583	2,481	2,576	2,523
Total Gastos	3,777	4,059	4,230	4,166
Utilidad antes de impuestos y participaciones	2,108	2,734	2,924	1,946
Impuesto y Participaciones Sobre La Utilidad	521	700	774	463
Comisión Nacional de Emergencias	63	82	87	58
Utilidad antes de distribución Del 50% de utilidades	1,524	1,952	2,063	1,425
Utilidad Final	762	976	1,032	712



3. Autoevaluación del sistema de control interno Institucional.

La Ley General de Control Interno, N° 8292, establece la responsabilidad de la Administración Superior de realizar por lo menos una vez al año una autoevaluación del Sistemas de Control Interno (SCI). La autoevaluación permite identificar las debilidades en el sistema de control interno para establecer planes de mejora que al cumplirse permitan fortalecer la gestión de control.

Por lo anterior, la unidad de Control Interno de BCR Pensiones, elaboró la Autoevaluación General de Control Interno OPC 2017-2018; evaluando los cinco componentes funcionales del Sistema de Control Interno, siendo éstos: ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento del sistema de control interno

3.1. Procedimiento de autoevaluación

Se aplicó un cuestionario de medidas de control interno, con el propósito de determinar el grado de cumplimiento de éstas. El documento con las instrucciones y la autoevaluación, fue remitido a los jefes de cada área de BCR Pensiones, responsables de la aplicación en conjunto con los colaboradores de su área.

En la autoevaluación se han integrado los temas de las Normas de Control Interno para el Sector Público asociados a cada componente funcional; así como, del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República.

Las "Disposiciones administrativas para las autoevaluaciones del sistema de control interno y de gestión en el Conglomerado Financiero BCR", establecen la escala de medición para asignar el grado de madures, la misma se muestra a continuación:

Escala de medición para es	tablecer niveles de madurez
Grado de	Madurez
Incipiente	0% a 39.99%
Novato	40% a 59.99%
Competente	60% a 79.99%
Diestro	80% a 94.99%
Experto	95% a 100%



3.2. Resultados

La calificación general de la autoevaluación del control interno de BCR Pensiones para el año 2017-2018 es 100%, lo cual, representa un grado de madurez Experto, según el Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República y la Escala de medición para establecer niveles de madurez de las "Disposiciones administrativas para las autoevaluaciones del sistema de control interno y de gestión en el Conglomerado Financiero BCR".

3.3. Planes de mejora

En concordancia con la nota obtenida, no se presentan planes de acción para el ejercicio de autoevaluación, cada área registra un 100% en las medidas evaluadas, sin embargo, se remiten oportunidades de mejora para mantener el nivel de madurez registrado durante los últimos cuatro años. A continuación se muestra una tabla con el histórico de las calificaciones obtenidas por BCR Pensiones en las autoevaluaciones aplicadas durante el período 2014-2017, cabe destacar que el cuestionario aplicado para cada año ha sido diferente:

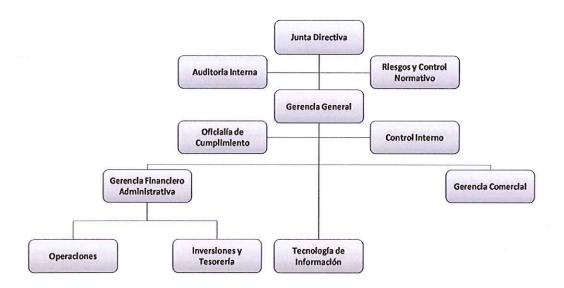
	calificaciones: de control interno
Periodo	Calificación
2014	Experto
2015	Experto
2016	Experto
2017	Experto

Tercera Parte

 El organigrama institucional vigente, descripción de las diferentes áreas de trabajo y un recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.

La estructura organizacional actual de BCR Pensiones está conformada por las siguientes unidades organizacionales.





