



Superintendencia de Pensiones

Memoria Institucional 2024

Índice

I. Introducción	3
II. Organigrama institucional	4
III. Conformación del Conassif	5
IV. Conformación de la superintendencia	7
V. Plan Estratégico	10
VI. Evolución del Sistema Nacional de Pensiones	15
VII. Supervisión	21
VIII. Normativa	23
IX. División Jurídica	25
X. Gestión Institucional	28
A. Comunicación	28
B. Ejecución presupuestaria	29
C. Sistema de Gestión de la Calidad	35
D. Mejora regulatoria	37
E. Riesgos (SEVRI)	38
XI. Gestión transversal	39
A. Normativa	39
B. Comunicación	40
C. Proyectos	41
XII. Retos (2025)	42

I. Introducción

Por su función de brindar apoyo financiero a las personas en la etapa de jubilación, los fondos de pensiones son protagonistas en la evolución de los sectores económicos y sociales de cualquier país. Asimismo, su administración –esencialmente financiera–, sumada a su gran tamaño, los hace relevantes para la operación de los sistemas financieros. Ante esto, los fondos de pensiones han sido y continuarán siendo un tema de primordial atención para la sociedad.

La Superintendencia de Pensiones (Supen), como institución que regula y supervisa el sistema nacional de pensiones para la protección de los derechos del afiliado y el pensionado, ha estructurado su plan de trabajo en los siguientes cuatro ejes: i) mejorar la efectividad de la supervisión, ii) fortalecer el sistema nacional de pensiones, iii) empoderar al afiliado y al pensionado, y iv) transformar la organización.

Cabe señalar que la supervisión de pensiones es un proceso dinámico, que demanda preparación y seguimiento a la evolución de los riesgos que enfrentan los fondos de pensiones y sus administradores, para lo cual la superintendencia dedicó recursos en el 2024 para evaluar los procesos de comunicación, acumulación y desacumulación de recursos, la idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y la alta gerencia de las entidades supervisadas, y los riesgos emergentes y transversales al sector de pensiones, entre otras actividades.

Proponer mejoras normativas y clarificar la información que se comunica a afiliados y pensionados son dos maneras de reforzar el sistema nacional de pensiones, ambas abordadas por la superintendencia el año pasado, al adecuar los lineamientos operativos para la próxima implementación un modelo de gestión del Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP) de acuerdo con la edad de las personas y ajustar las disposiciones sobre el estado de cuenta y su contenido, en busca de simplicidad y fácil comprensión.

De igual forma, el afiliado y el pensionado son el centro de atención y la razón de ser de los supervisados y el supervisor en el campo de pensiones, por lo que la superintendencia desplegó en el 2024 una estrategia de comunicación pensada para empoderarlos con información y herramientas, que incluyó –entre otros temas– el ROP, la sostenibilidad de los regímenes colectivos, el fondo de capitalización laboral, los mercados financieros y sus riesgos, de manera que sus decisiones en materia de aporte a la pensión o disfrute de esta fueran oportunas y adecuadas.

Cabe señalar que la supervisión de pensiones es un proceso dinámico, que demanda preparación y seguimiento a la evolución de los riesgos que enfrentan los fondos de pensiones y sus administradores.

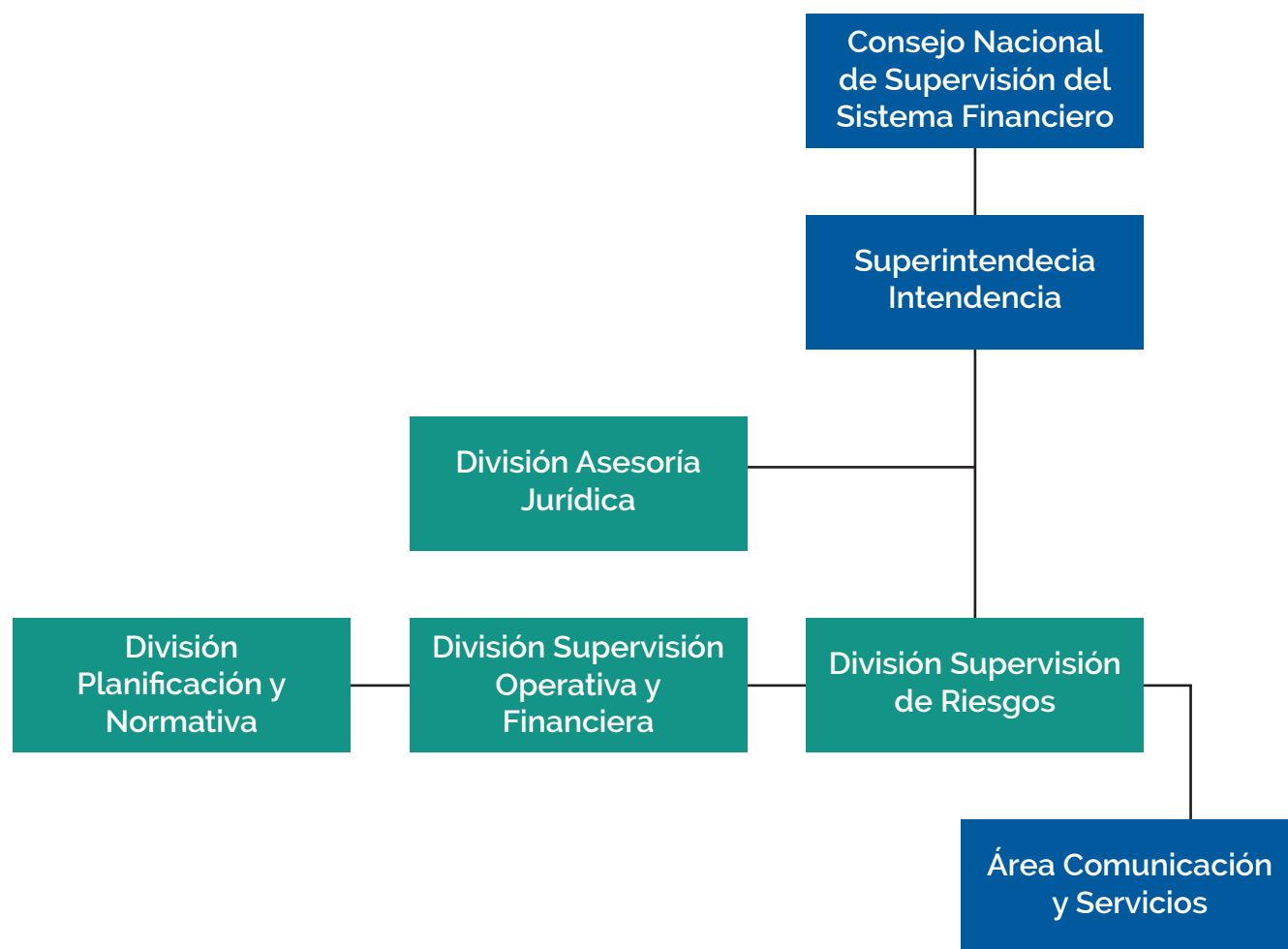
La búsqueda de la eficiencia, la innovación y la adaptabilidad en las organizaciones conlleva la adopción de procesos de transformación, los cuales fueron claros en la superintendencia el periodo anterior, al trabajar en la consolidación del cambio de estructura en el proceso de supervisión y pasar de una distribución de recursos por tipo de supervisado a una holística, que combina la especialización y la visión integral de los riesgos.

Finalmente, el 2024 –así como los dos años previos– colmó el sistema nacional de pensiones de retos, como el envejecimiento poblacional acelerado, la sostenibilidad de los fondos de pensión, la informalidad laboral y el diálogo, y la comunicación asertiva en materia previsional, que impulsan a la Supen a regular, supervisar y actuar con conocimiento técnico, oportunidad, valentía y excelencia, para lo cual tiene siempre presente el bienestar de afiliados y pensionados.

II. Organigrama institucional

El siguiente organigrama refleja la estructura jerárquica y funcional de la Superintendencia de Pensiones, en la que se muestran diversas divisiones especializadas en áreas clave, como asesoría jurídica, planificación, supervisión de fondos de pensiones y desarrollo de políticas del sector, así como la coordinación con el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), órgano de dirección de las superintendencias financieras.

Asimismo, la institución cuenta con unidades operativas y de soporte que aseguran la eficiencia en la supervisión y el cumplimiento de las normativas, lo que permite a la Supen cumplir con su misión de regular y supervisar el sistema de pensiones en el país. A continuación, se detalla la estructura organizativa.



III. Conformación del Conassif

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero es el máximo órgano directivo de la Superintendencia General de Entidades Financieras, la Superintendencia General de Valores, la Superintendencia General de Seguros y la Superintendencia de Pensiones. Su misión es velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero.

El Conassif está integrado por cinco miembros independientes del sistema financiero, el ministro de Hacienda o –en su ausencia– un viceministro de esa cartera y el presidente del Banco Central de Costa Rica o el Gerente. Seguidamente, se detallan los miembros nombrados al 2024.

Banco Central de Costa Rica	PRESIDENTE DEL BANCO: Róger Madrigal López GERENTE: Hazel Valverde Richmond
Ministerio de Hacienda	MINISTRO: Nogui Acosta Guillén
Ministerio de Trabajo (Supen)	MINISTRO: Andrés Romero Rodríguez
Directores	PRESIDENTA: Laura Suárez Zamora <i>(hasta el 03-07-2024)</i> . DIRECTORES: - Alejandro Matamoros Bolaños <i>(hasta el 18-03-2024)</i> - Víctor Garita González <i>(hasta 03-07-2024)</i> - Sylvia Saborio Alvarado <i>(hasta el 24-07-2024)</i> - Javier Sancho Guevara <i>(a partir del 16-02-2024)</i> - Humberto Grant Alpizar <i>(a partir del 19-03-2024)</i> - Yin Leng Hong Monteverde <i>(a partir del 04-07-2024)</i> - Humberto Jiménez Sandoval <i>(a partir del 25-07-2024)</i> - Representante del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS): Juan Manuel Cordero González - Representante de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC), para lo relativo al análisis de temas de la Supen: Juan Antonio Vargas Guillén <i>(a partir del 20-09-2024)</i>.
Auditor interno	Rodolfo Piña Contreras

NOTA ACLARATORIA: Según la Ley Reguladora del Mercado de Valores, no existen integrantes titulares o suplentes para la representación del Banco Central de Costa Rica (BCCR), donde se establece que será el presidente o el Gerente del BCCR, mientras que para el Ministerio de Hacienda será el ministro o un viceministro de esa cartera. En el caso del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), la Ley de Protección al Trabajador indica que el integrante será el ministro o su representante.

Para conocer asuntos relacionados con el sector de pensiones, el ministro o viceministro de Hacienda es sustituido por el ministro de Trabajo o su representante. Además, se adiciona un representante de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, nombrado por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica (JD BCCR). Los miembros independientes son designados por la JD BCCR, por cargos de cinco años y pueden ser reelegidos por una sola vez. De entre ellos y por periodos de dos años, el Conassif elige a su presidente, el cual puede ser reelegido. Asimismo, los superintendentes asisten a las sesiones del Conassif con voz, pero sin voto.

De acuerdo con el artículo 171 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores (N° 7732), al Conassif le corresponde atender diversas funciones, como i) nombrar y remover a superintendentes, intendentes y al auditor interno; ii) aprobar las normas atinentes a la autorización, regulación, supervisión, fiscalización y vigilancia que –conforme con la ley– deben ejecutar las superintendencias; iii) ordenar la suspensión de las operaciones y la intervención de

los sujetos regulados por las superintendencias y, además, decretar la intervención y solicitar la liquidación ante las autoridades competentes; iv) conocer y resolver en apelación los recursos interpuestos contra las resoluciones dictadas por las superintendencias; v) aprobar las normas generales de organización de las superintendencias y la auditoría interna; vi) aprobar el plan anual operativo, los presupuestos, sus modificaciones y la liquidación presupuestaria de las superintendencias financieras.

Finalmente, en el ejercicio de sus funciones, el Conassif se basa en los siguientes objetivos institucionales: i) establecer la regulación y supervisión que coadyuve a la estabilidad y solvencia del sistema financiero; ii) velar por los intereses de los consumidores de servicios y productos financieros; iii) velar por el eficiente, transparente e íntegro funcionamiento de los mercados financieros; iv) promover la mejora continua mediante la integración y homogenización de procesos basados en altos estándares tecnológicos.

IV. Conformación de la superintendencia

La Supen está compuesta por seis dependencias. Al finalizar el 2024, la estructura de puestos estaba conformada por 73 funcionarios activos (incluyendo los nombramientos interinos vigentes), así como 9 plazas vacantes, lo que da un total de 82 puestos en la superintendencia, tal como se detalla a continuación.

Cuadro 1
Supen: Cantidad de plazas por dependencia, al 31 de diciembre de 2024

Nombre de la dependencia	Activos en propiedad	Activos interinos	Vacantes
General	69	4	9
Despacho	1		2
División de Supervisión Operativa y Financiera	20		2
División de Supervisión de Riesgos	20	2	2
División de Planificación y Normativa	9		2
División de Asesoría Jurídica	8		
Área de Comunicación y Servicios	11	2	1

Fuente: Área de Comunicación y Servicios, Archivo de control de plazas

Seguidamente, se resume el propósito de cada dependencia, así como la cantidad de plazas y su clasificación.

