SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA FINANCIERO

RESUMEN DE CUMPLIMIENTO OPERATIVO INSTITUCIONAL
A SEPTIEMBRE 2020

Departamento de Metodología y Gestión de Calidad
Dirección de Estudios y Metodologías
Noviembre 2020

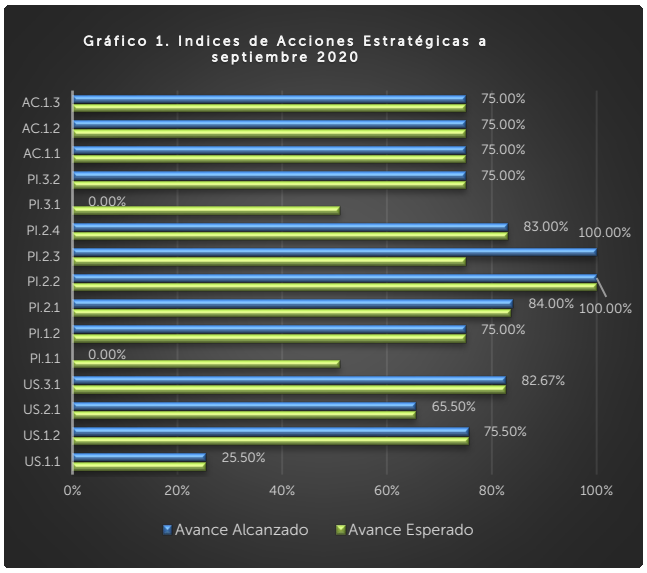
1. RESUMEN EJECUTIVO

Con el propósito de mostrar la ejecución del cumplimiento de los Planes Operativos de las diferentes áreas de la Superintendencia del Sistema Financiero, para que sirva de insumo para la toma de decisiones e implementación de las acciones correctivas o preventivas que sean necesarias, se presentan los resultados obtenidos a septiembre 2020.

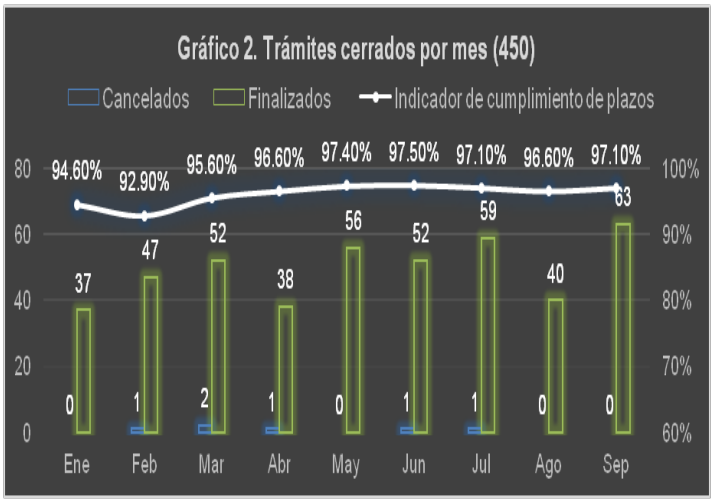
La Superintendencia tiene un total de 2,533 actividades, distribuidas en 71 planes operativos; a nivel institucional obtuvo un 75.87% de avance, con una ejecución del 99.80% a septiembre del 2020. Con respecto a las acciones estratégicas, el Cuadro 1 y Gráfico 1 presentan un resumen de los porcentajes de avance reportados y esperados, obtenidos en el tercer trimestre del año.

Cuadro 1. Resultados de Acciones Estratégicas

Cód. Acción	Acciones estratégicas
AC.1.1	Fortalecer conocimientos, habilidades y competencias del personal frente a nuevos retos institucionales.
AC.1.2	Fortalecer las capacidades, roles y lugar de trabajo para el desarrollo de las labores.
AC.1.3	Modernizar la tecnología utilizada en la SSF.
PI.1.1	Apoyar la regulación estratégica para la eliminación de barreras e incentivo a la competitividad.
PI.1.2	Elaborar y gestionar la aprobación de propuestas legales y normativas.
PI.2.1	Enfocar la supervisión con la aplicación de los estándares internacionales.
PI.2.2	Actualizar y fortalecer la estrategia de supervisión para la gestión de la Ciberseguridad.
PI.2.3	Fortalecer la capacidad de análisis de direcciones que participan en el proceso de supervisión.
PI.2.4	Fortalecer el marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera (FinTech).
PI.3.2	Implementar medidas orientadas a incentivar el desarrollo del Mercado de Valores.
US.1.1	Realizar acciones para promover la Inclusión Financiera
US.1.2	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la IF.
US.2.1	Fortalecer la educación e inclusión financiera.
US.3.1	Promover la mejora de la atención a la población usuaria del sistema financiero.



En relación a las visitas de supervisión, a septiembre del 2020 se han finalizado un total de 75 visitas de supervisión y 31 más se encuentran en proceso, asimismo la Dirección de Riesgos brindó apoyo a 32 de dichas visitas de supervisión. Además, se han realizado otras acciones de supervisión, como monitoreo de cumplimiento *extra situ* a entidades supervisadas, para el tercer trimestre de 2020 se finalizaron 146 monitoreos y 99 más están en proceso.



En cuanto a los trámites autorizados para las entidades supervisadas, se tiene durante el tercer trimestre un total de 450 trámites cerrados[1] (444 finalizados y 6 cancelados[2]) y 42 en proceso, con un cumplimiento acumulado en los plazos de respuesta del 97.1%, en el Gráfico 2 se presenta un resumen de los resultados.

[1] Suma de trámites cancelados y finalizados.
[2] Trámites observados y sin respuesta del peticionario.

2. RESULTADOS OBTENIDOS POR ÁREA ORGANIZATIVA

2.1. Auditoría Interna

La unidad de Auditoría Interna elaboró y remitió el "Plan de Auditoría 2021" para la Corte de Cuentas de la República de El Salvador. De enero a septiembre se realizaron 16 exámenes especiales, 9 revisiones a planes operativos, estratégicos y visitas de supervisión y 8 arqueos e inventarios.

