0



**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**

**INFORME** DE **SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO**

DE **PLANES OPERATIVOS A SEPTIEMBRE 2022**

Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad Dirección de Planificación y Estudios

Noviembre 2022.

1. **RESUMEN EJECUTIVO**

Con el propósito de mostrar la ejecuc1on del cumplimiento de los planes operativos de las diferentes áreas de la Superintendencia del Sistema Financiero, y que sirva como insumo para la toma de decisiones e implementación de las acciones correctivas o preventivas que sean necesarias, se presentan los resultados obtenidos a septiembre de 2022.

A nivel institucional se obtuvo un porcentaje de avance de actividades estratégicas y operativas del 77.25% con una ejecución de 100%; este último porcentaje resulta de dividir el avance reportado entre el avance programado del período.

En el **Cuadro 1,** se presentan la ejecución por área organizativa. Para mayores detalles consultar el Anexo **A.**

La Superintendencia presenta un total de 1,733 actividades, distribuidas en 64 planes operativos.

AREA ORGANIZATIVA SIGLAS % reportado %programado

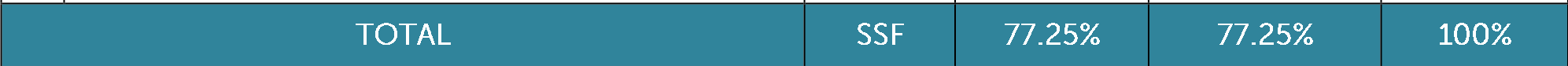
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 Superintendencia del Sistema Financiero SI 76.71% 76.71% | | | | |  |
| 2 | Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y | SABAO | 78.58% | 78.58% |  |
|  | Otras Entidades Financieras |  |  |  |
| 3 | Superintendencia Adjunta de Instituciones Estatales |  |  |  |
|  | de Carácter Financiero | SIEF | 77.30% | 77.30% |
| 4 | Superintendencia Adjunta de Valores | SAV | 76.63% | 76.63% |
| 5 | Superintendencia Adjunta de Pensiones | SAP | 78.35% | 78.35% |
| 6 | Dirección de Riesgos | DR | 78.13% | 78.13% |
| 7 | Dirección de Comunicaciones y Educación Financiera | DCEF | 76.12% | 76.12% |
| 8 | Dirección de Asuntos Jurídicos | DAJ | 76.77% | 76.77% |
| 9 | Dirección de Planificación y Estudios | DPE | 77.66% | 77.66% |
| 10 | Dirección de Tecnologías de la Información | DTI | 78.96% | 78.96% |
| 11 | Dirección de Administración y Finanzas | DAF | 75.90% | 75.90% |
| 12 | Dirección de Atención al Usuario | DAU | 76.45% | 76.45% |
| 13 | Auditoría Interna | Al | 70.94% | 70.94% |

**EJecuc1on**

% ..

.1001

**Área organizativa Siglas** % **Avance** % **Avance reportado programado**



100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

Con respecto a las acciones estratégicas, el **Cuadro 2** presenta un resumen de los porcentajes de avance reportados y esperados, obtenidos en el tercer trimestre del año 2022.

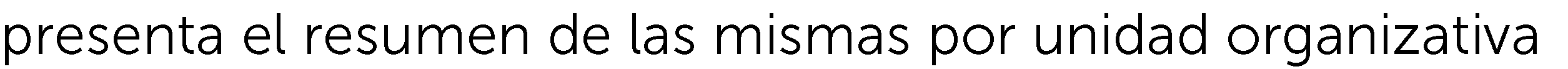
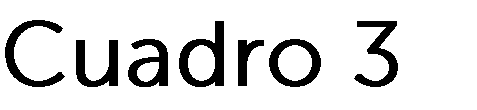
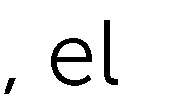
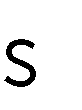
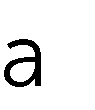
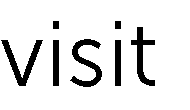
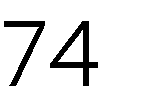
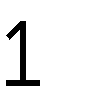
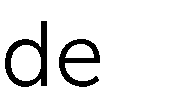
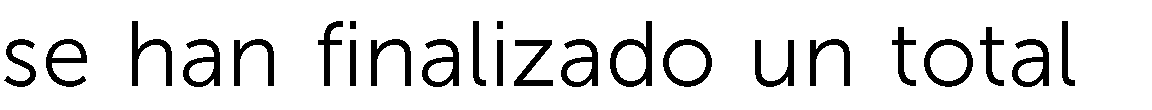
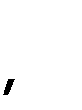
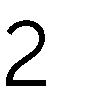
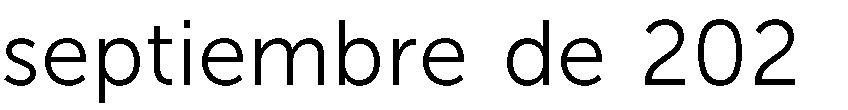
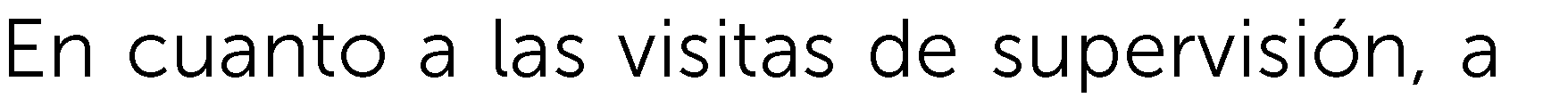
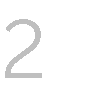
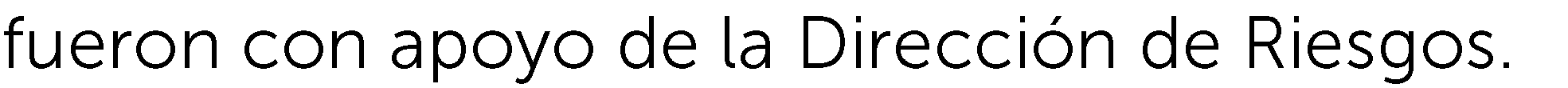
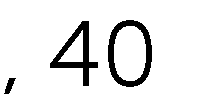
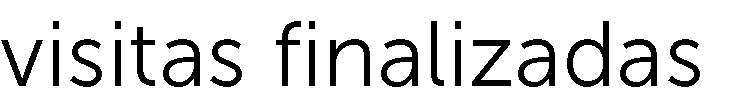
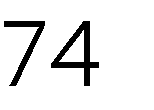
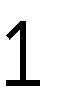
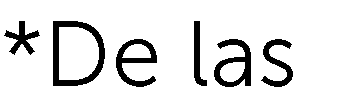
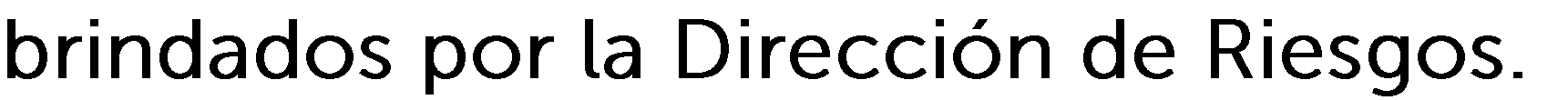
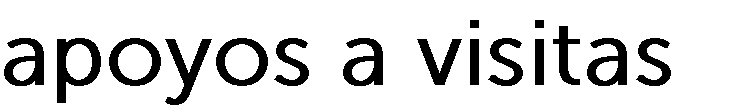
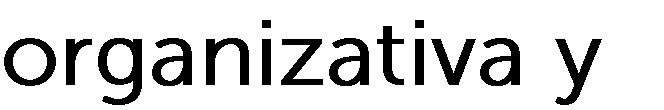
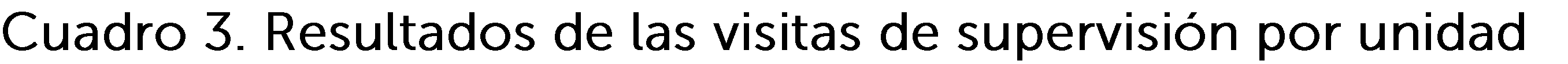
# Cuadro 2. Resultados de los proyectos estratégicos a septiembre 2022

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **2022** | | | | % **de avance** | | |
| **Objetivos estratégicos** | **Proyectos 2022** | **Área responsable** | **Trimestre** | | | |  | **al 30 de**  **septiembre** |  |
|  |  |  | **1 2 3 4** | | | |  | **2022** |
| OE1. Transformar la cultura organizacional y mejorar la productividad del talento humano. | Pl. Análisis e implementación de estructura y planilla óptima. | Dirección de  Administración y Finanzas |  |  |  |  | 100% | | |
| P2. Diseño e implementación de un plan de acción para el cambio cultural organizacional. | Dirección de Administración y Finanzas |  |  |  |  | 47% | | |