Cuadro 2

Supen: Propósito de cada proceso y plazas asignadas, al 31 de diciembre de 2024

Nombre del proceso	Propósito	Plazas
Despacho	Planifica, dirige y coordina todas aquellas actividades relacionadas con la organización y funcionamiento de las dependencias de la institución. Adicionalmente, gestiona el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Supen y evalúa su capacidad para cumplirlos.	1 superintendente 1 intendente 1 profesional de gestión bancaria 5
División de Planificación y Normativa	Planifica, dirige, coordina, ejecuta y controla las actividades relacionadas con la modernización permanente del Modelo de Supervisión del Sistema Nacional de Pensiones (SNP), la gestión de la planificación estratégica institucional y el portafolio de proyectos. Atiende consultas, estudios e investigaciones relacionados con la materia. Asimismo, propone las normas y disposiciones legales que regulan la organización, funcionamiento y operación del SNP. Prepara los acuerdos de las autorizaciones que se soliciten para la operación y funcionamiento por parte de los participantes del SNP.	1 director de división 2 directores de departamento 1 ejecutivo 7 profesionales de gestión bancaria 3
División de Supervisión de Riesgos	Identifica y supervisa los riesgos del Sistema Nacional de Pensiones, y ejecuta oportunamente las acciones necesarias para promover que sean evitados, transferidos o gestionados adecuadamente.	1 director de división 2 líderes de supervisión 4 supervisores principales 1 profesional en gestión bancaria 3 13 supervisores 2 3 supervisores TI

Nombre del proceso	Propósito	Plazas
División de Supervisión Operativa y Financiera	Supervisa la mitigación de los riesgos del Sistema Nacional de Pensiones realizada por las funciones de control y supervisión de los gestores, desde el punto de vista operativo y financiero.	1 director de división 2 líderes de supervisión 4 supervisores principales 15 supervisores 2
División Jurídica	Asesora a la institución en materia jurídica y a los usuarios en temas relacionados con el sistema de pensiones, de forma oportuna, precisa y de acuerdo con los requerimientos del consultante.	1 director de división 1 ejecutivo 4 profesionales de gestión bancaria 3 2 profesionales de gestión bancaria 2
Área de Comunicación y Servicios	Gestiona oportunamente los recursos humanos, materiales, financieros, servicios administrativos y de comunicación, de acuerdo con las disposiciones institucionales.	1 ejecutivo 3 profesionales de gestión bancaria 3 2 técnicos de servicios institucionales 2 6 técnicos de servicios institucionales 1 2 asistentes de servicios institucionales 1

Fuente: Área de Comunicación y Servicios, Archivo de control de plazas

V. Plan Estratégico

La filosofía de la Supen se establece en el plan estratégico aprobado para el quinquenio 2024-2028. Seguidamente, se presentan los aspectos de mayor relevancia.

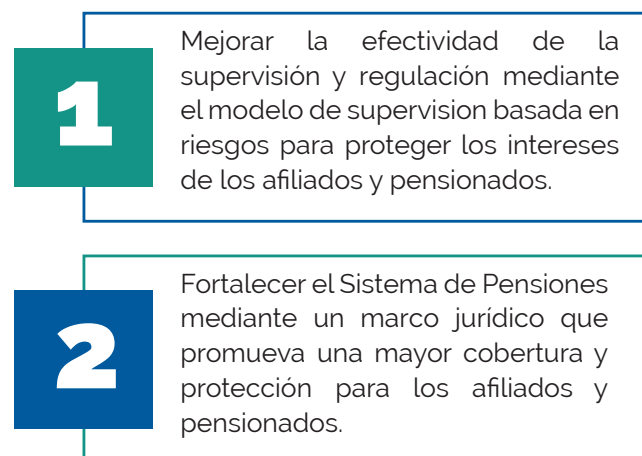
Misión: Somos la institución que regula y supervisa de forma eficaz y oportuna el sistema costarricense de pensiones, para la protección de los derechos de los afiliados y pensionados.

Visión: Ser la institución que lidera el fortalecimiento del Sistema Nacional de Pensiones para el bienestar de las personas.

Propuesta de valor: Crear confianza en el Sistema Nacional de Pensiones, promoviendo la regulación y la supervisión necesarias para el bienestar de las personas.

Política de calidad: Con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos, el personal de la Superintendencia de Pensiones, apoyado en el Sistema de Gestión de Calidad, se compromete a trabajar de una manera innovadora y efectiva para satisfacer las necesidades previsionales de la población.

Figura 1
Superintendencia de Pensiones, objetivos estratégicos al 31 de diciembre de 2024



3

Empoderar al afiliado y pensionado dotándolo de información y herramientas para mejorar su educación previsional.

4

Transformar digitalmente la organización para el cumplimiento de la misión institucional.

Fuente: Supen, Plan Estratégico

Objetivos estratégicos

La Supen definió cuatro objetivos estratégicos clave, en los cuales se basó la planificación de los proyectos a realizar. A continuación, se detallan dichos objetivos y las calificaciones obtenidas en la ejecución de cada uno.

La evaluación estratégica, basada en el promedio de las calificaciones de los proyectos vinculados con cada objetivo, reflejó resultados sobresalientes, que alcanzaron 99,4%, 99,1%, 99,2% y 99,6%, respectivamente.

A continuación, se presenta el detalle de los 15 proyectos propuestos para el 2024, en los cuales se evidencian calificaciones iguales o superiores a 98%. Esto refleja el firme compromiso en la ejecución de esta labor, que contribuye de manera significativa a la mejora continua del Sistema Nacional de Pensiones.

Cuadro 3

Superintendencia de Pensiones: Proyectos y vinculación estratégica,
al 31 de diciembre de 2024

ID	Proyecto/Actividad	Objetivo estratégico de Supen	Objetivos estratégicos de Conassif						
1	Aplicar pruebas de tensión a los fondos 2024. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>jun-24</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>ene-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>98%</td></tr></table>	Fecha inicio	jun-24	Fecha final	ene-25	Nota ¹	98%	Mejorar la efectividad de la supervisión y regulación mediante el modelo de supervisión basada en riesgos (MSBR) para proteger los intereses de los afiliados y pensionados.	Robustecer la regulación y supervisión con el objetivo de coadyuvar a la estabilidad, integridad, eficiencia y solidez del sistema financiero. Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.
Fecha inicio	jun-24								
Fecha final	ene-25								
Nota ¹	98%								
2	Evaluar la efectividad de los indicadores de riesgo de los supervisados. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>may-23</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>may-24</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>100%</td></tr></table>	Fecha inicio	may-23	Fecha final	may-24	Nota ¹	100%	Mejorar la efectividad de la supervisión y regulación mediante el modelo de supervisión basada en riesgos (MSBR) para proteger los intereses de los afiliados y pensionados.	Robustecer la regulación y supervisión con el objetivo de coadyuvar a la estabilidad, integridad, eficiencia y solidez del sistema financiero. Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.
Fecha inicio	may-23								
Fecha final	may-24								
Nota ¹	100%								
3	Fortalecer el modelo de supervisión y la regulación asociada. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>jun-23</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>mar-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>100%</td></tr></table>	Fecha inicio	jun-23	Fecha final	mar-25	Nota ¹	100%	Mejorar la efectividad de la supervisión y regulación mediante el modelo de supervisión basada en riesgos (MSBR) para proteger los intereses de los afiliados y pensionados.	Robustecer la regulación y supervisión con el objetivo de coadyuvar a la estabilidad, integridad, eficiencia y solidez del sistema financiero. Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.
Fecha inicio	jun-23								
Fecha final	mar-25								
Nota ¹	100%								
4	Integrar a la supervisión criterios para entidades sistémicas. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>ago-23</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>ene-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>99%</td></tr></table>	Fecha inicio	ago-23	Fecha final	ene-25	Nota ¹	99%	Mejorar la efectividad de la supervisión y regulación mediante el modelo de supervisión basada en riesgos (MSBR) para proteger los intereses de los afiliados y pensionados.	Robustecer la regulación y supervisión con el objetivo de coadyuvar a la estabilidad, integridad, eficiencia y solidez del sistema financiero. Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.
Fecha inicio	ago-23								
Fecha final	ene-25								
Nota ¹	99%								

1.La nota del proyecto considera el porcentaje (%) de avance de tareas y el porcentaje (%) de avance de tiempo, ajustado por situaciones particulares a cada proyecto.

ID	Proyecto/Actividad	Objetivo estratégico de Supen	Objetivos estratégicos de Conassif						
5	Aplicar la hoja de ruta transversal y específica sobre sostenibilidad y cambio climático. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>jun-24</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>ene-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>100%</td></tr></table>	Fecha inicio	jun-24	Fecha final	ene-25	Nota ¹	100%	Mejorar la efectividad de la supervisión y regulación mediante el modelo de supervisión basada en riesgos (MSBR) para proteger los intereses de los afiliados y pensionados.	Robustecer la regulación y supervisión con el objetivo de coadyuvar a la estabilidad, integridad, eficiencia y solidez del sistema financiero. Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.
Fecha inicio	jun-24								
Fecha final	ene-25								
Nota ¹	100%								
6	Ejecutar una estrategia de seguimiento de temas legislativos. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>ene-24</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>dic-24</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>99,2%</td></tr></table>	Fecha inicio	ene-24	Fecha final	dic-24	Nota ¹	99,2%	Fortalecer el Sistema de Pensiones mediante un marco jurídico que promueva una mayor cobertura y protección para los afiliados y pensionados.	Robustecer la regulación y supervisión con el objetivo de coadyuvar a la estabilidad, integridad, eficiencia y solidez del sistema financiero. Velar por los intereses de los consumidores de servicios y productos financieros.
Fecha inicio	ene-24								
Fecha final	dic-24								
Nota ¹	99,2%								
7	Fortalecer la regulación del Régimen Voluntario². <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>nov-23</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>mar-24</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>98%</td></tr></table>	Fecha inicio	nov-23	Fecha final	mar-24	Nota ¹	98%	Fortalecer el Sistema de Pensiones mediante un marco jurídico que promueva una mayor cobertura y protección para los afiliados y pensionados.	Robustecer la regulación y supervisión con el objetivo de coadyuvar a la estabilidad, integridad, eficiencia y solidez del sistema financiero. Velar por los intereses de los consumidores de servicios y productos financieros.
Fecha inicio	nov-23								
Fecha final	mar-24								
Nota ¹	98%								
8	Implementar el proyecto de Fondos Generacionales³. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>may-24</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>mar-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>100%</td></tr></table>	Fecha inicio	may-24	Fecha final	mar-25	Nota ¹	100%	Fortalecer el Sistema de Pensiones mediante un marco jurídico que promueva una mayor cobertura y protección para los afiliados y pensionados.	Robustecer la regulación y supervisión con el objetivo de coadyuvar a la estabilidad, integridad, eficiencia y solidez del sistema financiero. Velar por los intereses de los consumidores de servicios y productos financieros.
Fecha inicio	may-24								
Fecha final	mar-25								
Nota ¹	100%								
9	Apoyar la aprobación de la Pensión Básica Universal. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>jun-22</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>mar-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>100%</td></tr></table>	Fecha inicio	jun-22	Fecha final	mar-25	Nota ¹	100%	Fortalecer el Sistema de Pensiones mediante un marco jurídico que promueva una mayor cobertura y protección para los afiliados y pensionados.	Robustecer la regulación y supervisión con el objetivo de coadyuvar a la estabilidad, integridad, eficiencia y solidez del sistema financiero. Velar por los intereses de los consumidores de servicios y productos financieros.
Fecha inicio	jun-22								
Fecha final	mar-25								
Nota ¹	100%								

ID	Proyecto/Actividad	Objetivo estratégico de Supen	Objetivos estratégicos de Conassif						
10	Integrar en la estrategia de comunicación la cultura previsional. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>ene-24</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>dic-24</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>99%</td></tr></table>	Fecha inicio	ene-24	Fecha final	dic-24	Nota ¹	99%	Empoderar al afiliado y pensionado al dotarlo de información y herramientas para mejorar su educación previsional.	Velar por los intereses de los consumidores de servicios y productos financieros.
Fecha inicio	ene-24								
Fecha final	dic-24								
Nota ¹	99%								
11	Evaluar el estado actual de la institución en términos de tecnología, procesos y capacidades. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>sep-24</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>dic-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>100%</td></tr></table>	Fecha inicio	sep-24	Fecha final	dic-25	Nota ¹	100%	Transformar digitalmente la organización para el cumplimiento de la misión institucional.	Transformar digitalmente las organizaciones, con el fin de fortalecer y mejorar el cumplimiento de las misiones y funciones institucionales. Abordar el desarrollo de las innovaciones financieras tecnológicas y cumplir las mejores prácticas, principios y estándares.
Fecha inicio	sep-24								
Fecha final	dic-25								
Nota ¹	100%								
12	Establecer y accionar una hoja de ruta para transformar digitalmente la Superintendencia. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>sep-24</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>dic-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>100%</td></tr></table>	Fecha inicio	sep-24	Fecha final	dic-25	Nota ¹	100%	Transformar digitalmente la organización para el cumplimiento de la misión institucional.	Transformar digitalmente las organizaciones, con el fin de fortalecer y mejorar el cumplimiento de las misiones y funciones institucionales. Abordar el desarrollo de las innovaciones financieras tecnológicas y cumplir las mejores prácticas, principios y estándares.
Fecha inicio	sep-24								
Fecha final	dic-25								
Nota ¹	100%								
13	Conformar un equipo dedicado a la innovación y utilizar las herramientas que ofrecen las tecnologías existentes. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>sep-24</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>dic-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>100%</td></tr></table>	Fecha inicio	sep-24	Fecha final	dic-25	Nota ¹	100%	Transformar digitalmente la organización para el cumplimiento de la misión institucional.	Transformar digitalmente las organizaciones, con el fin de fortalecer y mejorar el cumplimiento de las misiones y funciones institucionales. Abordar el desarrollo de las innovaciones financieras tecnológicas y cumplir las mejores prácticas, principios y estándares.
Fecha inicio	sep-24								
Fecha final	dic-25								
Nota ¹	100%								

² Para este proyecto se cuenta con un primer borrador de reforma a la regulación del Régimen Voluntario. Sin embargo, se programa ampliar su alcance.

