

16 de agosto del 2018

Señora
María Lucía Fernández
Superintendente General de Valores

Estimada señora:

Reciba un cordial y respetuoso saludo de mi parte.

De conformidad con lo que dispone la normativa vigente, le adjunto el informe de fin de gestión, correspondiente a las labores que desempeñé como Directora del Departamento de Información y Comunicación en la Sugeval, con motivo de mi renuncia en julio pasado.

Quedo a sus órdenes para ampliar o aclarar cualquier aspecto que se requiera.

De usted con toda consideración,



Kattia Castro Cruz
Cédula 1 736 417

Presentación

Con la promulgación de la Ley Reguladora del Mercado de Valores y a partir de la creación de la Superintendencia General de Valores, el mercado de valores asume una serie de retos.

Uno de ellos tiene que ver con la captura, almacenamiento y disposición de información suficiente y oportuna para que cualquier interesado pueda adoptar decisiones informadas.

En el año 1999, se creó una unidad especializada en la gestión de información para los usuarios internos y externos de la Sugeval, área que luego se convirtió en departamento, al asumir más responsabilidades y funciones.

Con motivo de mi renuncia al cargo de Directora de dicha área en julio del 2018, cargo que ocupé desde el primer momento de su creación, seguidamente se presentan los aspectos más relevantes de dicha gestión.

En este informe se detallan las principales labores realizadas durante el periodo setiembre 1999 a julio del 2015, fecha en que solicité un permiso sin goce de salario, en particular, las que han sido relevantes para el adecuado funcionamiento del mercado de valores y para el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley Reguladora del Mercado de Valores (LRMV).

Un detalle mayor se puede obtener en la página web de la Sugeval (www.sugeval.fi.cr) en las memorias anuales, los informes sobre los programas operativos institucionales y demás documentos institucionales.

La información en los mercados de valores

Para que un mercado financiero y más concretamente, un mercado de valores, cumpla sus funciones eficientemente es necesario que exista:

- Oferentes y demandantes
- Estandarización de los productos y regulación prudencial
- Libre acceso a la información por parte de los inversionistas
- Profesionalización de los intermediarios financieros

Adicionalmente, se requiere que exista una autoridad reguladora encargada de velar porque los precios de los productos financieros se formen según el juego de oferta y la demanda, porque exista información pública confiable para que los inversionistas puedan tomar decisiones fundamentadas y porque existan reglas que permitan la eficiencia del mercado.

Con la promulgación de la Ley Reguladora del Mercado de Valores (No. 7732) se establece que la Superintendencia General de Valores velará por la transparencia de los mercados de valores, la formación correcta de los precios en ellos, la protección de los inversionistas y la difusión de la información necesaria para asegurar la consecución de estos fines.

De ahí que, desde su creación, la Superintendencia ha hecho grandes esfuerzos para difundir la información de los participantes y productos del mercado de la manera más ágil y oportuna a los diferentes interesados.

Entonces, la información se convierte en un instrumento fundamental para:

- Inversionistas, quienes la utilizan para tomar sus decisiones en materia de inversión
- Participantes del mercado, para que puedan incorporarla a los productos y servicios que ofrecen en el mercado y así obtener un mejor desempeño.
- Supervisor – regulador del mercado, como apoyo a sus labores de fiscalización de los participantes, para evaluar el acatamiento de la normativa y evaluar su desempeño.
- Mercado, permite la libre formación de precios y promueve la transparencia de las operaciones que se realizan en el mercado, previene asimetrías de información.

Para lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades de las distintas partes interesadas, la gestión de la información constituye un aspecto de vital importancia para la Sugeval.