2.2. Superintendencia del Sistema Financiero

2.2.1. Secretaria del Consejo Directivo

La Secretaría coordina y elabora las actas de sesiones del Consejo Directivo de la SSF (CD), actualiza el libro de las mismas, codifica y traslada oportunamente los acuerdos a las bases de datos. De enero a septiembre ha coordinado 34 sesiones en las cuales se trataron 217 puntos y se tomaron 187 acuerdos.

2.2.2. Unidad de Género

Como parte de los servicios de asistencia en materia de género, la unidad, entre otras actividades, atiende y da seguimiento a casos que recibe, hasta su resolución. De enero a septiembre ha dado seguimiento a 26 casos.

2.2.3. Unidad Ambiental

La Unidad Ambiental participa en reuniones del Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA), desarrolló la Política Institucional de la Gestión Ambiental (PIGA) y el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) para el uso eficiente de los recursos institucionales en pro de la Sostenibilidad Ambiental. Asimismo, da seguimiento a las actividades requeridas para el uso eficiente de los recursos institucionales, realiza campañas de concientización ambiental de los empleados, elabora reportes semestrales de indicadores sobre eliminación de residuos para el Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales, coordina la ejecución de las actividades del plan de trabajo de los Comité de Eficiencia Energética, Comité de Gestores Ambientales y Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. Elabora y ejecuta protocolo de medidas de retorno del personal de la SSF por prevención del virus SARS –CoV-2, el cual causa la enfermedad de COVID-19.

2.2.4. Unidad de Comunicaciones

La Unidad de Comunicaciones gestiona las publicaciones institucionales, administra y actualiza información en sitio web, monitorea, dirige y actualiza publicaciones en redes digitales institucionales y da mantenimiento a plataformas digitales, coordina informativos de comunicación como el boletín informativo, campañas del quehacer institucional, administra el Centro de Información y Biblioteca, entre otros.

Además, apoya el desarrollo de diferentes eventos institucionales. En la tabla siguiente se muestran algunos resultados relevantes.

Actividad	Total SEP-2020
Atenciones en biblioteca (internas y externas)	177
Publicaciones en redes sociales	1,308
Publicaciones en plataformas	3,376
Boletines informativos	18
Campañas informativas	29
Comunicados de prensa	24
Comunicados de Ley	31

2.2.5. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI)

La UACI elaboró el Plan de Compras Institucional 2020, conforme a los insumos recibidos por parte de las unidades de la Superintendencia, gestionó oportunamente compras de bienes y

servicios; al mes de septiembre finalizó 3 licitaciones, 238 procesos de libre gestión, 6 prorrogas y 1 proceso en la bolsa de productos y servicios, asimismo elaboró informe de compras de primer, segundo y tercer trimestre del 2020, entre otros.

2.2.6. Hub de Innovación Financiera

El Hub de Innovación Financiera a septiembre 2020, ha iniciado la elaboración de procesos y procedimientos de su unidad y realiza investigaciones de las tendencias de las FinTech.

Los avances de las actividades estratégicas que lidera, se presentan a continuación.

Objetivo	Acción	Actividades	% de avance
Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares	Fortalecer el marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera (FinTech).	Realizar investigaciones de la regulación vigente, trámites y avances tecnológicos por industria supervisada y elaborar el mapa de conocimiento.	100%
		Elaborar procesos y procedimientos del Hub de Innovación	100%
		Elaborar el Trámite para la recepción de propuestas FinTech.	100%
		Presentar la propuesta de la organización y funcionamiento del Hub de Innovación.	100%

2.3. Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras

2.3.1. Intendencia de Bancos y Conglomerados

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos de bancos privados.	N/A	75%
		Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	N/A	75%
Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares.	Enfocar la supervisión con la aplicación de los estándares internacionales.	Actualizar manual de supervisión con base en estándares internacionales.	Áreas de Supervisión y Dirección de Estudios y Metodología	68%

Asimismo, la Intendencia participa y elabora informes del Comité de Enlace del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), apoya consultorías y practica auditorías a los estados financieros del este organismo. Asimismo, elaboró presentaciones para colegios de supervisores bancarios de Banco Davivienda y Banco de Bogotá (BAC) Grupo Aval.

Los departamentos de la intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances, acciones de supervisión *extrasitu* y otras actividades relevantes, además se realizan otras actividades que se detallan en el siguiente cuadro:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Supervisión de Conglomerados	Participó en juntas generales de accionistas ordinarias y extraordinarias de 4 conglomerados financieros y participa en peritajes judiciales. Participó en la elaboración y/o modificación de propuestas de leyes o normativa técnica. Realizó análisis técnicos a documentos de organismos internacionales y brindó opiniones técnicas requeridas por otras áreas. Desarrolló la evaluación de políticas temporales emitidas por los bancos, seguimientos a evaluaciones anteriores, desarrollo diagnósticos de riesgos de crédito, entre otros.
Departamento de Supervisión de Bancos	Elaboró guía para revisión de cumplimiento legal *extra situ* y herramientas de apoyo para la supervisión. Verificó el cumplimiento de plazo de envío de información por parte de los Bancos. Asistió a juntas Generales de accionistas de 2 conglomerados financieros, 2 bancos privados y una sociedad de servicios complementarios. Atendió solicitudes de bancos, miembros de conglomerados financieros y oficinas de información de bancos extranjeros. Verifica publicaciones periodísticas de los bancos, situación financiera de accionistas relevantes de los mismos y otros seguimientos diversos. Brindó opiniones técnicas e investigación de inmuebles para traslado de oficinas de la SSF. Elaboró requerimientos de información para el monitoreo de potenciales riesgos en los bancos supervisados como consecuencia de la Pandemia COVID-19 y Efectuó diagnóstico de Riesgo de Crédito e impacto de la Pandemia COVID-19 en la cartera crediticia de los Bancos G&T Continental El Salvador y Banco Atlántida El Salvador, S.A.
Departamento de Trámites	Atiende solicitudes de bancos y sociedades miembros de conglomerados financieros, entre ellas 6 de afectación de activos, 1 venta de cartera crediticia, 4 de autorizaciones para compraventa y modificación de conglomerados financieros, 2 seguimiento a oficinas de información de bancos extranjeros. Asistió a juntas generales de accionistas de 3 conglomerados financieros. Verifica el cumplimiento de la NRP-09 Normas sobre la Emisión, depósito, Colocación y Suscripción de Acciones de Tesorería, brinda opiniones técnicas. Apoya la Dirección de Atención al Usuario y Educación financiera en denuncias interpuestas contra los entidades financieras.