³ El alcance de este proyecto consistió en preparar los cambios requeridos, tanto a lo interno de la Supen como en las Operadoras de Pensiones Complementarias, para la posterior implementación de los Fondos Generacionales.

ID	Proyecto/Actividad	Objetivo estratégico de Supen	Objetivos estratégicos de Conassif						
14	Establecer acciones de vinculación y sensibilización que promuevan un cambio en la cultura organizacional, que valore e invite a la adopción de nuevas tecnologías. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>sep-24</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>dic-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>100%</td></tr></table>	Fecha inicio	sep-24	Fecha final	dic-25	Nota ¹	100%	Transformar digitalmente la organización para el cumplimiento de la misión institucional.	Transformar digitalmente las organizaciones, con el fin de fortalecer y mejorar el cumplimiento de las misiones y funciones institucionales. Abordar el desarrollo de las innovaciones financieras tecnológicas y cumplir las mejores prácticas, principios y estándares.
Fecha inicio	sep-24								
Fecha final	dic-25								
Nota ¹	100%								
15	Promover la colaboración, la creatividad y la experimentación en el uso de nuevas herramientas y soluciones. <table><tr><td>Fecha inicio</td><td>sep-24</td></tr><tr><td>Fecha final</td><td>dic-25</td></tr><tr><td>Nota ¹</td><td>100%</td></tr></table>	Fecha inicio	sep-24	Fecha final	dic-25	Nota ¹	100%	Transformar digitalmente la organización para el cumplimiento de la misión institucional.	Transformar digitalmente las organizaciones, con el fin de fortalecer y mejorar el cumplimiento de las misiones y funciones institucionales. Abordar el desarrollo de las innovaciones financieras tecnológicas y cumplir las mejores prácticas, principios y estándares.
Fecha inicio	sep-24								
Fecha final	dic-25								
Nota ¹	100%								

Fuente: SUPEN, Archivo de Control de Proyectos

VI. Evolución del Sistema Nacional de Pensiones

El 2024 finaliza con una suma total de ₡25,4 billones de activos administrados por el Sistema Nacional de Pensiones (SNP). De esta cifra, el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP) administra ₡12,6 billones, mientras que los regímenes básicos gestionaron ₡10,3 billones, los regímenes complementarios ocupacionales manejaron ₡1,1 billones, el Fondo de Capitalización Laboral (FCL) administró ₡721 000 millones y los planes voluntarios gestionaron ₡641 000 millones.

El 92% del activo administrado se encuentra en inversiones. Esta proporción no ha experimentado variaciones significativas en comparación con el cierre de diciembre de 2023. El restante 8% se encuentra en disponibilidades (1,5%), créditos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y del fondo del Magisterio Nacional (1,6%), aportes por cobrar (4,2%) y otros activos (0,7%).

La composición por sector de las inversiones del SNP evidencia un notable crecimiento en el sector extranjero, con un incremento interanual de 37%. Este sector –que representa 19% del total de los activos a diciembre de 2024– ha aumentado su proporción en 3,6 puntos porcentuales en comparación con el mismo periodo del año anterior. En contraste, el sector local público, que constituye 64% de los activos totales del SNP, presentó un incremento interanual de 8%. Por otro lado, el sector local privado, que representa 7% de los activos, experimentó una disminución de las inversiones de 6% en relación con el año anterior.

El 75% de inversiones extranjeras en las carteras se realiza a través de *Exchange Traded Funds* (ETF)⁴ y

destaca una preferencia por diversificación y exposición a mercados globales.

Asimismo, las rentabilidades del ROP y los demás fondos continúan creciendo, pero a ritmos menores que los que se presentó a principio del año previo. A diciembre de 2024, las tasas de rentabilidad nominales para los plazos de tres años, cinco años y diez años fueron 4,94%, 8,34% y 8,72%, respectivamente.

La composición por sector de las inversiones del SNP evidencia un notable crecimiento en el sector extranjero.

El comportamiento que han presentado las rentabilidades se atribuye a la combinación de diversos factores, algunos de los cuales influyen positiva o negativamente en la valoración de los instrumentos financieros, como el incremento del valor de los títulos de deuda local, producto de la disminución en todos los plazos de la curva de rendimientos soberana calculada por el BCCR que rondan entre 60 y 143 puntos base, el valor de los instrumentos internacionales, cuyos índices de referencia como el *Standard & Poor's 500* (S&P500)⁵ y *MSCI World*⁶, que presentan una tasas interanuales de 23,8% y 17%, respectivamente, además de la volatilidad observada en los mercados financieros locales, donde –por ejemplo– la apreciación del colón con respecto al dólar fue de 2,42% para el cierre de diciembre de 2024 con respecto a diciembre de 2023, lo que afecta el valor de los títulos denominados en dólares estadounidenses.

⁴ *Exchange Traded Funds* (ETF, por sus siglas en inglés) o Fondo de inversión cotizado es un fondo de inversión cuya principal característica es que se negocia en mercados de valores secundarios.

⁵ El S&P500 se basa en la capitalización bursátil de 500 grandes empresas que poseen acciones que cotizan en las bolsas NYSE o NASDAQ y captura aproximadamente 80% de toda la capitalización de mercado en Estados Unidos.

⁶ El MSCI World es un ponderador estadounidense de fondos de capital inversión, deuda, índices de mercados de valores, fondos de cobertura y otras herramientas de análisis de carteras.

Afiliados, pensionados y pensión promedio del SNP

La estructura de participantes del SNP muestra una variación anual de 3% en el último trimestre, medida en cantidad de afiliados. Esta mayor inclusión en el

mercado laboral se refleja en el aumento de 7,2% en la fuerza laboral ocupada durante diciembre de 2024, en comparación con diciembre del año anterior, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2024).

Cuadro 4
SNP: Afiliados, pensionados y pensión promedio, diciembre 2023-2024

		Afiliados		Pensionados		Pensión promedio en ¢	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024
Regímenes básicos	IVM	1 492 596	1 521 378	361 148	373 544	324 992	332 287
	Magisterio Nacional	107 067	109 849	5 510	6 990	488 239	514 149
	Poder Judicial	13 996	14 211	4 188	4 222	1 795 676	1 787 490
	Bomberos	1	1	216	207	969 115	1 009 302
Regímenes complementarios	ROP	3 037 008	3 139 977	53 227	74 141	85 885	98 704
	Fondos ocupacionales	BNCR	5 421	5 517	1 663	1 634	823 363
		ICE	10 403	10 832	4 987	5 403	308 921
		CCSS	62 154	63 059	19 817	20 658	135 319
		Vendedores de lotería	1 559	1 808	432	417	160 514
	Planes Voluntarios	189 143	200 179				
FCL		2 795 975	2 897 003				

Nota: Los datos de cantidad de afiliados del IVM, Magisterio Nacional y Fondo de Retiro de Empleados de la CCSS del 2024 se encuentran a noviembre, ya que son los últimos datos disponibles.

Fuente: Supen, División de Planificación y Normativa

El IVM reporta un incremento de 3% en el total de pensionados, con 12 396 nuevos pensionados. La pensión promedio aumentó en ¢7 295. Estos incrementos son consistentes con las tendencias

observadas antes de la entrada en vigor de la reforma reglamentaria al Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte ⁷.

⁷ (Diario Oficial La Gaceta, 2025).

Los pensionados del ROP en productos de largo plazo (renta permanente y retiro programado) y las rentas temporales (retiro a plazo acumulado según transitorio XX –de la Ley de Protección al Trabajador– y la renta temporal a expectativa de vida) aumentaron en 20 914 personas en comparación con diciembre del año anterior. La pensión promedio en este régimen creció en ₡12 819 en relación con el mismo mes del año pasado.

Este incremento es consistente con el comportamiento habitual del régimen, dada la etapa de madurez del fondo, producto del desempeño positivo de los portafolios de inversión. El rendimiento nominal anual al cierre de diciembre de 2024 presenta una mejoría moderada de 42 puntos base con respecto al cierre de diciembre de 2023 y pasó de 11,50% a 11,92%.

El retiro a plazo acumulado ha experimentado un crecimiento de 54% de beneficiarios, en relación con el año precedente. Estas cifras sugieren que los nuevos pensionados mantienen en su selección la que otorgue mayores prestaciones en el corto plazo, sin que –necesariamente– se tomen

previsiones para el riesgo de longevidad.

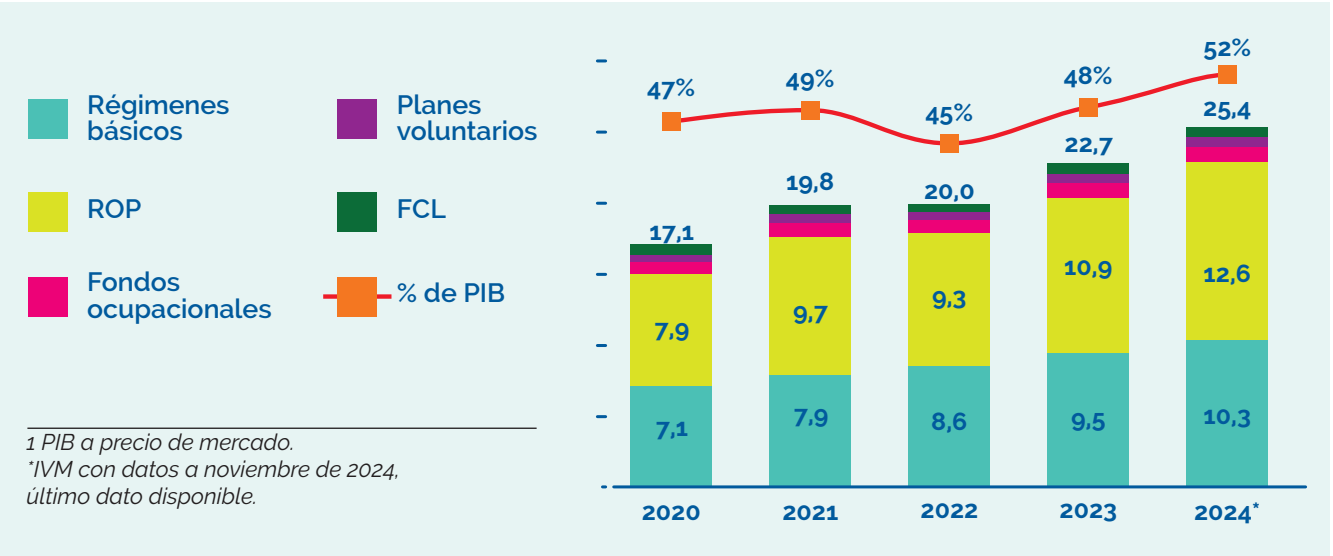
En contraste, la segunda opción más relevante es la renta permanente, que ha visto un incremento de 10% en el número de pensionados. Esto indica que, aunque hay un claro interés por opciones de retiro inmediato, también existe una tendencia hacia modalidades que ofrecen mayor seguridad financiera a largo plazo.

En el caso del Régimen de Capitalización Colectiva del Magisterio Nacional (RCCMN), la cantidad de pensionados muestra un aumento de 27% con respecto a diciembre de 2023. El monto de pensión aumentó en ₡25 910 con respecto al mismo mes del año pasado, lo que corresponde al comportamiento normal en este régimen.

Activos administrados del SNP

A diciembre de 2024, el saldo de los activos del SNP equivale a 52% del PIB, con un incremento absoluto de ₡2.7 billones en comparación con el año anterior. Este crecimiento representa un aumento porcentual de 12% y refleja la tendencia positiva observada en todos los regímenes.

Gráfico 1
SNP: Activos administrados y comparación con el PIB¹, a diciembre de cada año
Datos en billones de colones y porcentajes



Fuente: Supen, División de Planificación y Normativa

El principal contribuyente a la variación interanual es el ROP, que aporta 7,3 puntos porcentuales. Este régimen posee el mayor volumen de activos dentro del SNP y representa 50% del total. A diciembre de 2024, se registró un incremento anual de 15% en sus activos, impulsado principalmente por el rendimiento positivo de los portafolios de inversión. El rendimiento nominal anual del ROP en 2024 mejoró levemente en 42 puntos base en comparación con el cierre de diciembre de 2023 y pasó de 11,50% a 11,92%.