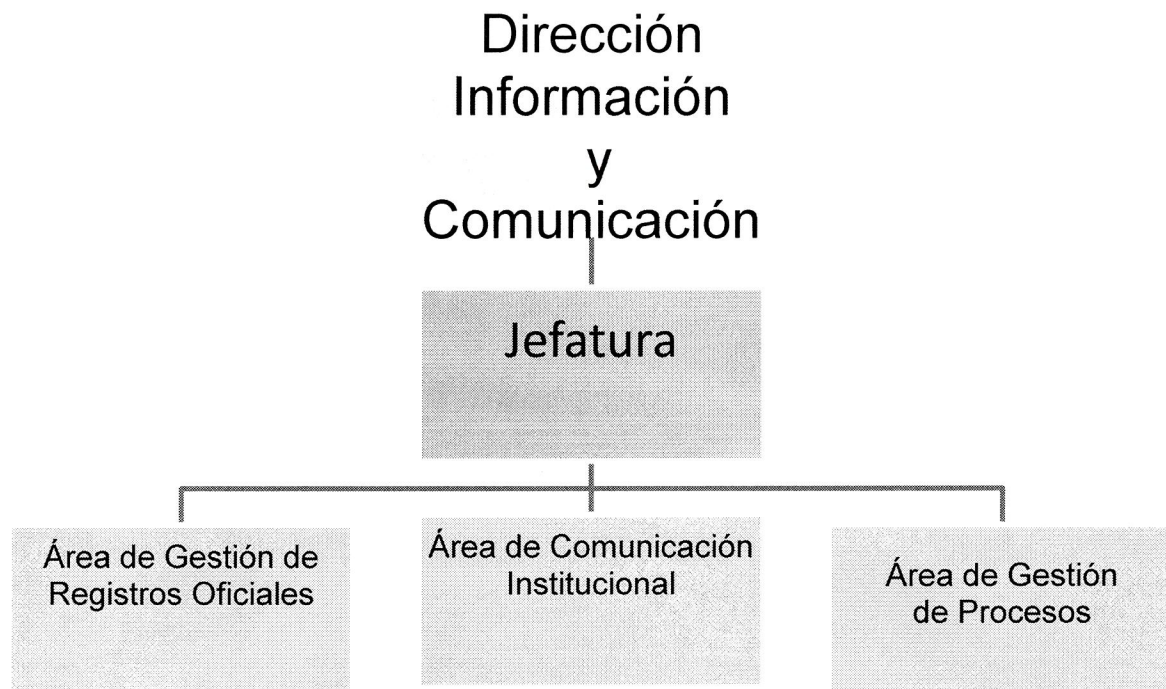
Creación de estructura centralizada

En el año 1999, se creó una unidad especializada en la gestión de información para usuarios internos y externos que posteriormente se convierte en lo que es hoy Departamento de Información y Comunicación, el cual lideré desde el primer momento.

Actualmente, este departamento es responsable de establecer los mecanismos y servicios y recomendar políticas que permitan disponer a los usuarios internos y externos la información requerida de manera rápida y eficaz. Además, debe coordinar todas las acciones necesarias en materia de comunicación y educación al público, con el fin de proyectar adecuadamente la imagen de la Institución y apoyar el cumplimiento de la misión establecida por Ley.

Al momento de su creación, fue provisto con 3 plazas y con un conjunto limitado de tareas que se ampliaron posteriormente, con el objetivo de que las áreas sustantivas pudieran concentrarse en sus labores técnicas.

A la fecha en que dejé mis labores como Directora del departamento en el año 2015, el Departamento contaba con 12 plazas agrupada bajo la siguiente estructura y funciones:



Registros oficiales

Corresponde a este equipo de trabajo las siguientes labores:

- Custodia y disposición del acervo documental de la institución (archivo institucional).
- Control de la entrega de documentos producidos por la institución.
- Actualización de datos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios (RNVl) y sus expedientes.
- Apoyar la detección y control de la oferta pública no autorizada.

Comunicación Institucional

Sus labores fundamentales son:

- Atención de consultas internas y externas.
- Preparación de información ante solicitudes especiales (ej. Periodistas).
- Divulgación de los servicios y productos informativos.

- Producción de material y publicaciones especiales (ej. prensa escrita).
- Control diario del monitoreo de prensa (nacional e internacional).
- Producción, ejecución y coordinación de actividades de educación al inversionista.
- Actualización y mantenimiento del sitio web.
- Control de recepción de información periódica de los participantes del mercado de valores.
- Organización de eventos educativos.

Gestión de procesos

Esta área tiene a su cargo:

- Coordinación de actividades para la gestión de procesos en el Sitio de Calidad.
- Coordinación del proceso de autoevaluación del control interno institucional.
- Apoyo en la gestión de proyectos especiales de la Institución.

Principales logros

Durante el ejercicio de mis labores como directora del departamento se dio atención plena a las disposiciones legales y administrativas vigentes.

Tal como puede constatarse en los registros de la Sugeval, en forma oportuna se atendieron los procesos periódicos de planificación y control institucional, así como de rendición de cuentas.

Seguidamente se presentan los principales logros conseguidos en las diferentes acciones lideradas desde mi cargo.

I. Gestión documental y de expedientes del RNVI

En el año 1998, a partir de la creación de la Sugeval, se establece como una de las prioridades institucionales mejorar la gestión de los expedientes del RNVI, por medio de una estructura centralizada y especializada en el Departamento de Información y Comunicación.

Para cumplir cabalmente la misión de transparencia y difusión de información hacia la industria, la meta era publicar los expedientes de los participantes activos del mercado de valores en línea. Sin embargo, de previo a ello, debió llevarse a cabo todo un proceso de modernización de la gestión documental, que abarcaba personas, procesos y tecnologías, pero sobre todo una fuerte gestión de cambio, porque implicaba una nueva forma de trabajar.