Los departamentos desarrollan capacitaciones y talleres de supervisión basada en riesgos y cumplimiento, adicional los departamentos de supervisión realizaron seguimiento a planes de solución y observaciones de visitas de supervisión, así como seguimiento a otras acciones de supervisión derivadas de la pandemia por COVID-19, incluyendo análisis de las políticas crediticias emitidas por los bancos en cumplimiento a las "Normas Técnicas Temporales para Enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Temporales" y apoyaron a la Dirección de Riesgos en la elaboración de Mapas de Riesgo.

2.3.2. Intendencia de Seguros

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos de seguros.	N/A	75%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (9 finalizadas), acciones de supervisión *extra situ (*22 finalizadas) y otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Supervisión de Seguros	Elaboró las guías de verificación de cumplimiento legal y normativo *extra situ*, desarrolla talleres y capacitación sobre SBR y cumplimiento. Elabora y actualiza informes relevantes de las sociedades de seguros. Efectúa seguimiento de los efectos en las sociedades de seguros derivados de la pandemia CODIV-19, relativos a políticas, siniestros y primas, asimismo efectúa seguimiento de los efectos en las sociedades de seguros derivados de las tormentas Tropicales Amanda y Cristóbal.
Departamento de Trámite y Actuaría.	Finalizó 3 solicitudes de autorización para ser accionista directo o por interpósita persona en más del 1% del capital accionario, de igual forma. Gestiona las solicitudes de diversos trámites y trámites de actuaría que recibe la intendencia. Depuró la bases de datos y registros de comercializadores masivos de seguros y da seguimiento al proceso de liquidación de sociedades de seguros.

2.3.3. Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar en autorización de nuevos participantes y productos de entidades de inclusión financiera.	N/A	75%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (4 finalizadas, 6 en proceso y 5 sustituidas), acciones de supervisión *extra situ* (23 finalizadas y 20 en proceso), además realizaron otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Entidades de Inclusión Financiera	Elaboró las guías de verificación de cumplimiento legal y normativo *extra situ* de Sociedades de Garantía Recíproca, de Agentes Remesadores no Bancarios y de Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico. Con la finalidad de fortalecer la supervisión con base a riesgos desarrolla la primera versión programas sobre la gestión de riesgos de sociedades proveedoras de dinero electrónico, agentes remesadores no bancarios y sociedades de garantía recíproca. Evaluó el cumplimiento para el 1er. Trimestre 2020 de la Sociedad Garantía y Servicios SGR, S.A. de C.V., utilizando la guía extra situ y el cumplimiento legal en desarrollo de juntas generales de accionistas de las entidades supervisadas.
Departamento de Supervisión de Otras Entidades Financieras	Realizó seguimiento a circulares sobre medidas de contingencia establecidas por las entidades ante emergencia nacional por la Pandemia del COVID-19. Con el objeto de fortalecer la supervisión con base a riesgos desarrolla la primera versión de programas sobre la gestión de riesgos de sociedades de servicios complementarios, agencias de información de datos y administradores de sistemas de pagos. Elabora Guías de Verificación de Cumplimiento Legal y Normativo Extra Situ de Casas de Cambio y Agencias de Información de Datos.

Los departamentos realizan capacitación y talleres sobre SBR y cumplimiento y otros seguimientos requeridos.

2.4. Superintendencia Adjunta de Instituciones Estatales de Carácter Financiero

2.4.1. Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	N/A	75%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación, con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (3 finalizadas, 6 en proceso y 3 sustituidas), acciones de supervisión *extra situ* (10 en proceso) y otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Bancos Estatales	Realiza seguimiento a la colocación crediticia de BANDESAL en la atención de nuevo nicho de mercado. Atiende solicitudes de trámites, realiza actividades de valuación de garantías en entidades supervisadas. Asiste a juntas generales de accionistas, subastas públicas, efectúa lectura de acuerdos de junta directiva y comités, colabora en revisión de modelos de contratos depositados y prepara informe de créditos a personas relacionadas. Verifica el cumplimiento de la Ley Contra la Usura, revisa las publicaciones de tasas de interés, comisiones y recargos, estados financieros remitidos para publicación. Realiza auditorías de especies monetarias en el BCR, verifica los requisitos y ausencia de inhabilidades en directores y funcionarios y los planes anuales de auditoría interna. Analizar políticas contables del Banco Central de Reserva de El Salvador en cumplimiento al artículo 23 de su ley orgánica.
Departamento de Supervisión de Otras Instituciones financieras	Realiza otras actividades de supervisión como responder a cartas o escritos remitidos por las entidades supervisadas, atiende requerimientos u oficios de instituciones del Estado y realiza actividades de valuación de garantías y activos extraordinarios en instituciones supervisadas.

Los departamentos generan insumos para los mapas de riesgos, actualizan perfiles de los supervisados y elaboran informes relevantes de las instituciones supervisadas.

2.4.2. Intendencia de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos.	N/A	75%
		Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	N/A	75%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (10 finalizadas, 5 en proceso y 7 sustituidas), acciones de supervisión *extra situ* (6 finalizadas y 8 en proceso), además de otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
	Se revisaron 7 planes de contingencia por emergencia de pandemia COVID-19 a los Bancos Cooperativos y FEDECREDITO y se analizaron 13 cartas remitidas por bancos cooperativos relacionadas con esta pandemia. Se revisó propuesta de modificación de Ley de Bancos Cooperativos y SAC.