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 realizaran bajo absoluta independencia y exclusiva responsabilidad, todo dentro de las normas, reglamentos y disposiciones legales.

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.

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.

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 por BCR Pensiones. 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.



A continuación se muestra el recuento de funcionarios de BCR Pensiones para el período 2014-2017:

2014 - Detalle de Funcionarios

Clase	Número de Puestos	Salario Bruto (Base - Mensual en ¢)
Agente de Ventas	21	343,347
Auxiliar de Oficina	15	456,027
Asistente Administrativo	23	542,448
Promotor de Servicios	18	650,925
Técnico	16	912,291
Profesional	4	1,279,903
Supervisor / Coordinador de Proyectos	5	1,571,536
Jefe de Oficina / Auditor Interno/Analista Legal Financiero	7	2,679,636
Gerente de Área	1	3,783,684
Gerente General	1 .	6,399,624

2015 - Detalle de Funcionarios

Clase	Número de puestos	Salario Bruto (Base - Mensual en ¢)
Agente de Ventas	18	347,161
Auxiliar de Oficina	15	461,089
Asistente Administrativo	27	548,497
Promotor de Servicios	13	658,174
Técnico	17	922,416
Profesional	4	1,294,123
Supervisor / Coordinador de Proyectos	4	1,588,982
Jefe de Oficina / Auditor Interno/Analista Legal Financiero	5	2,709,372
Gerente de Área	1	3,984,045
Gerente General	1	6,465,453

2016 - Detalle de Funcionarios

Clase	Número de Puestos	Salario Bruto (Base - Mensual en ¢)
Agente Ventas	27	346,617
Auxiliar de Oficina	16	460,366
Asistente Administrativo	23	547,637
Promotor de Servicios	14	664,040
Técnico	15	1,204,210
Profesional	5	1,292,975
Supervisor / Coordinador de Proyectos	5	1,699,145
Jefe de Oficina / Auditor Interno/Analista Legal Financiero	5	3,056,985
Gerente de Área	2	3,977,798
Gerente General	1	6,455,316



2017- Detalle de Funcionarios

Clase	Número de puestos	Salario Bruto (Base - Mensual en ¢)
Agente Ventas	19	353,903
Auxiliar de Oficina	21	470,037
Asistente Administrativo	21	559,108
Promotor de Servicios	11	670,908
Técnico	15	940,290
Supervisor / Coordinador de Proyectos	5	1,232,259
Profesional	6	1,319,197
Jefe de Oficina / Auditor Interno/Analista Legal Financiero	5	2,761,893
Gerente de Área	2	4,051,623
Gerente General	1	6,575,140

Cuarta Parte

 Descripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salariales acordadas, procesos de contratación iniciados y adjudicados, así como procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas, viajes realizados por jerarcas 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 2017, BCR Pensiones no acordó ni ejecuto modificaciones de salarios para el personal de la entidad.

A continuación se detallan los procesos de contratación Iniciados y Adjudicados por BCR Pensiones en la gestión 2014-2017.

- Contratación de servicios de outsourcing para el procesamiento de información de riesgo.
- Contratación de miembro externo para el comité de inversiones y riesgo.
- Contratación de servicios para la gestión de estados de cuenta.



- Contratación de servicios profesionales para el mantenimiento y desarrollo de sistemas informáticos de BCR Pensiones S.A.
- Compra de materiales y equipo de oficina.
- Compra de textiles y vestuario.
- Contratación de Servicios Jurídicos.
- Compra de vehículos híbridos.
- Contratación de servicios profesionales para la digitalización de expedientes de clientes.
- Servicios de custodia y administración de documentos.
- Contratación de servicios profesionales de actuariado.
- Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario.
- Contrataciones relacionadas a capacitaciones para funcionarios.
- Adquisición de software para BCR Pensiones.
- Arrendamiento de equipo tecnológico para la digitalización de expedientes.
- Contratación de servicios para mantenimiento de vehículos.
- Compra de equipo de cómputo.
- Compra de equipo de limpieza.
- Compra de tiquetes aéreos.
- Contratación de servicios de empaste de documentos de BCR Pensiones.
- Contratación de servicios profesionales para la traducción de informes.
- Servicios de transferencia electrónica de información.