Para ello, con el apoyo de una empresa consultora. Se diseñó un Sistema de Información Integrado que abarcaba 4 grandes áreas:

1. automatización de oficinas,
2. bases de datos registrales,
3. explotación de datos y
4. publicación de información.

En el primer caso se trataba de la integración y centralización de toda la información documental de carácter oficial, procedente de los supervisados y, en general, tanto del exterior como del interior de la SUGEVAL, en un repositorio diseñado para esos fines: el Gestor Electrónico de Documentos (GED).

El proceso liderado por los departamentos de Informática y por el área a mi cargo concluyó satisfactoriamente con la puesta en producción del Gestor Electrónico de Documentos en noviembre de 1999.

Posteriormente, se logra publicar todos los expedientes públicos del RNVI en línea, con lo cual se da un paso adelante en la transparencia y difusión de información de la industria del mercado de valores.

III. Servicios de información

Orientación especializada al público

Entre los servicios que la Institución ofrece al público está la atención de consultas a través de distintos canales, ya sea en las oficinas de la institución, vía telefónica, por fax o por correo electrónico. Los públicos que se atienden son diversos: representantes de entidades reguladas, inversionistas, docentes y estudiantes y público en general.

A través de esta ventanilla centralizada se brinda una atención integral que permite un uso óptimo de los recursos, al contar con una base de datos que registra todas las consultas y sus respuestas. Esto facilita la

retroalimentación del personal y apoya la atención futura de consultas en temas previamente resueltos.

Además de contribuir con la estrategia de educación a los inversionistas liderada por la Superintendencia, este servicio también permite apoyar la gestión de las quejas y denuncias en contra de participantes autorizados y no autorizados, así como los trámites y requerimientos que los participantes deben presentar para inscribirse ante la SUGEVAL.

A lo largo de estos años se atendieron miles de consultas de los diferentes usuarios. Las consultas recibidas se concentran en 3 temas principales: normativa, recursos y servicios informativos, e información sobre participantes del mercado de valores costarricense.

Servicios de difusión periódica

A lo largo de los años de mi gestión como Directora, se llevó a cabo un amplio esfuerzo de difusión proactiva de la información de los mercados de valores y sus participantes.

Seguidamente algunos de los servicios que en su oportunidad se habían puesto a disposición del público, algunos de los cuales cuentan actualmente con mecanismos de suscripción desde el sitio web de la Sugeval:

- Informe diario de la negociación
- Informe semanal de operaciones
- Hechos relevantes
- Alertas al inversionista
- Cálculo de Unidades de Desarrollo
- Cambios normativos
- Actividades organizadas por la Sugeval
- Comunicados de la Sugeval

Portal web

Uno de los canales de difusión más importantes para la Sugeval desde su creación, ha sido la utilización de portales web.

Como Directora del Departamento tuve a mi cargo la gestión y coordinación del contenido de 3 portales web, que fueron desarrollados

con apoyo de consultorías externas y con la participación activa de la Dirección de Informática y demás áreas de la organización.

El último portal web publicado en el año 2010 constituyó una innovación en su oportunidad y permitió personalizar en un solo portal web las necesidades de públicos distintos, tales como los inversionistas, los estudiantes, los participantes del mercado y el público en general.

Adicionalmente, permitió poner a disposición de los interesados herramientas de difusión periódica sobre temas relevantes para la toma de decisiones de los distintos públicos a los que atiende la Sugeval, tal como se explicó en el apartado anterior.

Calidad de los servicios

Además de promover la creación de nuevos productos y servicios para los distintos públicos interesados, durante mi gestión se procuró en todo momento que el diseño de estos fuese adecuado a sus necesidades.

Es por ello, que a nivel de planificación operativa se estableció siempre como meta llevar a cabo una evaluación periódica de los productos y servicios generados por el Departamento de Información y Comunicación.

Dichas evaluaciones constituyeron siempre un valioso insumo para tomar decisiones oportunas para ampliar, mejorar o discontinuar los servicios ofrecidos por el departamento.

III. Esfuerzos de educación al inversionista

En línea con la misión establecida por Ley a la SUGEVAL, a partir del año 2005 la Institución reorienta sus esfuerzos en materia de educación al inversionista, con el fin de llevar vacíos de información y de conocimiento por parte del público, detectados a partir de situaciones como la crisis de fondos de inversión del año 2004, en la cual claramente se mostró una falta de comprensión de los productos financieros por parte de algunos inversionistas de fondos de inversión.