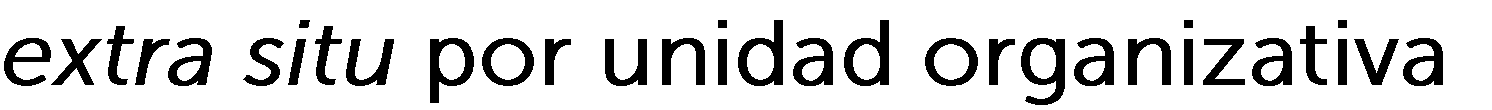
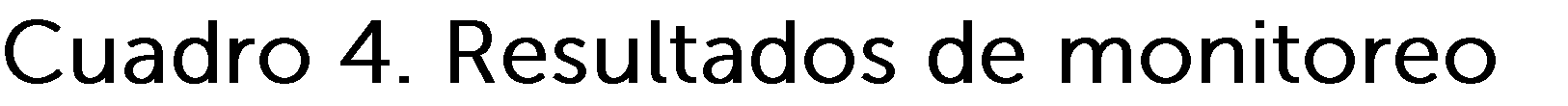
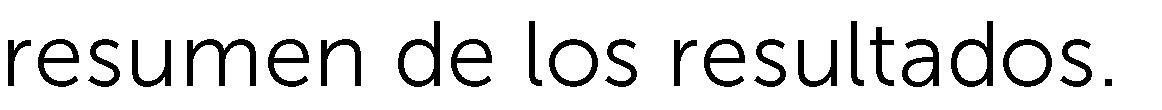
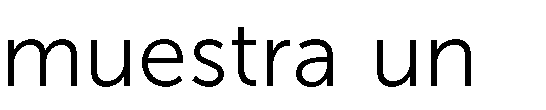
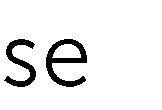
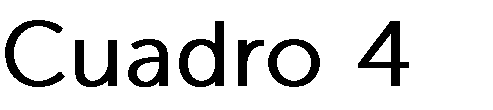
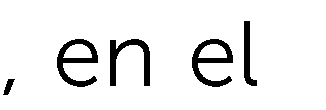
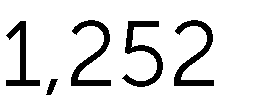
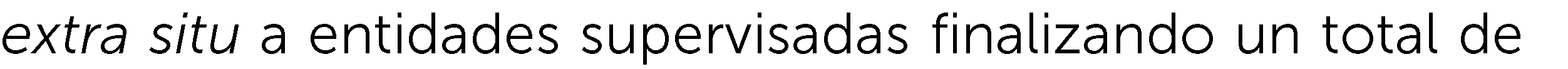
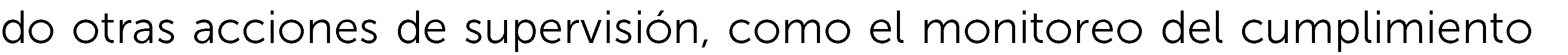
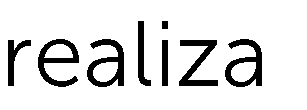
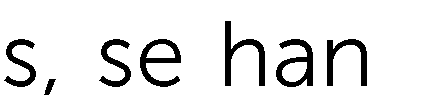
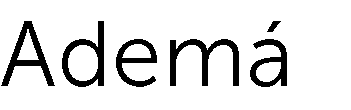
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos estratégicos** | **Proyectos 2022** | **Área responsable** | **2022**  **Trimestre**  **1 2 3 4** | | | |  | % **de avance** | | | | |  |
|  | **al 30 de** | | |  |
| **septiembre** | | | | |
|  | | **2022** |  | |
|  | P3. Implementación de un plan de desarrollo integral del personal | Dirección de  Administración y Finanzas |  |  |  |  | 16% | | | | | | |
| OE2. Optimizar procesos y asegurar su mejora continua. | P4.1 Revisar y actualizar el proceso y los manuales de supervisión basado en riesgo considerando buenas prácticas y estándares internacionales | Intendencia de Bancos y Conglomerados |  |  |  |  | 100% | | | | | | |
| P4.2 Documentar, actualizar y  optimizar los procesos de trámites y atención al usuario | Dirección de Planificación y Estudios |  |  |  |  | 97% | | | | | | |
| P4.3 Implementar un sistema de gestión de calidad basado en ISO  9001:2015 | Dirección de Planificación y  Estudios |  |  |  |  | 68% | | | | | | |
| OE3. Desarrollo soluciones tecnológicas innovadoras. | P5.1 Actualizar tecnologías de sistema CIF | Dirección de Riesgos |  |  |  |  | 100% | | | | | | |
| P5.2 Desarrollar e implementar modelo de reporteo de remesas en sistema CIF. | Dirección de Riesgos |  |  |  |  | 8% | | | | | | |
| P6. Desarrollo e implementación de flujos de trabajo automatizados para los procesos de trámites y atención al  usuario | Dirección de Planificación y Estudios |  |  |  |  | 51%\* | | | | | | |
| P7. Optimización del esquema de disponibilidad de bases de datos en sitio de contingencia (cluster  geográfico de bases de datos). | Dirección de Tecnologías de la Información |  |  |  |  | 100% | | | | | | |
| P8.1 Implementar herramienta para la  información de seguridad y gestión de eventos (SIEM) | Dirección de Tecnologías de la Información |  |  |  |  | 100% | | | | | | |
| P8.2 Implementar herramienta de filtrado web. | Dirección de Tecnologías de la Información |  |  |  |  | 100% | | | | | | |
| P8.3 Implementar controles para la prevención de fuga de información. | Dirección de Tecnologías de la Información |  |  |  |  | 77% | | | | | | |
| P9. Despliegue del uso de firma electrónica simple a nivel institucional. | Dirección de Tecnologías de la Información |  |  |  |  | 100% | | | | | | |
| OE4. Fortalecer la atención a los usuarios del sistema financiero. | P10.1 Mejorar los tiempos de respuesta de atención al usuario | Dirección de Atención al Usuario |  |  |  |  | 70% | | | | | | |
| P10.2 Implementar chat center | Dirección de  Atención al Usuario |  |  |  |  | 100% | | | | | | |
| OE5. Optimizar los servicios a los supervisados. | P 11.2 Implementación de un modelo de evaluación de la calidad de supervisión y atención a trámites- Intendencias, Dirección de Riesgos, Dirección de Asuntos Jurídicos,  Dirección de Planificación y Estudios | Dirección de Planificación y Estudios |  |  |  |  | 12% | | | | | | |
| P.11.3: Realizar benchmarks con otros países considerando metodologías, procesos y tecnología enfocado en prácticas de supervisión y atención a  trámites. | Dirección de Planificación y Estudios |  |  |  |  | 50% | | | | | | |
| P12. Implementación de la base única de afiliados y empleadores con el Instituto Salvadoreño del Seguro Social. | Intendencia de Pensiones |  |  |  |  | 99% | | | | | | |

\*Proyecto cancelado en año 2021

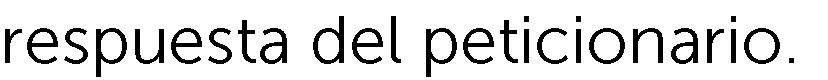
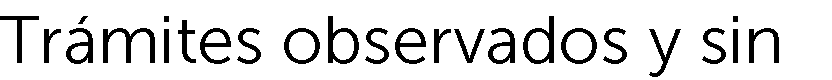
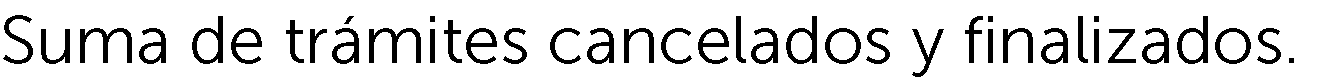
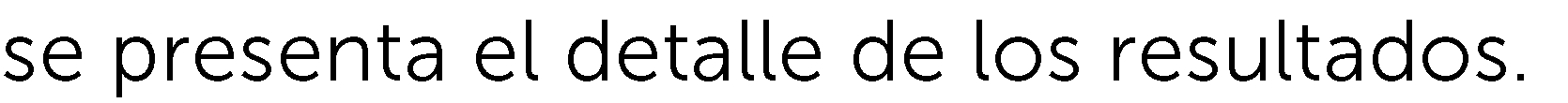
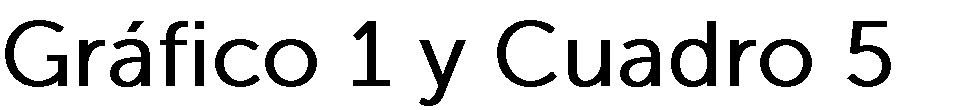
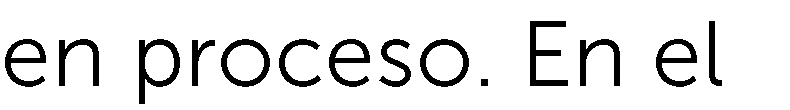
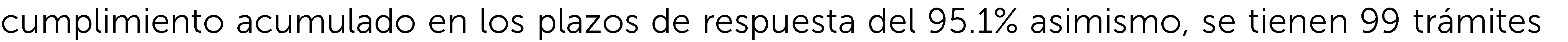
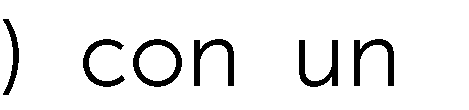
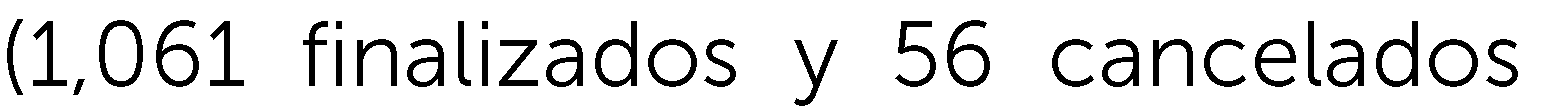
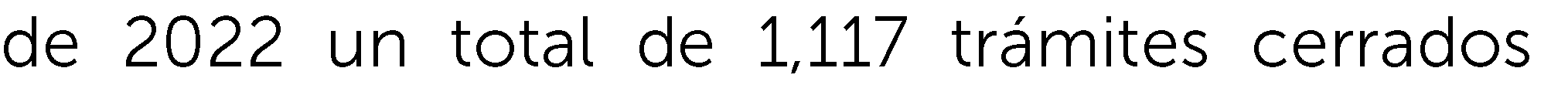
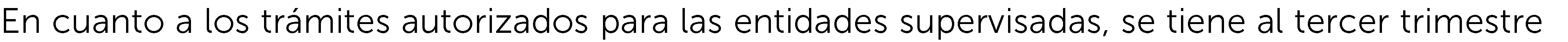
 



|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

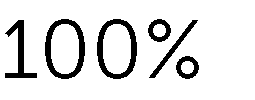
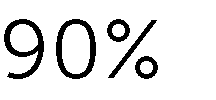
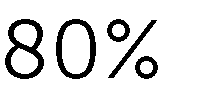


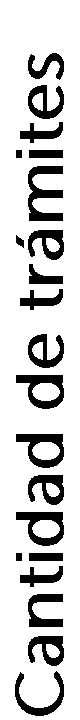
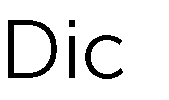
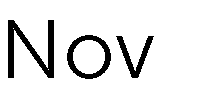
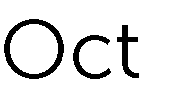
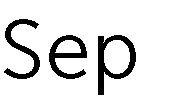
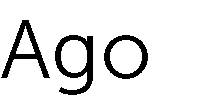
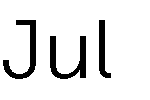
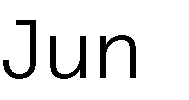
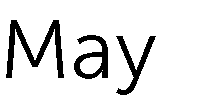
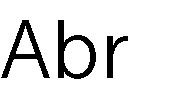
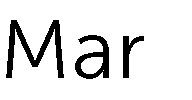
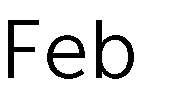
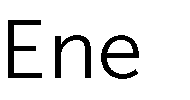
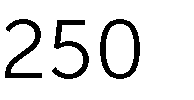
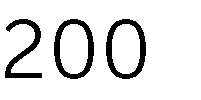
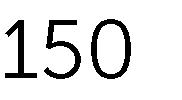
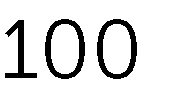
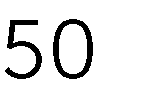
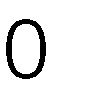
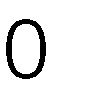
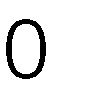
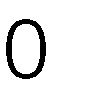
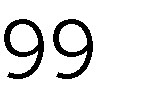
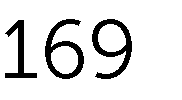
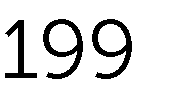
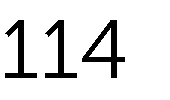
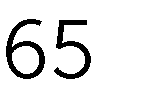
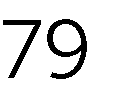
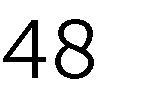
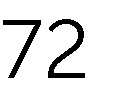
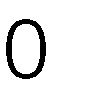
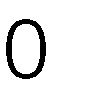
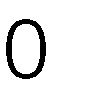
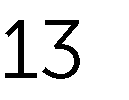
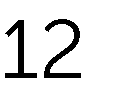
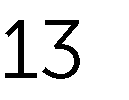
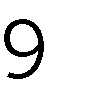
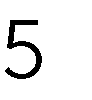
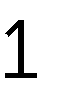
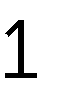
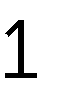
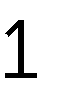
|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