Al cierre del año 2017, BCR Pensiones cuenta con dos litigios, uno de naturaleza Regulatoria y otro de naturaleza laboral.

Por último, de acuerdo con lo solicitado, es importante mencionar que en el transcurso del año en análisis no se realizaron viajes fuera del país.



Quinta Parte

 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 2014-2017:

Período - 2014

		Millones de ¢	
Objetivo Estratégico	Fórmula del Indicador	Porcentaje alcanzado	Recursos Ejecutados
 Alcanzar un alto grado de excelencia en todas las dimensiones de servicio al cliente. 	ama	98%	¢3
2 - Lograr resultados financieros de excelencia.	del Cronograma	100%	¢35
3 - Optimizar los canales de acceso y servicio al mercado.		74%	¢102
4 - Desarrollar una cultura interna de compromiso con la excelencia.	Cumplimiento	88%	¢35
 5 - Contribuir para que el Conglomerado BCR sea la institución líder en responsabilidad social y ambiental. 	Omin	99%	N/A

Período - 2015

	Millones de ¢				
Objetivo Estratégico	Fórmula del Indicador	Porcentaje alcanzado	Recursos Programados	Recursos Ejecutados	Porcentaje de
 Alcanzar un alto grado de excelencia en todas las dimensiones de servicio al cliente. 	na del	99%	¢ 410	¢ 378	94%
2 - Desarrollar una cultura interna de compromiso y excelencia.	plimiento	75%	¢ 65	¢ 53	82%
3-Lograr resultados financieros de excelencia	i i i	100%	NA	N/A	N/A

Período - 2016

Objetivo Estratégico		Millones de ¢				
	Fórmula del Indicador	Porcentaje alcanzado	Recursos Programados	Recursos Ejecutados	Porcentaje de	
 Consolidar el modelo de negocios como un centro de utilidad enfocado en personas asalariadas, bajo el principio de máxima autonomía con máxima responsabilidad. 	nograma	100%	¢82	¢78	96%	
 Disponer de tecnología que contribuya a la optimización e innovación de procesos. 	del Crono	100%	¢130	¢137	105%	
3 - Desarrollar una cultura de gestión de calidad y mejora continua enfocado en los colaboradores y procesos.	nplimiento d	100%	¢8	¢6	80%	
4 - Desarrollar marcas para la promoción de los planes de pensión.	Cump	100%	¢4	¢1	38%	



Período - 2017

	Millones de ¢			
Fórmula del Indicador	Porcentaje alcanzado	Recursos Programados	Recursos Ejecutados	Porcentaje de ejecución
grama	100%	¢3,027	¢2,746	91%
	100%	¢376	¢372	99%
limiento c	100%	¢26	¢14	54%
Oump	100%	¢3,053	¢2,459	81%
	Indicador g E E E E	Indicador alcanzado 100% 100%	Fórmula del Indicador alcanzado Programados 100% \$3,027	Fórmula del Porcentaje Recursos Programados Ejecutados

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.

Sexta Parte

- Acceso a la información y transparencia.
 - 1. Solicitudes de información pública recibidas durante el año.

A la fecha no se ha recibido solicitudes de información pública y no existen recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a dicha información.

2. Número de funcionarios y usuarios capacitados.

No se ha capacitado a ningún funcionario en esta materia.

 Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública.

No se tienen procedimientos administrativos, disciplinarios y resultados vinculados con el acceso a la información pública.

4. Mejoras y avances presentados durante el período.

Se cuenta con un portal informativo dentro del sitio web del conglomerado, donde se mantiene la información pública al alcance de los usuarios.



