



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN OPERATIVO ANUAL

**A marzo 2023**

Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad  
Dirección de Planificación y Estudios  
Abril 2023

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	ACTIVIDADES OPERATIVAS .....	3
3.	NIVEL DE DESEMPEÑO .....	5
4.	DESEMPEÑO GLOBAL DE LA EJECUCIÓN .....	5
5.	ASPECTOS RELEVANTES .....	7
A.	VISITAS DE SUPERVISIÓN IN SITU .....	7
B.	SUPERVISIÓN EXTRA-SITU A ENTIDADES SUPERVISADAS .....	8
C.	RESUMEN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL CONSEJO DIRECTIVO (CD) .....	8
D.	RESUMEN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR AUDITORÍA INTERNA (AI) .....	9
E.	TRÁMITES Y SOLICITUDES REGISTRADOS.....	9
F.	RESUMEN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR LA UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS (UCP) .....	10
G.	RESUMEN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR LA COMISIÓN CALIFICADORA DE INVALIDÉZ (CCI) .....	10
H.	RESUMEN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO (DAU) .....	11
I.	RESUMEN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS (DAJ) .....	11
J.	RESUMEN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA .....	12
K.	RESUMEN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y ESTUDIOS .....	13
L.	RESUMEN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO REGULATORIO.....	13

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Seguimiento, detalla el cumplimiento de las actividades realizadas en el primer trimestre, de acuerdo con lo programado en el POA por cada una de las unidades organizativas, con el propósito 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 marzo 2023.

## 2. ACTIVIDADES OPERATIVAS

Las actividades operativas son las labores cotidianas que realiza el personal en forma recurrente en cumplimiento de sus funciones establecidas en el Manual de Organización y Manual de Descriptor de Puestos. Estas están alineadas a las estrategias institucionales y objetivos estratégicos para cumplir con la misión de la Superintendencia del Sistema Financiero.

A continuación, se detallan las actividades operativas de todas las unidades organizativas, junto con el objetivo estratégico al que están vinculadas:

Objetivos Estratégicos	Actividades Operativas
<b>Objetivo Estratégico 1:</b> OE1. Transformar la cultura organizacional y mejorar la productividad del talento humano.	<b>Actividades Operativas:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer el desarrollo del personal.</li> <li>2. Gestionar y administrar el talento humano.</li> </ol>
<b>Objetivo Estratégico 2:</b> OE2. Optimizar los procesos y asegurar su mejora continua.	<b>Actividades Operativas:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Efectuar Supervisión in Situ en entidades Supervisadas.</li> <li>4. Efectuar Supervisión extra situ a entidades supervisadas.</li> <li>5. Atender requerimientos de áreas Internas y Externas.</li> <li>6. Coordinar las actividades del Consejo Directivo.</li> <li>7. Realizar Actividades de Gestión de unidades.</li> <li>8. Administrar y Gestionar los sistemas de Información Institucional.</li> <li>9. Gestionar la Contabilidad, presupuestos y tesorería.</li> <li>10. Administrar eficientemente el Archivo Central de la institución y la Oficialía de Gestión Documental.</li> <li>11. Fomentar la transversalización del enfoque de Género.</li> <li>12. Gestionar y Administrar de forma ágil y oportuna los recursos logísticos y de servicio institucional.</li> <li>13. Gestionar actividades e iniciativas en función de la conservación del Medio ambiente y los Recursos Institucionales.</li> </ol>