Los regímenes básicos contribuyen con 3,7 puntos porcentuales a la variación total anual del SNP,

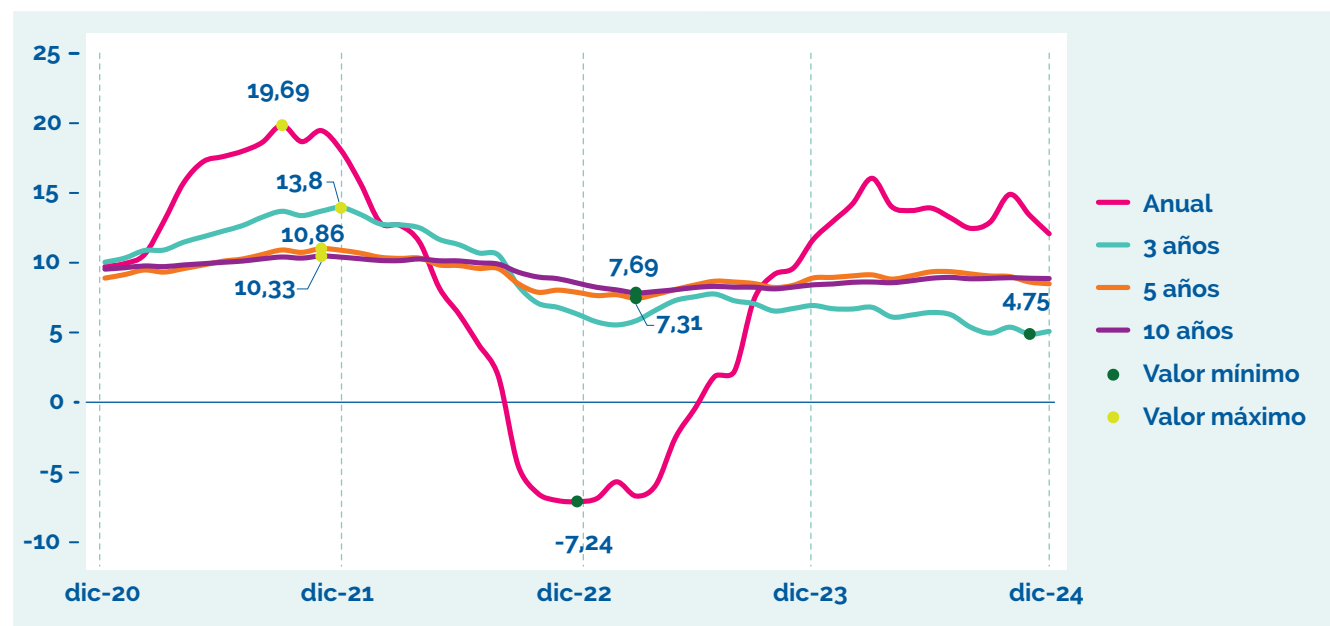
siendo el Magisterio Nacional el principal aportante entre ellos con 2,6 puntos porcentuales. Este fondo experimentó un incremento de 12% anual a diciembre, aumento que está estrechamente relacionado con el comportamiento de las inversiones.

Rendimientos

El comportamiento de los rendimientos y la recomposición de las carteras han contribuido al incremento de los fondos. Estas dinámicas han permitido optimizar las inversiones y mejorar la rentabilidad, lo que fortalece la posición de los fondos en el contexto actual.

Gráfico 2

ROP: Rendimientos nominales por plazo, datos desde diciembre 2020 a 2024.
En porcentajes



Fuente: Supen, División de Planificación y Normativa

El comportamiento de las rentabilidades anuales nominales del ROP mostró una notable recuperación a partir del segundo trimestre de 2023 y alcanzó un rendimiento de 15,89% en marzo de 2024. Sin embargo, a partir de esa fecha, el crecimiento de los rendimientos se desaceleró debido al ajuste natural del ciclo y la recuperación de la crisis de rendimientos entre 2022 y 2023.

Para diciembre de 2024, estos rendimientos registraron un aumento de 11,92%, una cifra ligeramente superior al 11,50% de diciembre de 2023. Esto indica que el ciclo de recuperación ha entrado en una fase de estabilidad, influenciado por factores externos e internos, como el desempeño de los mercados bursátiles internacionales y las fluctuaciones en el tipo de cambio. Un

comportamiento similar se ha observado en otros fondos, como el FCL y los planes voluntarios.

Distribución de las inversiones

La posición en activos extranjeros del SNP ha aumentado en 3,6 puntos porcentuales desde el

cierre de diciembre de 2023 y pasó de representar 16% a 19% del total del activo administrado. En contraste, la proporción de inversiones en el sector público disminuyó en 2 puntos porcentuales y pasó de 66% al 64%. Asimismo, la posición en el sector privado local pasó de representar 9% a 7% del activo administrado del SNP, a diciembre de 2024.

Cuadro 5
SNP: Inversiones por sector y porcentaje del activo, diciembre de 2024
Datos en miles de millones de colones y porcentajes

	Sector de emisión					
	Extranjero	%	Privado	%	Público	%
Total SNP	4 936	19%	1 854	7%	16 173	64%
Regímenes básicos	344	3%	837	8%	7 187	69%
IVM	-	0%	173	4%	2 310	58%
Magisterio Nacional	273	5%	518	9%	4 251	77%
Poder Judicial	71	8%	128	15%	593	71%
Bomberos	-	0%	18	36%	32	62%
Regímenes complementarios	4 484	31%	900	6%	8 542	60%
ROP	4 342	35%	515	4%	7 384	59%
Ocupacionales	39	4%	257	23%	787	70%
Planes voluntarios	103	16%	127	20%	372	58%
FCL	108	15%	117	16%	445	62%

Fuente: Supen, División de Planificación y Normativa

El ROP incrementó su posición en inversiones en el extranjero en 4 puntos porcentuales en comparación con el mismo periodo del año anterior y alcanzó 35% del total de los activos del fondo. Las inversiones en el sector local disminuyeron y registraron caídas de 2 puntos porcentuales en el sector público y de 1 punto en el sector privado.

A diciembre de 2024, la variación interanual de las inversiones en el ROP alcanzó 16,25%. Además, el sector público contribuyó positivamente al crecimiento con 7,18%, mientras que el sector privado local presentó un aporte negativo de -0,67%. En cambio, el sector extranjero fue el principal impulsor del aumento, con un aporte de 9,74%.

El Magisterio Nacional también experimentó un aumento anual considerable en las inversiones y alcanzó 12,84%. Asimismo, el sector público continúa siendo el principal contribuyente a la variación total de las inversiones del fondo del Magisterio Nacional, con 9,48%, seguido del sector externo con 3,88%.

Mientras tanto, el sector privado contribuyó negativamente a esta variación con -0,52%, lo cual va de la mano con la recomposición de la cartera por sectores, donde las inversiones en el sector público pasaron de representar 78% a 77% del activo en comparación con el año anterior y las inversiones en el sector privado disminuyeron en 2 puntos porcentuales, situándose en 9%. El sector extranjero ha ganado relevancia al aumentar 3 puntos porcentuales y alcanzó 5% del total de los activos.

De igual forma, el FCL reflejó un aumento considerable en las inversiones de 9,88% con respecto al año anterior. Este fondo muestra un incremento en la participación del sector extranjero en relación con los activos en 3,6 puntos porcentuales, mientras que en el sector público ha disminuido en 0,4 puntos porcentuales. Los aportes a la variación interanual fueron de 6,08% del sector público, 5,54% del sector extranjero y -1,74% del sector privado, lo cual también se debe a la recomposición que ha experimentado la cartera.

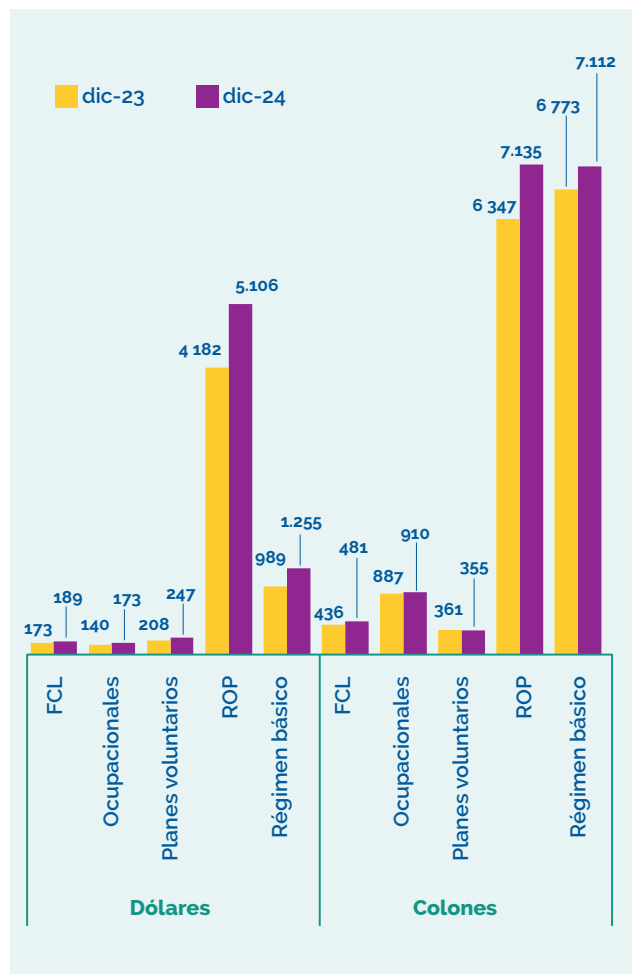
El interés por adquirir más títulos del extranjero en la mayoría de los fondos surge por el notable incremento en el valor de los bonos internacionales y las acciones, que ha tenido un impacto significativo en la rentabilidad de los portafolios. En los últimos meses, los índices de referencia internacional han registrado tasas de crecimiento anual superiores a 20%, lo cual ha favorecido el rendimiento de los activos internacionales. Este contexto incentivó a los gestores de los fondos a diversificar sus inversiones en busca de maximizar la rentabilidad a través de una mayor exposición a mercados globales.

En cuanto a la distribución de las inversiones por emisor, el Ministerio de Hacienda lidera los portafolios de inversión de los fondos del SNP y representa 63,2% del total de las inversiones. Por otro lado, la participación de las emisiones del Banco Central de Costa Rica (BCCR) ha aumentado desde mediados de 2023 y alcanzado 4,4% del total de las inversiones a

diciembre de 2024. Este incremento es congruente con el aumento en la colocación de la oferta asignada de Bonos de Estabilización Monetaria por parte de la entidad.

Gráfico 3 SNP: Inversiones por régimen y moneda, a diciembre de 2023 y 2024

Datos en miles de millones de colones



Fuente: Supen, División de Planificación y Normativa

La distribución por moneda del total de las carteras del SNP revela que 70% del portafolio está compuesto por inversiones en colones, frente a 72% del año anterior. Esto indica que –en el último año– hubo una recomposición en las carteras, lo cual evidencia una creciente preferencia por las inversiones en dólares, alineada con la adquisición de títulos del sector extranjero.

VII. Supervisión

Estudios de supervisión 2024

Durante el 2024, en consonancia con la aplicación del modelo de supervisión basado en riesgos (MSBR), se realizaron estudios sobre la actividad significativa de comunicación en todas las operadoras de pensiones, los cuales evaluaron la gestión de los riesgos en diversas áreas, como la atención al cliente, el fundamento técnico de las proyecciones enviadas en los estados de cuenta, la publicidad, la comunicación a través de la página electrónica y la atención de consultas, quejas y denuncias, entre otros.

De manera adicional, se dio seguimiento a las actividades significativas de acumulación (proceso de recaudación, registro y gestión de aportaciones) y desacumulación en todas las entidades supervisadas. Esto incluyó la ejecución de actividades periódicas de supervisión y el monitoreo de los planes de acción destinados a subsanar aspectos identificados previamente por la superintendencia en estudios anteriores.

En paralelo, se evaluó la aplicación del reglamento sobre la idoneidad y desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y Alta Gerencia en las entidades supervisadas, para lo cual se realizó las observaciones necesarias en aquellos casos donde se identificaron posibles incumplimientos de la normativa.

Diálogo social

Después del lanzamiento del proceso de diálogo social (16 de mayo de 2024), se llevaron a cabo seis sesiones con el Comité Inter-Participativo, en las que –además de recoger propuestas para fortalecer el SNP– se ofrecieron charlas de nivelación a cargo de expertos nacionales. La metodología de trabajo, los participantes, las presentaciones y otros documentos relevantes están disponibles en el sitio oficial del diálogo social (www.Supen.fi.cr/diálogo-social).

Desarrollos Suptech y TeamMate

Los esfuerzos en innovación tecnológica se centraron en mejorar la evaluación de los riesgos emergentes y transversales del SNP. Asimismo, se analizaron los principales indicadores de riesgo en fondos colectivos y de capitalización individual, lo que permite una visión integral de la industria de pensiones.

Entre los principales avances se destacan:

- Desarrollo del tablero de indicadores de riesgos, fundamental para el seguimiento de la supervisión basada en riesgos y otros informes regulatorios.
- Automatización del proceso de conciliación de la custodia de valores, agilizando el análisis asociado.
- Implementación de análisis mediante ciencia de datos para priorizar los principales factores de riesgo en los estudios ejecutados.
- Integración de *TeamMate* con supervisados externos, optimizando los procesos de comunicación y supervisión.
- Participación en proyectos institucionales.
- Distribución de recursos a diversos proyectos estratégicos, entre ellos:
 - Reforma del Reglamento de Tecnología de Información
 - Implementación de los Fondos Generacionales
 - Ejecución de pruebas de tensión
 - Promoción de inversiones socialmente responsables (criterios ambiente, social y gobernanza)

Adicionalmente, se coordinó con otras superintendencias y el Instituto Costarricense sobre Drogas para la preparación de la visita del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) en el 2026.

Implementación de los Fondos Generacionales

Se dio seguimiento a los cronogramas de implementación de los fondos generacionales durante los meses de abril, julio, octubre y diciembre, para lo cual se participó en reuniones

con las operadoras de pensiones, el Ministerio de Hacienda, los custodios y los anotadores de cuentas. Además, se supervisaron los principales supuestos en la construcción de las trayectorias de asignación estratégica de activos, tales como las curvas de rendimiento, salarios y densidades de cotización, entre otros.

Otras acciones de supervisión

En el marco de las actividades periódicas de supervisión, se emitieron observaciones a varios fondos especiales con respecto a:

- Recuperación del impuesto sobre la renta.

- Procesos de custodia de valores.
- Revisión de los informes de valuación actuarial de distintos fondos especiales. En el caso del IVM, se recibió la valuación actuarial con corte a diciembre de 2022, la cual está en proceso de revisión.
- Participación activa en reuniones de supervisión consolidada.

Finalmente, como resultado de todas estas actividades de supervisión se emitieron los informes y oficios correspondientes, que incluyen los requerimientos necesarios para las entidades supervisadas.