Jornadas del Inversionista

A partir del 2005 se impartieron las Jornadas del Inversionista.

Las Jornadas son charlas de asistencia totalmente libre, en las cuales se presentaban temas relacionados con los mercados de valores en un lenguaje claro y sencillo, de acuerdo con un calendario anual.

Dichas jornadas constituyeron un espacio de educación e información muy importante, que permitió a miles personas de diversos perfiles (estudiantes, profesionales de distintas ramas, amas de casa, intermediarios y otros participantes) aprender sobre los mercados de valores y su funcionamiento.

Feria del Inversionista

Durante los años 2005 al 2007 se llevó a cabo la Feria del Inversionista.

El evento –tenía como objetivo primordial es educar y acercar al inversionista no especializado sobre los mercados de valores- por medio de actividades lúdicas, charlas y puestos con información de los participantes.

Durante los 3 años, la Feria contó con la participación de expositores nacionales y extranjeros que se refirieron a temas de alto interés para el desarrollo de los mercados de valores.

Esta actividad se llevó a cabo en conjunto con varias cámaras de la industria y con participantes del mercado de valores.

En el año 2008 no fue posible contar con el apoyo financiero de los participantes en la forma de patrocinio, para dar continuidad al esfuerzo.

Cursos Libres

Desde el año 2006 se han impartido Cursos Libres en la Universidad de Costa Rica.

Por dos semanas consecutivas, los participantes han recibido charlas diseñadas especialmente para ellos, en un lenguaje claro y sencillo, con el fin de acercar al público a los mercados de valores. Al finalizar el curso, la Universidad expide a cada asistente un certificado de participación.

Campeonato de Inversionistas Universitarios

Desde el año 2007 la Sugeval ha realizado en forma consecutiva el Campeonato de Inversionistas Universitarios.

El Campeonato, organizado en conjunto con la Bolsa Nacional de Valores, con el apoyo financiero de los participantes del mercado de valores, consiste en un juego de bolsa virtual dirigido a la población universitaria. Los participantes reciben un portafolio virtual y a lo largo del juego deben tomar decisiones de inversión con información real de los mercados de valores durante varias semanas. En la plataforma del juego pueden seleccionar entre distintas opciones del mercado local e internacional

Como reconocimiento al esfuerzo de los participantes, al final del juego los estudiantes que tuvieron el mejor desempeño recibieron premios.

Dicha actividad ha reunido hasta ahora a miles de estudiantes universidades de diferentes instituciones de educación superior.

Campeonato Bursátil Intercolegial

A partir del año 2012 se ha organizado el Campeonato Bursátil Intercolegial. Esta iniciativa, realizada en conjunto con la Bolsa Nacional de Valores y con el apoyo del Ministerio de Educación Pública, está enmarcada dentro del objetivo de fortalecer la cultura financiera de la población joven y fomentar el ahorro y la inversión en los mercados de valores, como mecanismo impulsor del desarrollo económico del país.

El campeonato colegial ha atraído a miles de estudiantes de instituciones públicas y privadas. Los participantes juegan a invertir por medio del manejo de un portafolio de dinero virtual y deben tomar decisiones con información real de los mercados de valores durante un periodo de varias semanas.

El campeonato dirigido a los colegiales ha contemplado un proceso de capacitación a los docentes en los temas financieros y del mercado de valores, con el fin de facilitar y generar un mayor impacto en el proceso de transmisión de conocimientos a los estudiantes.

Aula Virtual

En el año 2011, la Sugeval puso a disposición del público el Aula Virtual.

Dicho espacio educativo dirigido a todo público -en particular al inversionista no especializado- consiste en módulos interactivos sobre los mercados de valores y otros temas relacionados. Cada módulo ha sido diseñado con el objetivo de facilitar el acceso y la comprensión de los temas por parte de los usuarios, con juegos y comprobaciones sobre los aspectos desarrollados en cada módulo.

A partir de su publicación, se han incorporado nuevos nuevos módulos dentro del Aula Virtual, con el fin de ampliar los contenidos desarrollados.

IV. Control Interno y Gestión del Departamento

Con el propósito de atender las labores encomendadas a este departamento, desde la dirección se estableció en todo momento medidas de control interno para supervisar en forma óptima el trabajo asignado.

Además de documentar procesos y procedimientos de trabajo, se diseñaron guías para orientar a los colaboradores en una mejor ejecución de sus labores.

Este proceso se vio fortalecido con las recomendaciones efectuadas y atendidas oportunamente por la Auditoría Interna y por los aportes de los miembros del equipo.