<p><b>Objetivo Estratégico 2:</b> OE2. Optimizar los procesos y asegurar su mejora continua.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Gestionar actividades de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>15. Elaborar y dar seguimiento a la planificación Institucional.</li> <li>16. Fortalecer la Gestión por procesos y mejora Continua.</li> <li>17. Monitorear la estabilidad y evolución del sistema financiero.</li> <li>18. Analizar propuesta de Creación y modificación de normativas técnicas.</li> <li>19. Gestionar la Cooperación Internacional.</li> <li>20. Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación institucional.</li> <li>21. Desarrollar acciones de Educación Financiera para incrementar las capacidades financieras y empoderamiento de la población usuaria del sistema financiero.</li> <li>22. Brindar asesoría legal la institución.</li> <li>23. Administrar los Registros del sistema Financiero.</li> <li>24. Asesorar y tramitar procedimientos administrativos sancionatorios y ejercer la defensa de litigios.</li> <li>25. Robustecer el marco legal y normativo.</li> <li>26. Gestionar las compras Instituciones.</li> <li>27. Desarrollar Auditorías, exámenes especiales y revisiones a la gestión Institucional.</li> <li>28. Efectuar acciones de transparencia y acceso a la información de la institución.</li> <li>29. Administrar la Gestión de Proyectos Institucionales.</li> </ol>
<p><b>Objetivo Estratégico 3:</b> OE3. Desarrollar soluciones tecnológicas innovadoras.</p>	<p><b>Actividades Operativas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>30. Desarrollar e implementar sistemas y aplicaciones informáticas innovadoras.</li> <li>31. Implementar herramientas de seguridad Informática.</li> <li>32. Modernizar la Infraestructura Tecnológica y ejecutar actividades de administración y sostenibilidad de los Servicios Informáticos.</li> <li>33. Brindar soporte técnico y mantenimiento a los servicios informáticos oportunamente.</li> </ol>
<p><b>Objetivo Estratégico 4:</b> OE4. Fortalecer la atención a los usuarios del sistema financiero.</p>	<p><b>Actividades Operativas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>34. Gestionar la atención y protección de los usuarios del Sistema Financiero.</li> </ol>
<p><b>Objetivo Estratégico 5:</b> OE5. Optimizar los servicios a los supervisados.</p>	<p><b>Actividades Operativas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>35. Gestionar las solicitudes de trámites.</li> <li>36. Evaluar y calificar solicitudes de invalidez, y emitir dictámenes.</li> </ol>

### 3. NIVEL DE DESEMPEÑO

Para el presente informe de seguimiento se medirá el grado de cumplimiento de las actividades ejecutadas para evaluar el desempeño promedio de la Unidad Organizativa con respecto a las actividades planificadas durante el trimestre, a través de los siguientes tres niveles de desempeño:

Nivel de Desempeño	Rango
Satisfactorio	$90\% \leq X \leq 100\%$
Aceptable	$90\% < X < 60\%$
Bajo	$X \leq 60\%$

### 4. DESEMPEÑO GLOBAL DE LA EJECUCIÓN

A continuación, se detallan las Unidades Organizativas, con el porcentaje de desempeño trimestral, su valoración en el desempeño y comentarios a los porcentajes, si aplica:

Unidad organizativa	Desempeño trimestral	Nivel de Desempeño	Comentarios
Auditoría Interna	100%	Satisfactorio	N/A
UCP	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Intendencia de Servicios Financieros Digitales	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Servicios Financieros Digitales	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Intendencia de Bancos y Conglomerados	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Bancos	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Conglomerados	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Trámites	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Servicios Complementarios	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Intendencia de Seguros	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Seguros	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Trámites y Actuaría	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Intendencia de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Trámites de Bancos Cooperativos y SAC	100%	Satisfactorio	N/A
Comisión Calificadora de Invalidez	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Intendencia de Pensiones	100%	Satisfactorio	N/A

Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Inversiones del Sistema de Pensiones	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Intendencia de Valores	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Mercados e Intermediarios	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión y Titularización	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Oferta Pública de Valores	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Supervisión de Instituciones Estatales de Carácter Financiero	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Dirección de Administración y Finanzas	100%	Satisfactorio	N/A
Unidad de Gestión Documental y Archivos	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Servicios Generales	100%	Satisfactorio	N/A
Unidad de Género	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Finanzas	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Gestión Humana y Organizacional	100%	Satisfactorio	N/A
Unidad Ambiental	100%	Satisfactorio	N/A
Dirección de Comunicaciones	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Dirección de Tecnologías de la Información	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Desarrollo de Sistemas	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Seguridad Informática	100%	Satisfactorio	N/A
Dirección de Atención al Usuario	99.96%	Satisfactorio	La dirección recibió en el trimestre 8427 consultas y solicitudes, sin embargo, al cierre del trimestre 20 se encontraban en proceso.
Despacho Dirección de Planificación y Estudios	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Educación Financiera	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Análisis y Estudios	100%	Satisfactorio	N/A

Departamento de Planificación y Gestión de la Calidad	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Desarrollo Regulatorio	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Dirección de Asuntos Jurídicos	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Asesoría Legal	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Registros del Sistema Financiero	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Litigios y Sanciones	100%	Satisfactorio	N/A
Unidad de Acceso a la Información Pública	100%	Satisfactorio	N/A
Despacho Dirección de Riesgos	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Riesgo de Mercado y Liquidez	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Riesgo de Crédito	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Central de Información	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico	100%	Satisfactorio	N/A
Departamento de Riesgo de LA/FT	100%	Satisfactorio	N/A
<b>Total de la Institución</b>	<b>100%</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>N/A</b>

La Superintendencia del Sistema Financiero refleja al primer trimestre un nivel de desempeño satisfactorio del 100%.

