



# Informe Anual de Labores

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

## Período 2016

---

**Rossy Durán Monge**  
Gerente General a.i.– BCR Pensiones

## Contenido

a. Objetivos Legales que dan origen y fundamento a la respectiva entidad, órgano o sector. ....	3
b. 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
c. 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 (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	5
d. 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
e. 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 jefes institucionales y directores de departamentos. ....	9
f. Limitaciones u obstáculos encontrados. ....	10
g. Retos, objetivos e inversiones visualizadas para el mediano y largo plazos, tanto en el contexto institucional, como en el sectorial y nacional. ....	11

**a. 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.

Éste 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.

Asimismo, con la publicación de la Ley 7983 “Ley de Protección Trabajador” se estableció 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.

Por su parte, 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 para calificar la situación financiera de los fondos administrados.
- 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

**b. 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, Capitalización Laboral y Ahorro Voluntario previstos en la Ley 7983 “Ley de Protección al Trabajador”.

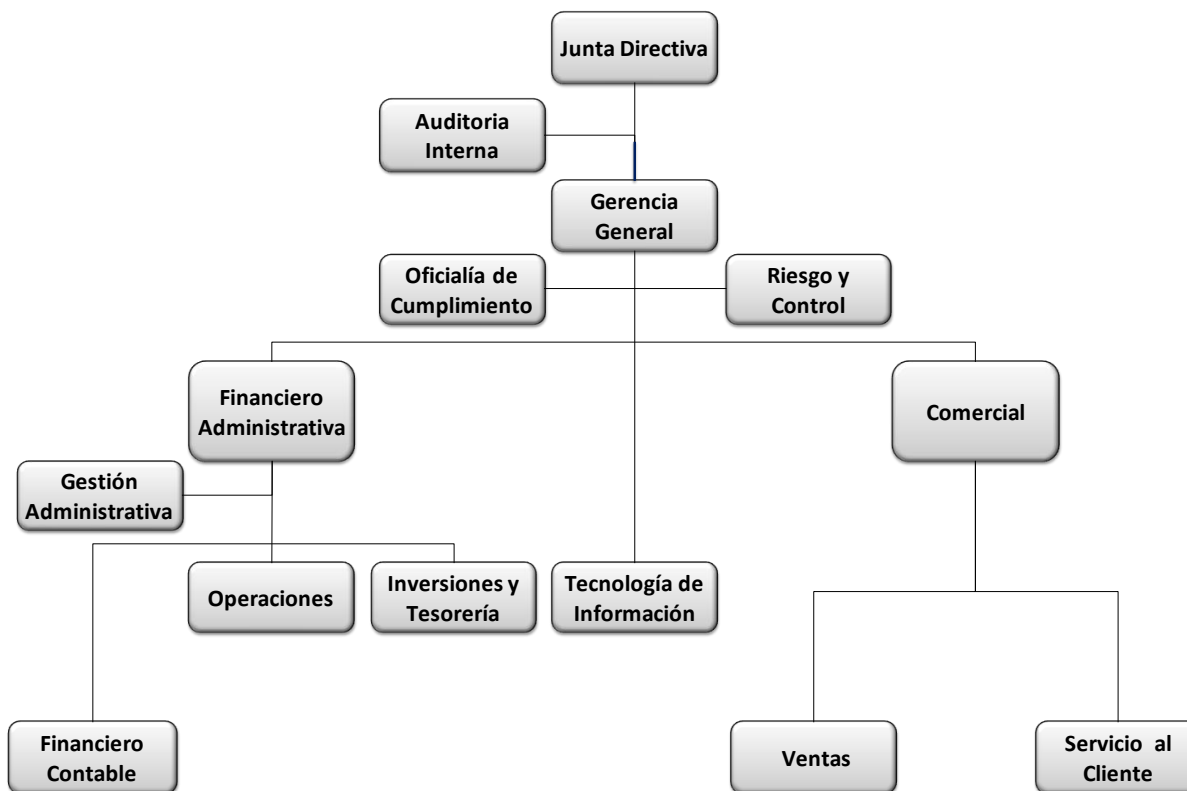
Por el giro del negocio, el principal ingreso que percibe BCR Pensiones proviene de las comisiones cobradas a los fondos administrados por su administración, la cual se compone por comisión sobre saldo administrado. Para el periodo 2016, BCR Pensiones estableció las siguientes comisiones para los fondos administrados: Fondo de Capitalización Laboral 2.00%, Fondo de Pensión Obligatoria Complementaria 0.70%, Fondo de Pensión Voluntaria Complementaria Colones (A y B) 1.50%, Fondo de Pensión Voluntaria Complementaria Dólares (A y B) 1.0 0%, Fondo de Empleados del BCR 0.40%.