Si bien el equipo fue muy estable a lo largo de todos los años en los que me mantuve en el cargo, se trabajó en procesos de consolidación del trabajo en equipo por medio del intercambio de conocimientos y experiencias para nivelar a todos los integrantes del departamento y para no afectar la oferta de servicios en caso de ausencias de alguno de los responsables.

La asignación de las responsabilidades y tareas a los miembros del equipo se efectuó siempre en forma equitativa y de conformidad con las labores establecidas para cada puesto de trabajo.

Autoevaluación de control interno

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República, a mediados del años 2002 se inició un programa de difusión del Manual de Normas Generales de Control Interno. Mediante una serie de actividades de capacitación y difusión de información se hizo

conciencia en los funcionarios sobre la importancia del control interno para gestión institucional. En atención a lo dispuesto por la Ley de General de Control Interno, a partir de setiembre del 2003 se realizó el primer ejercicio de autoevaluación del control interno. Este es un proceso de revisión anual que contempla la revisión anual de las acciones surgidas para atender cualquier oportunidad de mejora detectada.

Al momento de mi salida de la Sugeval, se habían atendido todas las acciones que se habían generado producto de las revisiones anuales.

V. Otros proyectos atendidos

Como parte de las labores atendidas como Directora, me correspondió liderar y participar en diferentes proyectos y esfuerzos específicos definidos por el Superintendente.

Seguidamente se resumen algunos de estos esfuerzos llevados a cabo.

Comité de Ética

En atención a una recomendación de la Auditoría Interna y con el propósito de fortalecer la cultura ética de la organización, tuve a cargo la coordinación de un equipo conformado por colaboradores de distintas áreas, para diseñar un Programa Ético.

Para ello, se realizó un trabajo previo de análisis de experiencias de otras organizaciones públicas y privadas, para adoptar las mejores prácticas en la materia. Adicionalmente, se trabajó con el Banco Central de Costa Rica para aprovechar los esfuerzos existentes a nivel de la corporación.

Otro de las tareas que contempló el trabajo consistió en actividades de capacitación para todos los colaboradores, con el fin de crear conciencia sobre la importancia del tema.

A mi salida en el año 2015 se dejó listo un Programa de la Ética que incluía una serie de acciones y un cronograma de ejecución, conforme los lineamientos de la Contraloría General de la República.

Comité de Riesgos

Con el fin de fortalecer la gestión institucional del riesgo, se conformó un equipo con colaboradores de varias áreas de la Sugeval, el cual estuvo bajo mi coordinación.

El trabajo del equipo contempló una serie de acciones que se resumen a continuación:

- Análisis de experiencias de otras instituciones y empresas
- Propuesta de mejoras a la valoración de riesgos de la Sugeval
- Propuesta de bitácora para el registro de eventos de riesgo operativo
- Propuesta para el fortalecimiento de la cultura institucional de riesgos, incluida una serie de esfuerzos de capacitación

Además, a mi salida en julio del 2015 la Sugeval había implementado la matriz de incidentes de riesgo, así como una serie de políticas, lineamientos y otros instrumentos para fortalecer la gestión del riesgo en la Institución.

Otras labores

En adición a los trabajos antes expuestos, como Directora de Información y Comunicación tuve a mi cargo la coordinación y participación en una serie de proyectos y comités para atender labores específicas designadas por el Superintendente e incluso a nivel del Conassif.

Cabe señalar: rediseño de las memorias institucionales, informes consolidados a la Asamblea Legislativa, entre otros.

VI. Estrategia Nacional de Educación Financiera

En la sesión 1079-2013, artículo 6, del 13 de diciembre del 2013, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero aprobó la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF).

La gobernanza de dicha estrategia contaba con un Comité de Alto Nivel conformado por el Presidente del Conassif y los 4 Superintendentes. Además, se conformó un equipo técnico con colaboradores de las cuatro Superintendencias, bajo mi coordinación.

Seguidamente se presenta un resumen de los asuntos más relevantes del trabajo efectuado, así como una lista de los temas sobre los cuales se sugirió respetuosamente avanzar para garantizar el cumplimiento de los objetivos acordados por el Consejo y de los compromisos asumidos con la industria a través de la Red Costarricense de Educación Financiera, al momento de mi salida en el año 2015.

I. Acciones relevantes efectuadas

• Sensibilización y lanzamiento de la ENEF.

En agosto del 2013 se organizó una actividad abierta a la industria, con participación de expertos internacionales, con el fin informar sobre los avances de la ENEF; en ese momento en desarrollo. Este evento contó con la participación de la señora Cristina Carrillo y del señor José Alexander Cavalcanti Vasco, quienes lideraron las estrategias nacionales de educación financiera de España y Brasil, respectivamente. Adicionalmente, los expertos internacionales impartieron una capacitación exclusiva para el equipo técnico a cargo del diseño de la estrategia.