5. Sugerencias recibidas del Oficial de Acceso a la Información.

A nivel de conglomerado se cuenta con un departamento encargado de la administración del sitio web, por medio del cual se gestiona la publicación de información para los usuarios.

 Lugar que se ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período.

No estamos contemplados dentro del índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

7. Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.

Dentro del conglomerado existe un perfil de funcionario que es quien revisa y lleva monitoreo de la información que se sube el Sitio Web, en su portal informativo.

2. Servicios en línea.

Con respecto a la descripción de los servicios en línea, actualmente BCR Pensiones cuenta con diferentes canales electrónicos que permiten a los usuarios y clientes realizar trámites y consultar información, los mismos se detallan a continuación:

- Sitio Web: La Operadora de Pensiones del Banco de Costa Rica cuenta con un sitio web informativo, donde los usuarios pueden acceder a la siguiente información:
 - a. Información de los diferentes productos que ofrece.
 - b. Información presupuestaria y financiera de la entidad.
 - c. Noticias importantes relacionadas con pensiones.
 - Detalle de medios por los cuales los usuarios se pueden comunicar con la entidad.
- 2. App BCR Pensiones: Adicional a la página web, BCR Pensiones cuenta con una aplicación móvil, la cual facilita los siguientes servicios a los usuarios:
 - a. Solicitud de retiro del Fondo de Capitalización Laboral, correspondiente a cese laboral o quinquenio.
 - Realizar aportes a Fondos Voluntarios.



- c. Consultar saldos en los diferentes fondos.
- d. Consultar estados de cuenta.
- e. Actualizar datos.
- 3. <u>Bancober</u>: Es una plataforma para banca de personas, donde los clientes de BCR Pensiones pueden realizar las siguientes transacciones:
 - a. Solicitud de retiro del Fondo de Capitalización Laboral, correspondiente a cese laboral o quinquenio.
 - b. Realizar aportes a Fondos Voluntarios.
 - c. Consultar saldos en los diferentes fondos.
 - d. Generar estados de cuenta.
 - e. Actualizar datos.
 - f. Realizar pre-afiliaciones.

3. Auditoria BCR Pensiones S.A.

Conforme lo establece la Ley General de Control Interno todos los entes y órganos sujetos a esa Ley deben contar con una auditoría interna, la cual es definida como aquella actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al ente u órgano, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades y los órganos sujetos a Ley de control interno.

Al igual que en el caso de la persona con el cargo de gerente, la Ley de protección al trabajador en el artículo 36 establece la obligatoriedad de que la Sociedad cuente con una persona auditora interna. Asimismo, la Ley general de control interno establece que para el nombramiento de la persona Auditora se debe promover un concurso público.

Las funciones de la Auditoría Interna serán las mencionadas en la Ley General de control interno y en el Reglamento de gobierno corporativo, emitido por el Conassif. La contratación del auditor se realizó por medio de acuerdo de la Junta Directiva de BCR Pensiones S.A.

Al 31 de diciembre de 2017 se ejecutó el 100% de los estudios planificados, para un total de 29 estudios. De estos, 17 correspondieron a estudios de carácter obligatorio que



deben realizarse periódicamente por disposición expresa de: la Contraloría General de la República, la Superintendencia de Pensiones, o la Junta Directiva; luego 11, corresponden a estudios calificados por riesgo y 1 estudio de seguimiento a las notas o informes de Auditoría Interna, también de carácter obligatorio.

Séptima Parte

Gobierno Corporativo.

BCR Pensiones S.A. se rige por lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 16-16 "Reglamento sobre Gobierno Corporativo" del 7 de diciembre de 2016, Aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículos 5 y 7, de las actas de las sesiones 1294-2016 y 1295-2016, celebradas el 8 de noviembre del 2016.

Octava Parte

1. Limitaciones u obstáculos encontrados.

En Setiembre 2016, se aprobó la homologación del III Transitorio de la IV Convención Colectiva del Banco de Costa Rica, lo que generó la salida de algunos funcionarios del banco, los mismos adquirieron la posibilidad de retirar lo correspondiente al Fondo de Jubilaciones de los Empleados del Banco de Costa Rica (FJEBCR).