Programa	Sub partida	Nombre de la sub partida	Monto	Devengado	Porcentaje de ejecución
Unico	1.0.0.0.00.00.0.0.000	Ingresos Corrientes	€7,754,700,000	€7,154,859,215	92%

Adicional a lo antes mencionado, es importante mencionar 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. Por lo anterior es importante mencionar que la Operadora en el 2016 únicamente adquirió un recurso material, dicha adquisición se efectuó en el mes de diciembre y consto en la compra de 1 vehículo híbrido, el cual está registrado como propiedad de la empresa con la placa BPM350. Dicho recurso permite brindar atención de una forma ágil y oportuna a los clientes en cualquier parte del país, cumpliendo así con el protocolo de afiliación y todo lo relacionado a seguimiento de clientes.

**c. 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 (clasificación de puestos) y salarios brutos.**

La estructura organizacional 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 realizarán 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 Jерarca de cada área y a la Administración Superior, con el fin de salvaguardar los intereses institucionales.

### **Oficialía de cumplimiento**

El área de Oficialía de Cumplimiento es la encargada de vigilar el cumplimiento Ley N°8204, 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.

### **Riesgo y control**

Gerenciar las actividades referentes a la Gestión Integral de Riesgos en BCR Pensiones, así como las actividades de control interno y 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.

### **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 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 hace un recuento de los funcionarios de BCR Pensiones en el 2016:

Clase	Número de Puestos	Salario Bruto (Mensual)
Agente Ventas	27	346,616.50
Auxiliar de Oficina	16	460,365.60
Asistente Administrativo	23	547,636.75
Promotor de Servicios	14	664,040.00
Técnico	15	1,204,210.00
Profesional	5	1,292,975.00
Supervisor / Coordinador de Proyectos	5	1,699,145.00
Jefe de Oficina / Auditor Interno/Analista Legal Financiero	5	3,056,985.00
Gerente de Área	2	3,977,797.80
Gerente General	1	6,455,315.55

**d. 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.**

La Operadora para el 2016 trabajo en planes de trabajo que permitieran alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos que son aquellos logros (cualitativos o cuantitativos), fundamentales para acercar la organización hacia su misión y visión. Los objetivos planteados para el 2016 son:

a) Consolidar el modelo de negocios como un centro de utilidad enfocado en personas asalariadas, bajo el principio de máxima autonomía con máxima responsabilidad, b) Disponer de tecnología que contribuya a la optimización e innovación de procesos, c) Desarrollar una cultura de gestión de calidad y mejora continua enfocado en los colaboradores y procesos, d) Desarrollar marcas para la promoción de los planes de pensión. De acuerdo al seguimiento de los planes de trabajo cada uno de los objetivos se alcanzó en un 100%, lo que nos permite acercarnos cada vez más a cumplir nuestra misión y visión.



Objetivo Estratégico	Fórmula del Indicador	Porcentaje alcanzado	Recursos Programados	Recursos Ejecutados	Porcentaje de ejecución
1 - Consolidar el modelo de negocios como un centro de utilidad enfocado en personas asalariadas, bajo el principio de máxima autonomía con máxima responsabilidad.	Cumplimiento del Cronograma	100%	€82	€78.4	96%
2 - Disponer de tecnología que contribuya a la optimización e innovación de procesos.		100%	€130	€137.3	105%
3 - Desarrollar una cultura de gestión de calidad y mejora continua enfocado en los colaboradores y procesos.		100%	€8	€6.4	80%
4 - Desarrollar marcas para la promoción de los planes de pensión.		100%	€4	€1.5	38%

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.

