

Se elabora el *Informe de fin de gestión*, de conformidad con la normativa interna vigente en el Conglomerado Financiero BCR, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley n.° 8292 *Ley general de control interno*

Nota: Si requiere más espacio, puede utilizar hojas adicionales identificándolas bajo una numeración consecutiva y con una referencia hacia al ítem.

Dirigido a: Junta Directiva del Banco de Costa Rica

Fecha del informe: 21 Agosto 2019

Nombre del funcionario: John Otto Knöhr Castro

Nombre del puesto: Director Junta Directiva BCR Pensiones S.A.

Unidad ejecutora: 0431

Periodo de gestión: 2006-2019

1- **Presentación:** En el siguiente espacio realice un resumen ejecutivo sobre el contenido del informe.

Según lo dispuesto en la resolución R-CO-61 de la Contraloría General de la República, en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, directriz D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno, se presenta el siguiente informe de gestión. Durante el periodo que abarca mi gestión como Director de la Junta Directiva de BCR Pensiones S.A., realicé las siguientes actividades: aprobar de los Planes Operativos y Estratégicos para los años 2007 a 2019; aprobación del Presupuesto para los años que van del 2008 al 2019; aprobación de la estructura organizativa; aprobación a las modificaciones a la normativa establecida en materia de riesgos e inversiones; modificaciones en la conformación de los comités técnicos de riesgos e inversiones; conocimiento en forma mensual de los estados financieros de la OPC aprobación de los ajustes salariales; conocimiento de la Carta de Gerencia emitida por los auditores externos conocimiento de la correspondencia enviada y recibida de la Contraloría General de la República, nombramiento de nombramiento de representante legal de la institución, conocimientos de informes de riesgo.

2- Refierase a la labor sustantiva de la institución o unidad ejecutora a su cargo según corresponda.

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 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, Complementarias 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. 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 de Protección al Trabajador. 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.

3- Indique los cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.

Durante mi periodo de gestión, se presentaron cambios importantes en el mercado de pensiones costarricense, los cuales han cambiado el giro de las Operadoras de Pensiones, además del impacto financiero en las mismas, para el periodo 2011, se establece un cambio en la estructura en el cobro de comisión del fondo ROPC, pasando de una estructura de cobro sobre rendimiento y aportación a un cobro de comisión sobre saldo administrado, tomando en cuenta una gradualidad en la misma, iniciando con un 1.10% de 2011 a 2013, posterior 0.70% de 2014 a 2016 y 0.50% para 2017 a 2019, dicha situación es presentada cada 3 años. Además de lo mencionado para el año 2013, se presenta un cambio en el Modelo de afiliación, mismo que provoca un cambio importante en el proceso de libre transferencia. Para diciembre 2016, la SUGEF emite un nuevo reglamento de gobierno corporativo, que emite estándares cualitativos que reflejan las sanas prácticas internacionales, cuya aplicación depende de los atributos particulares de cada entidad. Con el "Reglamento para calificar la situación financiera de los fondos administrados por los entes regulados" aprobado con el Conassif el 01 de octubre de 2013, las entidades administradoras de regímenes de pensiones complementarios creados por leyes especiales o convenciones colectivas deben someterse a una calificación, cuyo objeto es medir la situación financiera de los fondos administrados, basados en la administración de los riesgos generados con motivo de la gestión financiera; no obstante este reglamento fue derogado el pasado 23 de junio de 2017, cuando se publicó el nuevo Reglamento de Riesgo para las entidades autorizadas.

Para el período 2018, se efectúa la aprobación de Reglamento de Gestión de Activos, Reglamento de Información Financiero con un cambio importante en los modelos de negocio para la clasificación de inversiones, así como la aprobación de la Ley de Fortalecimiento a las Finanzas Públicas

4- Refierase al estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo al inicio y al final de su gestión.

La autoevaluación de control interno fue conocida en las sesiones:

- Resultados 2007 conocidos en Junta Directiva en la sesión 22-07 Artículo X
- Resultados 2008 conocidos en Junta Directiva en la sesión 23-08 Artículo III
- Resultados 2010-2011 conocidos en Junta Directiva en la sesión 23-11 Artículo V
- Resultados 2011-2012 conocidos en Junta Directiva en la sesión 25-11 Artículo IV
- Resultados 2012-2013, conocidos en Junta Directiva en la sesión 28-12 Artículo III
- Resultados 2013-2014, conocidos en Junta Directiva en la sesión 22-13 Artículo V
- Resultados 2014-2015, conocidos en Junta Directiva en la sesión 24-14 Artículo IV
- Resultados 2015-2016 conocidos en Junta Directiva en la sesión 23-15 Artículo V.
- Resultados 2016-2017 conocidos en Junta Directiva en la sesión 23-16 Artículo VI.
- Resultados 2017-2018 conocidos en Junta Directiva en la sesión 23-17 Artículo X.
- Resultados 2018-2019 conocidos en Junta Directiva en la sesión 21-18 Artículo VI.

Para los años 2008- 2010, la calificación para la autoevaluación fue como "Satisfactoria", superando para 2011 en el rango de "muy satisfactoria", para los períodos 2012 y 2013, nos encontramos en la medición de Diestros, a partir del 2014 y hasta la fecha, BCR Pensiones S.A. se mantiene a en 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".

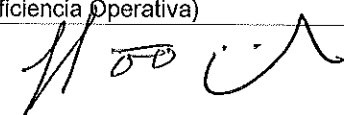
5- Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la

BCR Pensiones cuenta con áreas que dan seguimiento y promueven la cultura del control interno dentro de la institución en todos los niveles, lo anterior para el formataleamiento del negocio, al robustecer el control interno, las labores de cada uno de los colaboradores de la Operadora se enfocan en la eficiencia y calidad, disminuyendo de esta forma el riesgo de incurrir en algún incumplimiento con alguna entidad o en las labores propias del puesto que se desempeña. Existen unidades de apoyo como lo son la Auditoría Interna, la Contraloría Normativa y el área de Control interno, las cuales realizan evaluaciones de control interno y emiten informes al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, donde se da a conocer la implementación de los puntos de control establecidos. Dichas unidades tienen a su haber planes de trabajo aprobados por el comité respectivo y avalado por la Junta Directiva. Además, se realizan seguimientos periódicos con el fin de verificar la implementación por parte de la administración, de las observaciones indicadas. Un hecho relevante en el cual se evidencia la implementación de controles para lograr de esta forma minimizar riesgos y fortalecer el control interno en las diferentes áreas de la Operadora, es la inversión en Sistemas Informáticos, con los cuales se ha logrado automatizar procesos dentro de los cuales podemos nombrar: Sistema Administrador de Tesorería, Sistema de Planilla, Sistema de Contabilidad, Modulo Comercial y Sistema de Presupuesto. Además de lo anterior la Contraloría General de la Republica, ha realizado mediciones anuales, en relación con el Índice de Gestión Institucional para lo cual BCR Pensiones, el cual valora el establecimiento de factores formales tendientes a potenciar la gestión de las instituciones. Durante los últimos 3 años BCR Pensiones ha alcanzado las siguientes notas: 92 para 2016, 94.96 para 2017 y el último resultado para el año 2018 de 95.80

6- Refierase a los principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.

De acuerdo a la Planificación Estratégica Institucional para los períodos 2010-2018, BCR Pensiones ha logrado alcanzar aspectos importantes los cuales se nombran a continuación:

- Excelente posicionamiento en la industria en relación a indicadores financieros (ROE y Eficiencia Operativa)



- Automatización de procesos operativos claves, provocando con ello una disminución en el gasto de personal administrativo de la Operadora de Pensiones.
- Excelentes calificaciones en encuestas de servicio al cliente
- Correcta administración del gasto
- Crecimiento en canales de acceso para cliente (Call Center, Bancobcr, App, tiendas comerciales, Whatsapp)
- Optimización de procesos críticos con la aplicación de la cultura de calidad total
- Ratificación de certificación en Norma de Calidad INTECO
- Fusión con la Operadora de Pensiones del INS.
- Adquisición de nuevos fondos para administrar

7- Indique el estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad ejecutora a su cargo, existentes al inicio de su gestión y de los que deja pendientes de concluir.

Uno de los proyectos más importantes gestionados por la Operadora para período de la gestión fue la Fusión con INS Pensiones, el cual finalizó con éxito en el período 2012, aumentando la posición en el mercado, integrando nuevos clientes y logrando una importante posición a nivel de industria.

En la parte de Tecnología, se trabajó en un proyecto de Modulo de Tesorería, el cual logró la integración de los sistemas la reducción del riesgo operativo, la reducción del gasto y la eficiencia en la operativa diaria del negocio.

La Jefatura de Operaciones efectuó la digitalización de expedientes de los afiliados.

La diversificación de canales electrónicos para nuestros afiliados, lo que fortalece el servicio al cliente y la atracción de nuevos clientes.

Se desarrolló el modulo comercial, el cual brinda seguridad y automatización en las labores propias de la Gerencia Comercial.

Implementación del proyecto cero papel, envío de estados de cuenta por medio de SMS

Incurción en la inversión de mercados internacionales

Se ha consolidado la gestión de riesgo en donde al finalizar el periodo se mantienen más de 12 de metodologías para la identificación de los distintos tipos de riesgo a los que se enfrenta la entidad asistido por el outsourcing de riesgos con la empresa Valmer que provee una plataforma robusta de identificación y medición de riesgos.