La mayor parte de los retiros se presentó durante los primeros cuatro meses del 2017, el cual representó el 24% del activo total administrado en el fondo, que en cifras absolutas equivalió a un promedio de ¢25 mil millones. Dichas salidas repercutieron en los ingresos obtenidos por su administración, ya que se percibió una disminución de ¢8.5 millones mensuales.

Además, la Operadora durante el año 2017 enfrentó la disminución del porcentaje de cobro sobre el mayor fondo administrado (Fondo de Pensión Obligatoria Complementaria). En particular, el porcentaje de comisión sobre saldo administrado de este fondo presenta una gradualidad cada tres años según lo indicado en el siguiente



cuadro, bajo la hipótesis, que el crecimiento de la cartera compensará la disminución en la comisión (Acuerdo CONASSIF 386-10).

Año	Comisión
1º Enero-2011	1,10%
1° Enero-2012	1,10%
1° Enero-2013	1,10%
1º Enero-2014	0,70%
1º Enero-2015	0,70%
1° Enero-2016	0,70%
1° Enero-2017	0,50%
1° Enero-2018	0,50%
1° Enero-2019	0,50%
1º Enero-2020	0,35%

Novena Parte

1. Retos, objetivos e inversiones visualizadas para el mediano y largo plazos, tanto en el contexto institucional, como en el sectorial y nacional.

La Operadora define para el 2018 cuatro objetivos estratégicos que son aquellos logros (cualitativos o cuantitativos), fundamentales para acercar la organización hacia su misión y visión. Dichos objetivos se detallan a continuación:

Objetivo Estratégico	Fórmula del Indicador	Millones de ¢ Recursos Programados
Consolidar el modelo de negocios como un centro de utilidad enfocado en personas asalariadas, bajo el principio de máxima autonomía con máxima responsabilidad.	аша	¢3,282
2 - Convertirnos en una Operadora de Pensiones Digital acompañada de un proceso de innovación continuo que nos permita crear, de manera constante, servicios para las nuevas generaciones de clientes.	del Cronogra	¢332
3 -Desarrollar una cultura de gestión de calidad y mejora continua enfocado en los colaboradores y procesos.	Cumplimiento del Cronograma	¢32
4 - Desarrollar marcas para la promoción de los planes de pensión.		¢2,806



2. Administración de riesgos

La Junta Directiva de la Operadora de Pensiones tiene la responsabilidad de establecer y vigilar las políticas de administración de riesgos de los instrumentos financieros. A tal efecto, ha establecido ciertos comités, para la administración y vigilancia periódica de los riesgos a los cuales está expuesta la Operadora, entre estos comités están los siguientes: Comité de Riesgos, Comité de Inversiones, Comité Corporativo de Valoración, Comité Corporativo de Cumplimiento.

Adicionalmente, la Operadora está sujeta a las regulaciones y normativa emitida por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), en lo concerniente a concentraciones de riesgos, liquidez y capitalización, entre otros.

Los principales riesgos identificados por la Operadora son los riesgos de crédito, liquidez, mercado y operacional, los cuales se describen a continuación:

Riesgo de Crédito - Es el riesgo de que el deudor, emisor o contraparte de un activo financiero propiedad de la Operadora no cumpla, completamente y a tiempo, con cualquier pago que debía hacer a sus acreedores de conformidad con los términos y condiciones pactados al momento en que la Operadora adquirió u originó el activo financiero respectivo.

Respecto al riesgo de crédito, la calidad crediticia ponderada es la calificación máxima que un fondo puede obtener en función de los ratings crediticios que poseen los valores que lo componen. Se calcula el rating medio asignado por agencias calificadoras específicas a los títulos de la cartera del fondo. A cada rango de rating se le asigna un resultado numérico y se calcula una media.

Riesgo de Liquidez - Corresponde a la pérdida potencial en el valor del portafolio por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a obligaciones, o bien, por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.



Las políticas de administración de riesgo establecen un límite de liquidez que determina que se mantendrá un nivel de liquidez máximo para hacer frente a las necesidades de inversiones y a las características del plan de pensiones de acuerdo con la naturaleza del fondo.

Todas las políticas y procedimientos están sujetas a la revisión y aprobación del Comité de Riesgos y Comité de Inversiones. La Junta Directiva ha establecido niveles de liquidez mínimos sobre la proporción mínima de fondos disponibles para cumplir con las necesidades de los fondos. Cada fondo posee un nivel de liquidez que responde a la naturaleza de operación. Igualmente, poseen una cartera de activos a corto plazo, poseen inversiones líquidas para asegurarse que mantiene la suficiente liquidez.

Dada la naturaleza de las carteras de los fondos gestionados, para la administración del riesgo de liquidez la Operadora de Pensiones ha establecido índices que permitan determinar los niveles de liquidez. Para la evaluación de este riesgo se utilizan los siguientes indicadores:

- Índice de bursatilidad de los instrumentos de inversión.
- Permanencia de los saldos.

Riesgo de Mercado - Se relaciona con la pérdida potencial en el valor del portafolio por cambios en los factores de riesgo que incidan sobre la valuación de las posiciones, tales como tasas de interés, tipos de cambio e índices. El objetivo de la administración del riesgo de mercado, es el de administrar y vigilar las exposiciones de riesgo, y que las mismas se mantengan dentro de los parámetros aceptables optimizando el retorno del riesgo.

La Junta Directiva de la Operadora ha determinado que todo lo referente al tema de riesgo de mercado sea manejado y monitoreado directamente por el Comité de Riesgos que está conformado por personal Ejecutivo; este comité es responsable por el desarrollo de políticas para el manejo del riesgo de mercado así como revisar y aprobar la adecuada implementación de las mismas.

BCR

• Riesgo de Tasa de Interés del Flujo de Efectivo y del Valor Razonable - El riesgo de tasa de interés del flujo de efectivo y el riesgo de tasa de interés de valor razonable, son los riesgos que los flujos de efectivo futuros y el valor de un instrumento financiero fluctuarán debido a cambios en las tasas de interés del mercado. El Comité revisa mensualmente el nivel de exposición a tasa de interés y se monitorea diariamente por el la Gerencia de Riesgo.

 Riesgo de Precio - Es el riesgo de que el valor de un instrumento financiero fluctúe como consecuencia de cambios en los precios de mercado, independientemente de que estén causados por factores específicos relativos al instrumento en particular o a su emisor, o por factores que afecten a todos los títulos negociados en el mercado.

Las carteras están expuestas al riesgo de precio de los instrumentos clasificados como disponibles para la venta o como valores a valor razonable con cambios en resultados. Para gestionar el riesgo de precio derivado de las inversiones en instrumentos de patrimonio la Operadora diversifica las carteras, en función de los límites establecidos por la normativa vigente y la política aprobada.

Riesgo Operacional - Se denomina riesgo operacional a la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas de fallas o deficiencias en los recursos humanos, procesos internos, sistemas de información y otros eventos externos atribuible a la falla directa. Relativo al riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos de los procesos, personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.

Periódicamente, la Gerencia de Riesgo realiza la evaluación de los distintos riesgos operacionales intrínsecos a su actividad. No obstante, se apoya para ello en la División de Tecnología de Información para el caso del riesgo tecnológico y de la División Jurídica para el caso del riesgo legal, ambas dependencias del BCR.

La principal responsabilidad para el desarrollo e implementación de los controles sobre el riesgo operacional, están asignadas a la administración superior dentro de la Gerencia de Riesgo y revisada trimestralmente en el Comité de Riesgo y la Junta Directiva.