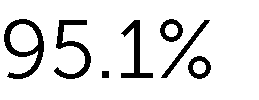
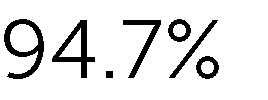
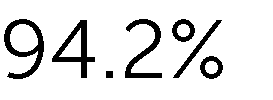
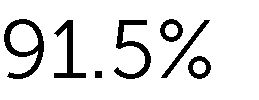
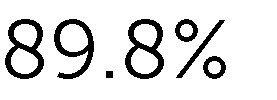
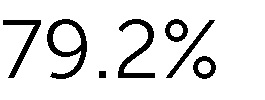


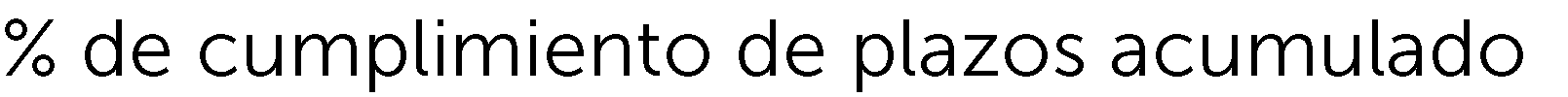
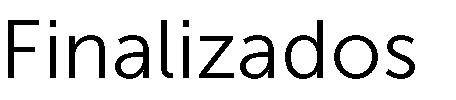
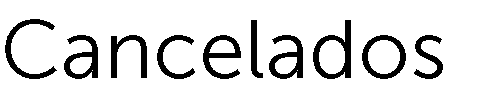
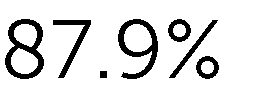
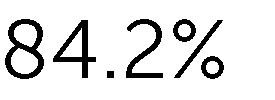
# Cuadro 5. Trámites en proceso por área organizativa a septiembre 2022

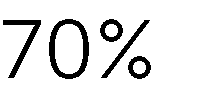
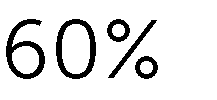
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Área Organizativa** | | | **Trámites en proceso** | | |
| Dirección Asuntos Jurídicos | | | | | 59 | | |
| Intendencia | de Seguros |  | | | 31 | | |
| Intendencia de Bancos y Conglomerados | | | | | 5 | | |
| Intendencia | de Valores |  | | | 3 | | |
| Intendencia de Bancos Cooperativos Y SAC | | | | |  | 1 |  |
|  | | | **Total** |  | | **99** | |

**Gráfico 1. Cumplimiento de los plazos de trámites finalizados a septiembre 2022**







1. **RESULTADOS OBTENIDOS POR ÁREA ORGANIZATIVA**

# Auditoría Interna

Elaboró y remitió el "Plan de Auditoría 2022" para la Corte de Cuentas de la República de El Salvador, realizó exámenes especiales a las operaciones presupuestarias y financieras de la Superintendencia del Sistema Financiero, fondos específicos y CASF, al proceso de compras bajo la modalidad de licitaciones y libre gestión. Asimismo, realizó revisiones de planes operativos, estratégicos y visitas de supervisión, auditorias de gestión, arqueos al fondo de caja chica, vales de combustibles e inventario a medicamentos e insumos médicos de la Clínica Institucional; además de actividades de apoyo solicitadas por la Administración.

* 1. **Superintendencia del Sistema Financiero**
     1. **Despacho del Superintendente del Sistema Financiero**

En el Despacho se desarrollaron actividades de asistencia, de asesoría y formulación de las políticas y estrategias a desarrollar en materia de supervisión del Sistema Financiero, de revisión y visto bueno a documentos de orden técnico o administrativo que requieren firma del señor Superintendente del Sistema Financiero.

Se colaboró en la elaboración de planes de trabajo y propuestas de modificación a leyes y normativas, se revisó y brindó opiniones sobre los proyectos e iniciativas remitidos al Superintendente y se elaboraron informes sobre estudios, criterios y temas de carácter legal, aplicables a la gestión de la Institución. Asimismo, se desarrollaron actividades secretariales y de logística que requieren autorización del Despacho, y actividades de coordinación de cooperación técnica internacional.

* + 1. **Secretaria del Consejo Directivo**

La Secretaría coordinó y elaboró las actas de sesiones del Consejo Directivo de la SSF (CD), actualizó el libro de las mismas. Asimismo, revisó y dio visto bueno a documentos de Consejo Directivo que se solicitan o requieren firma del Señor Superintendente y actividades secretariales de apoyo al Consejo Directivo.

* + 1. **Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI)**

La UACI elaboró el programa anual de compras 2022 conforme a los insumos recibidos por parte de las unidades de la Superintendencia, gestionó oportunamente compras de bienes y servicios por libre gestión, licitaciones y concurso público, contratación directa y bolsa de productos y servicios. Asimismo, elaboró informe del primer trimestre 2022 del seguimiento a la programación anual de compras.

* 1. **Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras**
     1. **Intendencia de Bancos y Conglomerados**

La Intendencia participa en reuniones del Comité de Enlace del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), elabora y carga información al sistema de este Comité y remite reportes ejecutivos al mismo. Elabora y remite reportes semanalmente de liquidez El Salvador a Comité de Enlace del Consejo Centroamericano de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).

Elabora presentaciones para los colegios de supervisores siguientes: Promerica Financial Corporation y Banco Industrial, S.A.

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma realizaron 28 visitas de supervisión con diferentes alcances, 489 acciones de supervisión *extra situ* y otras actividades relevantes.

**Otras Actividades**

|  |
| --- |
| * Realiza peritajes requeridos por la Fiscalía General de la República y/o tribunales judiciales. * Emite opiniones técnicas sobre proyectos de normas técnicas y leyes entre otras. * Atiende solicitudes y realiza seguimientos diversos de los bancos, sociedades miembros de Conglomerados y oficinas de información de bancos extranjeros * Preparar información para el Comité de Enlace del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, Seguros y Otras Entidades Financieras (CCSBSO). * Brinda seguimiento al cumplimiento de la Ley Contra la Usura por los bancos. * Brinda apoyo a otras áreas. * Participa en proyecto de elaboración del nuevo Manual de Supervisión Basada en Riesgos. |
| * Emite opiniones técnicas sobre proyectos de normas técnicas y leyes entre otras. * Realiza actividades de apoyo. * Atender requerimientos de Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, Seguros   y Otras Entidades Financieras. |
| * Atiente solicitudes de bancos y sociedades miembros de conglomerados financieros. * Atiende solicitudes de oficinas de información de bancos extranjeros. * Efectúa la consolidación de Indicadores semanales y mensuales para los países miembros del Comité de Enlace del CCSBSO. * Autoriza el Certificado Único de Acciones de Tesorería emitido por los bancos para su depósito en el Banco Central de Reserva. * Inspecciona las medidas mínimas de seguridad en agencias y establecimientos bancarios. |
| * Da seguimiento en entidades con deficiencias en situación financiera. * Atiende solicitudes efectuadas por las entidades supervisadas por el Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios. * Emite opiniones técnicas sobre proyectos de normas técnicas y leyes entre otras. * Efectúa otras actividades de supervisión en Sociedades de Servicios Complementarios. |

# Intendencia de Seguros

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 41 visitas de supervisión con diferentes alcances, 203 acciones de supervisión *extra situ* y otras actividades relevantes.

**Otras Actividades**

|  |
| --- |
| * Gestiona solicitudes de trámites de la Industria Aseguradora. * Gestiona solicitudes de depósitos de pólizas de seguros. * Gestiona solicitudes de personas naturales para ser autorizados como Intermediario de Seguros. * Gestiona procesos de liquidación. * Acompañamiento al BCR en el proceso de modificación y puesta en consulta de normas aplicables a las aseguradoras. * Apoyo al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR), en el ingreso de la plataforma del RNT, las solicitudes de trámites que desarrolla la Intendencia de Seguros. * Atención de consultas de organismos supervisores de otros países. * Colaboración al FONAT, en proyecto de Ley de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). * Seguimiento al proceso de remisión de información de las aseguradoras, requerida por las Normas para la Autorización de los Intermediarios de Seguros (NPS4-11), para la determinación y actualización de los valores de las fianzas que rinden los intermediarios de seguros a esta Superintendencia. * Apoyo en algunas denuncias solicitado por la Dirección de Atención al Usuario. * Participación en la Comisión de Evaluación de Ofertas (CEO) de Póliza de Seguro Colectivo de Vida para Personal de la PGR". |

|  |
| --- |
| * Revisión del documento Global Insurance Market 2021, por requerimiento de ASSAL. * Actualización del valor de la fianza de los Intermediarios de Seguros. * Recepción de fianzas actualizadas de Intermediarios de Seguros |

# Intendencia de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito (SAC)

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 31 visitas de supervisión con diferente alcance, 32 acciones de supervisión *extra situ* y otras actividades relevantes.