8- Refierase a la administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad ejecutora a su cargo durante su gestión.

BCR Pensiones S.A. contrata la mayoría de los servicios que requiere a terceros, incluyendo entre sus proveedores al BCR, lo cual le permite al Conglomerado BCR maximizar economías de escala. Sus principales activos lo constituyen las cuentas por cobrar por los servicios de administración a los fondos, de donde provienen sus principales ingresos.

Las utilidades obtenidas durante los últimos 3 años son las siguientes: 2016: 1031 millones, 2017: 712 millones 888 millones en el 2018.

En temas de indicadores financieros como rentabilidad sobre patrimonio y eficiencia operativa, BCR Pensiones, se ha caracterizado por mantenerse en los primeros lugares de la industria.

Actualmente BCR Pensiones administra mas de 1,000,000 millones de colones repartidos en sus 7 fondos administrados, mismos que general mas del 90% de los ingresos de la sociedad por su administración.

9- Si lo estima necesario, brinde algunas sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad ejecutora a su cargo.

Continuar con la implementación del nuevo plan estratégico 2018 -2020, enfocado principalmente a la consolidación en la gestión del conglomerado y gobierno corporativo

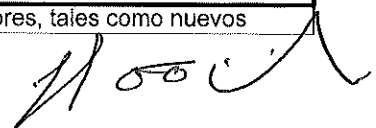
Importante tomar en cuenta como parte de la eficientización de los procesos de la Operadora, lograr importantes automatizaciones en los sistemas para la atención de más de 300 mil afiliados que mantiene la institución, además del fortalecimiento de canales electrónicos los cuales son de preferencia para la mayor parte de la población.

En temas de inversión, se debe de considerar la diversificación de carteras administradas a través de la inversión en mercados internacionales, lo cual minimiza la exposición al riesgo y contribuye con el rendimiento de cada fondo administrado.

Al ser parte de un Conglomerado Financiero, es importante tomar en cuenta el trabajo en conjunto, la creación de alianzas y estrategias para lograr una venta cruzada de los productos y el crecimiento en participación en el mercado de pensiones.

10- Si lo considera necesario, emita algunas observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a su criterio, la Institución o la unidad ejecutora enfrenta o debería aprovechar.

Importante también analizar los cambios en la normativa institucional emitida por entes reguladores, tales como nuevos



reglamentos financieros y de inversión.

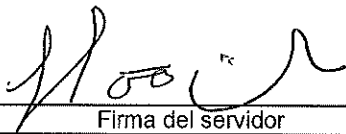
11- Refierase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría. Durante el año 2016, la Contraloría General de la República realizó a BCR Pensiones un estudio especial a las Operadoras de Pensiones, en relación al cumplimiento de requisitos del Proceso Presupuestario, para lo cual se recomienda a nuestra entidad elaborar e implementar una serie de controles para subsanar los hallazgos definidos por la CGR. El 2 de octubre de 2017, se culminó con la implementación de los controles indicados anteriormente. Posteriormente en diciembre 2017, se da la comunicación por parte del ente regulador del cierre y cumplimiento de los planes de acción.

12- Refierase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera. A la fecha no se mantienen pendientes con la Auditoría Externa ni la Superintendencia de Pensiones, la Operadora de Pensiones mantiene como una de sus fortalezas la atención de pendientes con entes externos e internos, tomando en consideración y atendiendo cada una de las recomendaciones emanadas de los estudios realizados por los diversos organos

13- Refierase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la. A la fecha se reportan un total de siete pendientes con la auditoría interna, de los cuales dos corresponden a la Jefatura de TI, dos a la Jefatura de Riesgo y Control, uno a Operaciones y los restantes dos pendientes pertenecen a la Gerencia General. Importante mencionar que la Operadora de Pensiones, brinda seguimiento para determinar el grado de cumplimiento en la ejecución de las observaciones que se le han formulado, velando por la aplicación de las correcciones a las irregularidades determinadas en forma oportuna.

Adicionalmente, se destaca que a la fecha no se reportan pendientes de riesgo alto, ni pendientes en estado vencido.

El servidor saliente da fe de que lo expuesto en el presente informe de fin de gestión corresponde a la realidad de los hechos


Firma del servidor

1-0325-0554
Cédula

cc: División Capital Humano y Optimización de Procesos
División Mercadeo
Servidor designado como sucesor

El superior jerárquico del servidor saliente hace constar que verificó que el informe de fin de gestión cumple a cabalidad con

Nombre del superior jerárquico

Firma