Departamento	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Bancos Cooperativos	Se brindó apoyo a la Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera en denuncias. Se verificó servicio de atención al cliente y servicio de *Coffee Bank* en una supervisada. Se revisaron solicitudes de trámite, entre ellas: de afectación de activos, no objeción de cierre temporal de agencias y establecimientos, otras solicitudes y requerimiento de las entidades. Se evaluó cumplimiento de normas técnicas, disposiciones legales, trabajo de Auditoría interna, planes de acción requeridos por visitas de supervisión. Se actualizaron perfiles de las entidades supervisadas. Se verificó cumplimiento de disposiciones para la apertura de la unidad bancaria denominada "Mini Móvil BANCOVI" y otras actividades requeridas por el Despacho de la Intendencia. Se atendieron diversas solicitudes de las entidades supervisadas.
Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito.	Se realizó análisis y evaluación a planes de contingencia, para la continuidad de operaciones en vista de la declaratoria de pandemia y cuarentena nacional, ocasionada por la proliferación del Coronavirus (Covid-19). Se revisaron solicitudes de trámites, entre ellos: afectación de activos, no objeción de cierre temporal de agencias y establecimientos, certificados de tesorería para depósito en Banco Central de Reserva, entre otros requerimientos solicitados por las entidades. Se evaluaron planes de acción por visitas de supervisión y otros como corresponsalía financiera, modelos de contrato y resultados de SEMO. Se gestionaron opiniones técnicas, jurídicas y normativas para trámites específicos, de igual forma, se evalúa el cumplimiento legal de normativa y se actualizaron perfiles de las entidades supervisadas, entre otros. Se evaluó de forma general las políticas de Cierre de Cuentas de Depósitos de las SAC. Se atendieron diversas solicitudes de las entidades supervisadas.

2.5. Superintendencia Adjunta de Valores

2.5.1. Intendencia de Valores y Conductas

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otros participantes	% de avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar la autorización de nuevos participantes y productos.	Apoyar la autorización de nuevos participantes y productos del Mercado de Valores.	N/A	75%
Apoyar el desarrollo de los mercados supervisados.	Implementar medidas orientadas a incentivar el desarrollo del Mercado de Valores.	Mejorar el proceso de autorización de las emisiones de valores.	DAJ	75%
		Brindar apoyo a supervisados para la utilización de la firma electrónica simple.	DAJ	75%
		Impartir charlas sobre el Mercado de Valores para aumentar su difusión.	DAEF	75%
		Realizar acciones encaminadas a lograr mayor integración de mercados de valores regionales.	DEM	75%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (10 finalizadas, 7 en proceso y 1 sustituida), acciones de supervisión *extra situ (6 finalizadas y 27 en proceso)* y otras actividades que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento Supervisión	Desarrolla criterios técnicos para VARE de recepción de información financiera de Casas de Corredores de Bolsa, Bolsa de Valores, Sociedades Especializadas en Depósito y Custodia de Valores, Titularizadoras de Activos, Fondos de Titularización y AGD. Elaboró guías de cumplimiento legal en las entidades supervisadas y verifica la aplicación de las mismas. Recopila los estados financieros de los integrantes del sistema financiero del mercado de

de Valores.	valores y clasificadoras de riesgos para coordinar la publicación en el sitio web institucional. Asiste a juntas generales de accionistas de los supervisados y en juntas generales de tenedores de valores, elabora informes relevantes de las entidades supervisadas. Colabora en la revisión de proyectos de normas y atiende requerimientos de otros departamentos.
Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión.	Diseñó las variables a monitorear de fondos de inversión cerrados inmobiliarios, elaboró requerimientos técnicos para un sistema de monitoreo *extra situ* de fondos de inversión abiertos. Con la Dirección de Informática realizó segunda fase del Sistema de Monitoreo de Fondos de Inversión Abiertos y con la Dirección de Riesgos actualiza información para mapas de riesgos. Atiende requerimientos de información sobre portafolios de inversión de Fondos de Inversión. Asiste a juntas generales de accionistas. Proporciona apoyo técnico a otras unidades de la institución, apoya campañas de educación financiera y proyectos de normativa aplicada.
Departamento Conductas y Gobierno Corporativo.	Supervisa conductas, gobierno corporativo y determinación de alertas para los Departamentos de Supervisión de Valores y de Fondos de Inversión. Efectúa análisis y da seguimiento a los hechos relevantes e información bursátil y da seguimiento a las inversiones. Coordina publicación en sitio web SSF, de hechos relevantes relativos al mercado de valores. Realiza un proceso de investigación para documentar las denuncias remitidas por la Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera sobre presuntos fraudes.
Departamento de Autorización de Emisiones	Tramita solicitudes de integrantes y supervisados del sistema financiero, además, solicitudes de autorización de constitución, inicio de operaciones y autorización de asientos registrales nuevos, modificación, suspensión y cancelación de los mismos. Atiende solicitudes de emisiones de valores de oferta pública, brinda seguimiento a la colocación de emisiones, clasificación de riesgos de emisiones nuevas y vigentes y verifica actualización de metodología de clasificadoras de riesgos.

2.6. Superintendencia Adjunta de Pensiones.

2.6.1. Comisión Calificadora de Invalidez

De conformidad a la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y normativa relacionada vigente, la Comisión Calificadora evalúa y califica solicitudes de invalidez, emite dictámenes y realiza evaluaciones psicológicas, a los afiliados y/o beneficiarios del sistema de pensiones, en el siguiente cuadro podemos ver los resultados de enero a septiembre.