Un año después, en agosto de 2014, se llevó a cabo el II Foro de Educación Financiera en el que participaron especialistas internacionales en la materia. En la actividad se contó con la presencia de la señora Flore-Anne Messy, responsable de educación financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la señora Cristina Carrillo, Socia Directora de Adkeen Consulting, empresa especialista en la materia y la señora Vera Rita de Mello, Doctora en Psicología Económica de Brasil.

La actividad tuvo una asistencia de alrededor de 200 personas, quienes debatieron sobre los principios de la educación financiera, la importancia de la vinculación de otros actores en el desarrollo e implementación de las estrategias nacionales como aspecto clave, así como sobre el valor de incorporar la psicología económica en estos procesos.

Adicionalmente, en dicho evento se presentó formalmente la Red Costarricense de Educación Financiera antes mencionada.

Paralelamente, se organizó una capacitación para los miembros del equipo técnico, lo cual fue sumamente útil para el desarrollo de los programas y proyectos a cargo de dichos funcionarios.

- **Conformación de la Red Costarricense de Educación Financiera.**

De acuerdo con el principio de cooperación establecido en la ENEF, se trabajó en la definición de una serie de lineamientos de participación y en un convenio de adhesión a la estrategia para integrar la Red Costarricense de Educación Financiera.

La Red está conformada por un grupo de actores públicos y privados con compromiso y voluntad para llevar a cabo esfuerzos de educación financiera, en concordancia con lo que dispone la estrategia. A julio del 2015, se habían vinculado más de 30 entidades a dicha Red.

- **Avances en el trabajo de la Red Costarricense de Educación Financiera.**

A partir de la conformación de la Red Costarricense de Educación Financiera, se establecieron prioridades en el trabajo de este equipo, así como una agenda y metodología de trabajo.

Dicha agenda contemplaba la conformación de equipos de trabajo y la realización de un diagnóstico para conocer en detalle las características y necesidades de la población adulta y los jóvenes, los cuales corresponden a los dos primeros grupos de atención definidos, esto con el fin de seleccionar correctamente los mensajes y canales efectivos para ellos.

Además, se contempló el diseño de planes piloto. Esta decisión es concordante con las mejores prácticas y recomendaciones internacionales y está alineada con el principio de efectividad establecido en la Estrategia. Este esfuerzo permitirá medir los resultados de la aplicación de los programas que se definan, con el fin de valorar su generalización hacia otros grupos de población.

Según lo avalado por el Comité de Alto Nivel en su oportunidad, los segmentos prioritarios serían niños y jóvenes, adultos asalariados y emprendedores.

De previo al diseño de los pilotos se realizó una actualización del inventario de los esfuerzos existentes por parte de entidades públicas y privadas efectuado en el 2013. Esto con el fin de analizar que están haciendo las entidades, para no duplicar esfuerzos y adecuar los mejores programas en el marco de la Estrategia.

Otro de los aspectos en que trabajó la Red, fue en la definición de un portal que no compita con el Portal de Educación Financiera, pero que

permita dar proyección al trabajo de la Red. A la fecha de este informe, ya se cuenta con una estructura de dicho portal y se trabaja en la definición de contenidos y de los aspectos técnicos para su elaboración.

Este trabajo se ha desarrollado mediante la conformación de equipos de trabajo con los diferentes integrantes de la Red, quienes han mostrado su interés y compromiso con los objetivos de la ENEF.

Planes piloto

Jóvenes

El primer plan piloto efectuado se llevó a cabo en coordinación con la Fundación Acción Joven, quien, entre otras labores, se enfoca en el público de jóvenes en riesgo social y, en la mayoría de los casos, que han desertado del sistema educativo formal.

Con este objetivo, se impartió un taller de educación financiera a 31 jóvenes. Los resultados de las evaluaciones tanto por los estudiantes como por los miembros de la Fundación son muy positivos, y como resultado de los esfuerzos realizados han solicitado impartir el taller a un grupo de jóvenes emprendedores, y estudiantes ubicados en Limón, Puntarenas y Alajuelita.

Adultos asalariados

Se trabajó en el diseño de un programa de educación financiera por medio de módulos educativos para adultos asalariados, con contenidos sencillos y agradables, para incorporarlos en módulos virtuales que se pondrían a disposición de cualquier interesado por medio de la plataforma Shift.

En este piloto se previó trabajar con 3 grupos de trabajadores de empresa privada, institución pública y un tercer conjunto de empleados de una de las entidades de la RED.