VIII. Normativa

Como resultado de la implementación de los Fondos Generacionales en el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP), se han emitido nuevos acuerdos y efectuado ajustes en los acuerdos previamente establecidos. A continuación, se detallan dichos cambios.

SP-A-266-2024. Reforma a los acuerdos: 1) SP-A-243-2021 Disposiciones sobre el envío de estados de cuenta y su contenido mínimo, 2) SP-A-223-2020 Disposiciones sobre el derecho de libre transferencia de los afiliados entre entidades autorizadas y 3) SP-A-139-20101 Lineamientos para la aprobación y divulgación de comisiones ordinarias de administración y bonificación de comisiones que pueden aplicar las entidades autorizadas.

Dichos acuerdos se adaptan al nuevo modelo de fondos generacionales del ROP, para que los recursos de este régimen se administren en cuatro fondos distintos e independientes entre sí, según corresponda a la edad de nacimiento o la condición del pensionado.

SP-A-267-2024. Establece los lineamientos generales para que la tasa de reemplazo objetivo de cada uno de los fondos generacionales del ROP sea determinada en forma homogénea por parte de las operadoras de pensiones, con el objetivo de que se obtengan las mejores relaciones de riesgo-rendimiento a lo largo del ciclo vital de la correspondiente cohorte etaria de cada fondo, hasta su extinción.

SP-A-268-2024. Lineamientos operativos, disposiciones contables y ajustes al suministro de información, a fin de implementar la administración del ROP bajo el esquema de Fondos Generacionales. El acuerdo dispone que las operadoras deben contar con un cronograma que identifique las actividades, los tiempos y los responsables para la implementación de fondos generacionales.

SP-A-272-2024. Se modifica el acuerdo

SP-A-267-2024. Lineamientos generales para la optimización de portafolios. Se revisan los lineamientos operativos para la gestión y planificación de las inversiones, así como el seguimiento que debe realizarse a dicha planificación. Esto resulta importante para que las estrategias de inversión de cada gestor se diseñen en función del tiempo de permanencia de los afiliados en el fondo de pensiones. Es el mecanismo por el cual se procura optimizar los rendimientos de los portafolios, con el propósito de otorgar seguridad económica al futuro pensionado.

SP-A-275-2024. Se autoriza a las operadoras el traslado no oneroso de los valores y del efectivo asociado con estos, administrados en el ROP, a los fondos generacionales establecidos en el reglamento sobre la apertura y funcionamiento de las entidades autorizadas y el funcionamiento de los fondos de pensiones, capitalización laboral y ahorro voluntario previstos en la LPT, cuando se trate de movimientos dentro de una misma operadora de pensiones complementarias.

SP-A-265-2024. Disposiciones relativas a la frecuencia de las valuaciones y auditorías actuariales aplicables al Régimen Transitorio de Reparto del Magisterio Nacional. Se establece una frecuencia diferenciada para realizar las valuaciones y las auditorías actuariales relacionadas con el Régimen Transitorio de Reparto del Magisterio Nacional, de manera que las primeras sean cada tres años y las segundas se realicen con una periodicidad de nueve años.

SP-A-270-2024. Se modifica el acuerdo SP-A-243-2021 Disposiciones sobre el envío de estados de cuenta y su contenido mínimo. Se establece que los estados de cuenta deben cumplir con criterios de simplicidad y fácil comprensión, dado que se trata de un sistema mayoritariamente obligatorio, en el cual pueden presentarse asimetrías de información. Por consiguiente, desde la perspectiva de las entidades reguladas, es necesario implementar estrategias de comunicación efectivas.

SP-A-271-2024. Lineamientos para la implementación del uso de la plataforma Supen Directo. Establece las normas y procedimientos que rigen la utilización de la plataforma para uso de los servicios que ofrezca la superintendencia a través de esta plataforma tecnológica.

SP-A-274-2024. Lineamientos para el uso del sistema *TeamMate + Audit*. Establece una serie de lineamientos que deberán atender las entidades reguladas para utilizar el sistema. Las entidades pueden conectarse directamente a esta herramienta e incluir la documentación que permita el seguimiento de hallazgos informados por el supervisor, atender solicitudes de documentos y encuestas, lo cual facilita la remisión eficiente de documentación relacionada con el proceso de supervisión.

Es importante indicar que el Conassif, en el artículo 5 del acta de la sesión 1924-2025, celebrada el 20 de marzo de 2025, dispuso por mayoría y en firme los siguientes ajustes:

Modificar la entrada en vigencia de lo acordado en el artículo 9 del acta de la sesión 1838-2023 del 6 de diciembre de 2023, publicado en el Alcance 256 a La Gaceta 237 del 21 de diciembre de 2023, estableciendo una prórroga de la entrada en vigencia por el plazo de 12 meses, lo cual se debe contar a partir de la vigencia originalmente dispuesta, es decir, a partir del 21 de marzo de 2025.

Por lo tanto, mediante el acuerdo del superintendente SP-R-2291-2025 del 28 de marzo de 2025, se prorroga la entrada en vigor de los acuerdos SP-A-266-2024, SP-A-267-2024, SP-A-268-2024, SP-A-272-2024, hasta el 22 de marzo de 2026 y se deroga al acuerdo SP-A-275-2024 que autoriza al 31 de marzo de 2025 el traslado no oneroso de los valores y del efectivo, administrados en el Fondo del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, hacia los fondos generacionales.

IX. División Jurídica

Los temas más relevantes en el 2024, relacionados con denuncias y consultas, estuvieron enfocados principalmente en el retiro de recursos, las pensiones y las afiliaciones. Los trámites más consultados fueron los requisitos para el retiro de recursos y fondos con un total de 52 consultas, la pensión anticipada (17 consultas), la pensión por invalidez (15 consultas) y la pensión por sobrevivencia (16 consultas).

Otro tema de gran relevancia fue el de las afiliaciones no autorizadas, con un total de 23 consultas. También se destacaron las preguntas sobre las modalidades de pensión complementaria (9). Los aportes a la cuenta individual (6) fueron otro tema de interés, dado que los afiliados buscan comprender cómo sus aportaciones impactan el fondo individual a lo largo del tiempo. Finalmente, se atendieron consultas sobre el derecho a la libre transferencia (5).

A continuación, se detallan las cifras por tipo de trámite.

Cuadro 6
División Jurídica: Cantidad de consultas y denuncias atendidas por tipo de trámite, al 31 de diciembre de 2024

Tipo de trámite ⁸	Cantidad
Denuncias [*]	163
Consultas complejas ^{**}	126
Consultas rápidas ^{***}	4 628
Chat ^{***}	335
Total	5 252

Fuente: División Jurídica, Registro de Trámites

Cuadro 7
División Jurídica: Cantidad de consultas atendidas en el proceso de asesoría jurídica por tipo de trámite, al 31 de diciembre de 2024.

Tipo de trámite	Cantidad
Consultas jurídicas	96
Trámites administrativos [*]	52
Procedimientos administrativos	2
Total	150

Relacionados con informes para el Conassif, auditoría interna, despacho del superintendente y certificaciones, entre otros.

Fuente: División Jurídica, Registro de Trámites

⁸ Corresponden a casos en los que el afiliado, pensionado o beneficiario denuncia a la Supen alguna situación que lo afecta, a nivel de sus recursos, atención de sus solicitudes ante la entidad administradora de sus fondos e incumplimientos de la ley, entre otros.

^{**} Es aquella consulta con alto grado de dificultad para ser respondida, por ser un tema nuevo o que requiere la coordinación con otros procesos o entidades.

^{***} Se refiere a consultas que pueden ser respondidas sin un análisis previo, porque la información está disponible para el funcionario que la atiende, ya sea en la página web o en los sistemas institucionales.

^{***} En este grupo se incluyen consultas que se reciben mediante el chat disponible en la página web de la Supen. Generalmente son de atención rápida, con un menor grado de complejidad.

Cuadro 8

División Jurídica: Procesos o demandas judiciales enfrentadas o iniciadas por la Supen, al 31 de diciembre de 2024

Expedienteg	Partes	Tipo de proceso	Etapas del proceso	Descripción general
14-000863-1027-CA-0	Popular Pensiones OPC contra el Estado, Banco Central de Costa Rica y Supen	Contencioso administrativo	Segunda instancia. En primera instancia se declaró sin lugar la demanda.	Impugna un requerimiento formulado por la Supen, por medio del cual se le ordenó a la operadora que devolviera a un grupo de afiliados provenientes de la fusión con IBP pensiones una serie de comisiones cobradas sin el debido sustento contractual. Son dos procesos.
17-007474-1027-CA	María de los Ángeles Ramírez Ramírez contra BN Vital, Banco Central de Costa Rica y Conassif (Supen se apersonó al proceso)	Contencioso administrativo	Segunda instancia. En segunda instancia se declaró sin lugar el recurso de casación presentado por la Supen.	Impugnó la ilegalidad del artículo 6 del Reglamento de Beneficios del Régimen de Capitalización Individual, que establece la fórmula para determinar si un afiliado del ROP puede retirar el saldo completo o tiene que tomar un plan de beneficios.
16-010897-1027-CA-8	Eduardo Melinsky contra la Caja Costarricense de Seguro Social y Supen	Contencioso administrativo	Segunda instancia. Se declaró sin lugar la demanda presentada contra la Supen y la CCSS. Pendiente de resolver el recurso de casación presentado por el actor.	El actor pretende que se le reconozca que los productos e informes entregados en ejecución del contrato N° 2014-000002-00, Licitación Pública Internacional 2013LI-000001-05101, contratación externa de servicios profesionales por parte de la CCSS y la Supen para generar una
23-003951-1027-CA-4	Supen contra el Poder Judicial	Contencioso administrativo	Pendiente de admitir.	Se demanda al Poder Judicial por cobro por supervisión adeudado de enero de 2011 a octubre de 2018.

⁹ Los dos primeros dígitos del expediente se refieren al año.

Expedientes	Partes	Tipo de proceso	Etapas del proceso	Descripción general
23-025231-0007CO	Alexander de Jesús Vindas Artavia contra Supen y BAC Pensiones	Recurso de amparo	Única instancia. Declarado sin lugar contra Supen.	Solicita la entrega del ROP en un solo tracto por enfermedad
23-027582-0007CO	Denis Rodolfo Chinchilla Mora contra Supen	Recurso de amparo	Única instancia. Declarado sin lugar contra Supen.	Solicita la entrega del ROP en un solo tracto por enfermedad grave.
23-028080-0007-CO	Raymundo Herrera Porras contra Supen y Popular Pensiones	Recurso de amparo	Única instancia. Declarado sin lugar contra Supen.	Solicita la entrega del ROP en un solo tracto por enfermedad grave.
20-002117-0007-CO	Rigoberto de Jesús Méndez Rivera	Recurso de amparo	Única instancia. Declarado con lugar contra Supen.	Solicita la entrega del ROP en un solo tracto por enfermedad grave.
18-013284-0007-CO	Hilda María Jarquín Vargas a favor de Ileana Jiménez Montealegre contra Supen y BN Vital OPC	Recurso de amparo	Única instancia. Declarado sin lugar contra Supen.	Solicita la entrega del ROP en un solo tracto por enfermedad grave.
24-034392-0007-CO	Oswaldo Trigueros Rodríguez contra Supen	Recurso de amparo	Declarado sin lugar.	Amparo interpuesto por un afiliado contra la implementación de los fondos generacionales. La parte argumentó que a los afiliados mayores se les asigna una estrategia más conservadora, mientras que a los más jóvenes se les asigna una estrategia con mayor potencial de crecimiento. Alegó que no es justo que muchas personas que ya están en vísperas de pensionarse se vean afectadas por rendimientos más bajos.

* No existe sentencia con suma líquida de pago en contra de la Supen.

Fuente: División Jurídica, Registro de Trámites

X. Gestión Institucional

A. Comunicación

La comunicación institucional es un pilar relevante para el buen desarrollo del mercado de pensiones, dado que entre mejor y más informados estén los afiliados, pensionados y beneficiarios, contarán con mejores herramientas de conocimiento para la toma de sus decisiones, por lo que –durante el 2024– la Supen ejecutó un plan de comunicación institucional que cumpliera con este objetivo.

Durante el 2024, la Superintendencia de Pensiones alcanzó 94% de cumplimiento en el plan de comunicación y ejecutó una serie de iniciativas diseñadas para informar, educar y comunicar a las partes interesadas datos relevantes sobre el SNP. Este logro refleja el compromiso de la Supen con la transparencia, la educación previsional y el fortalecimiento de la confianza pública en el sistema de pensiones.

En el ámbito de comunicación externa, se realizaron múltiples actividades para informar a la ciudadanía sobre temas relevantes del sistema de pensiones. Entre estas se incluyen publicaciones de interés en la página electrónica, donde se divulgaron noticias clave, artículos de opinión y materiales educativos. También se publicaron informes relevantes, se emitieron campañas y comunicados de prensa sobre temas como fondos generacionales, diálogo para el fortalecimiento del SNP, condición del sistema financiero nacional, ROP y evolución del sistema financiero y de pensiones 2024, entre otros. Asimismo, se desarrollaron artículos de opinión denominados ¿Qué esperar del ROP en el 2024? y Un diálogo impostergable.

A lo largo del año, se publicaron boletines informativos mensuales en el sitio web, que abordaron temas sobre el sistema costarricense de pensiones y se distribuyeron a partes interesadas. La superintendencia mantuvo una presencia activa en eventos como ExpoConstrucción y Expomóvil, donde ofreció información a los asistentes sobre el ROP, FCL y otros planes de pensiones.