Actividad	Total Sep. 20
Personas atendidas presencialmente	5,283
Personas atendidas telefónicamente	5,071
Personas evaluadas y calificadas	1,021
Dictámenes aprobadas	752
Dictámenes no aprobados	269
Solicitudes de evaluación por enfermedad grave	18
Personas que accedieron al beneficio de devolución de saldo	2
Evaluaciones psicológicas realizadas	87

2.6.2. Intendencia del Sistema de Pensiones

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos.	Apoyar en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos de Pensiones.	N/A	100%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferente alcance (2 finalizadas y 9 eliminadas), acciones de

supervisión *extra situ* (42 finalizadas y 1 en proceso) y otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Instituciones Previsionales	Efectúa seguimiento a la situación financiera del IPSFA. Monitorea los niveles de mora previsional monitorea y determina el nivel de mora previsional como porcentaje del Fondo de Pensiones, el nivel la mora previsional del Sistema de Pensiones Público, IPSFA y del Régimen de Riesgos Profesionales del ISSS. Supervisa el cumplimiento de las disposiciones legales de las inversiones y el cálculo del valor cuota de los Fondos de Pensiones. Realiza auditorías o peritajes a solicitud de Fiscalía General de la República, de los Juzgados o de la Dirección de Asuntos Jurídicos SSF. Efectúa ajustes contables en el módulo del valor cuota. Gestiona trámites del Sistema de Pensiones relacionados a la autorización de asiento de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario de las AFP e inscripción de sociedades en el Registro Público de Sociedades y Personas que prestan servicios relacionados con el Sistema de Ahorro para Pensiones. Apoya en el desarrollo de la base única de afiliados y empleadores para la elaboración de planillas previsionales y las obrero-patronales de ISSS Salud. Revisó y analizó la razonabilidad de las cifras de proyectos de presupuesto 2021 de Institutos Previsionales y comunicó al Ministerio de Hacienda la razonabilidad de estos proyectos. Supervisa el cumplimiento de las disposiciones legales de las inversiones de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV).
Departamento de Afiliaciones y Beneficios	Verificó el proceso de licitación y adjudicación del contrato de Seguro de Invalidez y Sobrevivencia contratación 2020. Elaboró valuaciones actuariales del sistema de ahorro para pensiones al 1er.Trimestre 2020. Procesa archivos de solicitud de asignación de NUP, cambios de información de afiliados, certificados de traspaso, control de pagos de CT y CTC (PCT), beneficios de afiliados al SAP, actualización de catálogos del INPEP, catálogo del ISSS, catálogo de empleadores, contribuye a la depuración de la base de datos del SPP y SAP. Autoriza Agentes de Servicios Previsionales y Comercializadores de FAPV.
Departamento de Inversiones del Sistema de Pensiones.	Con la Dirección de Informática desarrolló modificaciones en los módulos del Sistema de Inversiones por cambios en la regulación de los Fondos de Pensiones e implementa el Sistema de Validación y Recepción VARE de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario FAPV. Apoya las actividades de El Salvador en la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS). Apoya técnicamente las sesiones del Comité de Riesgos del Sistema de Ahorro para Pensiones. Genera los vectores precios para valorar las inversiones, supervisa el cumplimiento de las disposiciones legales de inversiones y el cálculo del valor cuota de los Fondos de Pensiones. Supervisa colocación de emisiones de Certificados de Inversión Previsionales del FOP en coordinación con BANDESAL, Consejo de Administración del FOP, AFPs e Institutos Previsionales. Apoyó la revisión sobre Inversiones de las solicitudes de autorización de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV). Realiza proyecciones de los Fondos de Pensiones sobre el límite de inversión de Certificados de Inversión Previsional y el servicio de la deuda de éstos. Revisa proyecto de Fianza del Aporte Especial de Garantía de las AFP´S para autorización Revisó proyecto de Fianza del Aporte Especial de Garantía de AFP Confía S.A. y AFP Crecer S.A. para autorización.

2.7. Dirección de Riesgos

La Dirección de Riesgos revisa metodologías de medición de riesgo de crédito, mercado, liquidez, operacional, LA/FT y contagio, y realiza actividades de apoyo estadístico y matemático.

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares.	Actualizar y fortalecer la estrategia de supervisión para la gestión de la Ciberseguridad.	Actualizar lineamientos para la supervisión de la gestión de la ciberseguridad.	N/A	100%

Los departamentos de la Dirección, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (3 finalizadas, en proceso 1 y 5 sustituidas), acciones de supervisión *extrasitu (185 finalizadas y 51 en proceso)*, además, apoyó en visitas a las áreas de supervisión (32 finalizadas) y otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Riesgo de Crédito	Apoyó en la elaboración proyecto normativo denominado "Normas Técnicas Temporales para Enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales" de crédito conjuntamente con el "Grupo de Medidas", y emitió comentarios sobre decretos relacionados con COVID-19. Mide impactos del riesgo de crédito de las entidades supervisadas a través del modelo de pérdidas esperadas e inesperadas de crédito ante la crisis COVID-19. Desarrolló pruebas de estrés de riesgo de crédito considerando la actual crisis COVID-19 para Bancos Comerciales y Estatales, Bancos Cooperativos, Sociedades de Ahorro y Crédito y Otras Entidades Financieras, con formato FMI. Analizó el Anteproyecto de Ley para Mitigar el Impacto Financiero del COVID-19 (sobre reducción del coeficiente patrimonial del 12% al 10%) en conjunto con otras Unidades, para el Ministerio de Economía. Monitorea y analiza el riesgo de crédito y actualiza los modelos de medición del mismo y atendió solicitudes de opiniones técnicas realizadas por las Intendencias de Supervisión.
Departamento Riesgo de Mercado y Liquidez	Monitorea y analiza el Riesgo de Mercado y Liquidez. Reporta diariamente noticias de mercados financieros, variación de depósitos y préstamos, VaR de Liquidez, valoración del precio de Eurobonos, en industrias supervisadas, transferencias internacionales y operaciones de la Bolsa de Valores. Da seguimiento a recomendaciones de consultorías de CAPTAC-DR, sobre riesgo de mercado y riesgos en aseguradoras, elabora opiniones técnicas solicitadas por otras áreas de la SSF.
Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	Emite opiniones técnicas en apoyo a las Intendencias de Supervisión relacionadas con la gestión del riesgo operacional y tecnológico. Da seguimiento a observación de riesgo operacional y tecnológico. Realiza actividades en atención a recomendaciones de asistencias técnicas. Efectúa análisis de la información de gestión de riesgo operacional remitida por las entidades, en atención a la NPB4-50. Elaboró propuesta sobre herramientas de supervisión *extra situ* del riesgo operacional. Realiza otras actividades de riesgo operacional y tecnológico.
Departamento de Riesgo LA/FT	Verifica origen de fondos de accionistas de entidades financieras que incrementan capital social, de entidades en proceso de constitución y compra venta de acciones entre accionistas. Emite opiniones técnicas, nombramientos y seguimientos a observaciones y planes de acción de las entidades financieras en materia de prevención de LA/FT. Realiza otras evaluaciones en materia LA/FT.

Todos los departamentos participan en la elaboración de mapas de riesgo de las Industrias de Bancos, Bancos Cooperativos, Sociedades Ahorro y Crédito, Seguros, Valores y Pensiones, y actualizan los mapas de riesgo individuales del sistema financiero.

2.8. Dirección de Análisis de Entidades

La Dirección de Análisis de Entidades, entre otras actividades, brinda apoyo a la supervisión con sus análisis y monitoreos para definir los perfiles de riesgo de las instituciones supervisadas. Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos

los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares.	Fortalecer la capacidad de análisis de las direcciones que participan en el proceso de supervisión.	Fortalecer a la Dirección de Análisis de Entidades en la supervisión *extra situ*.	N/A	100%

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que se realizaron de enero a septiembre de 2020, en los departamentos de la dirección en coordinación con el despacho de la misma:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Análisis de Bancos, Bancos Cooperativos, SAC y Entidades Estatales	Efectúa análisis financieros y brinda seguimiento a indicadores de alerta temprana de las entidades supervisadas. Revisa y analiza estudios de factibilidad presentados por Bancos y conglomerados, Bancos Cooperativos y SAC. Elabora calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia de estas entidades y revisa actividades de cumplimiento legal, actualiza los sistemas de información gerencial. Prepara información financiera para publicación en la página web de la SSF y para el Comité de Enlace Regional del CCASB. Realiza análisis para actualizar el capitales sociales mínimos y otros valores de Bancos Cooperativos y SAC.
Departamento de Análisis de Seguros y Operaciones de Inclusión Financiera	Efectúa análisis financieros de entidades de seguros e inclusión financiera, analiza y revisa estudios de factibilidad presentados por las mismas. Elabora calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia de las entidades, revisa actividades de cumplimiento legal, actualiza los sistemas de información gerencial y brindar seguimiento a indicadores de alerta temprana de las entidades supervisadas. Preparar información financiera para publicación en la página web de la SSF.
Departamento de Análisis Valores y Pensiones	Elabora análisis financieros de las sociedades de valores, pensiones y del sector real, análisis de proyecciones financieras para la autorización de emisiones de valores de oferta pública, revisa actividades de cumplimiento legal. Actualiza los sistemas de información gerencial y brinda seguimiento a indicadores de alerta temprana de las entidades supervisadas. Prepara información financiera para publicación en la página web de la SSF.

Todos los departamentos participan en la elaboración y modificación de propuestas de leyes y normativa técnica.

2.9. Dirección de Central de Información

La Dirección da lineamientos, coordina y brinda seguimiento al diseño de modelos de análisis de información que contribuyan a fortalecer la supervisión basada en riesgos. Asimismo, brinda apoyo en la migración del modelo de inteligencia de negocios y atiende requerimientos de la Fiscalía General de la Republica (FGR) y de otras entidades.

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección en coordinación con el despacho de la misma, realizaron de enero a septiembre de 2020:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Análisis de Información	Administra el Centro de Monitoreo. Presenta propuestas para automatizar el análisis de la información y diseña modelos matemáticos para el análisis de la misma. En coordinación con la Dirección de Informática, apoya en la migración del modelo de inteligencia de negocios. Diseña la segunda fase del modelo de validación post carga de la Central de Riesgos, segunda fase del modelo de redes de interconexión de grupos económicos, segunda fase del modelo de personas relacionadas, la segunda fase del

Departamento	Otras Actividades
	módulo de alertas de fondos de inversión. Genera periódicamente, insumos que apoyen la supervisión basada en riesgos y proceso de cálculo de las tasas de interés efectivas cobradas por el banco en el mes. Apoya en el desarrollo del proyecto de conexión a los Core de los Bancos Estatales y las emisoras de dinero electrónico.
Departamento de Administración de la Información	Gestiona y administra la información institucional, los sistemas de la Superintendencia, la base de datos de los enlaces de las entidades supervisadas. Envía circulares de las diferentes áreas de la SSF. Elabora publicación mensual de las tasas de interés, comisiones y recargos publicadas por las entidades, cartera de préstamos mensuales para su publicación en el sitio web de la SSF. Gestiona y genera reporte diario de transferencias bancarias, reporte mensual de la ley contra la usura, prestamos saneados y primas productos. En coordinación con la Dirección de Informática, apoya en la implementación de la base única de afiliados y empleadores de la Intendencia de Pensiones, la incorporación de la mora previsional en la consulta de deudores y la migración del modelo de inteligencia de negocios. Genera periódicamente insumos que apoyen la supervisión basada en riesgos.

2.10. Dirección de Asuntos Jurídicos

La Dirección de Asuntos Jurídicos contribuye a robustecer el marco legal y normativo, remitiendo insumos para la formulación y reformas de leyes.
Con respecto a los avances de esta actividad estratégicas que lidera al cierre de septiembre 2020, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Robustecer el marco legal y normativo.	Elaborar y gestionar la aprobación de propuestas legales y normativas.	Remitir insumos para la formular y reformar leyes.	N/A	70%

Los departamentos y la unidad de acceso a la información de esta dirección, en coordinación con su despacho, han obtenido los siguientes resultados en la gestión de enero a septiembre de 2020:

Departamento	Estadísticas	Total a junio 2020
Departamento de Asesoría Legal	Opiniones jurídicas finalizadas	1,531
	Audiencias conciliatorias realizadas	19
Departamento de Litigios y Sanciones	PAS iniciados	2
	Multas impuestas (número y monto)	6 multas (USD$51,745.16)
Departamento de Registros del Sistema Financiero	Asientos registrales por nuevas inscripciones	267
	Modificaciones en asientos registrales existentes	1265
	Cancelaciones de registros	101
Unidad de Acceso a la información	Solicitudes atendidas del público	88
	Requerimientos de Información de acuerdo a la LAIP	617

2.11. Dirección de Estudios y Metodología

La Dirección de Estudios y Metodología, con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tiene los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Robustecer el marco legal y normativo.	Elaborar y gestionar la aprobación de propuestas legales y normativas.	Realizar gestiones con el Comité de Normas del BCR para la actualización del marco regulatorio.	N/A	75%
Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares.	Enfocar la supervisión con la aplicación de los estándares internacionales.	Realizar gestiones para la implementación dentro del marco regulatorio de los estándares internacionales para la supervisión.	Intendencias de Supervisión y Dirección de Riesgos	100%
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera	Realizar acciones para promover la inclusión financiera.	Proponer modificaciones al marco regulatorio que permitan la ampliación en la recolección de datos para la formulación de nuevos indicadores de medición de la inclusión financiera.	N/A	51%

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección en coordinación con el despacho de la misma, realizaron de enero a septiembre de 2020:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Análisis y Estudios.	Elabora revista "Panorama Financiero", boletines y anuarios, reportes e informes del sistema financiero, información sobre los préstamos que sobrepasan la tasa de usura vigente. Actualiza listado de entidades de primera línea inscritas en esta superintendencia. Participa en el Grupo Ad Hoc de Gestión y Resolución de Crisis del CCSBSO.
Departamento de Desarrollo Regulatorio	Coordina con el BCR el plan de Normas del Comité de Normas para el año 2020. Finalizó análisis de propuesta de Normas de Gestión Integral de Riesgo de las Entidades Financieras, Entidades Previsionales y Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, Normas para la Gestión de Continuidad del Negocio y Normas para la Gestión de Seguridad de la Información, Normas Técnicas para el Traslado de Cotizaciones Voluntarias de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones a una Institución Administradora de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario, Normas Técnicas Temporales Aplicación de Medios Electrónicos en el Sistema Previsional. Asimismo, analiza propuestas de nuevas normativas y modificación a normas vigentes. Analiza y/o elabora propuestas de modificación a Normas Técnicas para la Afiliación al Sistema de Ahorro para Pensiones (NSP-21), Manual de Contabilidad para las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones, Normas Técnicas para el Requerimiento de Información a las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones para el Control de las Inversiones que Realizan con Recursos de los Fondos de Pensiones (NSP-02), Normas sobre el Procedimiento Para la Recolección de Datos del Sistema Central de Riesgos (NPB4-17), Normas Técnicas para el Manejo de las Cuentas Corrientes y del Funcionamiento del Proceso de Recaudación, Acreditación y Remisión de Información a los Afiliados al Sistema de Ahorro para Pensiones (NSP-14). Participa en los Comités de Normas Contables y Financieras del CCSBSO.
Departamento de Metodología y Gestión de la Calidad.	Coordina el Comité de Planificación Estratégica del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO). Elabora y remite informes para CAPRES y reportes sobre acciones prioritarias. Coordina la planeación institucional y la gestión por procesos institucional. Da seguimiento al cumplimiento operativo y la ejecución estratégica de la SSF. Da soporte a los usuarios del Sistema Gestión de Procesos de Auditoria (GPA) y al sistema de trámites de supervisión. Apoya la implementación de la LPA en los trámites institucionales.

2.12. Dirección de Informática

La Dirección de Informática con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, presenta los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Fortalecer el desarrollo del personal y la innovación institucional.	Modernizar la tecnología utilizada en la SSF.	Actualizar los equipos informáticos de la Superintendencia del Sistema Financiero.	DA	75%

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron de enero a septiembre de 2020:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Desarrollo de Sistemas	Apoyó los proyectos de la Intendencia de Pensiones, diseñando mecanismo para el almacenamiento y actualización de la base única de afiliados y empleadores. Apoyó la evaluación de una herramienta de Administración de Procesos de negocios para la DEM Colaboró en sistematización del proceso Intermediarios de Seguros con Intendencia de Seguros. Colaboró en sistematización de Registro Público y Valores con la Dirección de Análisis de Entidades Mejoras al módulo de Denuncias para la Dirección de Atención al Usuario Desarrolla mejoras, modificaciones o adiciones a sistemas existentes y desarrolla nuevos sistemas o migraciones de sistemas existente.
Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	Elaboró la política de cambio en los Sistemas de Información en ambiente de producción. Moderniza la Infraestructura Tecnológica, como la eliminación de vulnerabilidades y configuración en alta disponibilidad las controladoras WIFI. Mejora las condiciones operativas del sitio de contingencia Fortalece los Sistemas de Información del Área de Negocio Ejecuta las actividades de administración y sostenibilidad de los servicios informáticos.
Departamento de Seguridad Informática.	Implementa proyectos de seguridad informática, como migrar sistema operativo de firewall en nuevo hardware, herramienta anti fuga de información FRP y configura filtrado de correo electrónico saliente Incrementa y evalúa el nivel de concientización de la seguridad informática Elabora documentación de procesos y gestiona su autorización, entre ellos la actualización de política de seguridad informática y política de desarrollo seguro. Apoya traslado del sitio de contingencia a nuevo sitio de colocación.