**Otras Actividades**

|  |
| --- |
| * Actualizó de forma anual los insumos para mapas de riesgos de los Bancos Cooperativos y   FEDECREDITO.   * Evalúa requisitos de inhabilidades de nuevos directores y gerentes de entidades supervisadas por Departamento. * Actualiza los informes relevantes de los Bancos Cooperativos y FEDECREDITO. * Revisa planes de trabajo de la auditoría interna de los Bancos Cooperativos y FEDECREDITO. * Efectúa seguimiento a aspectos contemplados en la NRP-25 sobre gradualidad de reservas, como reportes de composición de cartera. * Evalúa cumplimiento legal en desarrollo de Juntas Generales de Accionistas de las entidades supervisadas por el Departamento. * Revisó y dio seguimiento a los planes de solución por visitas de supervisión y sobre aspectos específicos de los Bancos Cooperativos. * Emite opiniones técnicas sobre proyectos de normas técnicas y leyes. * Atiende consultas y requerimientos de los Bancos Cooperativos. * Dio atención a actividades imprevistos y solicitudes de la administración superior * Revisa y da seguimiento a planes de regularización según artículo 164 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito. * Verificación de cifras de fondos patrimoniales y elaboración de reporte mensual de Bancos Cooperativos, para ser publicadas en la página Web Institucional * Análisis de las principales cifras e indicadores financieros y de capacidad económica de Bancos Cooperativos. * Actualización de reporte de ventas de cartera de Bancos Cooperativos. |
| * Actualizó de forma anual los insumos para mapas de riesgos de 4 Sociedades de Ahorro y Crédito * Evaluó requisitos de inhabilidades de nuevos directores y gerentes de entidades supervisadas por Departamento. * Actualizó los informes relevantes de 4 Sociedades de Ahorro y Crédito. * Revisó planes de trabajo de la auditoría interna de Sociedades de Ahorro y Crédito * Efectuó seguimiento a aspectos contemplados en la NRP-25 sobre gradualidad de reservas, como reportes de composición de cartera. * Evaluó cumplimiento legal en desarrollo de juntas generales de accionistas de las entidades supervisadas por el Departamento. * Revisó y dio seguimiento a planes de solución por visitas de supervisión y sobre aspectos específicos de SAC. * Emitió opiniones técnicas sobre proyectos de normas técnicas y leyes. * Atendió consultas y solicitudes de Sociedades de Ahorro y Crédito, y de no supervisados, interesados en constituirse en Sociedades de Ahorro y Crédito. * Dio atención a actividades imprevistos y solicitudes de la administración superior. * Verificación de cifras de fondos patrimoniales y elaboración de reporte mensual de Sociedades de Ahorro y Crédito, para ser publicadas en la página Web Institucional * Análisis de las principales cifras e indicadores financieros y de capacidad económica de Sociedades de Ahorro y Crédito |

**Otras Actividades**

|  |
| --- |
| * Actualización de reporte de ventas de cartera de Sociedades de Ahorro y Crédito. |
| * Atiende solicitudes de Bancos Cooperativos y SAC. * Realiza actividades de apoyo. * Atiende solicitudes de afectación de activos de Bancos Cooperativos y SAC. * Evalúa cumplimiento legal en desarrollo de Juntas Generales de Accionistas de las entidades supervisadas por la Intendencia. * Emite opiniones técnicas sobre proyectos de normas técnicas y leyes. * Atiende consultas y requerimientos de los Bancos Cooperativos y SAC. * Revisa los Estados Financieros Trimestrales y semestrales de los Bancos Cooperativos y SAC. * Verificar mensual y trimestral el cumplimiento de la Ley Contra la Usura de los Bancos Cooperativos y SAC. * Revisar mensualmente las publicaciones de las tasas de interés de los Bancos Cooperativos y SAC. * Emite opiniones técnicas sobre el contenido de los contratos de adhesión para su depósito en la SSF. * Dio atención a actividades imprevistos y solicitudes de la administración superior. |

# 2.3.5 Intendencia de Servicios Financieros Digitales

**El** Despacho y el departamento de Supervisión de la Intendencia de Servicios Financieros Digitales, realizaron 15 visitas de supervisión con diferente alcance, 13 acciones de supervisión *extra situ* y otras actividades relevantes.

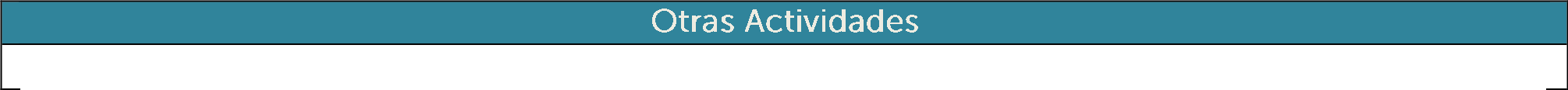
**Otras Actividades**

|  |
| --- |
| * Apoyar en la revisión de solicitudes de trámites. * Efectúa revisión de trámites. * Efectuar opiniones técnicas sobre servicios financieros digitales. * Efectuar análisis de modelos de negocios y seguimiento a requerimientos de información de los proveedores de servicios Bitcoin. * Efectuar actividades de monitoreo de los servicios financieros digitales en las entidades supervisadas * Efectuar reuniones de trabajo con los Proveedores de Servicios Bitcoin. * Evalúa el cumplimiento legal de las entidades supervisadas. * Realiza actividades Encomendadas por el Superintendente. * Realiza actividades relacionadas con la Política Nacional de Inclusión Financiera. * Realiza actividades de la Oficina de Innovación Financiera. * Apoyar a la Dirección de Asuntos Jurídicos en el trámite de Deposito de Contratos, así como en la revisión de anteproyectos de ley. * Apoyar la revisión de proyectos normativos y de Ley. |

# Superintendencia Adjunta de Instituciones Estatales de Carácter Financiero

* + 1. **Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero**

**El** Departamento de Supervisión en coordinación con el Despacho de la Intendencia realizaron 13 visitas de supervisión con diferentes alcances, 11 acciones de supervisión *extra sítu* y otras actividades relevantes.



 Verifican procesos de subastas de activos extraordinarios.

|  |
| --- |
| * Asisten a junta general ordinaria de socios. * Realizan lectura y análisis de acuerdos de órganos de dirección y control en Instituciones supervisadas. * Responden a requerimiento de aserción del Banco Central de Reserva y rinden informe sobre las modificaciones a sus políticas contables, previo a someter a autorización del Consejo Directivo de ese mismo Banco Central. * Atienden solicitudes y consultas de Instituciones supervisadas, prórrogas y apoyos técnicos en nuevas operaciones derivadas de reformas legales. * Colaboran con instituciones del Estado, en procesos de peritaje. * Brindan apoyo a unidades técnicas, administrativas o instancias superiores, en procesos de modificación del marco normativo prudencial, reformas legales, inscripción y renovación del registro público de peritos valuadores y de atención de denuncias. * Supervisan y participan en procesos de administración y custodia de especies monetarias en el Banco Central de Reserva. * Revisiones técnicas periciales de garantías inmobiliarias y activos extraordinarios. |

# Superintendencia Adjunta de Valores

* + 1. **Intendencia de Valores**

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 10 visitas de supervisión con diferentes alcances, 225 acciones de supervisión *extra situ* y otras actividades relevantes.

Otras Actividades

|  |
| --- |
| * Actualiza informes relevantes en el marco de la aplicación de la SBR para cada entidad supervisada. * Efectúa monitoreo diario de la información recibida para ejecutar acciones de supervisión * Monitorea diariamente las operaciones bursátiles, vencimiento de repartos y la compensación y liquidación. * Monitorea semanalmente las operaciones del mercado bursátil regional con Panamá. * Monitorea semanalmente las operaciones del mercado de productos y servicios. * Recopila y verifica mensualmente para divulgación en la página Web de la Superintendencia la publicación de comisiones por intermediación bursátil. * Monitorea mensualmente las garantías y saldos de las emisiones de valores. * Verifica mensualmente el envío de operaciones con valores extranjeros. * Monitorea mensualmente el envío de los contratos de clasificación de riesgo. * Recopila y organiza trimestral y semestralmente estados financieros de integrantes del sistema financiero para divulgación en la página Web de la Superintendencia. * Efectúa seguimiento semestral de las inversiones bursátiles de los agentes corredores de bolsa y de inversionistas fuera de perfil. * Efectúa seguimiento semestral de la información de valores extranjeros que las casas proporcionan a los clientes. * Monitorea semestralmente las actas de comités de clasificación de riesgo de las clasificadoras. * Revisa semestralmente el contenido de los dictámenes y notas a los estados financieros de los auditores externos. * Revisa los planes anuales de trabajo de los auditores internos y de los informes de avance trimestral. * Revisa los planes anuales de los auditores externos de las entidades supervisadas. * Proporciona anualmente a la Dirección de Riesgos la evaluación de la calidad de la gestión de riesgos de las entidades del mercado de valores. * Atiente trámites de autorización de sistemas contables de fondos de titularización. * Atiende requerimientos de evaluación sobre verificación de declaraciones juradas por posibles |

Otras Actividades

|  |
| --- |
| inhabilidades.   * Verifica el cumplimiento de las obligaciones de remisión de información por parte de los auditores externos. * Revisa muestralmente los informes de clasificación de riesgo y la aplicación de las metodologías. * Asiste a Juntas Generales de Accionistas. * Elabora opiniones técnicas por requerimiento de otros departamentos. * Colabora en la revisión de proyectos de normas del mercado de valores. * Suministra información a otras áreas de la institución. * Atiende requerimientos externos. * Solicita opiniones jurídicas y técnicas a otros departamentos de la Superintendencia. * Colabora en el proceso de implementación de VARE para recepción de información financiera de la Bolsa de Valores y Sociedades Especializadas en Depósito y Custodia. * Colabora en el proceso de implementación de VARE para recepción de información financiera de las titularizadoras y fondos de titularización. * Colabora en Peritaje por requerimientos fiscales y judiciales |
| * Actualiza informes relevantes en el marco de la aplicación de la SBR para cada entidad supervisada. * Verifica el cumplimiento en la remisión de información de los supervisados. * Efectúa seguimiento a los informes de evaluación técnica de la Gestión Integral de Riesgos. * Efectúa seguimiento a los informes anuales de Gobierno Corporativo. * Prepara información de los fondos de inversión a publicar en página web de la Superintendencia del Sistema Financiero. * Asiste a Juntas Generales de Accionistas. * Asiste a las asambleas de partícipes de los Fondos de Inversión Cerrados. * Asiste a Juntas Generales de Tenedores de Valores. * Proporciona apoyo técnico a otras unidades de la institución y de la intendencia. * Suministra información a otras áreas de la institución. * Colabora en actividades de requerimientos especiales |
| * Coordinar actividades realizadas en el Departamento de Oferta Pública de Valores. * Autorizar solicitudes de Integrantes del Sistema Financiero. * Autorizar solicitudes de Entidades Supervisadas. * Autorización de emisiones de valores de oferta pública. * Autorización de fondos de inversión. * Realizar actividades de seguimiento. * Atender requerimientos internos y externos. * Al cierre del 111 trimestre se atendieron 215 trámites y 109 actividades de seguimiento. |

# Superintendencia Adjunta de Pensiones

* + 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. De enero a septiembre de 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:

|  |  |
| --- | --- |
| **Atenciones Total a septiembre**  **2022** | |
| Personas atendidas presencialmente | 10397 |
| Personas atendidas telefónicamente | 9938 |
| Personas Evaluadas y Calificadas | 2021 |
| Dictámenes aprobados | 1318 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atenciones Total a septiembre**  **2022** | |
| Dictámenes no aprobados | 703 |
| Personas que solicitaron Evaluación por Enfermedad Grave | 62 |
| Personas que cumplen con requisitos para acceder al Beneficio de Devolución  de Saldo | 7 |
| Evaluaciones Psicológicas realizadas | 135 |

# Intendencia del Sistema de Pensiones

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 12 visitas de supervisión con diferentes alcances, 10 acciones de supervisión *extra situ* y otras actividades relevantes.

