

PLAN ESTRATÉGICO  
2016-2020

**SÜPEN**  
Superintendencia de Pensiones

VERSIÓN A AGOSTO 2017

## Tabla de contenido

Información general.....	3
Objetivo 1: Vigilar a los participantes en el SNP .....	6
Objetivo 2: Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral .....	8
Objetivo 3: Empoderar al afiliado .....	12
Partes interesadas .....	15
Hoja de ruta.....	16
Glosario de abreviaturas .....	17

## Información general

### Misión

Promover pensiones dignas.

### Visión

Ser un referente técnico en el fortalecimiento del Sistema Nacional de Pensiones.

### Valores

**Integridad:** actuamos con rectitud para cumplir con nuestros compromisos.

**Transparencia:** informamos con claridad, veracidad y oportunidad sobre nuestras actuaciones.

**Mejora continua:** promovemos el uso de mejores prácticas para brindar servicios de alta calidad a nuestros clientes.

**Trabajo en equipo:** laboramos de manera coordinada, en un ambiente de respeto y cordialidad, para alcanzar los objetivos de la organización.

### Alineamiento CONASSIF

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo 5 del acta de la sesión 1304-2016, celebrada el 20 de diciembre del 2016 emitió Plan Estratégico del Sistema de Supervisión Financiera. Este documento ha sido revisado y armonizado con dicha instrucción.

### Objetivo estratégico 1

Vigilar a los participantes en el SNP

### Objetivo estratégico 2

Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral

### Objetivo estratégico 3

Empoderar al afiliado

### La organización

La SUPEN es un órgano de máxima desconcentración adscrito al Banco Central de Costa Rica, funciona bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).

La Ley del Régimen Privado de Pensiones Complementarias y sus reformas, No. 7523 del 7 de julio de 1995, autorizó la creación de los sistemas o planes privados de pensiones complementarias, destinados a brindar a los beneficiarios protección adicional ante los riesgos de invalidez, vejez y muerte. Dicha ley creó la SUPEN, la cual empezó a funcionar a partir de agosto de 1996. Desde su origen el objetivo principal de la entidad ha sido regular y fiscalizar las pensiones.

## Responsabilidades

A partir de la publicación de la Ley de Protección al Trabajador, No. 7983 del 18 de febrero del 2000, el ámbito de acción de la SUPEN se amplió dando potestades para fiscalizar los regímenes básicos de pensiones, tanto el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte administrado por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) como los regímenes básicos sustitutos de éste, los fondos complementarios de pensiones creados por leyes especiales o convenciones colectivas y el Régimen No Contributivo de la CCSS.

A la SUPEN le fue encargada la regulación y supervisión de los regímenes normados en la Ley de Protección al Trabajador, a saber: el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, los Fondos de Capitalización Laboral, el Ahorro Voluntario, basados en sistemas de capitalización individual, adicional al Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias, que se tenía desde la misma Ley 7523. Además, la Ley le asignó la obligación de velar por el otorgamiento de los beneficios a los afiliados al Sistema Nacional de Pensiones por parte de las entidades autorizadas, regímenes básicos y fondos creados por leyes especiales, aspecto que no estaba contemplado en la legislación anterior.

Por último, la Ley de Contingencia Fiscal, Ley No. 8343 del 18 de diciembre del 2002, modificó la Ley 7523 en su artículo 36, para encargar a la SUPEN la supervisión de la labor realizada por la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en el otorgamiento de las pensiones con cargo al presupuesto nacional, en relación con la legalidad y oportunidad de las resoluciones y en lo relativo a las modificaciones y revalorizaciones

de las pensiones que son competencia de la mencionada Dirección.

## Dirección

La dirección de la SUPEN está conformada por: el Superintendente de Pensiones, el Intendente de Pensiones, el Director de División de Planificación y Normativa, el Director de Supervisión del Régimen de Capitalización Individual, el Director de Supervisión de los Regímenes Colectivos, el Director de Asesoría Jurídica y el Jefe de Comunicación y Servicios.