Emprendedores

Para esta población se coordinó con varias entidades de la RED de amplia experiencia y con otros actores como el Programa Semilla (ONG que asesora y orienta a este segmento), así como ACORDE, para diseñar esfuerzos educativos enfocados en las necesidades y características de este segmento.

Adicionalmente se planea incorporar a la ENEF en ciertos eventos sobre emprendimiento para que resta del año, con el fin de capacitar a este

grupo en el manejo de sus finanzas personales y del negocio.

- **Portal de Educación Financiera.**

Uno de los objetivos definidos en la Estrategia fue desarrollar un portal de educación financiera, enfocado en aquellos públicos usuarios de internet.

Para ello se integró un grupo con colaboradores de tecnologías de información de las cuatro Superintendencias y del Banco Central que, en conjunto con el equipo técnico de ENEF, realizaron un estudio de mercado, para definir los términos de la contratación, que contemplaban la integración de un equipo interdisciplinario con informáticos, economistas, financistas, profesionales en psicología y pedagogía, diseñadores gráficos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos para el desarrollo del portal. Además, la contratación contemplaba la realización de grupos focales para validar los resultados alcanzados a lo largo del proceso.

La contratación se llevó a cabo y se ejecutó conforme lo previsto. El portal de educación financiera fue entregado por la empresa desarrolladora y se encuentra listo para su puesta en producción, tal como ha sido informado al Comité de Alto Nivel.

Según lo planeado, el portal fue validado con grupos focales en los que participaron niños, jóvenes, adultos asalariados, mujeres, emprendedores y pensionados, cuya valiosa retroalimentación fue considerada en la versión del portal que está en proceso de aprobación.

Dicho portal constituye la primera herramienta de su tipo en el país, diseñada en un lenguaje neutral que abarca a los distintos públicos a los que se dirige la ENEF. Finanzas Pura Vida ha sido diseñado con base en los mejores estándares para el diseño de portales y posee características de navegación simple y disposición de herramientas fáciles de comprender y utilizar.

- **Diseño del Libro de Marca de la ENEF**

En el año 2015 se trabajó en la creación del libro de marca de la ENEF.

Para ello se contó con el apoyo de especialistas en la materia que tras un proceso de trabajo con el equipo de ENEF se logró definir la marca de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, así como los signos que permitirán dar a conocer y posicionar los programas y proyectos que

contempla ENEF.

- **Diseño de materiales educativos sobre los momentos financieros clave**

Como parte del trabajo efectuado por el equipo se diseñó e imprimió un total de 11 folletos sobre los momentos financieros clave, que han sido enriquecidos con la revisión y comentarios de los miembros del Comité de Alto Nivel y de otros especialistas en los temas de educación financiera, como el señor Javier Angulo, de Finanzas con Propósito.

Los temas abarcados fueron:

1. Nacimiento de un hijo
2. Muerte
3. Decisiones académicas
4. Compra de casa
5. Compra de carro
6. Ingreso al mercado laboral
7. Salida del mercado laboral
8. Preparación para la jubilación
9. Convivencia
10. Separación
11. Imprevistos o emergencias

- **Acercamiento a los Ministerios de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y de Educación Pública (MEP).**

Con el fin de involucrar a otras instituciones públicas con competencias en materia de educación financiera y protección al consumidor, se llevó a cabo una serie de acercamientos con los Ministerios de Economía y Educación.

En el primer caso, se coordinó una reunión con el señor Ministro de Economía a la que asistieron los señores Javier Cascante y Tomás Soley, en las cuales se presentó la ENEF y se les comentó la importancia de que el MEIC se una a la Red y tenga parte activa en la Estrategia. Posteriormente, se les envió la documentación de los estudios previos y de la Estrategia.

En lo que respecta al MEP, en mayo del 2015, se concretó una reunión con la señora Viceministra de Educación y se le entregó toda la documentación de la Estrategia para su valoración. En su oportunidad dicho Ministerio manifestó su interés por integrarse al trabajo de la estrategia.

Paralelamente, y con el fin de ir avanzando en el trabajo de la Red, se coordinaron varias reuniones con los equipos encargados del Programa de Vida Cotidiana, en el cual se imparte en noveno año un semestre relacionado con Educación Financiera. Con este equipo se trabajó sobre posibles contenidos y materiales que la Estrategia podría aportar para fortalecer dicho programa.

Adicionalmente, se han visualizado oportunidades para desarrollar esfuerzos en la población de educación primaria, pues en la actualidad no existen contenidos en la malla curricular del I y II ciclo educativo.

- **Promoción de una Política de Estado para asignar a la ENEF recursos y otros aspectos necesarios para su continuidad.**

En concordancia con el principio de continuidad que promueve la ENEF, se han efectuado esfuerzos dirigidos a contar con una Política de Estado. Se ha elaborado una propuesta de texto de Decreto que permitiría definir la educación financiera como un tema de interés nacional.