**Otras Actividades**

|  |
| --- |
| * Participaron como observadores en las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas de las AFP. * Analizan y determinan ajustes al valor cuota de los Fondos de Pensiones. * Atienden asignaciones a demanda recibidas en la Intendencia de Pensiones, como:   + Gestiona solicitudes de trámites relacionados con la Industria de Pensiones.   + Atiende consultas y requerimientos de información de Instituciones Públicas y Privadas.   + Atiende denuncias o consultas de afiliados relacionadas con la recaudación, acreditación y movimientos en la CIAP.   + Realizar auditorías o peritajes para determinar mora previsional, a solicitud de la FGR o de los Juzgados. También efectúa peritajes especiales o brinda apoyo a éstos.   + Atiende requerimientos de información y/o solicitudes de apoyo de otras áreas de la Superintendencia. * Atiende consultas y requerimientos de usuarios del Sistema de Elaboración de Planillas Previsionales (SEPP). |
| * Realiza actividades de mantenimiento y actualización de la base de datos de afiliación y beneficios. * Atiende requerimientos externos. * Elabora estadísticas previsionales. * Elabora valuaciones actuariales del sistema de pensiones * Elabora cálculos diversos según requerimientos de las autoridades |
| * Genera los vectores precios diarios para valorar las inversiones de los Fondos de Pensiones. * Procesa los Informes Diarios y Mensuales para supervisar las inversiones y el cálculo del valor cuota de los Fondos de Pensiones. * Elabora informes mensuales y trimestrales de las inversiones y estadísticas de los Fondos de Pensiones. * Revisa los proyectos anuales de Fianzas del Aporte Especial de Garantía (AEG) de las AFP para autorización. * Supervisa la colocación de emisiones de Certificados de Inversión Previsionales (CIP) del Fideicomiso de Obligaciones Previsionales (FOP). * Supervisa las inversiones de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV). * Realiza proyecciones del Servicio de la Deuda de los Certificados de Inversión Previsionales (CIP) del Fideicomiso de Obligaciones Previsionales (FOP). |

# Dirección de Riesgos

Los departamentos de la Dirección, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 24 visitas de supervisión con diferentes alcances, 269 acciones de supervisión *extra situ,* apoyó en

42 visitas a las áreas de supervisión y otras actividades relevantes.

**Otras Actividades**

|  |
| --- |
| * Efectúa actividades de supervisión extra situ de Riesgo de Mercado y Liquidez. Para ello, remitió 63 reportes de cada uno de los siguientes rubros: Monitoreo de Transferencias Internacionales, Depósitos, Préstamos, Reserva de Liquidez, de la Bolsa de Valores, de VaR de Liquidez y Reporte de Eurobonos. * Verifica el Cumplimiento de Requerimientos Regulatorios Bancarios de Liquidez. * Remite reportes de monitoreo. * Genera reportes en Power BI. * Apoya en la preparación y logística de mapas de Riesgo. |
| * Efectúa actividades de Prevención de LA/FT Extra Situ. (opiniones técnicas, actualización guía LA/FT Manual SBR) * Elabora cuestionarios, circulares y diagnóstico en cumplimiento y gestión de la NRP-08 en las industrias de Bancos, Bancos Cooperativos, SAC, Valores, Seguros, Pensiones y Otras Entidades Financieras. * Apoya a otras instituciones públicas. (capacitación a personal IPSFA) |
| * Efectúa o apoya visitas de supervisión a entidades por evaluación del riesgo de crédito. * Efectúa o apoya visitas de supervisión a entidades supervisadas por la Intendencia de Bancos y Conglomerados. * Efectúa o apoya visitas de supervisión a entidades supervisadas por la Intendencia de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito. * Efectúa actividades de supervisión extra situ de riesgo de crédito * Realiza seguimientos a planes de acción o descargos. * Actualiza extra situ los modelos de medición de riesgo de crédito. * Diseña y actualiza los tableros de Riesgo de Crédito en PowerBI * Imparte capacitaciones internas y externas sobre diferentes tópicos * Calibra los sistemas informáticos de riesgo de crédito (SEMO, Pérdidas Esperadas e Inesperadas Crediticias, Estados de Riesgos, etc) * Apoya a las áreas de supervisión y otras unidades organizativas. * Elabora los mapas de riesgo de bancos, bancos cooperativos y SAC |
| * Atiende requerimientos de la Fiscalía General de la República (FGR) y de otras entidades. * Gestiona y administra la Información Institucional. * Administra los sistemas de la Superintendencia. * Administra la Base de datos de los enlaces de las entidades supervisadas. * Elabora de Informes financieros para su publicación en la página de la SSF. * Genera Informes Institucionales. * Apoya a las áreas de supervisión y otras unidades organizativas. * Diseña tableros de visualización de información administrada * Administra el Centro de Monitoreo. * Diseña modelos matemáticos para el análisis de la información. * Efectúa actividades de apoyo estadístico matemático. |

* 1. **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. 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 2022:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Departamento** |  | | | **Estadísticas** | |  | **Total a septiembre**  **2022** |
| Departamento de  Legal | Asesoría | | Opiniones jurídicas finalizadas | | | | 1300 |
| Audiencias conciliatorias realizadas\*\* | | | | 51 |
| Departamento de Litigios y Sanciones | | | PAS iniciados | | | | 16 |
| Multas impuestas (número y monto) | | | | 7 ($194,808.31) |
| Amonestaciones | | | | 6 |
| Apoyo en proyectos de ley | | | | o |
| Requerimientos atendidos de autoridades judiciales y otros | | | | 2,360 |
| Opiniones | | | | 12 |
| Actos de comunicación | | | | 788 |
| Recursos de Reconsideración | | | | 9 |
| Recursos de Apelación | | | | 6 |
| Audiencias atendidas | | | | 9 |
| Escritos presentados en sede judicial | | | | 51 |
| Departamento de Registros del Sistema Financiero | | | Asientos registrales por nuevas inscripciones | | | | 123 |
| Modificaciones  existentes | en | asientos | registrales | 9062 |
| Cancelaciones de registros | | | | 217 |
| Unidad de Acceso información Pública\* | a | la | Solicitudes atendidas del público | | | | 56 |
| Requerimientos de Información de acuerdo  con la LAIP | | | | 3249 |

\*La UAIP también atendió 52 consultas fuera del ámbito de la LAIP, habiendo tramitado 100 requerimientos adicionales.

\*\* El Departamento de Asesoría Legal reporto el archivo de 3 solicitudes de audiencias conciliatorias por no subsanación de prevenciones por parte de los solicitantes.

* 1. **Dirección de Planificación y Estudios**

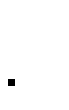
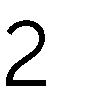
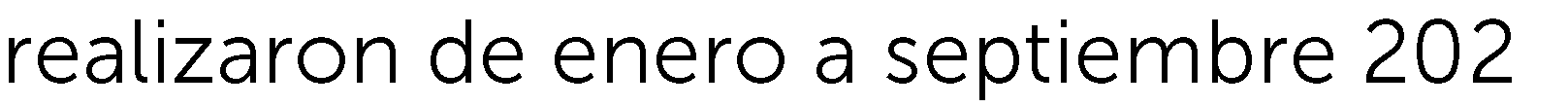
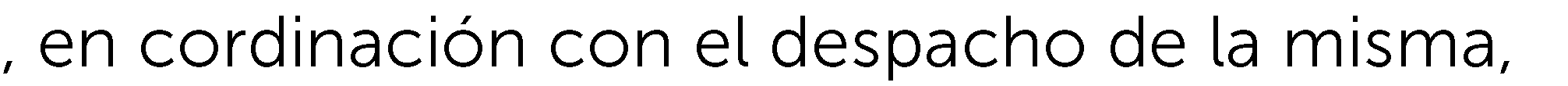
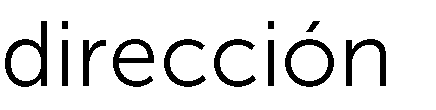
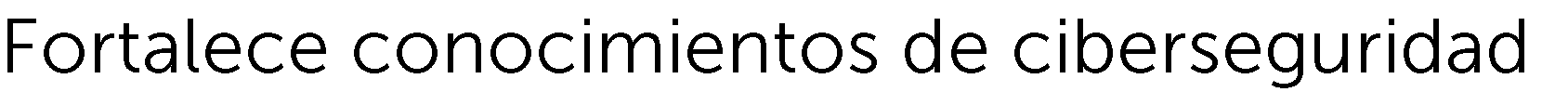
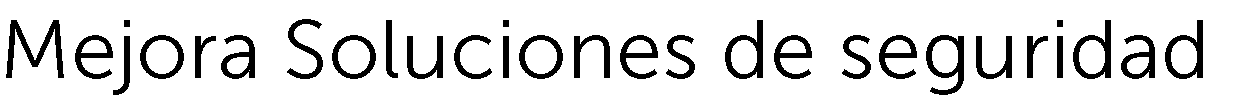
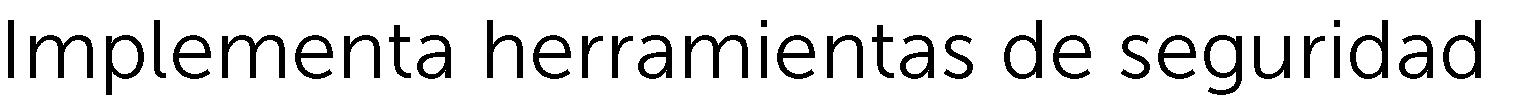
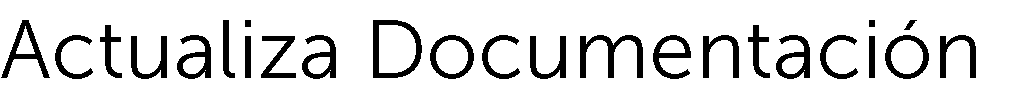
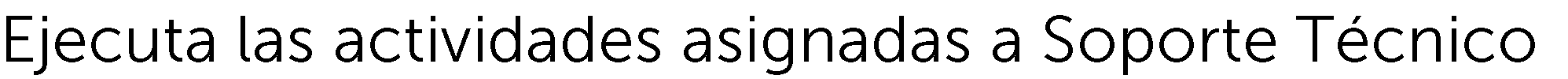
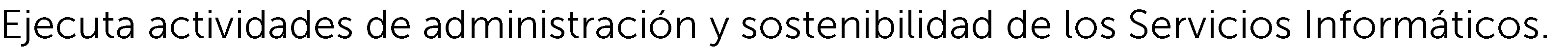
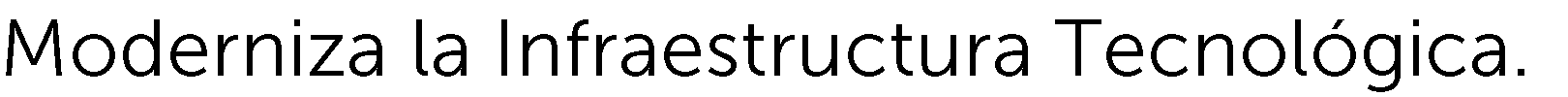
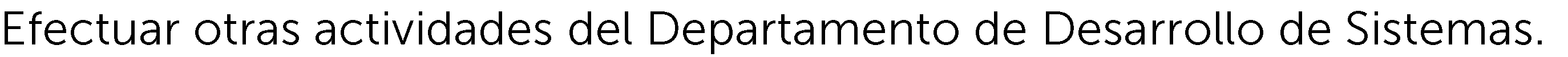
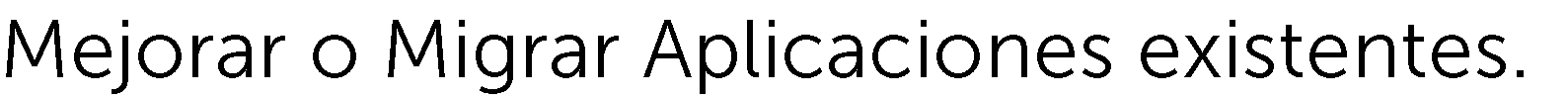
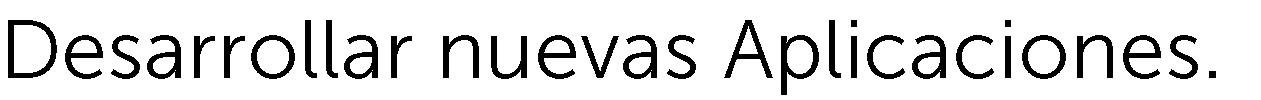
**En** el siguiente cuadro se listan las principales actividades que los departamentos de la dirección, en coordinación con el despacho, realizaron de enero a septiembre 2022.