## El proceso de Planificación

La confección de este documento se logró gracias a un proceso de discusión con las diferentes partes interesadas de la organización (citadas al final de este documento), para evaluar las mejores opciones posibles en un horizonte de 5 años, dado un entorno económico y político complejo, en el sentido de que se han heredado retos que es necesario afrontar cuanto antes, a efecto de poder evitar a futuro medidas más severas en lo que a los diseños de los esquemas de los fondos de pensiones se refiere. El documento ha sido puesto en consideración de Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y de la Contraloría General de la República.

## Recursos

El financiamiento de las operaciones de la Superintendencia de Pensiones proviene de dos vías. Una primera parte del presupuesto del Banco Central de Costa Rica quien provee recursos por un 80% del presupuesto. El segundo componente corresponde al financiamiento por parte de los gestores de fondos de pensio-

nes, quienes contribuyen con un 20% del presupuesto ejecutado.

### **Redacción**

La confección de este documento estuvo a cargo de la División de Planificación y Normativa de la SUPEN.

### **Contacto**

La Superintendencia de Pensiones cuenta con un sitio web: [www.supen.fi.cr](http://www.supen.fi.cr) donde se proporciona información para los afiliados y para los participantes del SNP. También se puede contactar al teléfono (506) 2243-4445.

## Objetivo 1: Vigilar a los participantes en el SNP

La SUPEN es la institución encargada de supervisar el SNP, específicamente tiene la función social de vigilar el desempeño de este sistema con el propósito de resguardar los intereses de los afiliados, quienes dan en administración sus recursos a los gestores de pensiones con la esperanza de tener acceso a una etapa de retiro que les permita mantener la calidad de vida. Para cumplir con esta tarea la SUPEN tiene el compromiso de identificar, evaluar y calificar los diferentes riesgos a que pueden ser expuestos los distintos regímenes de pensiones establecidos por ley, que pudieran afectar la administración de los recursos de los afiliados y por ende menoscabar el disfrute de los beneficios ofrecidos. A través de asesoría y la formulación de normativa la SUPEN propone los cambios que deben llevarse a cabo en el mercado. La visión del supervisor es integral y le permite balancear las pretensiones de los diferentes participantes desde una perspectiva técnica, la cual es la base para proponer el debate entre las partes interesadas de los cambios que deben implantarse.

### Retos actuales

Para el presente Plan Estratégico se han seleccionado como retos por enfrentar en este objetivo:

1. La necesidad de aplicar el modelo de supervisión recientemente desarrollado por el supervisor a todos los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones, de tal manera que se amplíe el marco de diagnóstico mediante el cual se identifican y priorizan las mejoras que el gestor debe incluir en sus procesos, a efecto de que cumpla con la misión de proteger y potenciar el ahorro de los trabajadores de cara a las pensiones.
2. El remozamiento del marco regulatorio para que se adapte al nuevo modelo de supervisión, ya que en la actualidad los reglamentos, acuerdos y manuales se ha desarrollado en diferentes momentos en el tiempo, lo que ha hecho que algunos se adapten mejor que otros a la visión de la nueva supervisión. Se hace necesario entrar en un proceso integral de revisión que no sólo actualice, sino que desregule aquello que por madurez o estándar de gestión ya no sea necesario establecer, de tal manera que se simplifique y alinee su entendimiento para todos los participantes.
3. Es necesario que el supervisor promueva el mejoramiento de la industria previsional, en el sentido de que pueda atender mejor las necesidades de los clientes y pueda optimizar procesos de cara a la gestión que se exige en ámbitos de competencia o de transparencia para los afiliados. Se está pen-

sando en promover la creación de más y mejores servicios para los afiliados, así como la posibilidad de eliminar los controles establecidos vía regulación que generan gastos y que no son acompañados necesariamente con la generación de valor para quienes los poseen.

## Proyectos para cumplir el objetivo

El Plan Estratégico pretende atender los retos citados con los siguientes proyectos asociados:

### **Proyecto 1: Aplicación de la supervisión basada en riesgos (SBR)**

La SUPEN ha mejorado su modelo de supervisión. En los años 2014 y 2015 ha diseñado guías y estrategias para mejorar la calidad de los diagnósticos acerca de las áreas de riesgo relevantes. Así las cosas, para este quinquenio lo que queda pendiente en esta tarea es aplicar las nuevas herramientas de supervisión de manera gradual a todos los administradores, ajustándolas según sea la necesidad.

La implementación de modelo mejorado implica ajustes en regulaciones como el Reglamento de Gestión de Riesgos, Reglamento de la Calificación de la Situación Financiera y el Reglamento de Apertura y Funcionamiento, entre otros. Además, requiere el desarrollo de programas de supervisión para la evaluación de los riesgos más relevantes y un proceso de capacitación tanto a nivel de la industria como de los supervisores.

### **Proyecto 2: Gestión de Activos**

Además de los aportes a los planes de pensiones, el principal motor de crecimiento lo representan los rendimientos que se generan producto de la gestión de las inversiones. Es necesario que el supervisor propicie un marco normativo que permita asegurar la existencia de suficientes instrumentos accesibles para que pueda darse una planificación estratégica de los portafolios, tomando en cuenta los riesgos asociados y los cambios en los factores de riesgo de las diversas oportunidades de inversiones. Este proyecto pretende flexibilizar el marco normativo en temas de inversiones, de tal manera que le permita al gestor ampliar las posibilidades de seleccionar instrumentos y pueda diseñar estrategias particulares de acuerdo con el perfil social y económico de los afiliados.

### **Proyecto 3: Revisión de la sistemas y normativa emitida**

Se busca crear una agenda de revisión y modernización de la SUPEN, dado el modelo de supervisión actualizado, especialmente en temas de tecnologías de información y normativa emitida por el regulador. Es necesario, verificar la vigencia de las plataformas tecnológicas y las normas, estableciendo controles mediante los cuales se estén monitoreando esquemas antiguos y obsoletos al amparo del nuevo marco de supervisión. Además, es importante establecer revisiones periódicas que permitan determinar la actualidad del marco normativo, en el momento de la revisión de los riesgos de las entidades, es decir, debe institucionalizarse la mejora continua en estos procesos.

## **Objetivo 2: Fortalecer el sistema de pensiones y ahorro laboral**

La SUPEN es la institución que enmarca la totalidad del Sistema de Pensiones Costarricense desde todas sus dimensiones, tanto a nivel de afiliado como de gestores. Este contexto la faculta y la empodera a ser la principal proponente de la modernización de los procesos asociados a la acumulación y a la prestación de beneficios, en todos y cada uno de los gestores que operan en el país.

Para el presente ciclo de planificación, la SUPEN procura formular cambios o adiciones a las reglas que operan en el SNP, para ampliar las posibilidades de ahorro y crear consensos en los cambios que deberán trabajarse en los próximos cinco años, para asegurar el futuro de los trabajadores.

Este objetivo parte de la necesidad de crear un diálogo nacional mediante el cual se propongan los cambios que trasciendan el campo de acción del supervisor, pero en el que pueda ser un facilitador, desde su perspectiva técnica. De tal manera que los diferentes agentes que representan a los gestores, al Estado, a los patronos y a los trabajadores, puedan compartir y diseñar con suficiente tiempo los cambios que eviten problemas futuros al sistema como un todo.

## Retos actuales

Para el presente Plan Estratégico se han seleccionado como retos a enfrentar en este objetivo:

1. Algunos planes de pensión tienen problemas de diseño, porque los beneficios que se otorgan no son sostenibles en el largo plazo, debido principalmente a que fueron establecidos en épocas y con condiciones diferentes. Es necesario, por lo tanto, iniciar un debate nacional que transparente los problemas existentes y evitar que alguno de los fondos de pensión entre en estado de insolvencia. De este debate debe surgir una propuesta de ajuste a los sistemas, políticamente viable, que establezca una agenda de reformas legales en beneficio de los afiliados, con un horizonte de largo plazo.
2. El país enfrenta problemas de desempleo y de trabajo informal que incrementan la masa de trabajadores no asalariada o con desempleo, en este sentido parte de la fuerza laboral no cotiza ni realiza ahorro previsional alguno. Es necesario establecer los mecanismos y arreglos institucionales para que los productos previsionales logren cubrir los vacíos en cotización de estas poblaciones y eventualmente para que los ahorros puedan ser utilizados de manera excepcional para cubrir las necesidades durante el desempleo.
3. El país debe promover la aplicación completa de la universalización de pensiones y aspectos de la calidad del servicio que ya hoy están dentro de la regulación, en donde se consigna la ampliación de la cobertura del IVM y la universalización de las pensiones para los adultos mayores en condiciones de pobreza.

## Proyectos para cumplir el objetivo

El Plan Estratégico pretende atender estos retos con los siguientes proyectos asociados:

### **Proyecto 1: Aumentar el ahorro previsional**

Es un hecho que la tasa de cotización de nuestro país, suponiendo 40 años de cotización, apenas permitirá tasas de remplazo cercanas al 60% del último salario. Mejorar esta situación es posible logrando incrementar los ahorros que se generen en el período laboral activo. A sabiendas de que los trabajadores tienen muchas necesidades de consumo y que es complicado por múltiples razones el generar este ahorro adicional, la SUPEN propone una serie de cambios en las condiciones

operativas que impactan significativamente en las posibilidades de ahorro, sin que se afecte de manera significativa las condiciones actuales del trabajador. Por ejemplo:

- a. Adicionar una afiliación automática por defecto a planes voluntarios o una contribución extra al ROP a los trabajadores que ingresen al sistema, con una contribución significativa, que pueda ser eliminado si el trabajador lo desea.
- b. Eliminar los pasos de recursos que tiene el fondo obligatorio, en donde primero se dirigen al Fondo de Capitalización Laboral (FCL), al ahorro del Banco Popular, lo cual impide que ingresen de una vez a la cuenta individual y sean invertidos en las carteras de inversión del ROP.
- c. Ampliar la base de cotización a los fondos obligatorios, de tal manera que puedan considerarse, además de las remuneraciones, otros ingresos del trabajador.
- d. Bonificar las comisiones de los fondos obligatorios de tal manera que se pueda cobrar menos por la administración de los recursos a los afiliados con fidelidad con la entidad. De esta manera el saldo se incrementaría y se podrían reducir las guerras comerciales entre entidades, que incrementan la libre transferencia.
- e. Proponer un impuesto que subsidie de forma proporcional las cotizaciones al Régimen Complementario Obligatorio y al Voluntario a fin de incentivar el ahorro previsional.
- f. Valorar la figura de hipotecas inversas para promover fuentes de financiamiento de las prestaciones.
- g. Establecimiento de programas de comunicación y de recordatorio por diversos medios (móviles, cartas, correos, estados de cuenta, electrónicos, entre otros) para fomentar el ahorro y la educación financiera.

## **Proyecto 2: Derechos devengados**

Como parte del proceso de acceso de Costa Rica a la *Organisation for Economic Coperation and Development* (OECD) se han identificado algunos vacíos en la regulación que deben ser subsanados a fin de alinear el Sistema nacional de Pensiones a los estándares de los países desarrollados. Uno de puntos que esta la fecha no ha sido normada en país es el tema de los derechos devengados en los regímenes de beneficio definido. Esto es, la cuantificación de los derechos parciales a que un trabajador tendría derecho en caso de que el régimen entre en pro-

blemas y deba liquidarse. Esta misma regulación podría incluso llegar a extenderse y tratar temas de portabilidad interna entre los regímenes básicos existentes, teniendo una regulación que cree la figura de los bonos de reconocimiento, para la movilidad en caso de cambio de régimen de primer pilar.

## Objetivo 3: Empoderar al afiliado

Este plan estratégico propone un eje que apunte hacia la mejora de los procesos del SNP de cara al afiliado. En este caso la SUPEN ha identificado varios cambios que mejorarían significativamente la calidad de los servicios que se brindan. Como visión estratégica se pretende volcar el énfasis del manejo de la supervisión y trasladarlo no solamente al fondo de pensiones sino a las personas, promoviendo el entendimiento en los afiliados de todos los productos que les ofrecen los administradores, procurando en todo momento que este conocimiento del afiliado le permita la toma de mejores decisiones y la demanda por servicios de mayor calidad, las cuales deben adaptarse a las necesidades siempre cambiantes de los afiliados.

### Retos actuales

El Plan Estratégico pretende atender estos retos:

1. Deben desarrollarse, a nivel de industria, mecanismos que legitimen la relación afiliado – gestor, en el sentido de que se deben dar acuerdos mutuamente beneficiosos entre las partes. Es necesario que los recursos que se pagan a los administradores por la gestión de los ahorros sean resarcidos con un buen servicio en todos los trámites que se brinden, con rendimientos competitivos, con una verdadera asesoría previsional y sobre todo que se den en condiciones de mercado justo entre todos los participantes.
2. El costarricense tiene escasa educación financiera que le dificulta tomar decisiones acertadas para generar oportunidades de ahorro en generar oportunidades de ahorro. Es necesario crear mecanismos que orienten su actuar y promuevan que fácilmente tenga acceso a destinar parte de los recursos actuales a consumo futuro.
3. Las tecnologías de información día a día permiten aprovechar de una mejor manera los datos que se generan en el Sistema de Pensiones. Hoy existen las condiciones particulares para integrar las bases de datos de los diferentes participantes en una única plataforma de gestión de las cuentas de los trabajadores. Actualmente la no integración hace difícil saber cuántos y cuáles productos consume un trabajador, su frecuencia de aportación, si existen o no inconsistencias de la información que se reporta. Con la creación de una plataforma de esta magnitud se favorecería la validación de los datos y se abriría la posibilidad de realizar estudios particulares que tengan la visión integral del sistema.

4. Es necesario que el afiliado se convierta en el primer supervisor de sus recursos, que disponga no sólo del conocimiento necesario para verificar las condiciones asociadas a los derechos que posee, sino que además tenga información oportuna, veraz y útil para respaldar las decisiones tomadas.
5. Por asuntos demográficos se prevé que en los próximos años el país tenga relaciones de dependencia de pensionados a masa cotizante cada vez menores. Esta situación representa un reto, desde ahora se deben diseñar los nuevos servicios que mantendrán la calidad de vida de los afiliados y que eviten el depender de la masa activa para el financiamiento de las pensiones.

### **Proyectos para cumplir el objetivo**

El Plan Estratégico pretende atender estos retos con los siguientes proyectos asociados:

#### **Proyecto 1: Reglamento de disciplina de mercado**

El afiliado debe ser el centro de atención del Sistema Nacional de Pensiones. Todos los gestores de pensiones y demás participantes debieran preocuparse por su bienestar, tanto en la acumulación de recursos, como en los servicios que se les brindan. Es interés del supervisor el trabajar en los próximos años en levantar el estándar de los servicios en: la atención de quejas, asesoría para la toma de decisiones y transparencia en la gestión. Se propone, por lo tanto, crear una regulación que establezca las mejoras prácticas posibles entre los gestores y los clientes para que se fortalezcan los canales de comunicación y supervisión entre afiliados y gestores<sup>1</sup>.

#### **Proyecto 2: Reglamento de productos autorizados**

Actualmente la oferta de servicios que brindan los gestores de pensión se basa en productos con poca posibilidad de diferenciación y muy concentrados en la prestación de rentas. La SUPEN pretende en los próximos años que la industria pueda diferenciar los productos que existen, pudiendo estos adaptarse más a las necesidades de los afiliados, ampliando incluso la cantidad de servicios a acceder por parte de los afiliados<sup>2</sup>.

#### **Proyecto 3: Expediente previsional**

---

<sup>1</sup> ídem

<sup>2</sup> Durante el Plan Estratégico 2011-2015, no se pudo completar esta regulación, razón por la cual se traslada a este nuevo plan con la consecuente mejora en su alcance original.

Consolidar la información que se recibe en la SUPEN de los diferentes gestores en una plataforma común al servicio de la supervisión y de la información que se puede brindar a los afiliados. La idea es tener en una única plataforma el expediente previsional del trabajador, que permita supervisar pensiones múltiples, consolidación de derechos, verificación de información común entre gestores, etc. Este producto puede ser compartido con los afiliados de tal manera que en un único repositorio de información dispongan de un expediente previsional consolidado.

#### **Proyecto 4: Afiliación automática**

Este plan propone llevar adelante una modificación en la legislación para que los mecanismos de afiliación automática sean por períodos de tiempo a la entidad que en el momento de la decisión presente mejores condiciones para los nuevos trabajadores, creando mayor dinamismo y competencia en la industria. No se considera prudente continuar con el esquema vigente porque crea diferencias arbitrarias entre gestores, en donde las entidades disponen de un beneficio particular en detrimento de las demás entidades participantes en el sistema.

#### **Proyecto 5: Instruir al pensionado**

Con la madurez del régimen complementario de pensiones obligatorios se ha identificado una necesidad de colaborar en la instrucción a los futuros pensionados de los trámites y beneficios de cada una de las pensiones complementarias a que se tendrá acceso. Al Supervisor le interesa crear campañas y herramientas que apoyen la toma de decisiones informadas.

#### **Proyecto 6: FinTech**

Las nuevas tendencias tecnológicas están creando una serie de herramientas colaborativas que sustituyen las páginas web tradicionales. Al supervisor le interesa cambiar el paradigma de su página web y crear aplicaciones totalmente enfocadas en ser herramientas para apoyar la toma de decisiones. Es de particular interés que las herramientas estén disponibles en teléfonos inteligentes y que respondan a las necesidades de los diferentes públicos que acceden los servicios de la institución.

## Partes interesadas

Para la formulación de este Plan Estratégico se contó con información y requerimientos de las siguientes partes interesadas:

1. Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
2. Banco Central de Costa Rica
3. Junta Directiva de la CCSS.
4. Corte Plena, Poder Judicial.
5. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
6. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
7. Ministerio de Hacienda.
8. Asociación Nacional de Empleados Públicos (ANEP).
9. Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP).
10. Asociación Internacional de Organismos de Supervisión (AIOS).
11. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD).
12. International Organization of Pension Supervisors (IOPS).
13. World Bank (WB).

## Hoja de ruta

Aprobada en Comité Ejecutivo de 14 de agosto de 2017

Objetivos	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Objetivo 1</b>					
MSBR					
Reg. Gestión de Activos					
MSBR: Normativa					
MSBR: Sistemas de Información					
<b>Objetivo 2</b>					
Aumentar ahorro					
Derechos Devengados					
<b>Objetivo 3</b>					
Disciplina de mercado					
Productos autorizados					
Expediente previsional					
Afiliación automática					
Instruir al Pensionado					
Fintech					

## Glosario de abreviaturas

CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
CONASSIF	Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero
FCL	Fondo de Capitalización Laboral
LPT	Ley de Protección al Trabajador
SBR	Supervisión Basada en Riesgos
SNP	Sistema Nacional de Pensiones
SUPEN	Superintendencia de Pensiones