2.13. Dirección de Administración

La Dirección de Administración, con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, presenta los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Ampliar la atención a la población usuaria del sistema financiero.	Promover la mejora de la atención a la población usuaria del sistema financiero.	Fortalecer a la Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera.	DAEF y DI	75%
Fortalecer el desarrollo del personal y la innovación institucional.	Fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias del personal frente a los nuevos retos institucionales.	Capacitar al personal en temas de ciberseguridad, FinTech, nuevos productos de tecnología financiera, supervisión basada en riesgos, inclusión financiera.	N/A	75%
	Fortalecer las capacidades, roles y lugar de trabajo para el desarrollo de las labores.	Implementar el plan de capacitación.	N/A	75%
		Dar mantenimiento a la infraestructura física de la institución para el desarrollo	N/A	75%

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
		de las labores.		

A fin de fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias del personal frente a los nuevos retos institucionales, la Dirección en coordinación con el Departamento de Gestión Humana y Organizacional, ejecuta el plan de capacitación, logrando a junio un total de 254 participaciones en eventos locales y 1,336 participaciones más en eventos de carácter internacional, en los siguientes cuadros se muestra el resumen de los resultados obtenidos en el primer, segundo y tercer trimestre del 2020.

Capacitaciones Desarrolladas Internacionamente			
Período	Tipo	Total de eventos	Número de Participantes
Trimestre I	Conferencia virtual	3	123
	Curso online	2	13
	Seminario	3	9
	Taller	1	5
	Pasantía	1	3
Total Trimestre I		**11**	**153**
Trimestre II	Conferencia virtual	32	371
	Seminario virtual	4	21
Total Trimestre II		**36**	**392**
Trimestre III	Conferencia virtual	46	765
	Seminario virtual	9	26
Total Trimestre III		**55**	**791**
Total Trimestre I , II y III		**102**	**1,336**

Capacitaciones Desarrolladas Localmente			
Período	Tipo	Total de eventos	Número de Participantes
Trimestre I	Conferencia	3	77
	Diplomado	3	9
	Taller	2	4
	Curso	1	2
Total Trimestre I		**9**	**92**
Trimestre II	Conferencia	2	35
	Curso	1	13
	Diplomado	2	15
Total Trimestre II		**5**	**63**
Trimestre III	Conferencia	7	64
	Curso	9	35
Total Trimestre III		**17**	**99**
Total Trimestre I, II y III		**31**	**254**

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron de enero a septiembre de 2020:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Gestión Humana y Organizacional	Elaboró y ejecuta plan de acción 2020 para la mejora de cultura organizacional. Vela por el cumplimiento de políticas y normativas aplicables al personal de la SSF; gestiona el pago de planillas, la evaluación de desempeño, reclutamiento y selección de personal, administra prestaciones y expedientes del personal. Desarrolla actividades de formación y capacitación. Preparó presupuesto 2021 de gastos de personal.
Departamento de Finanzas	Preparó informe de liquidación del presupuesto 2019. Elaboró y analizó informe trimestral de ejecución presupuestaria 2020, Gestionó la pagaduría y contabilidad Elaboró reporte de retención anual de renta a proveedores y las constancias respectivas. Registró las operaciones contables y extracontables y da seguimiento al presupuesto 2020. En coordinación con la dirección de informática, apoya el desarrollo de mejoras a los módulos auxiliares del Sistema de Finanzas. Coordina la formulación de presupuesto 2021.
Departamento de Servicios Generales	Gestionó actividades de logística y apoyo oportuno para el normal desarrollo de las labores institucionales. Realiza actividades de seguridad y apoyo a funcionarios.
Unidad de Gestión Documental y Archivos	Administra el Sistema de Información y Control de Archivo (SICA) y propone mejoras al mismo e implementa el Sistema de Gestión Documental y Archivos (SIGDA), en su etapa inicial. Desarrolla actividades de Archivo General.

2.14. Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera

La Dirección participa en el Comité Sectorial de Servicios Financieros en cumplimiento de la Política Nacional de Protección al Consumidor, elabora reportes a la Defensoría del Consumidor sobre información de tarjetas de crédito emitidas por las entidades financieras supervisadas y sobre denuncias recibidas en la SSF. Participar en Grupos de Trabajo de Inclusión y Educación Financiera, CNIEF.

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tiene los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Ampliar los conocimientos financieros de la población	Fortalecer la educación e inclusión financiera.	Apoyar el Programa Nacional de Educación Financiera.	N/A	73%
		Desarrollar Espacio de Innovación "La Digitalización Financiera".	N/A	58%
Ampliar la atención a la población usuaria del sistema financiero.	Promover la mejora de la atención a la población usuaria del sistema financiero.	Implementar el *Call Center* de Atención al Usuario.	N/A	73%
		Reducir el tiempo de respuesta a los usuarios.	N/A	73%

Los departamentos de la Dirección con la coordinación del despacho de la misma, realizaron de enero a septiembre actividades relacionadas con la atención al usuario y la educación financiera, obteniendo los resultados obtenidos:

Actividad	Total	
Usuarios atendidos	Presencial	1,974
	Telefónicamente	3,415
	Redes Sociales	1,679
	Correo Electrónico	1,078
	Total	**8,146**
Denuncias atendidas	Casos finalizados	329
	Casos en proceso	186
	Total	**515**
Recuperación de mora previsional	Cantidad de audiencias	92
	Monto recuperado	**US$2,014,868.75**

Actividad	Total de Eventos	Población Beneficiada
Capacitaciones/talleres de educación financiera a centros escolares e instituciones (públicas/privadas).	70	3,503
Desarrollo de webinar sobre *Finanzas personales*, en coordinación con FEDECREDITO, dirigido a salvadoreños en el exterior y receptores de remesas	1	265
Se capacitó al personal Directivo del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA), sobre Marco Regulatorio relacionado con Lavado De Activos y Financiamiento al Terrorismo (LAFT)	3	72
Otros eventos de educación financiera realizados. (Mesa de trabajo con entidades de la Alianza)	1	20
Total	75	3,860

El departamento de Educación Financiera, modificó su metodología de trabajo debido a la emergencia ante la pandemia del COVID-19, para realizar las capacitaciones/talleres a través de plataformas digitales como Zoom, Meets y Teams.