**Actividades**

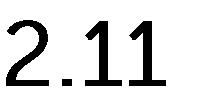
|  |
| --- |
| * Elabora revistas, boletines y anuario. * Elabora revistas trimestrales Panorama Financiero. * Elabora boletines trimestrales del sistema financiero. * Elabora reportes, boletines, estudios e informes del sistema financiero. * Efectúa otras actividades del Departamento de Análisis y Estudios |
| * Analiza propuestas de nuevas normas. * Analiza y/o elaborar propuestas de modificación normativa. * Realiza otras actividades del Departamento de Desarrollo Regulatorio. |
| * Da seguimiento al plan estratégico y planes operativos de la SSF. * Coordina la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015. * Coordina la gestión de procesos. * Administra proyectos institucionales estratégicos y operativos. * Administra iniciativas estratégicas del Consejo Centroamericano de Superintendentes. |

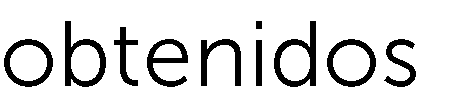
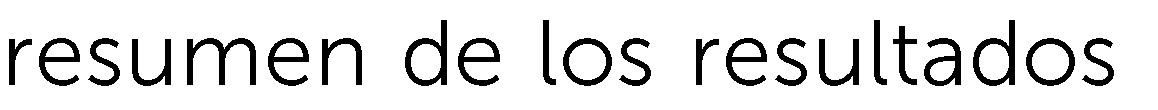
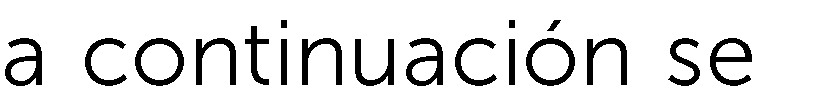
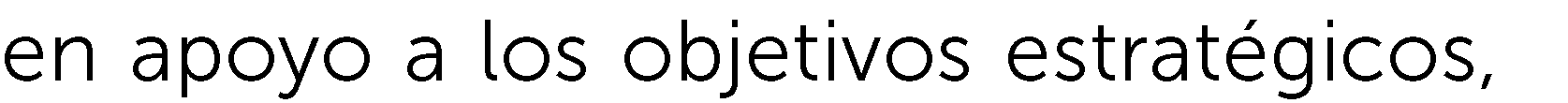
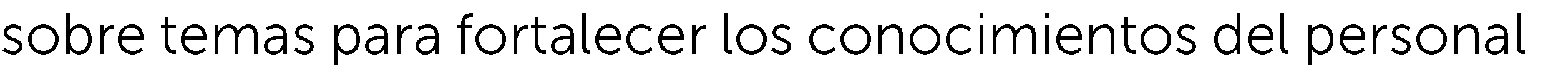
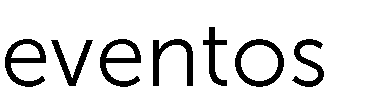
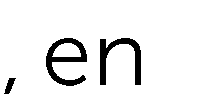
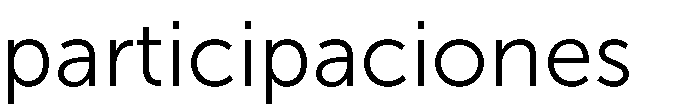
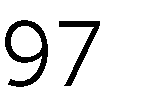
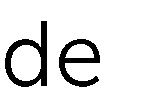
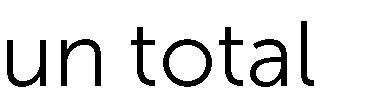
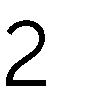
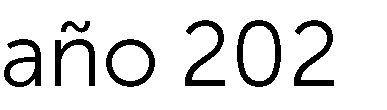
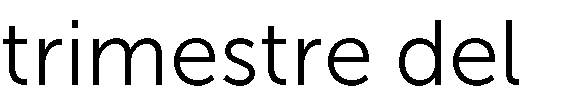
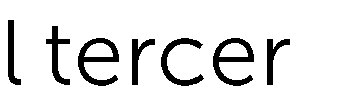
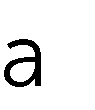
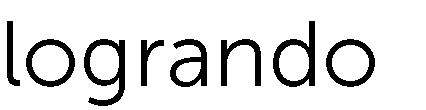
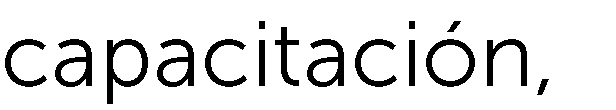
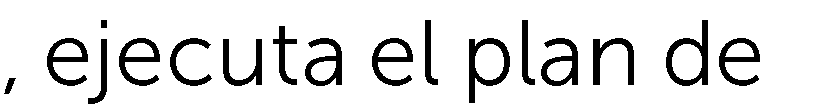
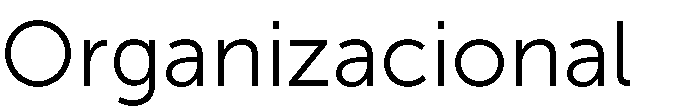
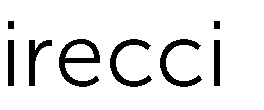
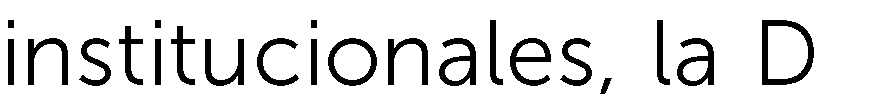
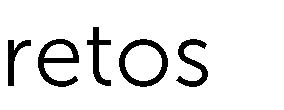
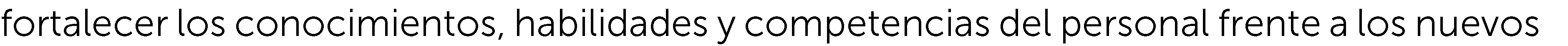
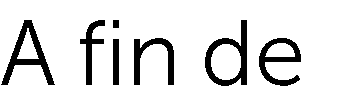
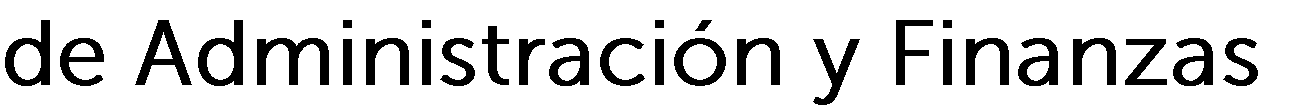
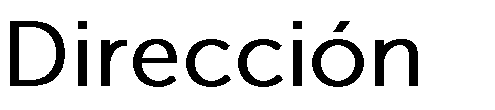
* 1. **Dirección de Tecnologías de la Información**

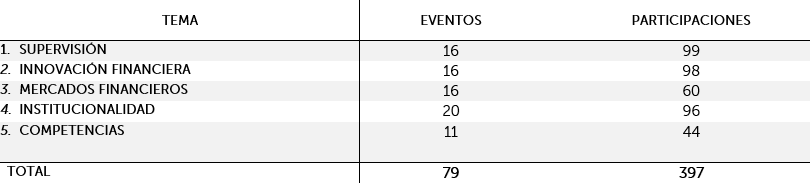
**En** el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la

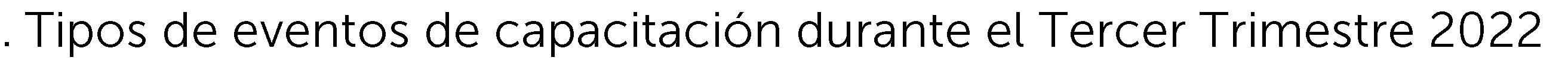
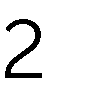
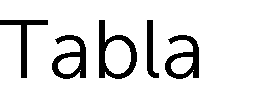
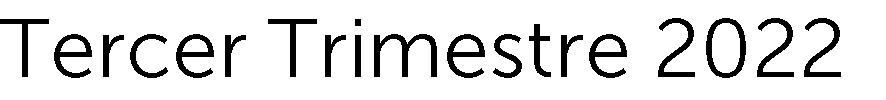
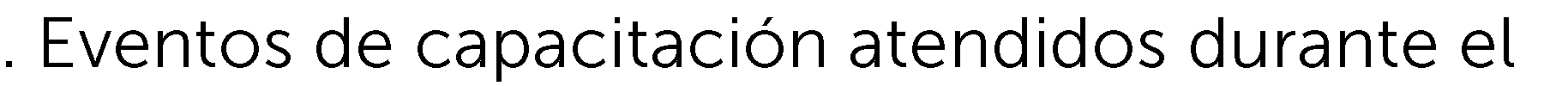
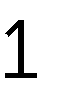
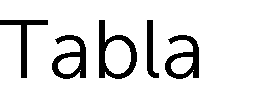


|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

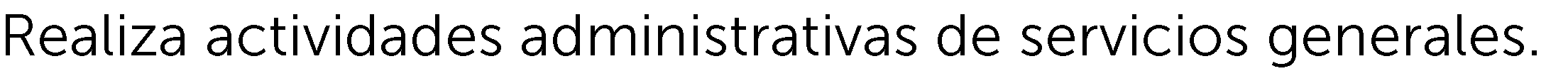
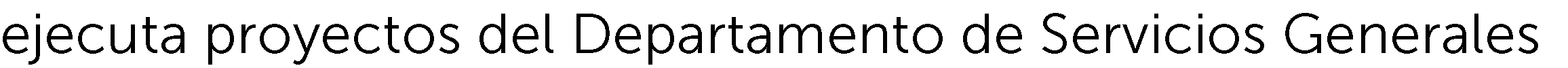
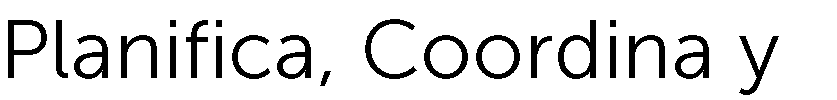
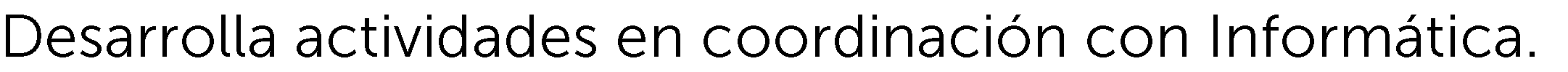
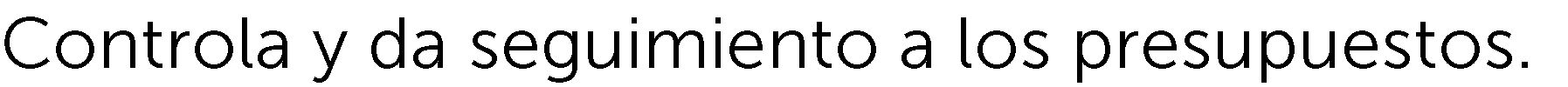
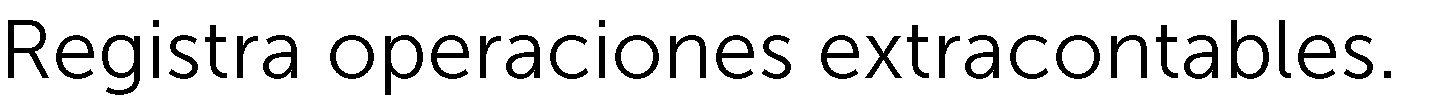
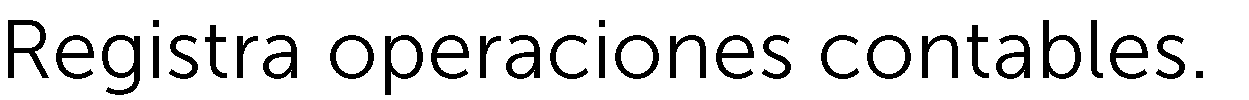
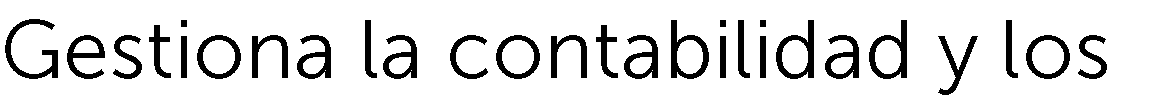
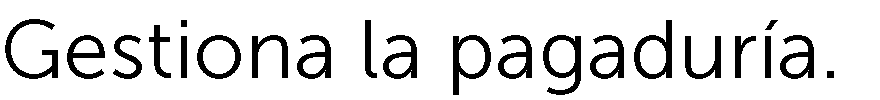
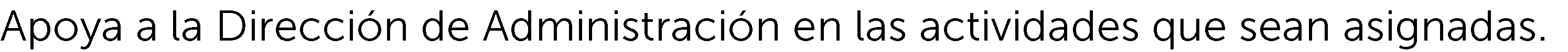
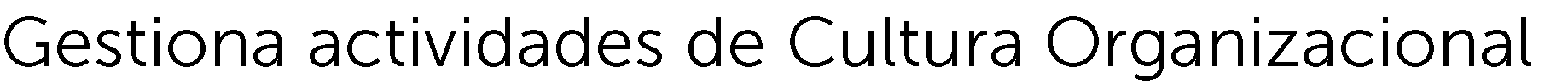
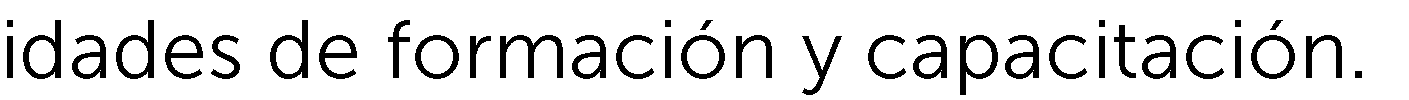
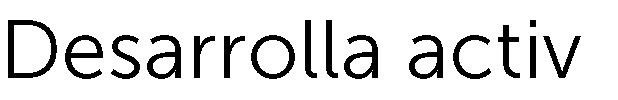
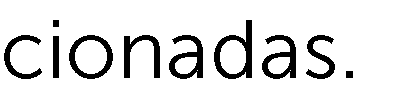
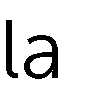
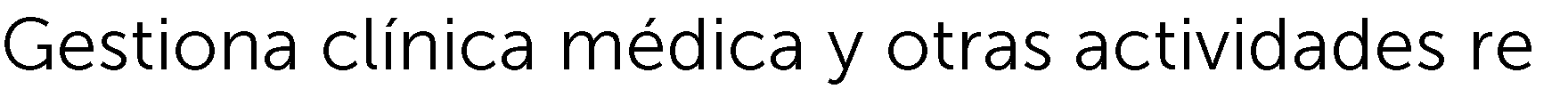
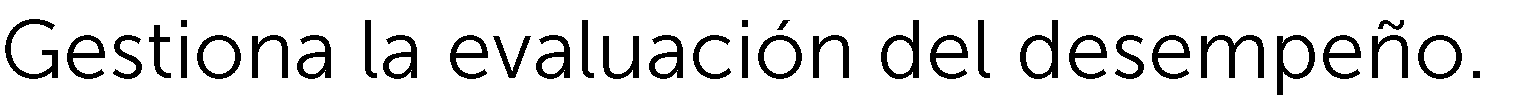
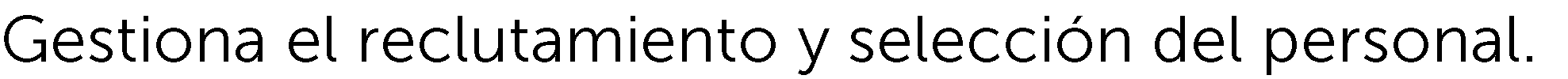
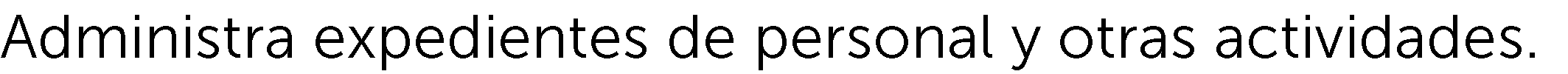
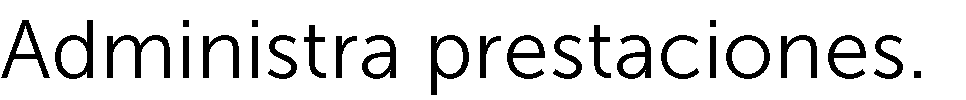
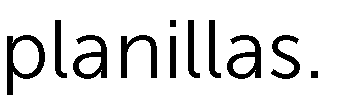
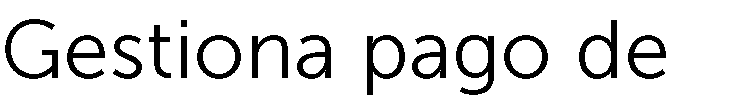
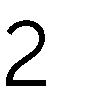
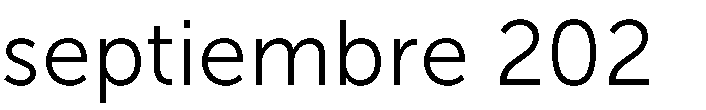
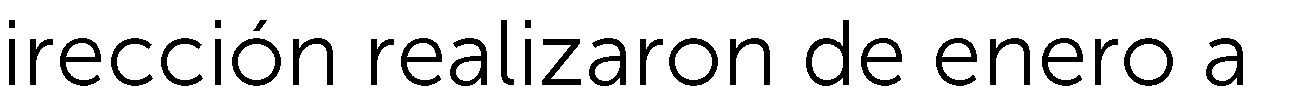
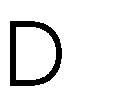
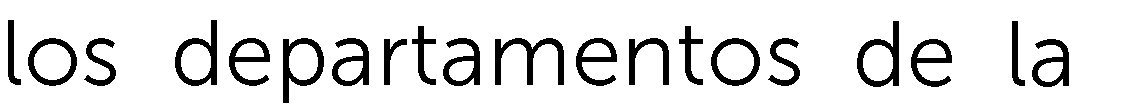
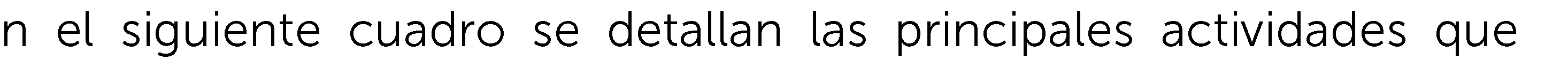
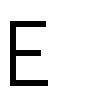
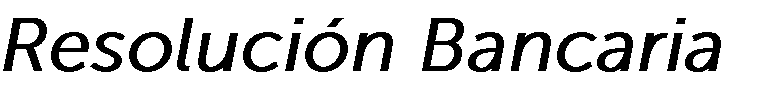
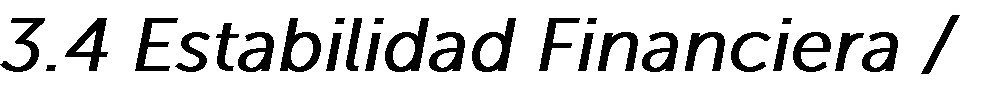
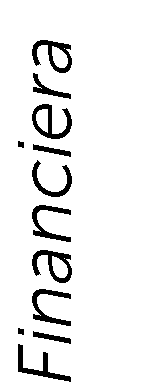
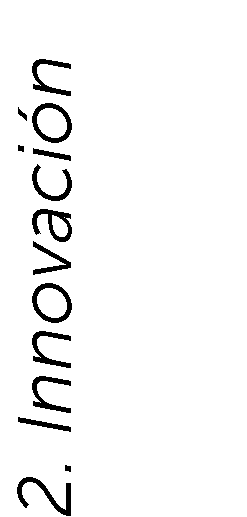
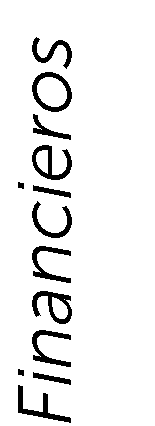
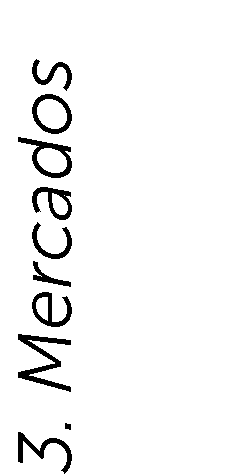