Dicho documento fue revisado por parte de la asesoría jurídica del Consejo y se incorporaron sus observaciones. Posteriormente, fue remitido a la Presidencia del Consejo para su consideración.

- **Elaboración de un diagnóstico de cultura financiera de los costarricenses de alcance nacional.**

Con el propósito de contar con una línea base de información sobre el nivel de cultura financiera de la población costarricense, se ha coordinado con el Banco Central de Costa Rica, para que se incorpore en la Encuesta Financiera de Hogares un apartado que permita conocer las actitudes y los conocimientos de los habitantes en esta materia.

Dicha encuesta se aplicó entre mayo y junio del 2015 en alrededor de 1.600 hogares y se tiene prevista una actualización de dicha información cada dos años. A la fecha de este informe se cuenta con una entrega parcial de los resultados para valoración y análisis del equipo y su posterior remisión al Comité de Alto Nivel.

- **Elaboración de propuesta de regulación sobre protección del consumidor financiero.**

En línea con los objetivos de la ENEF se conformó un equipo, con la

participación de colaboradores de las cuatro Superintendencias, para elaborar una propuesta de regulación sobre protección del consumidor financiero. Este trabajo es coordinado por la Superintendencia General de Seguros.

Durante el II semestre del 2014 se definió una propuesta conceptual para elaborar dicha regulación, la cual fue remitida para conocimiento del Comité de Superintendentes.

- **Programa de capacitación en temas financieros a periodistas.**

En adición al programa que se ha venido impartiendo a los colaboradores del Poder Judicial y con el fin de dotar a grupos específicos de conocimientos en los temas del sistema financiero y su funcionamiento, se elaboró una propuesta de capacitación enfocada en las necesidades de los comunicadores.

Dicho programa está dirigido a los periodistas que cubren los temas financieros y los contenidos propuestos recibieron la retroalimentación de algunos comunicadores contactados con esa finalidad.

El programa quedó listo para ser impartido cuando así se dispusiera.

- **Acercamiento con Universidad de Costa Rica (UCR) y otras instituciones educativas**

Con el propósito de desarrollar proyectos conjuntos, se efectuó una serie de contactos con instituciones de educación superior.

Producto de dichos esfuerzos se trabaja en el desarrollo una Feria Universitaria del Ahorro y las Finanzas desarrollada en conjunto con la Universidad de Costa Rica.

Otro de los proyectos en los que se trabajó fue en la conformación de un equipo de psicólogos para consolidar un Núcleo de Estudios del Comportamiento Humano, con el fin de aplicar los principios de la psicología económica en el desarrollo de los proyectos y programas de la ENEF.

- **Celebración Primera Semana Nacional del Ahorro y del Dinero.**

Como parte de la agenda de trabajo establecida por la Red Costarricense de Educación Financiera, en el mes de octubre del 2015 se llevaría a cabo

la Primera Semana Nacional del Ahorro y del Dinero.

Para ello se dejó listo un calendario de actividades enfocadas en los distintos públicos que abarca la estrategia e incluye las siete provincias del país. Además, se tiene previsto llevar a cabo una actividad masiva el domingo 25 de octubre relacionada con el deporte para dar apertura a la celebración. El objetivo de este gran evento es darle proyección a la semana y relacionar esfuerzos como el ahorro con la persistencia y el trabajo que implica un deporte como el atletismo.

- **Acercamiento a Corporación Andina de Fomento (CAF).**

CAF es un banco de desarrollo constituido en 1970 y conformado por 19 países - 17 de América Latina y el Caribe, España y Portugal- y 14 bancos privados de la región, de la cual forma parte Costa Rica a través del Banco Central.

Dicha agrupación promueve un modelo de desarrollo sostenible, mediante operaciones de crédito, recursos no reembolsables y apoyo en la estructuración técnica y financiera de proyectos de los sectores público y privado de América Latina. Uno de los temas de interés de CAF es la educación y la inclusión financiera.

A raíz de un evento organizado por el Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV) se realizó un contacto con la señora Diana Mejía, Especialista en Políticas Públicas y Competitividad de CAF, y se efectuaron los primeros contactos para gestionar apoyo para el diseño e implementación de acciones en materia de educación e inclusión financiera.

Oportunamente se sugirió al Comité de Alto Nivel valorar el ofrecimiento de CAF, con el fin de aprovechar la asesoría y de paso contar con una opinión externa que permitiera valorar lo actuado por la ENEF hasta julio del 2015, momento en que dejó la Sugeval.