Cabe señalar que durante el periodo se organizaron diferentes seminarios y diálogos, con el propósito de sentar las bases de una discusión nacional sobre la sostenibilidad del sistema costarricense de pensiones, donde se ahondó en la construcción de una propuesta de fortalecimiento de la pensión y proyecciones demográficas, entre otros temas de alta relevancia.

En el ámbito externo, la Supen participó en el XI Encuentro de Supervisores de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión (AIOS), llevado a cabo los días 5 y 6 de noviembre de 2024 en Lima, Perú. En este evento, además, se recibió la Conferencia Internacional Desafíos de los Sistemas de Pensiones de América Latina: Reformas, Cobertura e Informalidad.

Seguidamente, se especifican otras actividades de comunicación realizadas durante el periodo.

•**Campañas informativas:** Se trabajó en dos campañas informativas, en cada semestre. La primera enfocada en los fondos generacionales, con el fin de que los afiliados y pensionados comprendieran el nuevo modelo. Esta campaña se desarrolló en televisión por cable, televisión abierta, radio y redes sociales. Para el segundo semestre se realizó la campaña informativa sobre el Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP) denominada “Usted pregunta, Supen responde”, con la cual se informó sobre el funcionamiento y los planes de beneficios del ROP. Esta campaña se difundió en redes sociales, radio y programática.

•**Redes sociales:** Se han consolidado como un canal más de comunicación interactiva entre la superintendencia y los usuarios. Mensualmente se trabaja en una campaña informativa orgánica, con temas previamente definidos en el Plan de Comunicación que son de interés para el público meta de la superintendencia.

•**Atención de medios:** Frecuentemente, la superintendencia atiende a los medios de comunicación, los cuales son un excelente canal

para informar a la población sobre los hechos más relevantes e importantes del mercado asegurador. Esto contribuye no solo a la divulgación y actualización de la información, sino a la creación y desarrollo de una cultura financiera del mercado de valores para toda la población.

•**Webinars:** Esta herramienta tecnológica ha permitido difundir temas de interés para los supervisados, inversionistas, público en general y funcionarios de la entidad, por lo que durante este periodo se realizaron varios, con diversos temas de interés para el sector.

•**Foro sobre Fondos Generacionales** (realizado el 14 de noviembre de 2024): En este foro, organizado por la Supen en colaboración con la Academia de Centroamérica, se discutió ampliamente sobre la implicación del modelo de fondos generacionales, tanto desde la parte regulatoria como de impacto para los afiliados y pensionados.

•**Charlas a empresas:** Se realizaron charlas en empresas como Evertec Costa Rica, Compañía Nacional de Fuerza y Luz (3 charlas), Departamento de Gestión del Talento Humano de la División de Transformación y Estrategia del BCCR, Asociación de Profesionales del Banco Central de Costa Rica y Agencia de Cooperación Alemana para el Desarrollo GIZ en Costa Rica. Aproximadamente, se capacitaron 427 personas.

En cuanto a la comunicación interna, la Supen promovió la transparencia y el compromiso entre su personal mediante informes semanales de coyuntura y actualizaciones acerca de temas de impacto sobre el mercado de pensiones.

Estas actividades destacan la dedicación de la organización por mantener a su personal informado y fortalecer el conocimiento público sobre el sistema previsional en Costa Rica. La ejecución de este plan de comunicación demuestra el compromiso de la superintendencia con la educación, la transparencia y la protección de los derechos de los afiliados, pensionados, beneficiarios y otras partes interesadas, así como el fomento de una cultura organizacional informada y participativa.

B. Ejecución presupuestaria

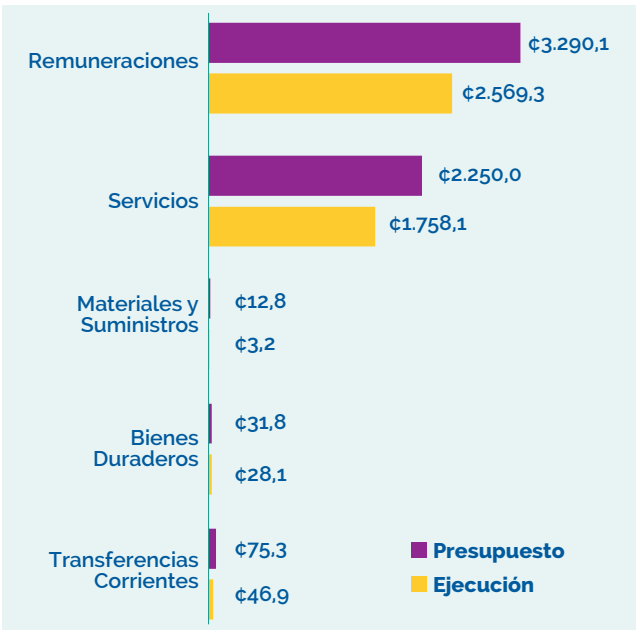
Se formuló del Plan Operativo Institucional (POI) y la planificación del presupuesto para el 2025. Además, se realizó la evaluación anual y la ejecución del presupuesto correspondiente al periodo, y se presentaron los respectivos informes a las autoridades correspondientes.

El nivel de ejecución presupuestaria alcanzado fue de 78%, lo que generó una desviación de 22% en el uso de los recursos. Este resultado –conforme con los parámetros establecidos previamente– se clasifica dentro de la categoría de “Bueno”. La ejecución del presupuesto de egresos se llevó a cabo en estricto apego a las políticas de austeridad dictadas por los niveles superiores, lo que asegura que no se viera afectada la consecución de metas ni el desempeño de las responsabilidades inherentes a la institución.

La ejecución a nivel de cuentas se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 4
Supen: Presupuesto y ejecución por partida presupuestaria, 2024

En millones de colones



Fuente: Área Comunicación y Servicios, Sistema de Control del Presupuesto

Plan Operativo Institucional (POI)

El **Plan Operativo Institucional (POI)** es el documento que recopila todos los planes a implementar durante el año. Este incluye tanto las metas operativas como las estratégicas de cada proceso, alineadas con el **Plan Estratégico**

Institucional. La evaluación del POI permite analizar el uso de los recursos económicos y el grado de cumplimiento de las metas establecidas.

A continuación, se presenta el nivel de ejecución presupuestaria por área dentro de la institución, así como el grado de cumplimiento de las metas propuestas para el año.

Cuadro 9

Supen: Porcentaje de ejecución de metas y presupuesto por proceso, a diciembre de 2024

En colones

Enunciado	Gasto total Presupuestado	Gasto total Ejecutado	Porcentaje de ejecución con respecto a lo presupuestado	Cumplimiento de la meta definida en el POI
Despacho del Superintendente	203 554 266,30	154 995 863,94	76%	97%
Área de Comunicación y Servicios	949 919 909,42	723 314 031,74	76%	97%
División de Supervisión de Riesgos	1 526 353 212,27	1 309 750 776,86	86%	98%
División de Supervisión Operativa y Financiera	1 633 352 100,33	1 279 188 958,95	78%	94%
División de Planificación y Normativa	804 568 229,20	466 377 102,14	58%	94%
División Jurídica	548 954 658,37	471 843 700,11	86%	100%
TOTAL	5 666 702 375,90	4 405 470 433,74	78%	96%

Fuente: Área Comunicación y Servicios, Sistema de Control del Presupuesto

Al término del período se mostraron resultados satisfactorios en eficiencia, eficacia, economía y calidad en el uso de los recursos asignados a la Supen. Para la etapa en estudio, el presupuesto

aprobado por la Contraloría General de la República ascendió a la suma de ₡5 666,7 millones. De este rubro, se erogaron ₡4 405,4 millones, lo que da como resultado una ejecución de 78%.

A nivel de resultados de los trabajos realizados y programados, se destaca que en general los indicadores de desempeño establecidos alcanzaron en promedio una eficacia de 96%. En términos de eficiencia, con el uso de 78% de los recursos

asignados se logró alcanzar 96% de las metas propuestas para el periodo. En consecuencia, se generó por cada colón un mejor nivel de desempeño con respecto a lo presupuestado.

A continuación, se detallan los resultados de desempeño por proceso.

Cuadro 10
Supen: Resultado de desempeño del Despacho, 2024

Meta	Detalle de la labor	Resultado promedio por meta	
		Primer semestre	Segundo semestre
Tener, en promedio, el resultado de los procesos con nota igual o superior a 90%.	Evaluación y seguimiento de la gestión de cada proceso que conforma la Supen	100%	100%
Atender las solicitudes relacionadas con la mejora continua: calidad, riesgos, observaciones de AI, proyectos y capacitación, entre otros.	Evaluación y seguimiento a las actividades de mejora continua de cada proceso que conforma la Supen	96%	100%

Fuente: Supen, Plan Operativo Institucional 2024

Cuadro 11
Supen: Resultado de desempeño Asesoría Jurídica, 2024

Meta	Detalle de la labor	Resultado promedio por meta	
		Primer semestre	Segundo semestre
Atender y tramitar en plazo las solicitudes de asesoría jurídica y recursos administrativos.	Gestión de solicitudes de asesoría jurídica y recursos administrativos	100%	100%
Atender y tramitar en plazo las solicitudes de denuncias y/o consultas de los afiliados y pensionados.	Gestión de denuncias y consultas	100%	100%
Atender y tramitar en plazo los procedimientos administrativos iniciados por la superintendencia.	Instrucción de procedimientos administrativos	100%	100%
Atender las solicitudes relacionadas con la mejora continua: calidad, riesgos, observaciones de AI, proyectos y capacitación, entre otros.	Asistencia a capacitaciones Atención de temas de mejoramiento continuo Participación en proyectos	100%	100%

Fuente: Supen, Plan Operativo Institucional 2024

Cuadro 12

Supen: Resultado de desempeño Planificación y Normativa, 2024

Meta	Detalle de la labor	Resultado promedio por meta	
		Primer semestre	Segundo semestre
Desarrollar ejercicios de alineamiento táctico y consolidación de estrategia para cumplir con los objetivos de la organización.	Actualización del Plan Estratégico	100%	*NA
Gestionar los proyectos de la organización.	Seguimiento y control del portafolio de proyectos	80%	100%
Confeccionar estudios y solicitudes de información que cumplan con los requisitos.	Confección de estudios especiales y atención de consultas	90%	97%
Tramitar las solicitudes de autorización o aprobación que ingresan a la institución.	Atención de solicitudes de autorización	100%	100%
Gestionar proyectos normativos.	Confección de normativa	80%	100%
Atender las solicitudes relacionadas con la mejora continua: calidad, riesgos, observaciones de AI, proyectos y capacitación, entre otros.	Asistencia a capacitaciones Atención de temas de mejoramiento continuo Participación en proyectos	97%	89%

* NA: Esta meta se desarrolla durante el primer semestre de cada año, por lo que no se reporta en el siguiente periodo.

Fuente: Supen, Plan Operativo Institucional 2024

Cuadro 13
Supen: Resultado de desempeño Supervisión de Riesgos, 2024

Meta	Detalle de la labor	Resultado promedio por meta	
		Primer semestre	Segundo semestre
Aprobar en el Comité de Supervisión la actualización de los perfiles de riesgo de los Fondos de Regímenes Colectivos según el Plan Anual de Supervisión del 2024, además de elaborar presentaciones al Comité de Supervisión con los principales hallazgos de supervisión y emitir planes de acción para la gestión de estos riesgos.	Perfiles de riesgos	100%	100%
Evaluar si los planes de acción, requeridos a las entidades supervisadas, son atendidos en más de 90%.	Indicador de seguimiento de requerimientos Indicador de seguimiento de planes de acción	100%	100%
Cumplir con el avance de los proyectos, el plan anual de capacitación y el cumplimiento del 100% del Plan de Ejecución de las No Conformidades y Recomendaciones de la Auditoría Interna, así como desarrollar e implementar herramientas hacia un enfoque de supervisión basada en tecnología.	Confección de estudios especiales y atención de consultas	94%	94%

Fuente: Supen, Plan Operativo Institucional 2024

Cuadro 14
Resultado de desempeño Supervisión Operativa y Financiera, 2024

Meta	Detalle de la labor	Resultado promedio por meta	
		Primer semestre	Segundo semestre
Evaluar el proceso de identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos en las entidades supervisadas y los fondos administrados, así como fiscalizar y supervisar el cumplimiento de la normativa vigente.	Indicadores de División de Supervisión Operativa y Financiera Perfiles de riesgos	93%	94%
Atender las solicitudes relacionadas con la mejora continua: calidad, riesgos, observaciones de AI, proyectos y capacitación, entre otros.	Asistencia a capacitaciones Atención de temas de mejoramiento continuo Participación en proyectos	95%	96%

Fuente: Supen, Plan Operativo Institucional 2024

Cuadro 15
Supen: Resultado de desempeño Comunicación y Servicios, 2024

Meta	Detalle de la labor	Resultado promedio por meta	
		Primer semestre	Segundo semestre
Gestionar 100% de las actividades programadas en el Plan de Comunicación según el cronograma establecido.	Seguimiento y participación en actividades programadas en el plan de Comunicación de la Supen para el 2024.	93%	94%
Atender los requerimientos de gestión de recursos, de acuerdo con las disposiciones institucionales.	• Elaboración de informes (memoria 2023, informes ejecución CGR, Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas) • Trámites de contratación administrativa • Gestión de cobro por supervisión • Gestión de solicitudes de capacitación • Ingreso de documentos en el Sistema de Trámites • Atención de solicitudes de transporte	99%	99%
Atender las solicitudes relacionadas con la mejora continua: calidad, riesgos, observaciones de Auditoría Interna, proyectos y capacitación, entre otros.	Asistencia a capacitaciones Atención de temas de mejoramiento continuo Participación en proyectos	100%	94%

Fuente: Supen, Plan Operativo Institucional 2024

Recursos humanos

Con el propósito de fortalecer las competencias del recurso humano de la entidad, a través de la actualización de conocimientos y la formación en temas innovadores y específicos, se diseñó un Plan de Capacitación que responde a las necesidades identificadas por las diferentes dependencias. A continuación, se muestra un gráfico que resume los temas abordados y la cantidad de funcionarios capacitados.

C. Sistema de Gestión de la Calidad

Desde el 2008, la Supen mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, que actualmente está certificado bajo la Norma ISO 9001:2015. Este sistema garantiza la mejora continua de los procesos institucionales mediante auditorías internas y externas, y asegura el cumplimiento de estándares de calidad y eficiencia.

Gráfico 5
Supen: Funcionarios capacitados por tema, 2024



Fuente: Área Comunicación y Servicios, Sistema de Gestión de Personal

Resultados de la Auditoría Interna de Calidad 2024

Como parte del proceso de mejora continua, la Supen realizó su Auditoría Interna de Calidad en el 2024, durante la cual se identificaron cuatro acciones correctivas. Al 31 de diciembre de 2024, dos de estas acciones fueron atendidas, mientras que las otras dos se encuentran dentro del plazo previsto para su resolución, según se detalla a continuación.

Acción correctiva

Se detectó que varios indicadores establecidos en la Ficha de Proceso no cuentan con un cronograma actualizado que refleje la estrategia para la revisión de la vigencia de la normativa.

Responsable	Plazo de atención	Estado
Encargado de proceso de normativa	Mayo 2025	En proceso

Se detectó que no se actualizó el listado de productos autorizados en el sitio web de la Supen.

Responsable	Plazo de atención	Estado
Encargado de proceso de normativa	Septiembre 2024	Atendido

Se identificó que no se cumple con la capacitación al personal de la superintendencia sobre la normativa emitida.

Responsable	Plazo de atención	Estado
Encargado de proceso de normativa	Mayo 2025	En proceso

Se observó que existen documentos del SGC en todos los procesos que requieren revisión, independientemente de su vigencia.

Responsable	Plazo de atención	Estado
Encargado de proceso	Septiembre 2025	Atendido

Fuente: Supen, Informe de Auditoría de Calidad 2024

Resultados de la Auditoría Externa de Calidad 2024

En septiembre de 2024, la Supen fue evaluada a través de una Auditoría Externa de Calidad aplicada

por INTECO, que verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015. Los resultados confirmaron que el sistema de gestión de calidad cumple con los estándares requeridos, a saber:

- Cumple con los requisitos de la norma y los objetivos institucionales.
- Garantiza la mejora continua de los servicios de supervisión y procesos internos.
- Evidencia el liderazgo y compromiso de la alta dirección en la gestión de calidad.
- No presenta no conformidades, lo que refleja un control efectivo y maduro.

Además, la auditoría resaltó como fortalezas las siguientes:

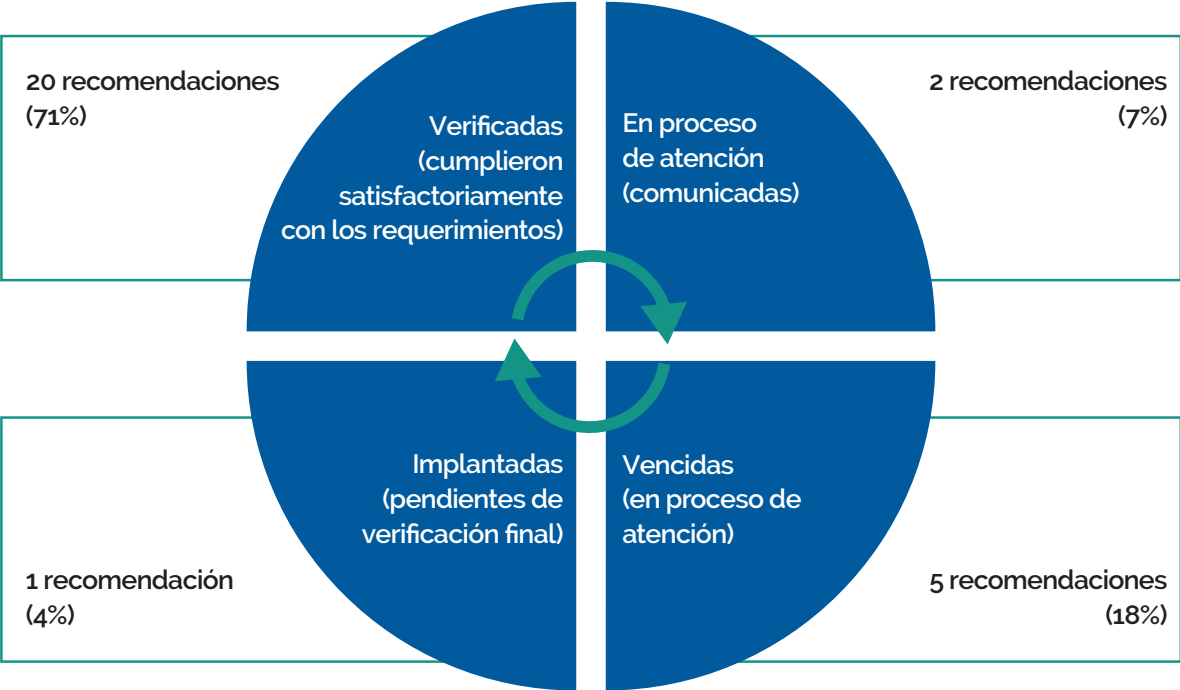
- Innovación y mejora continua en los procesos de supervisión.
- Avances en seguridad de la información, alineados con la Norma ISO 27001.
- Implementación de una nueva matriz de riesgos para optimizar la gestión.
- Adecuada gestión de consultas y quejas de los afiliados, lo cual fortalece la confianza en la Supen.

Se concluye que los resultados de las auditorías reflejan un sistema de gestión sólido, eficaz y alineado con los estándares internacionales de calidad. Asimismo, la ausencia de no conformidades y la verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma refuerzan el compromiso de la Supen con la eficiencia operativa, la transparencia y la mejora continua.

Gestión de atención de recomendaciones de la Auditoría Interna del Conassif

En el marco del seguimiento a las auditorías internas realizadas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), la Supen ha implementado de manera efectiva las recomendaciones emitidas, lo que ha facilitado la mejora continua de los procesos institucionales y garantizado el cumplimiento de los lineamientos de control interno. Al 31 de diciembre de 2024, se registran un total de 28 recomendaciones provenientes de 6 estudios de auditoría interna, con el siguiente estado de avance.

Figura 2
Supen: Avance en la atención de recomendaciones de la Auditoría Interna del Conassif, al 31 de diciembre de 2024



Fuente: Supen, Archivo de Control de Recomendaciones

Estos resultados demuestran que la mayoría de las recomendaciones fueron atendidas de manera efectiva y queda únicamente 18% en estado vencido, principalmente debido a la dependencia de otras entidades. La superintendencia ha demostrado un firme compromiso con la atención y resolución de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y logrado avances significativos en la mejora de procesos y el fortalecimiento del control interno.

Asimismo, el monitoreo continuo y el seguimiento oportuno han permitido mantener un alto nivel de cumplimiento, con 71% de las recomendaciones de los estudios vigentes ya verificadas, y el resto en proceso de atención. Este desempeño es el resultado del trabajo coordinado y el esfuerzo constante de los colaboradores de la Supen, que han priorizado la mejora continua, la eficiencia en la gestión y la transparencia en sus procesos. Además, la institución reafirma su compromiso de fortalecer su capacidad operativa, cerrar las recomendaciones

pendientes y seguir optimizando sus mecanismos de control y supervisión, para asegurar así una gestión eficiente y alineada con los más altos estándares institucionales.

D. Mejora regulatoria

El compromiso de mejora regulatoria, declarado por la superintendencia en el 2024, consiste en *la modificación del artículo 29 del Reglamento sobre la apertura y funcionamiento de las Entidades Autorizadas y el funcionamiento de los fondos de pensiones, capitalización laboral y ahorro voluntario previstos en la Ley de Protección al Trabajador.*

El objetivo de dicha modificación es permitir que la Supen realice pruebas de evaluación a la totalidad de los agentes promotores de las entidades autorizadas, en lugar de limitarse a una muestra aleatoria representativa, como se establece actualmente en la regulación. Este cambio busca reforzar la calidad del servicio ofrecido por los

agentes promotores mediante una supervisión más rigurosa de sus conocimientos.

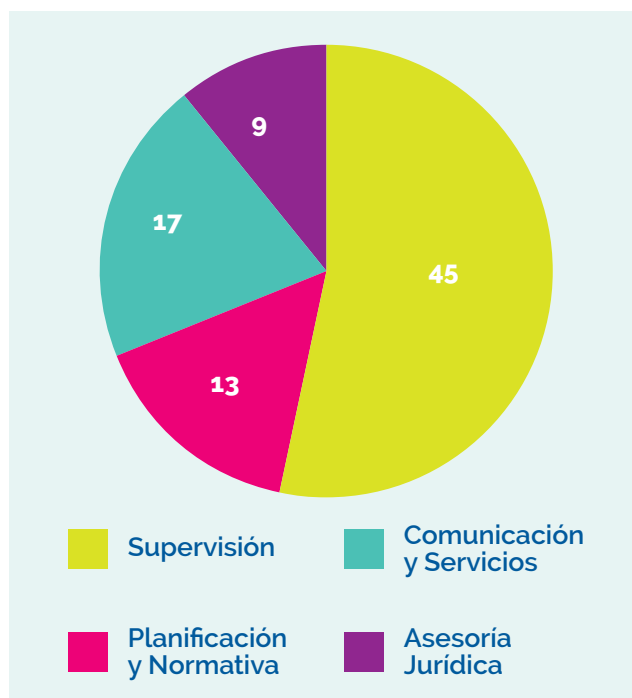
Para cumplir con su compromiso de mejorar la supervisión, la Supen implementó durante el 2024 varias acciones concretas para evaluar la viabilidad técnica y jurídica de una propuesta normativa que permita realizar evaluaciones más exhaustivas. Se elaboró una propuesta de reforma normativa para modificar el artículo 29 del Reglamento sobre la apertura y funcionamiento de las Entidades Autorizadas y el funcionamiento de los fondos de pensiones, capitalización laboral y ahorro voluntario previstos en la Ley de Protección al Trabajador, con el propósito de que se pueda realizar evaluaciones periódicas a todos los agentes promotores, en lugar de muestras, y fortalecer así la supervisión y la calidad del servicio.

Para avanzar en la medición de los conocimientos mínimos de los agentes promotores y evaluar la calidad de la capacitación, en el 2024 se realizaron dos pruebas diagnósticas, la primera el 19 de enero y la segunda el 13 de diciembre. Estas evaluaciones permitieron identificar áreas de mejora en la formación técnica y profesional de los agentes, que desempeñan un rol fundamental no solo desde el punto de vista comercial, sino también como asesores de afiliados, pensionados y el público en general, con respecto a los productos, sus características y riesgos. Por eso, es clave que cuenten con conocimientos y formación adecuados.

E. Riesgos (SEVRI)

En cumplimiento de la Ley N° 8292, Ley de Control Interno, y de los lineamientos del Conassif, la Superintendencia de Pensiones llevó a cabo ejercicios de autoevaluación de riesgos operativos durante el 2024. Este proceso ayudó a garantizar la identificación, mitigación y monitoreo de los riesgos institucionales. Como resultado de la autoevaluación, se identificaron 84 posibles eventos de riesgo, los cuales se detallan a continuación por dependencia.

Gráfico 6
Supen: Eventos de riesgo por dependencia, 2024



Fuente: Supen, Ejercicio de Autoevaluación de Riesgos Operativo

Todos los eventos identificados presentan un nivel de riesgo residual aceptable según los criterios establecidos, lo que evidencia una gestión adecuada y efectiva de estos, así como la razonabilidad de los controles y estrategias implementadas. Como resultado del análisis hecho, se llevaron a cabo las siguientes acciones.

- La gestión de todos los eventos de riesgo se llevó a cabo dentro de los límites establecidos por la institución.
- Los planes de acción definidos en los meses de marzo y septiembre de 2024 fueron implementados con éxito.
- Se fortaleció el monitoreo de los riesgos mediante la generación de reportes periódicos y la realización de auditorías internas.
- Se mejoraron los controles tecnológicos con el apoyo del Banco Central de Costa Rica (BCCR).
- Se optimizaron los procesos internos y se ofreció una formación continua del personal en gestión de riesgos.

XI. Gestión transversal

Las superintendencias financieras colaboraron estrechamente en temas de normativa, comunicación y proyectos, lo que permitió una integración de diversas disciplinas y un trabajo armónico, con el objetivo de maximizar los recursos para impulsar la mejora continua. Seguidamente, se detallan los puntos específicos al respecto.

A. Normativa

Acuerdo Conassif 5-24. Reglamento General de Gobierno y Gestión de la Tecnología y la Información (TI)

Actualiza el marco de gobierno y de gestión de TI e incorpora disposiciones sobre tecnologías emergentes, gobierno y gestión de la seguridad de la información, seguridad cibernética, incidentes de seguridad de la información, incidentes de seguridad cibernética, tercerización de bienes y servicios de TI, computación en la nube, tratamiento del uso y acceso de los datos y los activos de información. Además, refuerza las funciones de los Órganos de Dirección, Alta Gerencia y Órganos de Control en relación con el marco de gobierno y gestión de TI, lo que incluye responsabilidades sobre la seguridad de la información, la seguridad cibernética y la resiliencia operativa digital.