**e. 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 jercarcas 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 periodo de trabajo del 2016, BCR Pensiones no se acordó ni ejecutó modificaciones de salarios para el personal de la entidad.

A continuación se detallan los procesos de contratación Iniciados y Adjudicados por BCR Pensiones en el 2016.

- Compra de computadoras portátiles.
- Compra de equipo de limpieza.
- Compra de vehículo híbrido.
- Compra de tiquetes aéreos.
- Adquisición de software para BCR Pensiones.
- Contratación de Servicios Jurídicos.

- Contratación de servicios de empaste de documentos de BCR Pensiones.
- Contratación de servicios profesionales para la digitalización de expedientes de clientes.
- Contratación de servicios de outsourcing para el procesamiento de información de riesgo.
- Contratación de servicios profesionales para el mantenimiento y desarrollo de sistemas informáticos de BCR Pensiones S.A.
- Contrataciones relacionadas a capacitaciones para funcionarios
- Contratación de servicios para mantenimiento de vehículos.
- Contratación de servicios para la gestión de estados de cuenta. (Pendiente de adjudicar).
- Arrendamiento de equipo tecnológico para la digitalización de expedientes.
- Arrendamiento de equipo de oficina.

Al cierre del año 2016, BCR Pensiones cuenta con dos litigios, uno de naturaleza regulatoria y otro de naturaleza laboral.

De acuerdo con lo solicitado, se menciona que en el 2016 únicamente se realizó un viaje fuera del país, el cual conto con la participación de la Directora de la Junta Directiva de BCR Pensiones, Evita Arguedas Macklouf, cédula 1-0580-0352, el viaje tuvo como destino Ciudad de Panamá, lo anterior para participar del XIV Seminario Internacional FIAP, titulado “**Las oportunidades y desafíos de las inversiones de los fondos de pensiones y del ahorro previsional voluntario**”. El viaje antes citado fue aprobado por la Junta Directiva de BCR Pensiones, en la sesión 10-16 del 25 de abril de 2016.

#### **f. Limitaciones u obstáculos encontrados.**

En abril 2016, la industria de pensiones complementarias cumplió el III quinquenio masivo, desde la promulgación de la Ley de Protección al Trabajador. Durante ese mes, BCR Pensiones tramitó un total de 16,011 solicitudes, reflejando un pago total durante el mes de ¢18,577 millones. Al analizar el activo administrado del mes de marzo con el de abril se refleja una variación para BCR Pensiones de -25%, que como se indicó anteriormente representa una disminución en los ingresos por administración de dicho fondo por ¢30 millones mensuales.

Por otra parte, es importante mencionar la disminución del activo neto administrado del Fondo de Empleados del Banco de Costa Rica, producto de la Aplicación del Transitorio III de la IV

Convención Colectiva del Banco. Dicha variación tuvo un impacto importante en los ingresos de BCR Pensiones.

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

Uno de los retos más importantes para BCR Pensiones durante el año 2017 es enfrentar 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 es aplicado con 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
<b>1° Enero-2011</b>	<b>1,10%</b>
1° Enero-2012	1,10%
1° Enero-2013	1,10%
<b>1° Enero-2014</b>	<b>0,70%</b>
1° Enero-2015	0,70%
1° Enero-2016	0,70%
<b>1° Enero-2017</b>	<b>0,50%</b>
1° Enero-2018	0,50%
1° Enero-2019	0,50%
<b>1° Enero-2020</b>	<b>0,35%</b>

La Operadora define cuatro objetivos estratégicos que son aquellos logros (cualitativos o cuantitativos), fundamentales para acercar la organización hacia su misión y visión. Los cuales son: a) Consolidar el modelo de negocios como un centro de utilidad enfocado en personas asalariadas, bajo el principio de máxima autonomía con máxima responsabilidad, b) 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, c) Desarrollar una cultura de gestión de calidad y mejora continua, enfocado en los colaboradores y procesos, d) Desarrollar marcas para la promoción de los planes de pensión.