## 5. ASPECTOS RELEVANTES

### a. Visitas de Supervisión in Situ

Para dar cumplimiento a la misión de la Superintendencia del Sistema Financiero, en el trimestre se han efectuado **37** visitas de supervisión in Situ en entidades Supervisadas.

En el siguiente gráfico se detalla la cantidad por mes:



### b. Supervisión extra-situ a entidades supervisadas

Para dar cumplimiento a la misión de la Superintendencia del Sistema Financiero, en el primer trimestre se han efectuado 1,324 actividades de supervisión extra Situ en entidades Supervisadas.

Actividad	Total a marzo 2023
Efectuar seguimiento a planes de solución a observaciones determinadas en visitas de supervisión.	94
Efectuar monitoreo de cumplimiento legal y normativo	665
Verificar el cumplimiento legal en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.	104
Atender solicitudes de entidades supervisadas.	111
Apoyar la elaboración de mapas de riesgos	50
Realizar análisis, revisiones o evaluaciones extra situ	225
Realizar Monitoreo de los Indicadores de los Canales Digitales de las Entidades Supervisadas.	3
Atender solicitudes, consultas de afiliados y beneficiarios	12
Realizar actividades de mantenimiento y actualización de la base de datos de afiliación y beneficios	8
Elaborar Estadísticas Previsionales	1
Elaborar insumos para preparar mapas de riesgo	9
Elaborar mapas de riesgos individuales y consolidados	18
Realizar Monitoreo de Riesgo de Crédito	17
Actualizar los modelos de medición de riesgo de crédito.	7

### c. Resumen de actividades ejecutadas por el Consejo Directivo (CD)

La Secretaría coordinó y elaboró las actas de sesiones del Consejo Directivo de la SSF (CD) y actualizó el libro de estas. Asimismo, revisó y dio visto bueno a documentos de Consejo Directivo que se solicitan o requieren firma del Superintendente y actividades secretariales de apoyo al Consejo Directivo. En el siguiente cuadro se detallan los resultados de las principales actividades realizadas de enero- marzo 2023 por el CD.

Actividad	Total a marzo 2023
Sesiones Realizadas	15
Puntos Tratados	102
Acuerdos tomados	90

#### d. Resumen de Actividades ejecutadas por Auditoría Interna (AI)

Auditoría Interna realizó exámenes especiales a las operaciones presupuestarias y financieras de la Superintendencia del Sistema Financiero; además de actividades de apoyo solicitadas por la Administración. En la tabla adjunta, se resumen los resultados obtenidos, a marzo de 2023.

Actividad	Total a marzo 2023
Exámenes especiales	10
Seguimiento a recomendaciones de Auditoría Interna, Externa y CCR	0
Arqueos e inventarios	0
Informes de cumplimiento Plan Anual	1
Solicitudes de apoyo	5
Consultorías	0

#### e. Trámites y Solicitudes Registrados

En cuanto a los trámites autorizados para las entidades supervisadas, se tiene al primer trimestre de 2023 un total de 327 trámites cerrados<sup>1</sup> (290 finalizados y 37 cancelados<sup>2</sup>) con un cumplimiento acumulado en los plazos de respuesta del 92.4% asimismo, se tienen 89 trámites en proceso. A continuación, se presenta el detalle de los resultados:

Registro de trámites cerrados por mes

	Cancelados (1)	Finalizados (2)	Cerrados (3)	% de cumplimiento de plazos acumulado
Ene	11	32	43	93.8%
Feb	9	68	77	85.0%
Mar	17	190	207	92.4%
<b>Acumulado</b>	<b>37</b>	<b>290</b>	<b>327</b>	

- (1) **Cancelados:** Trámites observados y sin respuesta del peticionario.  
 (2) **Finalizados:** Trámites que han completado el proceso correspondiente.  
 (3) **Cerrados:** Suma de trámites cancelados y finalizados.  
 (4) A partir de septiembre se han separado las solicitudes atendidas del Departamento de Central de Información