Ajustes normativos en desarrollo

En conjunto, las superintendencias financieras continúan trabajando en el desarrollo de proyectos normativos, con alcance a todas las entidades supervisadas, los cuales se detallan a continuación.

- **Modificación al Reglamento sobre supervisión consolidada, Acuerdo Conassif 16-22.** Modifica en el reglamento algunas de las disposiciones relacionadas con grupos vinculados y grupos de interés económico, con el fin de mejorar la identificación, gestión y mitigación de riesgos, así como asegurar el alineamiento con los estándares internacionales y promover una supervisión efectiva.

Con el objetivo de fortalecer la supervisión consolidada de los grupos y conglomerados financieros autorizados en Costa Rica, de conformidad con reformas de la Ley N° 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, vigentes desde el 4 de noviembre de 2019 y los principios internacionales de supervisión, en el 2022 las cuatro superintendencias iniciaron la ejecución del Proyecto de Supervisión Consolidada, cuyo objetivo es el desarrollo de soluciones tecnológicas que faciliten la implementación del Acuerdo Conassif 16-22, Reglamento de Supervisión Consolidada. El proyecto está organizado en subproyectos o módulos según los siguientes temas: suficiencia patrimonial, conformación de grupos, control de límites, autorizaciones, gestión de riesgos y organización.

En el 2024 se realizaron ajustes al módulo sobre el cálculo de la suficiencia patrimonial para grupos y conglomerados financieros, con lo cual se dio por finalizado este módulo. Además, para los módulos relacionados con la conformación de grupos y verificación de límites de crédito, se trabajó en la generación de las reglas de negocio, la identificación de actores clave y procesos de negocio, así como la estrategia para generar los insumos necesarios para la ejecución del proyecto.

A finales del 2024, las labores se centraban en los ajustes en los sistemas existentes para cubrir los requerimientos de la consolidación, la implementación de sistemas homólogos en las superintendencias para la gestión de límites, la especificación de las fuentes de datos, la estandarización de los formatos de la información y la definición de los reportes.

- **Modificación al Reglamento sobre cálculo de estimaciones crediticias, Acuerdo Conassif 14-21.** Modifica los literales g), h) e i) del Artículo 3 con la finalidad de mejorar las definiciones de operación prorrogada, operación readecuada y operación refinanciada que conllevan a la clasificación de un deudor con operación especial.

B. Comunicación

El plan de actividades y eventos para el 2024 muestra un enfoque integral en la educación financiera y la interacción con la comunidad, y destacan tanto eventos nacionales como internacionales, así como una variedad de iniciativas orientadas a la sensibilización, formación y atención al público. Durante ese año se llevaron a cabo las siguientes actividades de comunicación de manera transversal.

• **Global Money Week:** Se participó nuevamente en la celebración de *Global Money Week (GMW)*, realizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Red Internacional para la Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés). Para esta actividad se adaptó la imagen corporativa oficial del GMW en todas las redes sociales y páginas *web* tanto del Conassif como de las cuatro superintendencias financieras (Sugef, Sugeval, Supen y Sugese).

Se realizó una visita al Museo del Banco Central de Costa Rica por parte de estudiantes de tercer grado de la Escuela Buenaventura Corrales, con el fin de que conocieran el origen del dinero y la importancia de ahorrar, entre otras actividades lúdico-educativas.

Además, se brindó un *webinar* sobre el funcionamiento del Sistema Financiero Nacional (SFN) con estudiantes universitarios de la Ulacit. Asimismo, en conjunto con la Oficina del Consumidor Financiero (OCF), se presentó la obra de teatro "Presupuesto que sí", a estudiantes de décimo y undécimo del Colegio Científico de la Universidad de Costa Rica (UCR), sede San Pedro. Esta obra tiene como objetivo enseñarles a los jóvenes sobre finanzas personales, manejo de presupuesto, deuda, planificación y relación socioemocional con el dinero, entre otros.

• **Semana Mundial del Ahorro:** Al igual que en años anteriores, se participó en esta actividad organizada por la Cámara de Bancos, con charlas sobre inversiones, endeudamiento responsable y créditos sostenibles, dirigidas a la población en general, a través de sesiones de *Facebook Live*, en las distintas redes sociales de las cuatro superintendencias financieras.

• **Reunión del Comité Técnico y Simposio sobre Educación Financiera:** Este año Costa Rica fue elegida por la Red Internacional de Educación Financiera (INFE) de la OCDE para ser la sede anfitriona de la reunión 21° del Comité Técnico, de las reuniones de la Red Regional de América Latina y el Caribe, y del Simposio sobre Educación Financiera "Apoyando a los consumidores financieros en la navegación de los riesgos". La actividad fue organizada por el Conassif y las cuatro superintendencias financieras, y se llevó a cabo del 21 al 24 de mayo, con la participación de diversos países miembros de INFE, así como más de 100 personas en el simposio.

• **Standings informativos:** Las cuatro superintendencias financieras participaron de manera conjunta con un stand en la ExpoConstrucción (24-28 de enero) y en Expomóvil (18-28 de abril), en donde se atendieron dudas sobre cada uno de los sectores, se otorgó el récord crediticio a las personas que lo consultaron y se brindó material educativo a los participantes, con lo cual se colabora en el desarrollo de una cultura de educación financiera.

• **Mesa de Trabajo Multisectorial de la Estrategia de Educación Financiera (ENEF) del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC):** El Conassif y las cuatro superintendencias financieras forman parte de la mesa sectorial de la ENEF, en donde se establece una serie de compromisos por cumplir a lo largo del año en materia de divulgación de información propia de cada entidad. Asimismo, se participó de las tres reuniones anuales para la presentación de avances y compromisos, y de un *focus group* para analizar la tercera guía de educación financiera, la cual se actualizará en el 2025. También se difundieron todas las publicaciones sobre educación financiera previsional elaboradas por el MEIC, tanto en las diferentes redes sociales de las superintendencias financieras como en las respectivas páginas *web*.

• **Charlas a estudiantes:** Durante el 2024 se recibieron estudiantes de los Colegios Técnicos Profesionales de Sarapiquí, Belén y Puntarenas, de las especialidades de contabilidad y se les capacitó sobre el funcionamiento de la supervisión del Sistema Financiero Nacional.

•**Foros:** Se realizaron diferentes foros de manera transversal, tales como:

- Lanzamiento oficial de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Costa Rica (24 de agosto).
- Lanzamiento de la plataforma transversal para la atención de consultas, quejas y denuncias, que facilita la atención de los usuarios en las cuatro superintendencias financieras (10 de septiembre de 2024).
- Conferencia de prensa anual sobre la evolución del sistema financiero y de pensiones en el 2024 (17 de diciembre de 2024).

Este conjunto de actividades y eventos resalta la importancia de la educación financiera y la participación de las superintendencias financieras en la capacitación y atención de los consumidores, con un enfoque claro en la accesibilidad y el entendimiento de las finanzas.

C. Proyectos

Durante el 2024 las cuatro superintendencias financieras trabajaron en el siguiente proyecto transversal.

• **Proyecto de trámites del consumidor financiero:**

El objetivo de este proyecto es el diseño y desarrollo de una herramienta tecnológica para automatizar, estandarizar y mejorar el proceso de atención de consultas, quejas y denuncias del consumidor financiero, recibidas por todos los supervisores financieros.

Durante este periodo, se completó la liberación de los flujos de consultas complejas, quejas-reclamaciones y denuncias dentro de la solución tecnológica denominada Trámites del Consumidor Financiero (TCF), cuya entrada en operación y puesta en servicio con consumidores y supervisados se programó a partir del 2 de enero de 2025 y fue oficializada con el acuerdo del Superintendente SGS-A-0101-2024 Lineamientos Generales para el Uso del Sistema de Trámites del Consumidor Financiero, emitido el 26 de noviembre de 2024.

XII. Retos (2025)

Los retos que la Superintendencia de Pensiones (Supen) deberá enfrentar el próximo año se detallan a continuación. Estos desafíos abarcan una serie de aspectos clave que requieren atención y acción para asegurar la estabilidad y sostenibilidad del sistema de pensiones en el país. Asimismo, la Supen tendrá que abordar el fortalecimiento de la supervisión del sector, la implementación de reformas necesarias y la adaptación a los cambios demográficos y económicos, entre otros. Cada uno de estos retos implica un enfoque integral y colaborativo con diversas entidades, con el fin de garantizar un sistema de pensiones robusto y equitativo para las generaciones presentes y futuras.

1. Envejecimiento demográfico: Costa Rica enfrenta un acelerado envejecimiento poblacional, lo que aumenta la proporción de personas jubiladas en relación con la población activa. Este cambio demográfico pone presión sobre la sostenibilidad financiera del sistema de pensiones, ya que hay menos trabajadores aportando por cada pensionado. Ante este panorama, es necesario adoptar medidas para abordar las transformaciones, en un ambiente de diálogo y colaboración entre todos los actores involucrados.

2. Sostenibilidad financiera: El Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) ha experimentado déficits en sus ingresos durante varios años, lo que ha generado un debilitamiento progresivo de sus reservas. Esta situación plantea la urgente necesidad de implementar reformas que aseguren la viabilidad del régimen a largo plazo. Además, es crucial evaluar la posibilidad de que el ente supervisor asuma un papel más activo en la regulación de este régimen.

3. Cobertura y formalidad laboral: Aproximadamente 40% de la población ocupada trabaja en la informalidad, lo que implica que una proporción significativa de personas no contribuye al sistema de pensiones y no está claro cómo podrán enfrentar sus gastos durante la vejez. La

evolución del mercado laboral y las disrupciones tecnológicas exigen una reconversión de los sistemas de pensiones, con el fin de adaptarse a los nuevos escenarios laborales.

4. Adecuación de las pensiones: Solo 50% de la población mayor de 65 años recibe una pensión y este grupo es más vulnerable a la pobreza en comparación con el promedio nacional. Es fundamental asegurar que las pensiones sean suficientes para cubrir las necesidades básicas de los jubilados y reducir la pobreza en la tercera edad. Esto implica trabajar en esquemas que favorezcan la universalización de los montos de pensión y su adecuación, con el objetivo de garantizar que al menos se supere la línea de pobreza.

5. Diversificación de inversiones: Los recursos administrados en el Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP) durante el 2025 tendrán una estrategia de inversión transitoria tras la postergación hasta abril de 2026 de los fondos generacionales, cuyo objetivo consistirá en ajustar las estrategias de inversión según la edad de los afiliados, lo que favorecería una mayor exposición a activos de mayor rendimiento para los más jóvenes, mientras que buscan ofrecer mayor seguridad a quienes están cerca de la jubilación.

Adicionalmente, en abril de 2026 se realizará el quinto retiro masivo del Fondo de Capitalización laboral (FCL). En consecuencia, es esencial monitorear el ajuste de las estrategias de inversión para lograr un equilibrio adecuado entre rentabilidad, riesgo y liquidez. Este enfoque requiere un trabajo activo en el desarrollo de alternativas que optimicen los ahorros del sistema de pensiones, así como la implementación de instrumentos financieros modernos para resguardar y potenciar los ahorros de cada trabajador.

6. En la Asamblea Legislativa se encuentra el expediente 24.616, correspondiente a la **Ley de Protección y Defensa del Consumidor de Productos y Servicios Financieros**. Frente a este proyecto, la Supen –en conjunto con otras

superintendencias– ha expresado su oposición y señalado lo siguiente:

El proyecto de ley consultado se aparta de forma significativa de las mejores prácticas internacionales incorporadas en los proyectos referidos en el párrafo anterior, y lejos de mejorar la protección al consumidor genera importantes riesgos y un costo económico significativo como se señala en las siguientes observaciones.

[...] lejos de fortalecer el régimen de protección del consumidor financiero, desmantela el marco legal y la institucionalidad actual, así como todo lo avanzado hasta hoy por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y las superintendencias financieras, en particular Supen, Sugese y Sugeval dado que traslada las competencias al Ministerio de Economía que no tiene las capacidades técnicas en materia de banca, seguros, valores y pensiones ni la experiencia necesaria para ejercerlas...

El proyecto constituye una amenaza a la protección efectiva de los consumidores del sector pensiones, que incide directamente en el proceso de atención de consultas y denuncias de los afiliados, pensionados y usuarios que actualmente atiende la Supen. Además, interfiere con las competencias que en materia de conducta de negocio y mercado tiene la superintendencia con respecto a sus supervisados.

7. Implementación de fondos generacionales: Se realizó el seguimiento de las acciones realizadas por las operadoras de pensiones para la implementación de los fondos generacionales programada para abril de 2025. Tras la prórroga autorizada hasta abril de 2026 por el Conassif, se continuará con los esfuerzos de supervisión pertinentes y se considerarán las disposiciones que se emitan.

8. Diálogo social: El diálogo social podría extenderse más allá del plazo inicialmente establecido, ya que los participantes solicitaron sesiones adicionales para poder trabajar de manera más profunda y completa en las alternativas de abordaje. Esto permitirá un análisis más detallado y un enfoque más exhaustivo en la búsqueda de soluciones, para asegurar así que se consideren todas las perspectivas y necesidades de manera adecuada.

9. Gestión de riesgos (SEVRI) y calidad: Para el 2025, la Supen fortalecerá su vigilancia y capacidad de respuesta ante eventos adversos, y priorizará la automatización de controles y la modernización de sus herramientas tecnológicas. Además, se mantendrá un seguimiento trimestral con informes en marzo, junio, septiembre y diciembre, lo que consolidará un enfoque preventivo y estratégico en la gestión de riesgos.

Asimismo, se continuará promoviendo y consolidando una cultura de calidad, para lo cual se optimizarán los procesos y adoptarán soluciones innovadoras que garanticen la excelencia en los servicios prestados y la satisfacción de todas las partes interesadas.