|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | | | | | | | | |  |
|  | | | |  | | | | |
|  |  | | |  | |  | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |
| --- |
| * Realiza actividades de transporte. * Realiza actividades de mantenimiento. * Realiza actividades de correspondencia. * Realiza actividades de proveeduría. * Realiza actividades de control de activo fijo. * Realiza actividades de ornato, desinfección y limpieza. * Realiza actividades de logística. * Realiza actividades de seguridad y apoyo a funcionarios. |
| * Realiza actividades del Archivo Central. * Coordinar Plan de Trabajo para el Archivo Central. * Efectúa actividades de Oficial de Archivo relacionadas a la implementación del proyecto SIGDA. * Coordinar el proyecto de digitalización de documentos * Ejecutar el proyecto SIGDA. (Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo) |
| 1. Como parte de los servicios de asistencia en esta materia, la Unidad entre otras actividades realizó asesorías, atendió solicitudes del ISDEMU, no se reportaron atenciones en salud mental para personal empleado. 2. Seguimiento a propuesta de Reglamento Interno del Comité de Género, fueron subsanadas observaciones realizadas por el Departamento de Asesoría Legal, Dirección de Planificación y Estudios e ISDEMU, como resultado se modificó la denominación del mismo por Manual de Funciones y Responsabilidades del Comité de Género de la SSF, se remitió el mismo a Dirección de Administración y Finanzas para solicitar visto bueno para su remisión a los miembros del Comité de Género, de igual forma se encuentran en revisión Herramientas de Diagnóstico. 3. Seguimiento al proyecto de protocolo de atención para víctimas de violencia, el cual se encuentra en análisis de esta Unidad a efectos de subsanar observaciones derivadas del análisis con el Departamento de Asesoría Legal e ISDEMU. 4. Actividades para el fortalecimiento de la cultura de género: jornada de capacitación por parte de ISDEMU, "Presupuestos con enfoque de género", se contó con la participación de 1 persona del área de Dirección de Planificación y Estudios y titular de UIG. Seguimiento a 4 foros sobre temas de género con la herramienta Yammer, los cuales se encuentran en evaluación en Comunicaciones para   poder compartir los mismos a todo el personal, quienes han presentado preliminar de diseño en sitio asignado a la UIG, Campaña Sumamos +, en la cual se enviaron mensajes a través de correo electrónico por parte de Dirección de Comunicaciones, dirigidos a todo el personal SSF, referidos a  acciones que pueden contribuir a la mejora del clima laboral.   1. Instalación y funcionamiento de Sala de Lactancia Materna y nombramiento de Comité de Lactancia Materna en cumplimiento a la Guía para la Instalación y Funcionamiento de Salas de Lactancia Materna en Centros de Trabajo. 2. Creación de espacio en portal interno sobre Sala de Lactancia Materna. 3. Elaboración de 2 Manuales: Uso y funcionamiento de Sala de Lactancia Materna de la SSF y Funciones y Responsabilidades del Comité de Lactancia Materna de la SSF, ambos fueron revisados por Dirección de Planificación y Estudios y Departamento de Asesoría Legal, actualmente se encuentra en esta Unidad en análisis las observaciones mínimas de forma. 4. Fueron autorizadas 4 nuevas solicitudes de Prestación de Apoyo Económico para Sufragar el Servicio de Sala Cuna, se atendió y dio seguimiento a 10 prestaciones a personal beneficiario de la misma. Por lo que ascendió a 14 prestaciones de las cuales 3 finalizaron su cobertura en los meses de junio a agosto. 5. Se elaboró análisis sobre artículos de la Ley Crecer Juntos, que refieren a los Centros de Atención para Primera Infancia, CAPI (antes Salas Cunas), a efectos de realizar modificación de Política Interna y su Manual, a su vez se creó con el apoyo de Gestión Humana y Organizacional una propuesta de formulario-encuesta para determinar cantidad de personal empleado que hará uso de los CAPI. 6. Como otras actividades de apoyo se dio por finalizado el curso de Excel Intermedio y módulo de   Tablas Dinámicas; se dio inicio al módulo Excel Avanzado-Financiero 1, a 38 Becarios. |
| Impulsó actividades e iniciativas en función de la conservación del Medio Ambiente y los Recursos  Institucionales y asistió periódicamente a eventos del Ministerio del Medio Ambiente y del Consejo |

|  |
| --- |
| Nacional de Energía, con presencia de los miembros del SINAMA sobre nuevos lineamientos de la Gestión Ambiental Institucional.  La Unidad Ambiental supervisa, coordina y da seguimiento a las políticas y planes, programas proyectos y acciones ambientales dentro de la institución.  Elaboró plan de reciclaje para su reactivación, campañas ambientales, gestiona capacitaciones requeridas por MARN a través de Recursos Humanos con coordinadora de formación y capacitación, reactivación de comités, gestores ambientales, comité de eficiencia energética. Realizó actividades del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y seguimiento a la implementación del Plan de Prevención de  Riesgos Ocupacionales en todas las ubicaciones de la SSF. |

# Dirección de Atención al Usuario

La Dirección realizó de enero a septiembre de 2022, actividades relacionadas con la atención al usuario y la educación financiera. A continuación, se detallan los principales resultados obtenidos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividades de atención al Usuario** | **Total enero-septiembre 2022** | |
| Usuarios atendidos | WhatsApp | 5508 |
| Telefónico | 1822 |
| Presencial | 822 |
| Redes Sociales | 549 |
| **Correo electrónico** | **314** |
| **Formulario Web** | **1** |
| **Total** | **9,016** |
| Denuncias atendidas | Casos finalizados | 1,196 |
| Casos en proceso | 246 |
| **Total** | **1.442** |
| Recuperación de mora previsional | Cantidad de audiencias | 97 |
| Monto recuperado | $ **1,575,184.33** |

# Dirección de Comunicaciones y Educación Financiera

Dentro del trabajo operativo realizado por la Dirección de Comunicaciones y Educación Financiera durante el tercer trimestre de 2022, fueron realizadas en tiempo las publicaciones de Ley correspondientes al período, de igual forma se gestionaron las publicaciones institucionales y se realizó la administración y actualización de la información del sitio web, y las publicaciones a través de las redes sociales institucionales, sobre los indicadores del sistema financiero del país, así como campañas informativas y otras acciones, eventos y actividades enmarcadas en el trabajo institucional.

Dentro de la gestión de comunicación interna se apoyó en la realización de campañas y eventos relacionados al programa de formadores voluntarios, ciberseguridad, entre otras. Las campañas

externas estuvieron orientadas a informar a los usuarios sobre las entidades supervisadas, los servicios que brinda la institución en consultas y denuncias en la Oficina de Atención al Usuario, además de la promoción del Juego de la Bolsa.

De igual forma se efectuó el permanente monitoreo de noticias relacionadas a la institución y a temas de relevancia sobre el sistema financiero y la economía del país. Adicionalmente se administró el Centro de Información y Biblioteca y se dio seguimiento a la actividad dirigida a usuarios internos, Voces del Librero.

En cuanto al Departamento de Educación Financiera, se brindó capacitaciones a centros escolares públicos y privados, así como a instituciones públicas y privadas de diferentes departamentos del país, con el propósito de dotar de los conocimientos y herramientas necesarias para que hagan buen uso de su dinero tanto familiar como personal.

Asimismo, el Departamento de Educación Financiera realizó las siguientes actividades:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividades de Educación Financiera** | | **Total de**  **eventos** |  | | **Población**  **beneficiada** |  |
| Capacitación a estudiantes del Instituto Nacional de Usulután -  INU\_ estudiantes de bachillerato comercial (3º año) | 13 | | | 363 | | |
| Capacitación a estudiantes del Instituto Nacional de Aguilares - Estudiantes de bachillerato técnico | 7 | | | 481 | | |
| Capacitación a estudiantes del Instituto Nacional 14 de Julio | 11 | | | 212 | | |
| Capacitación a estudiantes del Instituto Nacional el Coyolito | 16 | | | 361 | | |
| Capacitación a estudiantes del Complejo Educativo Tomas Alva Edison - San Rafael Cedros | 11 | | | 322 | | |
| Capacitación a estudiantes del Instituto Nacional de Suchitoto | 2 | | | 32 | | |
| Capacitación a estudiantes del Club Digital de Programadores Ahuachapanecos (CDPAC)- | 4 | | | 66 | | |
| Capacitación a estudiantes del Instituto Nacional Isidro Menéndez | 16 | | | 421 | | |
| Diplomado a estudiantes y docentes de la Universidad Católica de  Santa Ana | 1 | | | 121 | | |
| Capacitación a estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas  de la Universidad Gerardo Barrios Usulután - | 1 | | | 28 | | |
| Capacitación a colaboradores del Ministerio de Hacienda | 2 | | | 22 | | |
| Capacitación a colaboradores del Instituto Nacional de Previsión Social  de la Fuerza Armada (IPSFA) | 1 | | | 93 | | |
| Capacitación a Población retornada -Ministerio de Relaciones Exteriores y OIM | **3** | | | 56 | | |
| Webinar a salvadoreños residentes en Panamá, Perú, Argentina,  Colombia, Nicaragua | 3 | | | 219 | | |
| 4to encuentro con personas trabajadoras retornadas de Estados  Unidos - Ministerio de Relaciones Exteriores | 1 | | | 210 | | |
| Población retornada (Swisscontac) - San Juan Opico- La libertad | 1 | | | 8 | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividades de Educación Financiera** | | **Total de**  **eventos** |  | | **Población**  **beneficiada** |  |
| Capacitación a colaboradores de la Secretaría de auditoría | 5 | | | 143 | | |
| Diplomado en coordinación con la Defensoría del Consumidor | 1 | | | 107 | | |
| Capacitación ONUD- Oficina de Naciones Unidas | 2 | | | 76 | | |
| Capacitación a Formadores voluntarios SSF | 1 | | | 29 | | |
| Participación Feria de EF del Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador, sector económico, - Lugar: Parque Balboa Planes  de Renderos- | 1 | | | 46 | | |
| Capacitación a Mujeres microempresarias, atendidas por  FOSOFAMILIA, ISDEMU, Procuraduría General de la República) | 2 | | | 23 | | |
| Capacitación colaboradores de la Corte de Cuentas | 1 | | | 47 | | |
| **Total 106 3,486** | | | | | | |

Además, el trabajo realizado en materia de educación financiera se ha tenido un impacto a través de las publicaciones y campañas en redes sociales (Facebook, lnstagram y Twitter) desglosado de la siguiente manera:

**Total impresiones Total alcance Total interacciones**

493,483 295,415 21,048