Trámites en proceso por área organizativa a marzo 2023

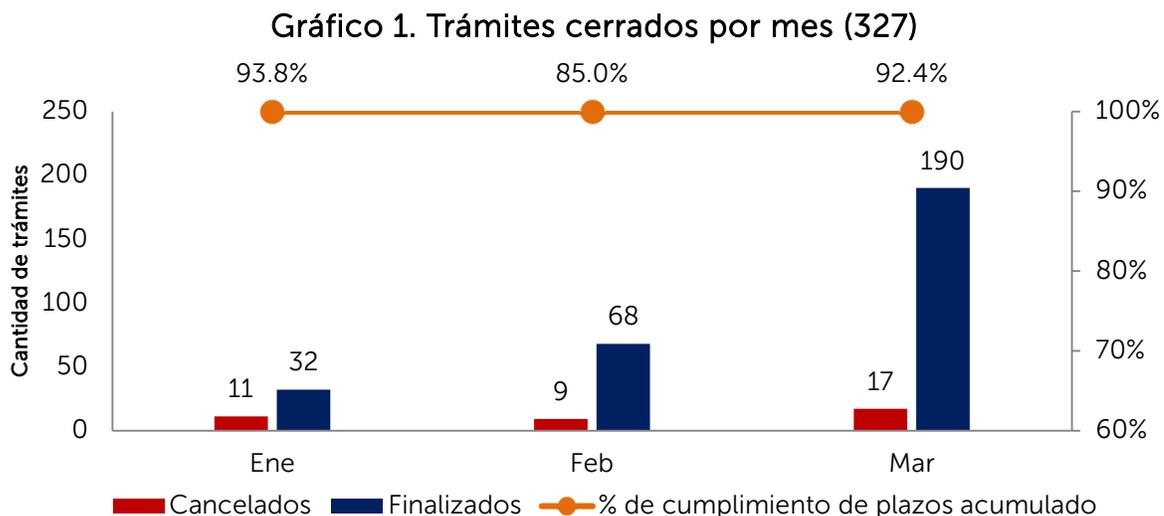
Área Organizativa	Trámites en proceso (4)
Intendencia de Seguros	47
Dirección Asuntos Jurídicos	31
Intendencia de Valores	7
Intendencia de Bancos y Conglomerados	3
Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC	1
<b>Total</b>	<b>89</b>

<sup>1</sup> Sujeto a cambios por actualizaciones en el sistema.

<sup>1</sup> Suma de trámites cancelados y finalizados.

<sup>2</sup> Trámites observados y sin respuesta del peticionario.

### Cumplimiento de los plazos de trámites finalizados a marzo 2023



#### f. Resumen de Actividades ejecutadas por la Unidad de Compras Públicas (UCP)

La Unidad de Compras Públicas, gestionó oportunamente compras de bienes y servicios por libre gestión, licitaciones y concurso público, contratación directa y bolsa de productos y servicios. En la tabla adjunta, se muestra el resultado de las principales gestiones realizadas de enero a marzo 2023.

Gestiones	Total a marzo 2023	
	Finalizadas	En Proceso
Licitaciones	2	0
Prórroga de Licitaciones	0	0
Libre Gestión	131	0
Prórroga de Libre Gestión	2	0
Contratación Directa	0	0
BOLPROS	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>0</b>

#### g. Resumen de Actividades ejecutadas por la Comisión Calificadora de Invalidez (CCI)

De conformidad a la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y normativa relacionada vigente, la Comisión Calificadora de Invalidez, 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 marzo de 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:

Atenciones	Total a marzo 2023
Personas atendidas presencialmente	2,092
Personas atendidas telefónicamente	1,987

Atenciones	Total a marzo 2023
Personas Evaluadas y Calificadas	657
Dictámenes aprobados	428
Dictámenes no aprobados	229
Personas que solicitaron Evaluación por Enfermedad Grave	8
Personas que cumplen con requisitos para acceder al Beneficio de Devolución de Saldo	1
Evaluaciones Psicológicas realizadas	41

#### h. Resumen de Actividades ejecutadas por la Dirección de Atención al Usuario (DAU)

La Dirección de Atención al Usuario, realizó de enero a marzo de 2023, actividades relacionadas con la atención al usuario. A continuación, se detallan los principales resultados obtenidos:

Actividades de atención al Usuario	Total enero-marzo 2023	
Usuarios atendidos	WhatsApp	6,211
	Telefónico	830
	Presencial	570
	Redes Sociales	438
	Correo electrónico	<b>329</b>
	Formulario Web	<b>3</b>
	<b>Total</b>	<b>8,381</b>
Denuncias atendidas	Casos finalizados	500
	Casos en proceso	134
	<b>Total</b>	<b>726</b>
Recuperación de mora previsional	Cantidad de audiencias	26
	<b>Monto recuperado</b>	<b>\$329,982.01</b>

#### i. Resumen de Actividades ejecutadas por la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ)

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 marzo 2023:

Departamento	Estadísticas	Total a marzo 2023
Departamento de Asesoría Legal	Opiniones jurídicas finalizadas	321
	Audiencias conciliatorias realizadas	19
Departamento de Litigios y Sanciones	PAS iniciados	3
	Multas impuestas (número y monto)	6 (\$14,690.74)
	Amonestaciones	0

Departamento	Estadísticas	Total a marzo 2023
	Apoyo en proyectos de ley	0
	Requerimientos atendidos de autoridades judiciales y otros	1050
	Opiniones	2
	Actos de comunicación	264
	Recursos de Reconsideración	3
	Recursos de Apelación	0
	Audiencias atendidas	5
	Escritos presentados en sede judicial	9
Departamento de Registros del Sistema Financiero	Asientos registrales por nuevas inscripciones	185
	Modificaciones en asientos registrales existentes	863
	Cancelaciones de registros	94
Unidad de Acceso a la información Pública*	Solicitudes atendidas del público	22
	Requerimientos de Información de acuerdo con la LAIP	568

\*La UAIP atendió 17 solicitudes fuera del ámbito LAIP resolviendo 32 requerimientos adicionales.

#### j. Resumen de Actividades ejecutadas por el Departamento de Educación Financiera

El departamento de Educación Financiera para promover un sistema financiero inclusivo ha realizado, en la gestión de enero a marzo 2023, las siguientes acciones de Educación Financiera para incrementar las capacidades financieras y empoderamiento de la población usuaria del sistema financiero:

Actividades	Total a marzo 2023
Coordinación del evento de premiación de juego de la Bolsa	1
Coordinación y capacitación a colaboradores del Fondo Social para la Vivienda, Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, clientes de la Empresa Metrópolis y del Ministerio de Turismo, SwissContact.	5
Participación en las "Activaciones territoriales" organizados por el Ministerio de Gobernación.	1
Participación en Showroom El Salvador + (HoustonTexas)	1
Desarrollo de actividades en el marco de la celebración del Global Money Week (GMW).	1

#### k. Resumen de Actividades ejecutadas por el Departamento de Análisis y Estudios

El departamento de Análisis y Estudios ha realizado los siguientes monitoreos de la estabilidad y evolución del sistema financiero para contribuir a su mantenimiento:

Actividades	Total a marzo 2023
Boletín trimestral del Sistema Financiero a diciembre 2022	1
Elaboración de boletín de rentabilidad de dic-22, ene-23, feb-23	3
Elaboración de boletín mensual de valores dic-22, ene-23, feb-23	3
Estadísticas valores SENAVAL dic-22, ene-23, feb-23	3
Elaboración de boletín de BOLPROS de dic-22, ene-23 y feb-23	3
Elaboración de boletín diario de Depósitos de dic-22, ene-23 y feb-23	3
Elaboración de boletín estadístico previsional de dic-22, ene-23 y feb-23	3
Elaboración de boletín mensual de Depósitos y Préstamos de dic-22, ene-23 y feb-23	3
Elaboración de boletín diario de reportos de dic-22, ene-23 y feb-23	3
Presentación del Sistema Financiero de dic-22, ene-23 y feb-23	3
Informe macroeconómico de diciembre 2022	1
Informe de Usura dic-22, ene-23 y feb-23	3
Informe de evolución de Cuentas de ahorro con requisito simplificado dic-22, ene-23 y feb-23	3

#### l. Resumen de Actividades ejecutadas por el Departamento de Desarrollo Regulatorio

El departamento de Desarrollo Regulatorio, en la gestión de enero a marzo 2023, ha realizado 34 análisis de propuestas de creación y modificación de normas técnicas. En el siguiente gráfico se detalla la cantidad por mes:

