



GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Superintendencia del Sistema Financiero

Informe de Rendición de Cuentas SSF

junio 2014 - mayo 2015

Índice

1. Introducción	2
2. Mensaje del Superintendente	3
3. Filosofía institucional	4
4. Gestión institucional	6
5. Objetivos estratégicos	12
6. Mercados y entidades supervisadas	15
7. Avances en la supervisión del sistema financiero	23
8. Protección al usuario del sistema financiero	37
9. Proyecciones y retos	45

1. Introducción

Como una institución consciente y comprometida con la importancia de la transparencia de la gestión que realiza la institución, la Superintendencia del Sistema Financiero presenta a la ciudadanía su Informe de Rendición de Cuentas correspondiente al período junio 2014- mayo 2015.

En 2009, gracias al Gobierno del Cambio se inició con esta cultura de transparencia a través de nuestra presentación anual de rendición de cuentas a la población, un mecanismo que nos permite la apertura y el diálogo para informar y ser consultados sobre el logro del trabajo realizado, las acciones y decisiones, el uso de los recursos financieros y las metas propuestas para los años venideros.

En el gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén valoramos esta oportunidad que tenemos de construir democracia abriendo espacios de diálogo y participación a la ciudadanía: usuarios del sistema financiero, representantes de las diferentes industrias supervisadas, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, gremiales, y centros de educación superior con quienes mantenemos estrechas relaciones a través de la labor que realizamos como supervisores y promotores de la educación financiera del país.

2. Mensaje del Superintendente

Presento en el siguiente documento un informe del quehacer de la Superintendencia del Sistema Financiero, a través del cual ustedes podrán verificar el trabajo que en el último año se ha realizado en esta institución y el cual nos ha llevado a tener un sistema financiero fuerte y sano.

Contamos con profesionales capacitados en las áreas de Bancos, Bancos Cooperativas, Seguros, Valores y Pensiones quienes continuamente están supervisando para resguardar los fondos públicos y privados en el país.

Pero nuestra tarea también es mantener a nuestro equipo laboral en condiciones óptimas para que den lo mejor de sí.

Por ello continuamente estamos capacitándolos tanto en los centros de estudios superiores de nuestro país como a nivel internacional, además de incentivarlos económicamente cuando alcanzan una nueva meta.

En nuestro compromiso con la transparencia también hemos diseñado un programa de apertura hacia el Superintendente con “audiencias abiertas”, donde cada uno del personal puede exponer sus puntos de vista.

Hoy, en esta Rendición de Cuentas, transparentamos nuestro trabajo de cara al pueblo salvadoreño.



Ing. José Ricardo Perdomo, Superintendente del Sistema Financiero

3. Filosofía Institucional

La Superintendencia del Sistema Financiero cuenta con un marco estratégico bajo el cual se rige el trabajo de la institución, estableciendo el propósito institucional (Misión) y el futuro deseado (Visión) que se espera en un escenario cercano, complementándose éstas por los Valores Institucionales.

Basado en estos conceptos, el Consejo Directivo de la Superintendencia dio por aprobada la Filosofía Institucional para el quinquenio 2015 – 2019:

MISIÓN

“Supervisar al sistema financiero bajo un enfoque integrado para contribuir a preservar la estabilidad y velar por la eficiencia y transparencia del mismo, cooperando con la protección de la población usuaria y el desarrollo económico y social del país.”

VISIÓN

“Ser una Institución reconocida por su personal calificado, tecnología innovadora y buenas prácticas de supervisión en beneficio del sistema financiero y sus usuarios.”

VALORES

Respeto: Consideración, tolerancia, prudencia y buen trato en el desarrollo de nuestras actividades laborales y relaciones interpersonales.

Lealtad: Actuar con fidelidad y rectitud hacia la Superintendencia y la sociedad.

Confidencialidad: Discreción en el manejo y divulgación de información y hechos conocidos en el ejercicio de sus funciones y en las relaciones interpersonales.

Responsabilidad: Compromiso en el cumplimiento de nuestras funciones y normas, trabajando de manera efectiva, para el logro de metas y objetivos en los tiempos determinados.

Solidaridad: Disposición de servicio a favor de nuestros compañeros, con determinación firme y perseverante, para lograr el bien común.

Integridad: Congruencia entre lo que pensamos y hacemos, actuando con honradez, rectitud, transparencia y ética en nuestra vida profesional y personal.

Líneas Estratégicas.

1. Preservar la estabilidad y velar por la seguridad del sistema financiero.

2. Apoyo al desarrollo del sistema financiero como un impulsor para el financiamiento de la actividad productiva del país.
3. Fortalecimiento de los servicios de atención a la población usuaria del sistema financiero y la participación ciudadana.

La Superintendencia está enfocada en convertirse en aliada estratégica de los entes supervisados, permitiendo el desarrollo de las actividades o negocios que éstos realizan y velando porque se hagan dentro del marco legal y normativo.

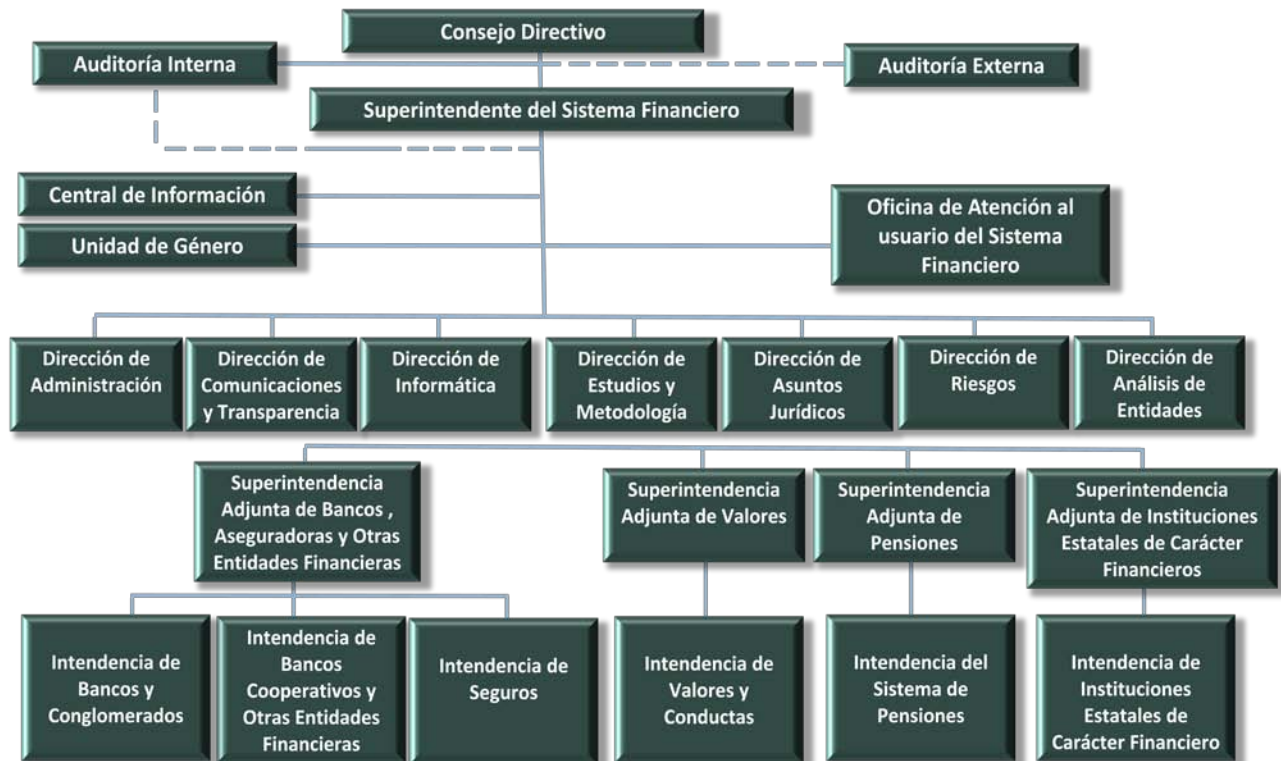
4. Gestión Institucional

Estructura organizativa

Para fortalecer el funcionamiento de la SSF, se plantearon mejoras a la organización, buscando dar continuidad y cumplimiento a lo determinado en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y a los objetivos institucionales planteados.

Dentro del ámbito de actuación de la Superintendencia, y de acuerdo con el marco del Sistema de Supervisión y Regulación establecido por la ley, la estructura organizativa de la SSF está definida en el primer nivel por las cuatro Superintendencias Adjuntas: “Bancos, Aseguradoras y otras Entidades Financieras; Instituciones Estatales de Carácter Financiero; de Valores y de Pensiones”.

Cada una de estas Superintendencias Adjuntas cuenta con Intendencias de Supervisión que son las áreas de primera línea, responsables de desarrollar la supervisión in situ y extra situ de las entidades supervisadas. Adicionalmente, existen siete Direcciones, tres de carácter administrativo y cuatro técnicas –de Estudios y Metodología, la de Asuntos Jurídicos, Riesgos y de Análisis de Entidades-, las cuales asisten transversalmente a las áreas de supervisión, con el objetivo de apoyar en materia de medición de riesgos (mapas de riesgos), en temas de lavado de dinero y auditorías de sistemas, análisis financiero por entidad, estudios y riesgo sistémico.



Finanzas

Los presupuestos aprobados para los años 2014 y 2015, están cubiertos con recursos de los integrantes del sistema financiero de conformidad a los artículos 85 y 114 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

De la acumulación de los periodos el total del presupuesto de funcionamiento asciende a \$16,459,353.19 y el presupuesto de inversión a \$836,230.00, siendo la ejecución acumulada (del 1 de junio de 2014 al 31 de mayo) de 2015 de \$15,159,292.14

Clasificación por cuentas	Del 01 de junio de 2014 al 31 de mayo de 2015			
	Presupuesto US\$	%	Ejecutado US\$	%
Presupuesto de funcionamiento				
Gastos en Personal	\$ 12343,668.71	71.37%	\$ 11890,235.16	78.44%
Capacitación	\$ 331,333.35	1.92%	\$ 181,758.75	1.20%
Dietas, Gastos de Viajes y Otros	\$ 280,866.65	1.62%	\$ 190,841.52	1.26%
Gastos en Bienes de Consumo	\$ 357,950.43	2.07%	\$ 263,208.99	1.74%
Gastos en Servicios	\$ 2915,721.05	16.86%	\$ 2409,203.32	15.89%
Gastos en Eventos	\$ 80,083.35	0.46%	\$ 46,414.37	0.31%
Gastos en Interventorías y Liquidaciones	\$ 62,229.65	0.36%	\$ 20,259.86	0.13%
Programa de Contingencia	\$ 87,500.00	0.51%	\$ -	0.00%
Total de presupuesto de funcionamiento	\$ 16,459,353.19	95.17%	\$ 15,001,921.97	98.96%
Total de presupuesto de inversión	\$ 836,230.00	4.83%	\$ 157,370.17	1.04%
Total de presupuesto	\$ 17,295,583.19	100.00%	\$ 15,159,292.14	100.00%

Recurso humano

El activo más valioso de la institución es su capital humano, La Superintendencia contó al cierre del período con 400 empleados activos, de los cuales 182 son hombres y 218 mujeres.

Total de personal	
Hombres	Mujeres
182	218

NIVELES SALARIALES Y PERSONAL POR CARGOS				
NIVEL	Nombre de Plaza	Total por género		Total por nivel
		Hombres	Mujeres	
I	Auxiliares servicios varios	7	13	20
II	Auxiliares, recepcionistas, motoristas, seguridad, médico (2 horas diarias)	18	8	26
III	Asistentes, secretarias, enfermera, médico (3 horas diarias)	8	26	34
IV	Analistas, asistentes administrativos, coordinadores, bibliotecario, notificador.	8	15	23
V	Analistas supervisión, auditores, asistente administrativo superintendente.	41	79	120
VI	Actuario, analistas de diversas áreas, supervisores y coordinadores de áreas y perito valuador.	55	42	97
VII	Especialistas y coordinadores de áreas	21	8	29
VIII	Jefes de departamento y auditor interno	16	16	32
IX	Directores, asistente superintendente	4	4	8
X	Intendentes	1	5	6
XI	Superintendentes adjuntos	2	2	4
FT	Superintendente del Sistema Financiero	1		1
Total		182	218	400

Profesión	Hombres	Mujeres	Total
Primaria y bachillerato y estudiantes	19	32	51
Empleado(a)	9	7	16
Técnicos	6	1	7
Secretarias		13	13
Abogados	16	13	29
Arquitectas		2	2
Doctores en Medicina	4	2	6
Licenciado(a) en Administración de Empresas, economía, contaduría, estadística, finanzas,	92	119	211

mercadeo u otras especialidades			
Licenciada en Enfermería		1	1
Licenciado(a) en Ciencias de la Computación o informática	6	11	17
Licenciados en comunicaciones, relaciones públicas o periodismo	1	5	6
Ingenieros (electromecánico, civil, eléctrico, industrial, en sistemas)	29	12	41
	182	218	400

Fortaleza institucional: la mayoría del personal cuenta con título universitario, y de ellos un alto porcentaje con grado de máster y doctorado.

Capacitación del recurso humano

Tipo de Capacitación	Número de eventos	Inversión	Número de Participaciones		
			H	M	Total
En el país	68	\$ 92,583.35	118	325	443
En el Exterior	26	\$ 89,175.40	21	20	41
Total	94	\$181,758.75	139	208	484

Trabajo realizado en beneficio de los empleados

- Se contrató una empresa para realizar un estudio de Clima Organizacional con el objetivo de medir las condiciones laborales que el personal percibe, con lo cual se busca fortalecer el desarrollo de la institución. Es importante destacar que en la evaluación que esta empresa realizó se obtuvo la nota general de 8.4 superándose la nota obtenida en la última evaluación realizada (2013) que fue de 7.6.
- Se ha participado en 67 eventos de capacitación local sobre diferentes temas, beneficiándose un total de 396 personas; 298 mujeres y 98 hombres, con la finalidad de fortalecer las competencias de los profesionales que realizan la labor de supervisión y otras actividades administrativas en la institución.
- Se logró la participación en 26 eventos de capacitación en el exterior, sobre temas de importancia para la labor de supervisión que realiza la institución, beneficiándose a 41 personas, 21 hombres y 20 mujeres.
- Apoyo a personal becado en el exterior con la Universidad de Luxemburgo, patrocinado con el Programa Internacional de Becas del Gran Ducado de Luxemburgo. Maestría en Ciencias, Banca y Finanzas, beneficiándose a la fecha dos empleados.

- Con el apoyo de INSAFORP se logró capacitar a 16 secretarias en el aprendizaje del idioma inglés, a quienes se ha beneficiado con 150 horas de clase.
- Con el objetivo de mejorar la capacidad de gestión para personal clave identificado, se ejecutó el II Programa de Habilidades Gerenciales, participando 47 personas, 25 hombres y 22 mujeres. El programa tuvo una duración de 6 meses que comprende el período de Diciembre 2014 a mayo 2015.
- Se ha iniciado un programa de charlas formativas, sobre las capacitaciones recibidas, con la finalidad que el personal capacitado comparta con el resto del personal los conocimientos adquiridos. Las charlas se imparten a las 7:30 a.m. a la fecha han participado 193 personas.
- Se contrató una empresa para desarrollar jornadas de fortalecimiento en temas de comunicación, trabajo en equipo e integración para todo el personal, denominadas Team Building: “Al Ritmo de los Equipos.”
- Se brindó apoyo para 11 profesionales para que realizaran el Postgrado en Finanzas en la UCA a fin contribuir al fortalecimiento de los conocimientos especializados del personal, asimismo se apoyo para que 4 profesionales realizaran el diplomado en Finanzas para no financieros.
- Creación de Unidad de Género Institucional: fue creada oficialmente a partir del 1 de enero de 2015 e incorporada en el organigrama institucional, como una unidad que depende directamente del Superintendente
- Incorporación de personal de servicio generales a la planilla de la SSF: 20 personas que laboraban bajo la modalidad de subcontrato se incorporaron a la planilla de la institución, gozando de igualdad de condiciones

Ampliación de Prestaciones para el personal

- **Campaña Visual:** Se contacto una óptica para que realizará exámenes de la vista de forma gratuita a todo el personal, las personas que adquirieron lentes se les tramitó el reintegro del costo de los mismos, por medio de la póliza del seguro médico hospitalario suscrita con Mapfre/La Centro Americana, S.A.
- **Kick Boxing:** Se contrató un instructor de Kick Boxing para todo el personal, que desee practicar ese deporte, el cual es impartido en las instalaciones de la institución después de la jornada laboral.

- **Cafetería en la SSF:** se realizó proceso para seleccionar una empresa de alimentos que brindará sus servicios dentro de las instalaciones de la institución, con la finalidad de proteger al personal y que compartan con sus compañeros de trabajo en la hora de almuerzo. Así mismo se procura que consuman alimentos saludables y a un costo razonable.
- **Team Building:** Se contrató una empresa para desarrollar jornadas de fortalecimiento en temas de comunicación, trabajo en equipo e integración para todo el personal.
- **Cajero Automáticos:** Se gestiona la instalación de cajeros automáticos, ante el Banco Agrícola y Citi con el propósito que el personal realice sus transacciones bancarias cuando lo requieran y con mayor seguridad.
- **Ajuste salarial:** 168 miembros del personal se vieron beneficiados con la medida que persigue establecer un sistema de remuneración competitivo con el mercado laboral, con base en las funciones que realiza el personal, de tal manera que los esfuerzos de compensación que realiza la Institución se vean reflejados en una plena identificación de sus empleados/as con la estrategia institucional.
- **Audiencias libres con el superintendente:** un espacio abierto para atender y conocer las necesidades laborales y personales de los empleados.
- Jornada de Circuito Cerrado de Salud, en alianza con el Grupo EMI, se realizó chequeo médico a todo el personal que incluyó la valoración cardiovascular, Glucometría y evaluación de IMC.
- Se firmó carta de entendimiento con la Universidad de El Salvador y Convenio de Cooperación con la Universidad Dr. José Matías Delgado con la finalidad de lograr intercambio de conocimientos y permitir que los estudiantes puedan realizar pasantías en la SSF.
- Se dotó de uniformes y calzado al personal Auxiliar de Servicios varios y de Seguridad así como uniformes al personal secretarial.
- Se brindó apoyo a los equipos de Papy Fútbol y Basquetbol femenino institucional para su participación en torneos organizados por el BCR y ASOB.
- Se apoyó la conformación de los comités de Clima Organizacional y de Actividades Sociales y Deportivas.

5. Objetivos estratégicos

Plan Estratégico 2015-2019

A partir de 2015 y luego de ser definidas las líneas estratégicas institucionales, el Consejo Directivo de la SSF ratificó y aprobó los siguientes objetivos estratégicos, que de forma integral permitirán el cumplimiento de la misión y visión institucional:

Objetivo Estratégico	Logro
1. Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo.	<ul style="list-style-type: none">• Consolidación de la implementación de la supervisión con base en riesgos.• Fortalecimiento de la supervisión en la prevención de actividades de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.• Elaboración de mapas de riesgo por industria e institución, los cuales se comparten con la Junta Directiva y la alta dirección.
2. Contribuir al fortalecimiento de la red de seguridad financiera.	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de un esquema efectivo de intervención temprana y de resolución bancaria.• Fortalecimiento a metodología para dar seguimiento del riesgo sistémico, la identificación de entidades sistémicas y la actualización de estrategia de comunicación en tiempos de crisis financiera.
3. Definir e implementar estrategia que contribuya al desarrollo del mercado de valores que aporte al crecimiento económico del país.	<ul style="list-style-type: none">• Se definió una estrategia para dinamizar el desarrollo del mercado de valores,• Propuesta de reformas para promover incentivos fiscales al mercado de valores.• Apoyo a reformas a Ley del Mercado de Valores para mejorar proceso de inscripción de emisiones.• Apoyo a la aprobación de la Ley de Fondos de Inversión.• Homologación con el mercado de valores de Taiwán• Aumento de titularizaciones y emisiones en US\$213.64 millones con respecto al periodo anterior (69%), destacando la titularización de LaGEO con US\$287.62 millones• En coordinación con el BCR se aprobó en el Comité de Normas “Normas Técnicas para la Autorización de Constitución, inicio de Operaciones, Registro y Gestión de Operaciones de las Gestoras de Fondos de Inversión”.

<p>4. Contribuir a la definición de un sistema previsional sostenible que procure la mejora de beneficios previsionales y financie el desarrollo económico del país</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración propuesta técnica de reformas al sistema de pensiones. • Implementación del Sistema de Elaboración de Planillas Previsionales. • Desarrollo de mecanismos para disminución de la mora previsional.
<p>5. Contribuir al establecimiento de políticas públicas para orientar el financiamiento a actividades productivas, que promueva la inversión y el empleo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar acuerdos con las entidades supervisadas para incorporar en sus políticas de crédito, facilidades para financiar a empresas de los sectores claves identificados. Derivado de esta medida se otorgaron a junio 2015 US\$593.56 millones a través de 28,146 créditos. • En colaboración con el BCR, aprobó reformas a las Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento, con el objeto de impulsar el crédito productivo.
<p>6. Fortalecer el proceso de modernización institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a personal de todas las áreas de la SSF. • Modificación a la estructura organizativa de la SSF, para fortalecer la capacidad institucional en su labor de supervisión. (Creación de la Central de Información como unidad dependiente del Superintendente y Creación de la Dirección de Análisis de Entidades y fortalecimiento de la Oficina de Atención al Usuario. • Actualización en tecnología: equipo y software.
<p>7. Fortalecer la educación e inclusión financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Programa de Educación Financiera. (7,087 personas beneficiadas)</u> • Realización de charlas educativas, programas radiales, publicaciones en prensa y redes sociales. • Desarrollo del III Encuentro de Educación Financiera dirigido a micro y pequeña empresa (participación de 510 personas) • Desarrollo de la semana de la Educación Financiera, para niños y jóvenes (participación de más de 1,000 estudiantes)
<p>8. Fortalecer la atención a la población usuaria del sistema financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la población usuaria. • Fortalecimiento a capacidad de respuesta y mejorado el proceso de seguimiento a denuncias, consultas y otros trámites demandados por usuarios. • Desde el 8 septiembre de 2014, la Oficina de Atención al Usuario, funciona en un lugar más accesible para el público. (10,794 personas atendidas) • Agilización de los trámites legales y procedimientos institucionales (en algunos casos se han reducido el tiempo de respuesta hasta en un 50%) • Mejor coordinación con la Defensoría del Consumidor.

<p>9. Mejorar la información de los mercados y los participantes, divulgada por parte de la SSF y las entidades supervisadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de estadísticas financieras actualizadas • Publicación de tasas reales cobradas por bancos. • Elaboración de cuadros estadísticos sobre reclamos de los usuarios por entidad supervisada.
<p>10. Promover el acceso de la población al sistema financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la elaboración de la propuesta de Ley de Inclusión Financiera, Ley de Fondos de Inversión, y reformas a la Ley de Supervisión , y Regulación del Sistema Financiero para incorporar a supervisión las empresas de transferencia de dinero. • Fue aprobado en colaboración con el Banco Central de Reserva, las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03), con el objeto de incorporar la figura de administradores de corresponsales financieros, y contribuir a la inclusión financiera. • Están operando en el país 152 corresponsales financieros, lo que ha representado un monto de US\$ 11.9 millones en transacciones, un incremento de 39% con respecto a marzo 2014.

6. Mercados y entidades supervisadas

Entidades registradas o autorizadas

El sistema financiero está integrado por los bancos, las sociedades que conforman conglomerados financieros, las administradoras de fondos de pensiones, las sociedades de seguros, las bolsas de valores, las casas corredoras de bolsa, las sociedades especializadas en el depósito y custodia de valores, las clasificadoras de riesgo, las instituciones que prestan servicios de carácter auxiliar al mercado bursátil, los agentes especializados en valuación de valores y los almacenes generales de depósito, los bancos cooperativos, las sociedades de ahorro y crédito, las sociedades de garantía recíproca, las sociedades que ofrecen servicios complementarios a los servicios financieros, las sociedades administradoras u operadoras de sistemas de pagos y de liquidación de valores, el Fondo Social para la Vivienda, el Banco Central de Reserva de El Salvador y el Fondo Nacional de Vivienda Popular, el INPEP y el ISSS, el Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, la Corporación Salvadoreña de Inversiones; las casas de cambio de moneda extranjera, las titularizadoras, el Instituto de Garantía de Depósitos y el Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero, el Fondo Salvadoreño para la Familia Microempresaria en todo lo concerniente a sus leyes y reglamentos, las bolsas de productos y servicios; en general, las entidades a que se refiere el artículo 7 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

La siguiente tabla muestra las entidades y operaciones fiscalizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, las cuales a abril de 2015 sumaron 2,309.

Entidades y operaciones supervisadas o registradas (Mayo 2015)

Integrantes del sistema financiero

Entidad	Cantidad
Bancos Privados	10
Bancos Estatales	2
Sucursales de Bancos Extranjeros	1
Sociedades Controladoras de Finalidad Exclusiva	6
Sociedades de Servicio de Transferencia de Fondos	1
Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito	5
Sociedades de Factoraje y Arrendamiento Financiero	5
Sociedades de Servicios Complementarios	4
Oficinas de Información de Entidades Extranjeras no Autorizadas para Captar Depósitos	2
Administradoras de Fondos de Pensiones	2
Sociedades de Seguros y Fianzas	24
Bolsa de Valores	1
Casas de Corredores de Bolsa (Intermediación de Valores y Administración de Cartera)	2
Casas de Corredores de Bolsa (Intermediación de Valores)	9
Sociedades Especializadas en Depósito y Custodia de Valores	1
Sociedades Clasificadoras de Riesgo	5

Entidad	Cantidad
Almacenes Generales de Depósito	5
Bancos Cooperativos Autorizados para Captar Depósitos del Público	5
Bancos Cooperativos no Autorizados para Captar Depósitos del Público	1
Sociedades de Ahorro y Crédito Autorizadas para Captar Depósitos del Público	4
Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito	1
Sociedades de Garantía Recíproca	1
Sociedades Administradoras u Operadoras de Sistemas de Pagos y de Liquidación de	1
Instituciones Estatales de Carácter Financiero	6
Entidades Previsionales del Estado (INPEP, IPFSA, Unidad de Pensiones y el área del régimen de riesgos profesionales del ISSS)	3
Casas de Cambio	3
Sociedades de Titularización de Activos	2
Bolsa de Productos	1
Sociedades en Proceso de Disolución y Liquidación	3
Total	116

Otros supervisados (registrados)

Auditores Externos	52
Sociedades Especializadas en la Prestación de Servicios de Información de Créditos	4
Intermediarios de Seguros ¹	1,224
Otros Emisores Nacionales de Valores	9
Peritos Valuadores	155
Agentes previsionales	165
Puestos de Bolsa de Productos y Servicios	10
Agentes de Puestos de Bolsa de Productos y Servicios	24
Agentes Corredores de Bolsa	33
Total	1,676

Operaciones supervisadas (no registradas)

Fondos de Pensiones	2
Fondos de Titularización	17
Total	19

¹ Al 30 de abril de 2015

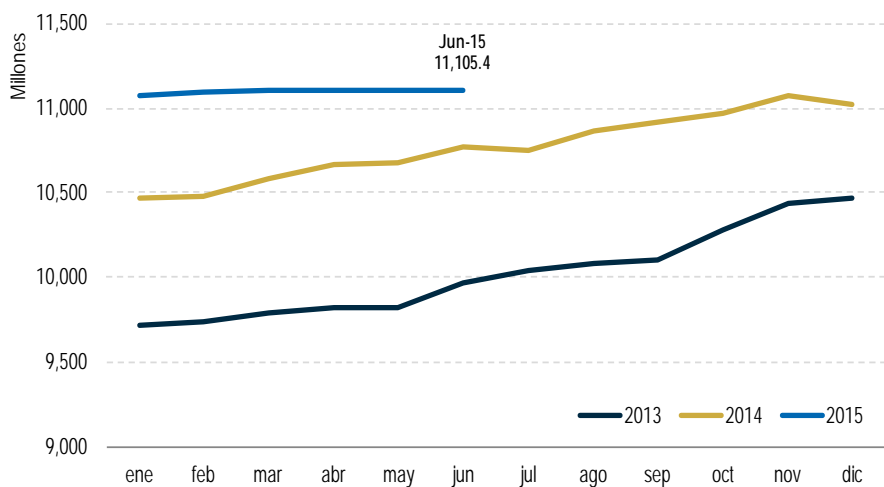
Entidades registradas

Bancos e Instituciones Financieras Extranjeros de Primera Línea ²	75
Sociedades Reaseguradoras	70
Comercializadores Masivos de Seguros	53
Corredores de Reaseguro Extranjeros	23
Emisiones de Valores Extranjeros	184
Sociedades y Personas que Prestan Servicios Relacionados con el Sistema de Ahorro para Pensiones	93
Total	498

² Bancos de primera línea vigentes para el primer semestre de 2015

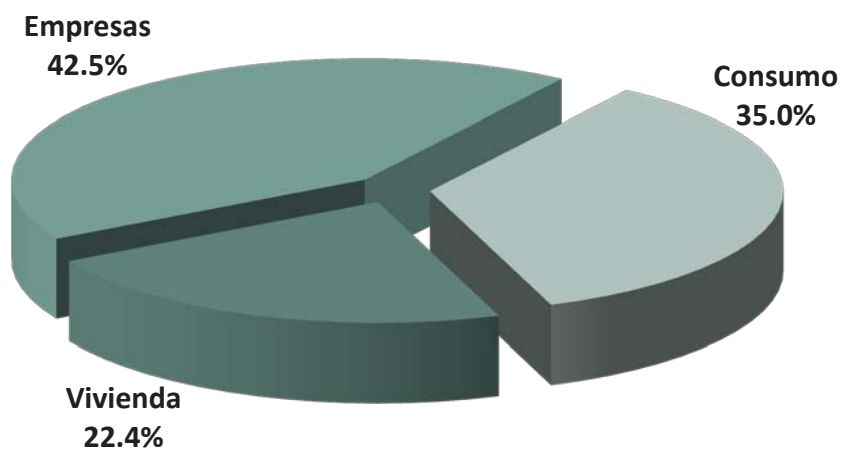
Comparación entre montos por mercados

Préstamos de bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito

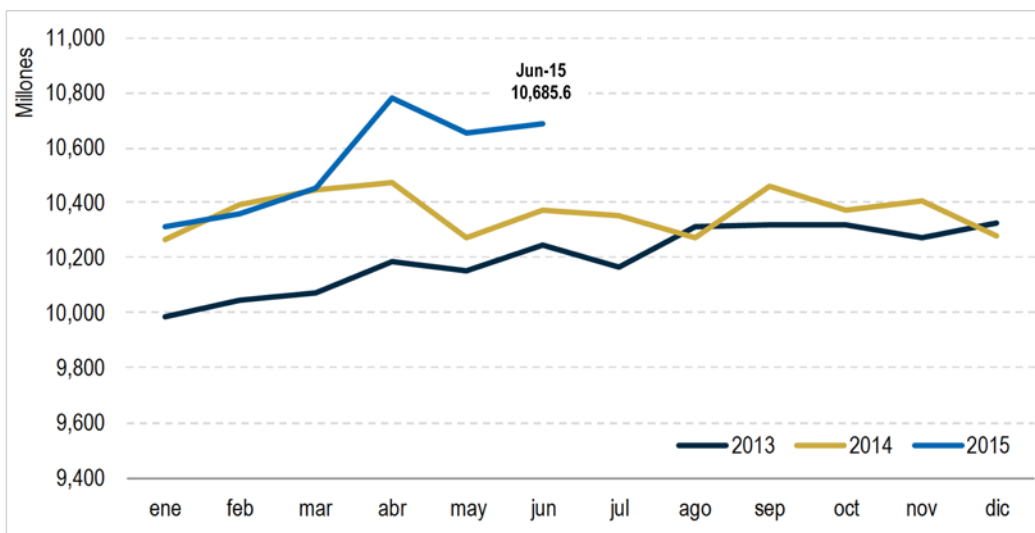


	jun-13	jun-14	jun-15
Préstamos brutos (MM US\$)	9,970.9	10,767.5	11,105.4
Variación interanual	7.4%	8.0%	3.1%

Estructura de préstamos

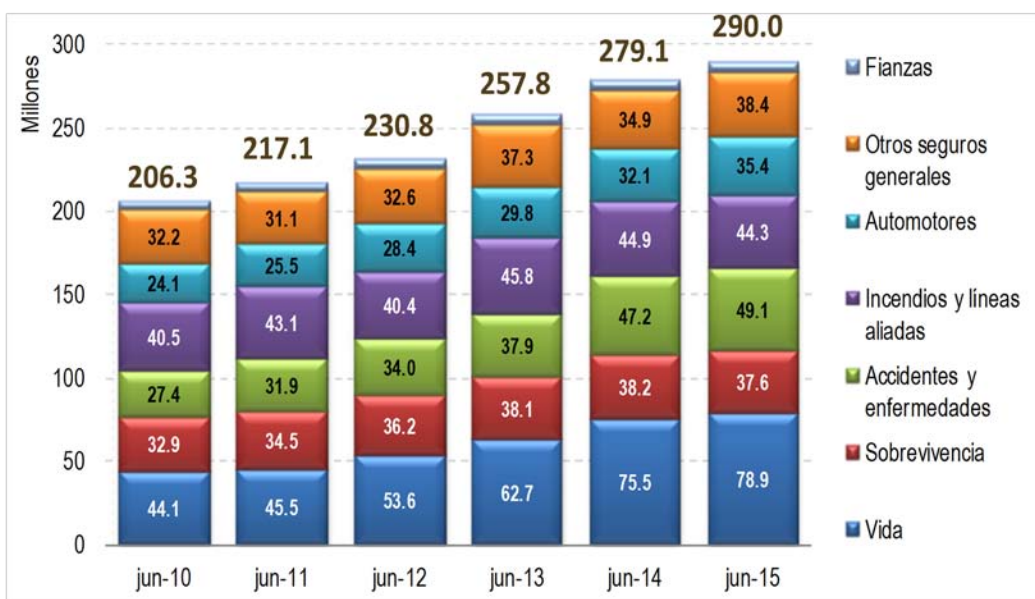


Depósitos de bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito



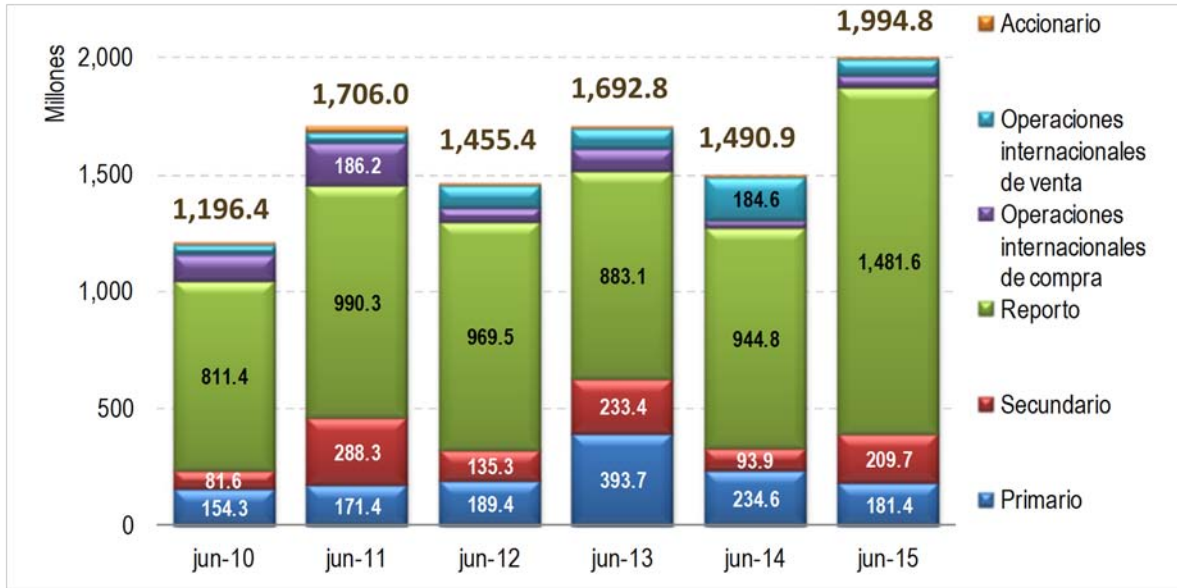
	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14	jun-15
Depósitos (MM US\$)	9,429.0	9,587.1	10,043.9	10,247.8	10,372.7	10,685.6
Variación interanual	4.4%	1.7%	4.8%	2.0%	1.2%	3.0%

Detalle de primas netas



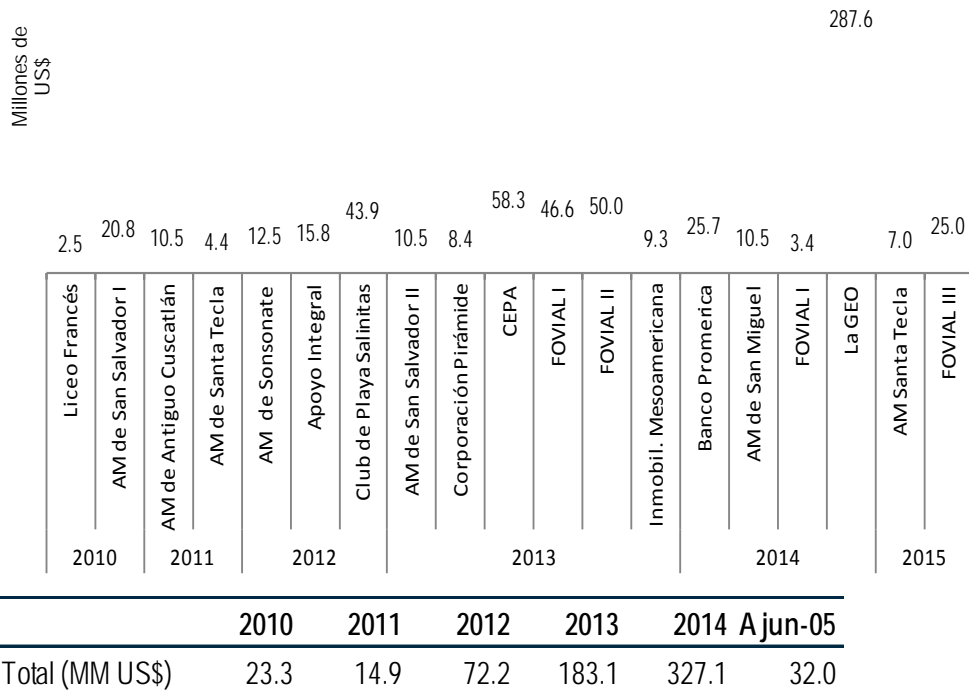
	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14	jun-15
Primas netas totales (MM US\$)	206.3	217.1	230.8	257.8	279.1	290.0
Variación interanual	-2.2%	5.2%	6.3%	11.7%	8.3%	3.9%

Montos negociados por las casas de corredores de bolsa

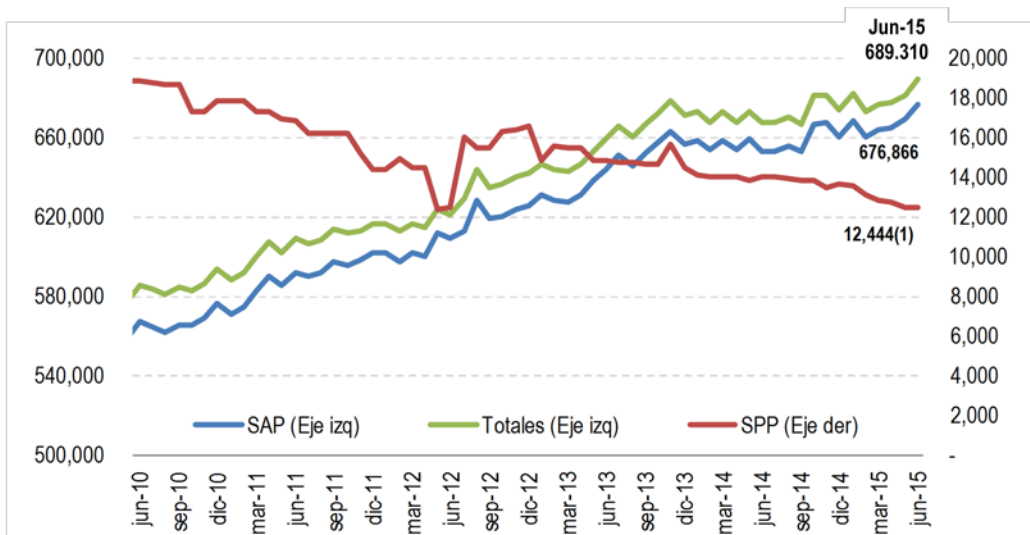


	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14	jun-15
Total (MM US\$)	1,196.4	1,706.0	1,455.4	1,692.8	1,490.9	1,994.8
Variación interanual	20.8%	42.6%	-14.7%	16.3%	-11.9%	33.8%

Titularizaciones

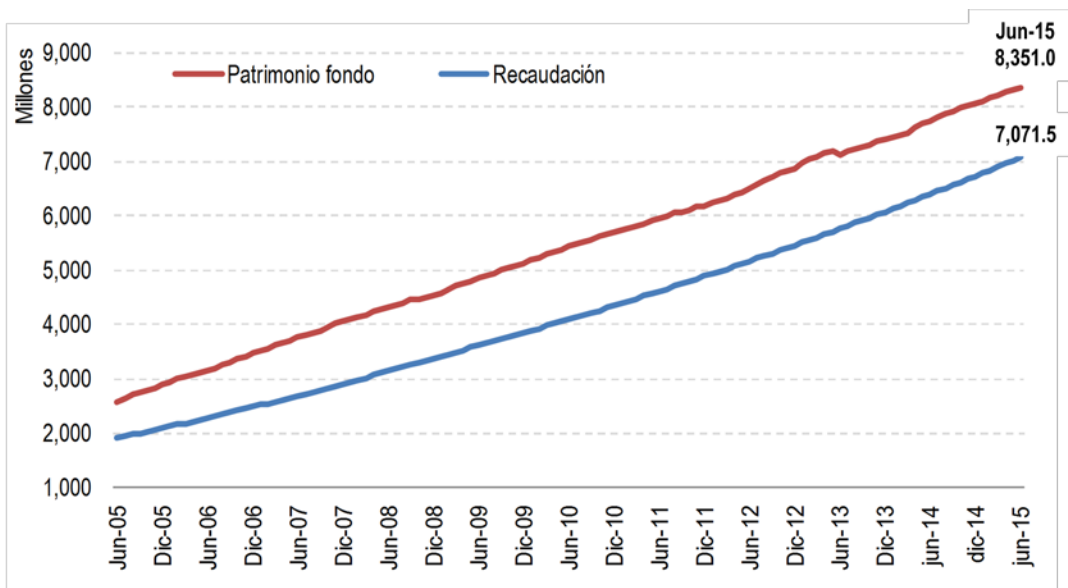


Cotizantes al sistema de pensiones



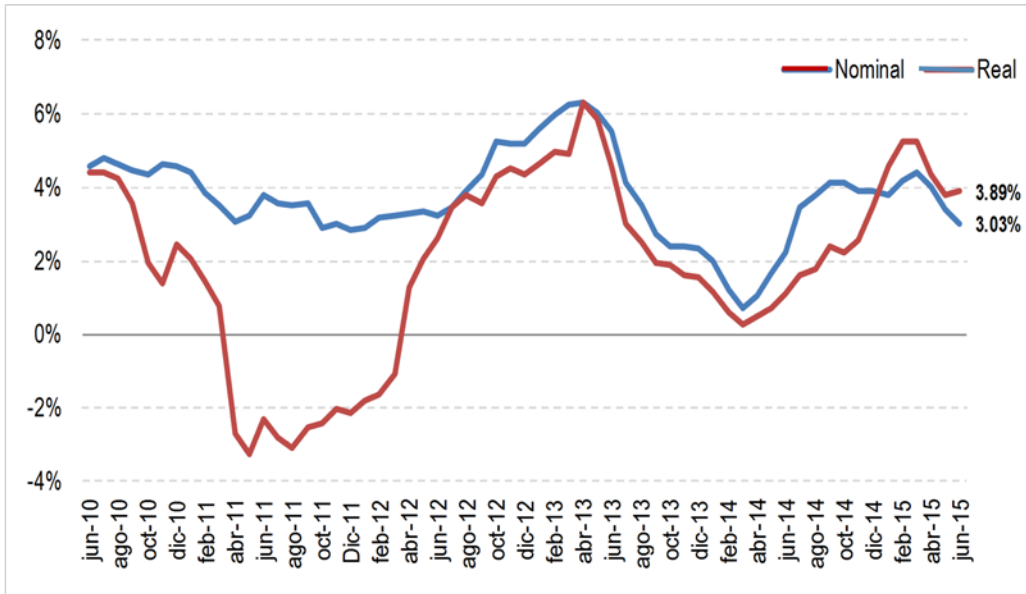
	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14	jun-15
Total	585,897	608,804	621,381	659,170	667,271	689,310
Variación interanual	1.3%	3.9%	2.1%	6.1%	1.2%	3.3%

Patrimonio y recaudación del fondo



	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14	jun-15
Recaudación (MM US\$)	4,097.3	4,612.9	5,155.2	5,762.4	6,396.8	7,071.5
Variación interanual	13.4%	12.6%	11.8%	11.8%	11.0%	10.5%
Fondo patrimonial (MM US\$)	5,428.4	5,951.9	6,492.0	7,125.8	7,749.0	8,351.0
Variación interanual	11.8%	9.6%	9.1%	9.8%	8.7%	7.8%

Rentabilidad del fondo de pensiones



	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14	jun-15
Real	4.60%	3.79%	3.25%	5.55%	2.24%	3.03%
Nominal	4.42%	-2.33%	2.62%	4.60%	1.09%	3.89%

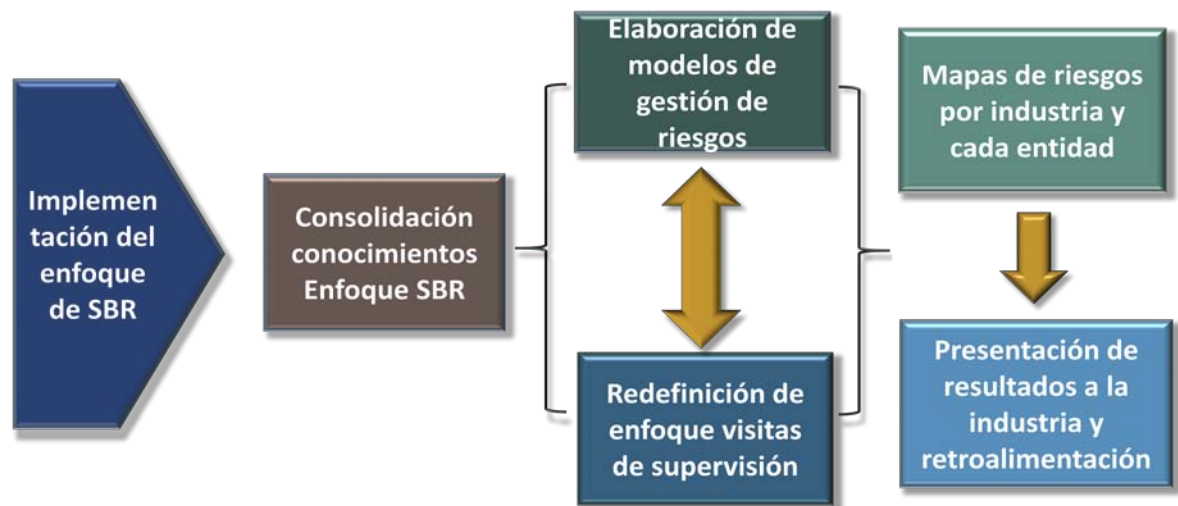
7. Avances en la supervisión del sistema financiero

Supervisión con base a riesgos y criterios de consolidación

La Superintendencia ha dado continuidad, avanzando en la consolidación de los conocimientos de la aplicación del enfoque de Supervisión con Base a Riesgos con criterios de consolidación, de acuerdo a las facultades conferidas por el artículo 31 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema financiero.

Así durante el periodo se han venido elaborando e implementando modelos de gestión de medición de riesgos y redefiniendo el enfoque de las visitas de supervisión a efecto de desarrollar mapas de riesgos por industria y por cada entidad supervisada, lo cual se ha hecho del conocimiento de las industrias respectivas y de las entidades con el objeto de obtener una retroalimentación sobre los mapas de riesgos, lo cual sigue un proceso dinámico de actualización.

Implementación del enfoque de SBR



Redefinición del enfoque de las visitas de supervisión

R

Visita rutinaria

- Se desarrolla una vez al año en cada entidad y comprende una revisión de carácter general respecto de los niveles de cumplimiento y evolución de la entidad.

F

Visita Focalizada

- Se desarrolla frente a alertas identificadas en la supervisión extra situ, y por la necesidad de revisión de temas específicos.

A

Visita Ampliada

- Cuando la entidad refleja puntos relevantes de preocupación en su mapa de riesgos o se han determinado en las visitas rutinarias y focalizadas, temas que requieren de una revisión a profundidad, con énfasis en tesorería y prevención de riesgos de lavado de dinero.

Modelos de medición de riesgos:

Riesgo de mercado y liquidez:

Frontera Eficiente

Con el objetivo de identificar los diferentes perfiles de riesgo de mercado en los portafolios de inversiones de los supervisados y el nivel de riesgo por cambios de precios en las mismas, se ha desarrollado el modelo de frontera eficiente de posibilidades de inversión, calculando la pérdida esperada a través del VaR (Value at Risk).

Gap de Tasa de Interés

A través del modelo de Gap de Tasa de Interés se mide en un horizonte de corto plazo, el calce de activos y pasivos sensibles a tasas de interés, determinándose el nivel de sensibilidad a variaciones en tasas que presentan los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

VaR de Liquidez

Para dar seguimiento permanente al riesgo de liquidez se ha estimado la salida esperada en depósitos a través de un VaR diario de liquidez, con el cual se evalúan si las salidas experimentadas diariamente exceden el VaR estimado.

Pruebas de estrés de liquidez

Se realizan pruebas de estrés de liquidez, las cuales permiten evaluar la capacidad del fondo de activos líquidos de cada institución, para soportar diferentes escenarios de estrés en sus depósitos.

Riesgo de Crédito:

La principal actividad de la industria bancaria, a la que dedica la mayor parte de sus recursos, la que genera la mayor parte de sus beneficios y los mayores riesgos, es la

actividad crediticia, en ese sentido, la Superintendencia, ha elaborado las siguientes herramientas de medición y monitoreo:

Modelo de Pérdida Esperada

Permite medir las Pérdidas Esperadas y Capital en Riesgo, en función de los diferentes componentes de riesgo (PD, LGD y EAD), de forma que reflejen una mayor sensibilidad al riesgo de crédito asumido por cada una de las entidades y de esa manera estimular mejoras a la gestión de los riesgos; en concordancia con la estrategia institucional de supervisar la solvencia del sistema financiero aplicando no solo la legislación local sino también retomando y tropicalizando las mejores prácticas internacionales.

Plantilla de Indicadores Crediticios

Herramienta que consolida cifras e indicadores financieros mensuales, con actualización trimestral, para facilitar la revisión de los factores internos y externos que afectan el riesgo de crédito de las entidades bancarias del sector financiero salvadoreño.

Dashboard de Crédito

Tablero de control de Riesgo de Crédito, que tiene como objetivo contar con un grupo de indicadores financieros que permitan una visión general de la evolución del estado de una entidad de forma interanual.

Cosechas

Esta herramienta, permite evaluar semestralmente la evolución de las diferentes cosechas crediticias de las entidades bancarias, a fin de analizar y dar seguimiento al comportamiento de los portafolios y orientar la labor de supervisión.

Visitas de Supervisión y Evaluaciones a la Gestión de los Riesgos, comprende las evaluaciones de gestión y seguimientos a los riesgos de Crédito, Mercado y Liquidez, Operacional y Tecnológico, Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

Otras Acciones de Supervisión, comprende Visitas de Inspección para evaluación de sistemas informáticos por inicio de operaciones; cambios de sistemas informáticos; evaluación de sistemas en casos especiales como nuevos proyectos, productos servicios o canales; auditorías de sistemas, auditorías especiales relacionadas a la prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, y requerimientos de la UIF.

Informes de Monitoreo de Riesgos, incluye un análisis mensual de la evolución de los riesgos de Crédito, Mercado y Liquidez, basados en comportamiento de indicadores financieros y resultados de metodologías de medición y el comportamiento macro económico del país y su incidencia en estos.

Otras actividades que contribuyen a la supervisión con base a riesgo

Capacitaciones en materia de prevención de LA/FT

Como parte del proceso de concientización para la prevención del delito de lavado de dinero y de activos a nivel nacional, la Superintendencia capacitó en dicha materia a diferentes Instituciones Públicas y Privadas, entre ellas: la Universidad Francisco Gavidia, la Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP), el Consejo de la Vigilancia de Profesionales en Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA), la Asociación Salvadoreña de Oficiales Bancarios (ASOB), la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia, la Corporación de Contadores de El Salvador y al Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos, entre otros.

Fortalecimiento del proceso supervisor con el apoyo recibido de parte de la Oficina de Asistencia Técnica (OTA)

Como parte del fortalecimiento en la supervisión del Sistema Financiero, el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América a través de la Oficina de Asistencia Técnica (OTA) en conjunto con esta Superintendencia elaboró el “Manual de Supervisión de Riesgo de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo (LA/FT) para el sector Bancario”; asimismo, se elaboró un congreso en materia de prevención de dicho riesgo dirigido al Sector Cooperativo afiliados en FEDECREDITO Y FEDECACES.

Adicionalmente, la OTA ha apoyado al personal de esta Superintendencia en capacitaciones, talleres y pasantías en materia de supervisión del Riesgo de LA/FT.

Reforma al artículo 7 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero para incluir al sector remesa como sujeto supervisado por la SSF

Como parte del fortalecimiento a la supervisión, esta Superintendencia propuso a la Secretaría Técnica de la Presidencia, propuesta de reforma del artículo 7 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, para armonizar el ordenamiento jurídico de El Salvador con los estándares internacionales, en la lucha contra el delito de lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo; la cual fue aprobada por la Asamblea Legislativa. Con dicha reforma se incluyó dentro de los sujetos supervisados por esta Superintendencia a las empresas que prestan el servicio de pago y envío de Remesas Familiares (TIGO Money, Western Unión, entre otras).

Elaboración de mapas de riesgo

Es una herramienta metodológica que comprende la evaluación del riesgo inherente y la gestión de los riesgos que efectúan las entidades, considerando adicionalmente análisis de capital y ganancia, con lo cual se determina el perfil de los riesgos por industria y de las entidades a nivel individual; identificando factores de riesgos y aspectos de preocupación, que permitan proporcionar insumos para orientar el enfoque de Supervisión.

Se desarrollaron jornadas de presentación de dichos mapas de riesgos a las diferentes industrias sujetas a la fiscalización de esta Superintendencia.

Principales acciones y logros por mercado

Bancos y conglomerados

- Se otorgó a Banco Promerica, S.A., la no objeción para poner en funcionamiento el Canal de Corresponsales Financieros.
- Autorización a Inversiones Financieras Citibank, S.A. para efectuar la venta de acciones de AFP Confía, S.A.
- Autorización de inicio de operaciones de la Sociedad Banco Azul de El Salvador, S.A. a partir del 20 de julio de 2015.
- Autorización de Financiamiento Estructurado a Banco Agrícola, S.A. y Banco Davivienda, S.A.

Bancos cooperativos y otras instituciones financieras

- revocar la autorización para operar como casa de cambios a la Sociedad Latin Faz Casa de Cambios, S.A. de C.V., por liquidación de la Sociedad.
- Autorización de operaciones las Sociedades: Infored, S.A. de C.V., TRANSUNION EL SALVADOR, S.A. de C.V., Asociación Protectora de Créditos de El Salvador, y EQUIFAX Centroamérica, S.A. de C.V.
- Propuesta de modificaciones a Ley de Historial de Crediticio (ley de Buros de Crédito) relacionados a la remisión de bases de datos a la Superintendencia.
- Autorización de inicio de operaciones a partir del 22 de diciembre de 2014 de la Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, S. A.
- Propuestas respecto del proyecto de Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

Pensiones

- Autorización a la sociedad salvadoreña Corporación de Inversiones Atlántida, S. A. de C. V., para adquirir y ser titular del 75% de las acciones de AFP CONFIA, S.A.
- Lanzamiento e implementación del Sistema de Elaboración de Planillas Previsionales (SEPP).
- Participación en equipo multidisciplinario para la elaboración de reforma de pensiones.

Seguros

- Autorización del inicio de operaciones de las sociedades FEDECRÉDITO VIDA, S.A., Seguros de Personas y Seguros FEDECRÉDITO, S.A.
- En cuanto a las reformas al marco legal y regulatorio de Seguros, está en proceso el anteproyecto de Ley de Sociedades de Seguros y Ley de Contratos de Seguros.
- Un total de 70 sociedades reaseguradoras extranjeras registradas.

Valores

- Presentaciones de las entidades supervisadas sobre el avance en la implementación de sus políticas y mecanismos de gestión de riesgo, gobierno corporativo, ética y conductas.
- Realización de cuatro inspecciones pilotos enfocadas en la supervisión basada en riesgos, para distintos tipos de entidades del mercado de valores.
- Revisión extra situ de Políticas de Gobierno Corporativo, Ética y conductas (entre junio y diciembre de 2014) e inspecciones sobre cumplimiento de dichas políticas (de enero a mayo de 2015).
- Próximamente será una realidad la integración de las Bolsas de Valores de Panamá y El Salvador .
- Autorización de Gestora de Fondos de Inversión: “SGB FONDOS DE INVERSION S.A.”
- Autorización de 29 nuevas emisiones de certificados de inversión y 6 modificaciones.
- Autorización de 6 nuevos agentes corredores de bolsa. (Actualmente son 35 corredores de bolsa y 26 agentes de bolsa de productos y servicios)

Autorización de 12 nuevas Emisiones de Valores Extranjeros. (Actualmente son 184 Emisiones de Valores Extranjeros)

Riesgos

- Fortalecimiento de la especialización de las áreas de riesgos con énfasis en la medición de los mismos.
- Desarrollo de Manuales especializados para la Supervisión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al terrorismo. Con el acompañamiento de la OTA.
- Fortalecimiento del Departamento de LA/FT, con la incorporación de más recurso humano y capacitación especializada.
- Participación en el Comité Regional de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Presentación de propuesta de proyecto de reforma del artículo 7 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero para incorporar a la supervisión a las entidades dedicadas al envío y recepción de dinero.
- Se realizó la elaboración de # mapas de riesgo
- Se efectuarnos inicialmente 7 presentación de Mapas de Riesgo por tipo de Industrias a los Presidentes de las entidades, asimismo se cuentan con mapas de riesgos de las entidades supervisadas, dentro de las cuales se cuentan con 77 mapas elaborados y se han realizado presentaciones a miembros de Junta Directivas y Alta Gerencia de entidades a nivel individual en 33 entidades.
-

Principales acciones del trabajo de supervisión

Entidades	Visitas de inspección y evaluaciones a la gestión de los riesgos	Otras labores de inspección	Informes monitoreo de riesgos
Bancos	50	428	12
Bancos Cooperativos y SAC'S	49	277	12
Sociedades de Seguro	30	426	0
Mercado de Valores	37	21	0
Sistemas de Pensiones	17	30	0
Instituciones Estatales de Carácter Financiero	17	242	12
Agencias de información de datos (Burós)	13	63	0
Casas de Cambio	4	15	0
Otras entidades (SGRs, Administradoras de sistemas de pagos y sociedades en liquidación)	2	28	0
Total	219	1,530	36

Trámites procesados durante el período

Trámites Finalizados 2014 –2015	Cantidad Trámites	Promedio de días por trámite	Días Definidos
Autorización de modificación de pacto social	2	26	30
Autorización de agentes (corredores, puesto de bolsa de productos y servicios)	5	11	15
Autorización para adquirir acciones de más del 1% ó el 10% del capital social	1	3	45
Autorización de fusiones o revocatorias de entidades	2	22	60
Visto bueno de los Certificados de acciones de tesorería	16	21	30
Autorización de traslado de activo extraordinario a activos fijos	4	45	45
No objeción para afectación de activos	9	6	5
Autorización, modificación y cancelación de emisores, emisiones, titularizaciones y fondos de inversión	1	9	15
Autorización para Registro de Burós	1	3	45
Trámites de Audiencias Conciliatorias	25	14	25
Visto bueno a políticas contables de Banco Central de Reserva	3	50	45

Trámites Finalizados 2014 –2015	Cantidad Trámites	Promedio de días por trámite	Días Definidos
Autorización de constitución	6	59	120
Autorización de servicios previsionales	1	26	20
Autorización Intercambio de Información con Buros de créditos	6	24	20
No objeción de apertura y traslado de Agencias y Establecimientos	17	21	15
Autorización de inversiones conjuntas	2	42	180
Autorización de corresponsales financieros	2	70	30
No objeción para venta de cartera crediticia	3	55	15
Autorización para apertura de oficinas de información, renovaciones y cierres.	1	7	60
Autorización de inscripción, cancelación y renovación de peritos valuadores (inmuebles, garantías, valores y activos titularizados)	3	19	75
Autorización de inscripción, renovación y cancelación de reaseguradores/corredores de reaseguros	1	123	60
Autorización de inscripción y cancelación de comercializadores masivos	7	63	45
Depósito de pólizas de seguros	52	46	20
Acuerdo de homologación de mercados internacionales de valores	2	66	50
Inscripción de bancos extranjeros en el Listado de Bancos e Instituciones Financieras Extranjeras tipificadas como de Primera Línea	1	3	3
Total	173	834	1093

Insumos normativos y participación en el Comité de Normas

El superintendente del sistema financiero forma parte del Comité de Normas organizado por el Banco Central de Reserva, quien participó en el período que se informa, en los siguientes Comités:

No.	Comité	Fecha
1	CN-07/14	17.07.2014
2	CN-08/14	22.07.2014
3	CN-09/14	16.10.2014
4	CN-10/14	30.10.2014
5	CN-11/14	28.11.2014
6	CN-01/15	19.01.2015
7	CN-02/15	22.01.2015
8	CN-03/15	29.01.2015
9	CN-04/15	05.02.2015
10	CN-05/15	19.02.2015
11	CN-06/15	13.03.2015
12	CN-07/15	19.03.2015

13	CN-08/15	23.04.2015
14	CN-09/15	13.05.2015

Normativa aprobada por el comité de normas de junio 2014 a mayo 2015.

No.	Normativa Aprobada por el Comité de Normas.	Comité de Normas	Fecha del CN
1	Aprobación de reformas al Manual de Contabilidad para los Fondos de Pensiones. (Instructivo No. SAP 04/2003).	CN-11/14	28/11/2014
2	Aprobación de los Instructivos de la Bolsa de Valores de El Salvador.	CN-11/14	28/11/2014
3	Aprobación de reformas a las Normas sobre el Contenido Mínimo del Contrato de Titularización y su Inscripción en el Registro Público Bursátil. RCTG-7/2008.	CN-11/14	28/11/2014
4	Aprobación de reformas a las Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento. (NCB-022).	CN-02/15	22/01/2015
5	Aprobación de reformas al Manual de Contabilidad para los Fondos de Pensiones (Instructivo No. SAP 04/2003).	CN-03/15	29/01/2015
6	Aprobación de las Medidas transitorias respecto de la Constitución de Reservas de Liquidez.	CN-04/15	05/02/2015
7	Aprobación de las Normas Técnicas para la Autorización y Registro de Emisores y Emisiones de Valores de Oferta Pública. NRP-10.	CN-05/15	19/02/2015
8	Aprobación de las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros. (NASF-03).	CN-06/15	13/03/2015
9	Aprobación de las Normas Técnicas para la Autorización de Constitución, Inicio de Operaciones, Registro y Gestión de Operaciones de las Gestoras de Fondos de Inversión. (NCMD-02).	CN-07/15	19/03/2015
10	Aprobación del Instructivo "Emisores de Valores" de la Bolsa de Valores de El Salvador.	CN-09/15	13/05/2015

Insumos remitidos al BCR de junio 2014 a mayo 2015

No.	Nota No. LF	Fecha	Insumos Remitidos
1	19455	16.09.2014	Propuesta de incorporación de las Sociedades de Ahorro y Crédito como sujetas de normativas vigentes.
2	20026	23.09.2014	Propuesta de derogatoria del Instructivo Requerimientos de Información sobre las Cuentas Corrientes de los Fondos de Pensiones, SAP-035/98.
3	22348	23.10.2014	Propuestas de Norma Técnica para la Unidad de Auditoría Interna de los Integrantes del Sistema Financiero.
4	20856	04.10.2014	Propuesta de Normas para Emisores y Emisiones de Valores de Oferta Pública.
5	12467	29.05.2015	Propuesta de reformas a las Normas Técnicas sobre Obligaciones de las

			Sociedades Clasificadoras de Riesgo-NRP-07
6	14127	19.06.2015	Propuesta de reformas a las Normas para Informar los Depósitos Garantizados (NPB4-22).

Coordinación Interinstitucional

La superintendencia se relaciona en el ámbito nacional, en primer lugar con Casa Presidencial, a quien remite información periódica del comportamiento del sistema financiero y de la gestión institucional. Coordina la planeación institucional, reformas legales del sistema financiero y otros proyectos relevantes como, fomento a las inversiones y políticas financieras enfocadas al desarrollo y promoción de empleo.

La SSF es parte del Comité Normas, encargado de emitir la normativa del sistema financiero. Este Comité es organizado por el BCR y presidido por el presidente de dicha institución. Los demás miembros de dicho Comité son parte del directorio del BCR. Como parte de sus funciones de supervisión, remite periódicamente insumos normativas sobre aspectos que debieran ser normados por dicho Comité.

La SSF es parte de la Comité de Riesgo Sistémico, en el que participa el BCR, MH, SSF e IGD. En este Comité se le da seguimiento a las variables macroeconómicas que afectan la estabilidad financiera y coordina con las demás entidades de la red de seguridad financiera, cuando hay entidades en problemas que puedan poner en riesgo el sistema financiero y generar distorsiones en el sector real. Existen diversos criterios para calificar una entidad sistémicamente importante, entre ellos el tamaño, interconexiones con otras entidades del sistema, nivel de sustitución de productos, complejidad de las operaciones locales y transfronterizas. La SSF le da seguimiento cercano a este riesgo dado el monitoreo individual que realiza de las entidades del sistema financiero e informa oportunamente a sus pares titulares, cuando hay una situación de crisis en un banco sistémicamente importante, situación que no se ha presentado en la historia de la banca salvadoreña.

El Comité de Apelaciones, dónde las entidades pueden anteponer recursos por procesos administrativos sancionadores interpuestos por la SSF, es un ente con el cual mantenemos estrecha relación, en el sentido de proporcionarle la información necesario para que pueda dictaminar independientemente sobre los referidos procesos sancionadores.

Además, mantiene estrecha relación con la Defensoría del Consumidor, con quien realiza un seguimiento de:

- Depósitos de contrato que realizan las entidades que ofrecen productos y servicios en el sistema financiero y
- Quejas, consultas, demandas que interponen los usuarios del sistema financiero en relación a los productos y servicios adquiridos.

Relaciones y Proyectos de cooperación Internacional

Relación con homólogos y organismos internacionales

La SSF participó activamente en las actividades del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, Seguros y Otras Entidades Financieras (CCSBSO), tanto en las asambleas generales, como en las reuniones de los comités técnicos, entre los que se encuentran, el Comité de Enlace, de Normas Contables y Financieras, Tecnología, Jurídico y de Estándares. También se realizaron reuniones conjuntas con el Consejo Monetario Centroamericano (CMCA) tanto a nivel de autoridades como a nivel técnico, a través del Grupo de Estabilidad Financiera Regional (GEFR). Así mismo, se atendieron requerimientos de información para el desarrollo de los proyectos regionales estratégicos del CCSBSO.

Además, se participó en la XVII Asamblea Anual y IX Reunión de Alto Nivel de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA) donde se evaluó el plan de trabajo de esta Asociación para el año 2015. Por otro lado, se ha participado activamente en el Plan de Capacitación Continental, se ha brindado atención a requerimientos de información y a los Grupos de Trabajo establecidos en el marco del proyecto “Fortalecimiento de la Supervisión Bancaria para Mejorar el Acceso a Servicios Financieros en las Américas”, referidos a Prevención de Lavado de Dinero y Pruebas de Estrés.

Con relación al Instituto Iberoamericano del Mercado de Valores (IIMV), que contribuye al fortalecimiento de la capacidad técnica de los supervisores de la región, se participó en la XVI Reunión de Autoridades del Consejo, la que se definió el plan de trabajo de ese organismo para el año 2015, para lo que esta Superintendencia tuvo la oportunidad de presentar los temas de interés para El Salvador, a ser considerados en el referido Plan. Así mismo, se atendió a la reunión conjunta del IIMV con la Federación Iberoamericana de Bolsas (FIAB) y además se atendieron requerimientos de información, se colaboró con publicaciones para la revista trimestral y se participó en talleres de capacitación.

Por otro lado, autoridades de esta Superintendencia participaron en el Consejo de Autoridades Regulatorias de Valores de las Américas (COSRA) y Comité Regional Interamericano (IARC por sus siglas en inglés) de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO-OICV), que propiciaron el acercamiento entre los reguladores de los mercados de valores de las Américas,

Fortaleciendo las relaciones con la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS), la SSF participó activamente en las Asambleas Generales y en las reuniones de los equipos Técnicos. También, se participó en diferentes programas de capacitación organizados por la Asociación.

En cuanto a la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL), se atendieron requerimientos de información, se participó en la XVI Conferencia Anual y en talleres de capacitación organizados por la Asociación.

Dentro de los esfuerzos de cooperación para mejorar la supervisión de grupos financieros que operan regionalmente, la SSF participó en Colegios de Supervisores de Banco Davivienda, Banco de Bogotá (Banco de América Central), Bancolombia, Grupo Financiero G&T Continental, Grupo Mapfre y Quálitas, los cuales fueron organizados por los países de origen donde los grupos financieros tienen sus empresas matrices.

Entre otros organismos, no menos importantes, con quien la SSF mantiene relaciones, están el Banco de Pagos Internacionales (BIS por sus siglas en Inglés), el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial, Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. Además, se participa también en los planes de formación del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) y Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS),

Además, la SSF realizó una vista técnica a la República de China (Taiwán) para homologar los mercados de valores El Salvador-Taiwán.

Se mantiene comunicación bilateral permanente con las Superintendencias homólogas de la región y con otras entidades encargadas de supervisar, desde el país de origen, a los conglomerados financieros que operan en el país, lo cual permite un mejor monitoreo de los riesgos.

Memorandos entendimiento y/o intercambio de información

- Acuerdo de Cooperación para la Preservación de la Estabilidad Financiera Regional, entre los miembros del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Entidades Financieras con propósito de enfrentar con eficiencia situaciones de tensión financiera regional y prevenir que una situación de irregularidad financiera se derive en una crisis y contagie a los otros sistemas bancarios.
- Memorándum de entendimiento en el marco del proyecto Regulación y Supervisión Financiera en El Salvador (RESUSAL), cuyo propósito es formalizar la relación de trabajo bajo el proyecto RESUSAL entre la Agencia de Transferencia de Tecnología Financiera del Gran Ducado de Luxemburgo (ATTF), Banco Central de Reserva (BCR) y la SSF, para una buena implementación de las actividades que se desarrollarán bajo este proyecto.
- Convenio y Donación del Centro Digital e-Learning de la Fundación Asus, celebrado entre la la Embajada de la República de China (Taiwán) en El Salvador, la Fundación Asus y la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, para implementar en la SSF un centro de formación continua en el marco de la Educación Financiera.
- Convenio entre el Sparkassenstiftung Für Internatinalne Kooperation (Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional) y la la SSF, con el propósito de coordinar actividades de cooperación mutua orientadas a temas de Educación Financiera y Sistemas de Capacitación.

Proyectos de Asistencia Técnica

La SSF gestiona continuamente asistencia técnica con distintas de agencias de cooperación, enfocadas al logro de los objetivos estratégicos institucionales. Durante el período reportado se realizaron los siguientes proyectos:

- a) La Oficina de Asistencia Técnica del Departamento de los Estados Unidos (OTA), está apoyando a la SSF en el fortalecimiento de la prevención de lavado de dinero, junto con la División Delitos Financieros y en el fortalecimiento de la Seguridad de la información y Riesgo operacional, a través de la División de Servicios Financieros. Como parte de estos proyectos se celebró una reunión regional para la prevención del lavado de dinero que

tuvo sede en la SSF y además se impartió una charla sobre tipologías de lavado de dinero a las cooperativas que ofrecen servicios financieros, federadas y no federadas. Además, se espera apoyo para la implementación de la ley de Ampliación del Perímetro de Supervisión sujeta a su aprobación.

- b) Se está ejecutando un Programa de Educación Financiera, el cual incluye una serie de actividades orientadas a formar voceros para sobre este tema con la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional.
- c) Se está recibiendo apoyo del Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) se concluyó con la asesoría para pruebas de estrés en riesgo crédito y modelos de riesgo, y se inició con una consultoría para el análisis y desarrollo de la hoja de ruta para la implementación de estándares internacionales para la industria bancaria y proyectos en conjunto con BCR para análisis de normativas. Por otro lado, en conjunto con el Comité de Norma Contables y Financieras del CCSBSO se siguió desarrollando el proyecto para la armonización de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Adicionalmente, se recibió asistencia económica para participar en diferentes eventos internacionales de capacitación.
- d) Con el Fondo Monetario Internacional (FMI), se trabajó en conjunto con el Comité de Enlace del CCSBSO en el desarrollo de modelo regional para monitorear las conexiones interbancarias. Además se realizó la consulta del Artículo IV del Convenio Constitutivo del FMI, que se centró en cómo resolver vulnerabilidades macroeconómicas y en mejorar las perspectivas a mediano plazo.
- e) Con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se inició el proyecto para el fortalecimiento del Sistema de Pensiones.

Se trabajó además en varios proyectos en conjunto con otros organismos internacionales:

- ASBA-BID “Fortalecimiento de la Supervisión Bancaria para Mejorar el Acceso a Servicios Financieros en las Américas”, para el que se formaron grupos de trabajo para intercambio de información.
- BID - CCSBSO Programa de fortalecimiento y armonización de los procesos de resolución bancaria en Centroamérica, para este proyecto se realizó un diagnóstico por país y otro regional, de los esquemas de resolución de instituciones financieras y sus nexos con los mecanismos de seguros de depósitos de la región, de acuerdo a las mejores prácticas.
- Con el Banco Mundial, a través del Financial Sector Reform and Strengthening Initiative (FIRST INICIATIVE) se finalizó con el proyecto para el fortalecimiento de la regulación y supervisión del mercado de seguros, en el que se realizó una Autoevaluación de los Principios Básicos de Seguros de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) y se elaboró el documento que expone los motivos de modificaciones a la actual Ley de Sociedades de Seguros; y se inició la Asistencia Técnica para el desarrollo de Bonos para el financiamiento de Infraestructura.
- Con la Agencia de Transferencia de Tecnología del Gran Ducado de Luxemburgo (ATTF). Se recibieron asesorías en el desarrollo de una hoja de ruta para la introducción de estándares internacionales para la industria de Bancos, prevención de lavado de dinero, gestión de riesgo de crédito, gestión de riesgo de mercado y Supervisión de Fondos de Inversión. Además se desarrollaron programas de capacitación en NIIF y Certificación de

Gestión de Riesgos. Además financiaron un cupo para la Maestría En Banca y Finanzas en la Escuela de Finanzas de Luxemburgo de la Universidad de Luxemburgo.

- Por otro lado, se participó en el proyecto orientado a elaborar la Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera en El Salvador, con asistencia técnica de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) y en el Foro de política Global (GPF) de la AFI, denominado: Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera.

Apoyo al desarrollo de iniciativas de carácter legislativo

Leyes en proceso

- Ley de Fondos de Inversión (por implementar)
- Reformas urgentes a la Ley del Mercado de Valores
- Reformas a la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, para incluir como sujetas a la supervisión las operaciones realizadas por personas naturales o jurídicas que impliquen el envío y/o recepción de dinero, a nivel nacional o internacional.
- Ley de Supervisión Financiera de Cooperativas de Ahorro y Crédito Cerradas y Sociedades que otorgan Crédito
- Ley de Inclusión Financiera
- Ley de cooperativas cerradas no reguladas así como para sociedades anónimas que otorgan créditos.
- Reformas al marco legal de sociedades de seguros.
- Otras Leyes:
 - Ley contra la Usura
 - Reformas a leyes de bancos y bancos cooperativos para resolver problemas determinados en resolución bancaria.

8. Protección al Usuario del Sistema Financiero

Educación Financiera

Esta Superintendencia continúa realizando esfuerzos por promover la educación financiera entre la actual población usuaria y los futuros usuarios del sistema financiero.

Las acciones realizadas en torno a la Educación Financiera incluyen difusión de mensajes a través de prensa escrita, redes sociales, cuñas y programas radiales, boletines electrónicos, y charlas impartidas en diversos centros educativos, instituciones gubernamentales y en la empresa privada.

Acciones realizadas:

19 columnas informativas

51 programas radiales

2,182 cuñas radiales

45 charlas educativas

III Encuentro de Educación Financiera

A través de las charlas informativas que se impartieron, fue posible alcanzar un público aproximado de 7,087 personas entre ellos estudiantes de diferentes niveles (primaria, bachilleratos y universitarios), empleados públicos y privados, microempresarios, entre otros.

Más de 500 personas participaron en el III Encuentro de Educación Financiera que se llevó a cabo en noviembre de 2014, y que estuvo dirigido a micro, pequeña y mediana empresa.

De igual manera, la participación de la SSF en el programa de Educación Financiera Interinstitucional del cual también forman parte el BCR, Instituto de Garantía de Depósitos, la Defensoría del Consumidor, hizo posible la realización del Semana de la Educación Financiera para niños y jóvenes, que contó con la palpitación de estudiantes del Instituto Salvadoreño de Superación Integral Isaac Newton, Liceo Tecnológico Canadiense, Centro Escolar República de Costa Rica, Centro Escolar Tres Ceibas Arriba y Colegio Emiliani.

Oficina de Atención al Usuario

La Superintendencia del Sistema Financiero, posee un sólido compromiso en fomentar la confianza y el trato justo a los usuarios y consumidores de servicios financieros y del sistema previsional; y a la educación financiera; es así, que en este primer año de gestión, ha realizado acciones en caminadas a dicho fin, entre las cuales se encuentran:

Relanzamiento de las Nuevas Oficinas de Atención al Usuario

Acto que fue celebrado el 6 de octubre de 2014, con el propósito de acercar los servicios brindados por la Oficina de Atención al Usuario a la población salvadoreña que tienen relación con las Entidades supervisadas, la cual tiene como objetivos principales los siguientes:

- Orientación al público respecto al sistema previsional y a los servicios y productos financieros adquiridos.
- Mejor atención en la resolución de denuncias e inconformidades.
- Eficiencia en la tramitación de solicitudes.
- Servir de enlace y apoyo idóneo entre los clientes de las entidades supervisadas, cuando manifiestan inconformidades en los servicios brindados, a efecto que sea la Entidad que otorgó el servicio la que resuelva en primera instancia.
- Implementar la educación financiera dentro y fuera de las oficinas participando en diferentes eventos.

Fortalecimiento de la Oficina de Atención al Usuario

Este fue realizado a través del cambio organizacional interno, el cual desde el 1 de enero de 2015, permitió convertir al Departamento de Atención al Usuario en una Unidad Especializada, dependiente del Señor Superintendente, con el propósito de brindar una mejor asistencia técnica y legal, reforzada con personal capacitado para atender al público en las diferentes industrias: bancos, seguros y pensiones. A su vez, mejorar los procesos de Atención al Usuario y Resolución de Denuncias.

Acciones que han permitido mediante esta dependencia, desde el 1 de junio de 2014 al 31 de mayo de 2015, brindar un total 10,794 atenciones, relacionadas con diversas consultas y denuncias sobre los servicios financieros y previsionales que proporcionan las entidades supervisadas, a través de los diferentes canales:

Canales de Atención	Total
Presencial	6,420
Vía Telefónica	4,136
A través de sitio web	238
Total	10,794

Asimismo, durante el mismo periodo del 1 de junio de 2014 al 31 de mayo de 2015, se han atendido un total de 656 denuncias, de acuerdo al detalle siguiente:

Denuncias Relacionadas con:	Total
Pensiones	319
Sistema Financiero	337
Total	656

Mecanismo eficiente de recuperación de mora previsional

Desde el 1 de junio de 2014 al 31 de mayo de 2015, a través de 102 Audiencias realizadas por personal de esta Superintendencia, empleador, delegado de AFP y trabajadores afectados, se ha

logrado recuperar en concepto de mora previsional un total de US\$984,610.78, distribuidos en las diferentes Administradoras de Fondos de Pensiones:

Recuperación de Mora Previsional	Total
AFP CRECER	\$ 655,008.12
AFP CONFIA	\$ 329,602.66
Total	\$ 984,610.78

Adicionalmente, participa en el Comité Sectorial de Servicios Financieros en cumplimiento de la Política Nacional de Protección al Consumidor, cuyo objetivo principal es establecer mejoras en los procedimientos de atención de denuncias a nivel sectorial que conlleven a una adecuada atención a los usuarios en las Instituciones públicas de crédito; así como, el seguimiento a las nuevas regulaciones en las que se incorporen derechos y obligaciones del consumidor financiero.

Asimismo, se tiene participación en el Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador, creado como un esfuerzo por parte del gobierno, en establecer estrategias intersectoriales enfocadas a una mejor atención a la población, participando en temas de educación financiera.

Por otra parte, hemos tenido mayor comunicación con los representantes de las oficinas de atención que tienen las entidades Bancarias, asistiendo a reuniones con el Comité Técnico de Servicio al Cliente integrado por ABANSA, con el objetivo que sean en primera instancia dichas Entidades quienes resuelvan las inconformidades de sus clientes.

Otra función importante de la Unidad de Atención al Usuario

Monitorear las conductas de los mercados regulados por esta Superintendencia, en cuanto a la inclusión de nuevos productos a efecto que vayan encaminados a las buenas prácticas y a un trato justo con sus clientes, en cumplimiento a las condiciones contractuales y al marco regulatorio.

Comisión Calificadora de Invalidez

Conforme lo que establece el artículo 111 de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, el proceso de evaluación y calificación de invalidez de los trabajadores afiliados tanto al Sistema Público de Pensiones como al Sistema de Ahorro para Pensiones, está a cargo de la Comisión Calificadora de Invalidez (CCI).

Así, en el período del 1 Junio de 2014 al 31 Mayo de 2015, la Comisión emitió 1543 dictámenes, de los cuales 259 están relacionados con causas de origen laboral y 1284 por causas de origen común.

Del total de dictámenes emitidos, a 1077 (70%) personas se les determinó que por el porcentaje de menoscabo que presentaban para realizar un trabajo, cumplían con los requisitos establecidos en la ley para ser declarados inválidos, lo cual les posibilitó recibir beneficios económicos; de éstos, 486 tienen la condición de Invalidez Total y 591 de Invalidez Parcial.

La distribución por institución previsional fue la siguiente:

Institución	Total de Dictámenes	Porcentaje por Institución	Dictámenes aprobados
INPEP	82	5%	56
ISSS	118	8%	94
CONFIA	698	45%	464
CRECER	638	41%	457
ISBM	7	1%	6
Total	1543	100%	1077

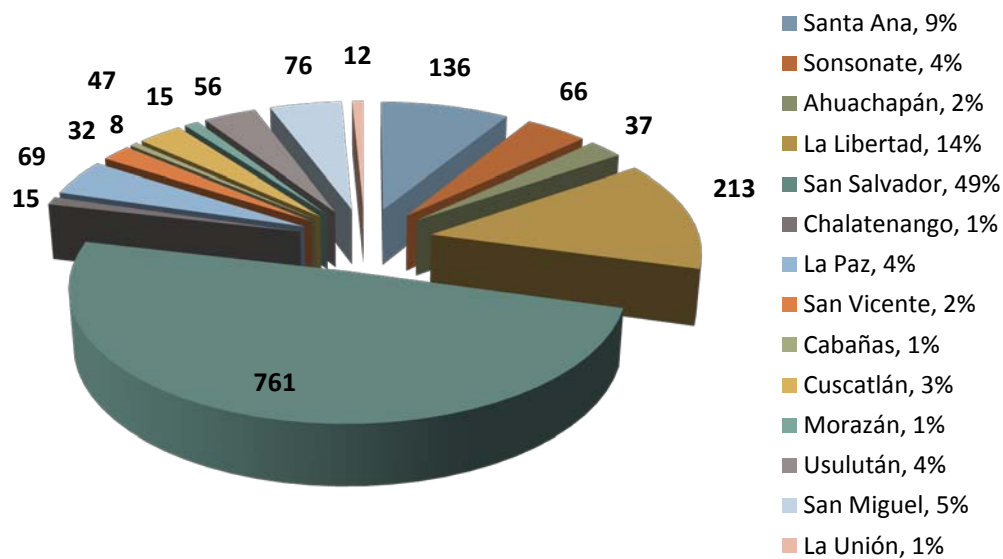
El tiempo promedio del proceso de evaluación y calificación de invalidez, es decir desde que se recibe la solicitud del trabajador hasta la emisión del dictamen, es de 1. 2 semanas.

La distribución por Departamento de las solicitudes de trabajadores y beneficiarios resueltas durante el período junio 2014 a mayo 2015, se presenta en el siguiente cuadro:

**Distribución por Departamento de solicitantes de Calificación de Invalidez
Dictámenes emitidos del 1 junio 2014 al 31 mayo 2015**

Departamento	No. de Dictámenes	Porcentaje
Santa Ana	136	9%
Sonsonate	66	4%
Ahuachapán	37	2%
La Libertad	213	14%
San Salvador	761	49%
Chalatenango	15	1%
La Paz	69	4%
San Vicente	32	2%
Cabañas	8	1%
Cuscatlán	47	3%
Morazán	15	1%
Usulután	56	4%
San Miguel	76	5%
La Unión	12	1%
Total	1,543	100%

**Gráfico de Distribución por Departamento de solicitantes de Calificación de Invalidez
Dictámenes emitidos del 1 junio 2014 al 31 mayo 2015**

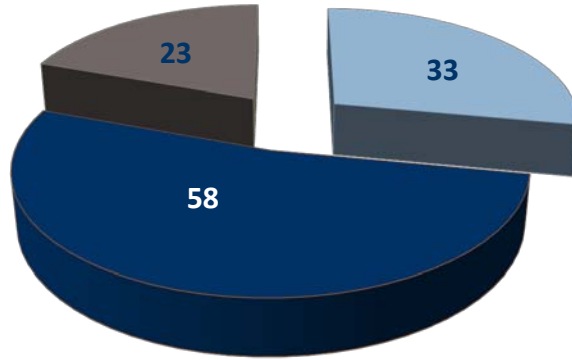


Oficina de Información y Respuesta

La Oficina de Información y Respuesta, en el marco de la institucionalización de la transparencia en la SSF, implementó la estrategia de transparencia basada en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP). En este ámbito gestionó 315 solicitudes y consultas de información a usuarios de OIR, administró el portal Transparencia Institucional y el Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) en la página web de la Superintendencia, publicó información oficiosa, así como elaboró el índice de información reservada y clasifica información, remitió informes para el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), elaboró lineamientos de trabajo para la Oficina de Información y Respuesta (OIR) y atendió requerimientos de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción y del Tribunal de Ética Gubernamental, así como participó en ferias nacionales de transparencia y apoyó la implementación del plan de trabajo de Comisión de Ética de la Institución.

Procesos Administrativos Sancionadores

Período junio 2014 – junio 2015

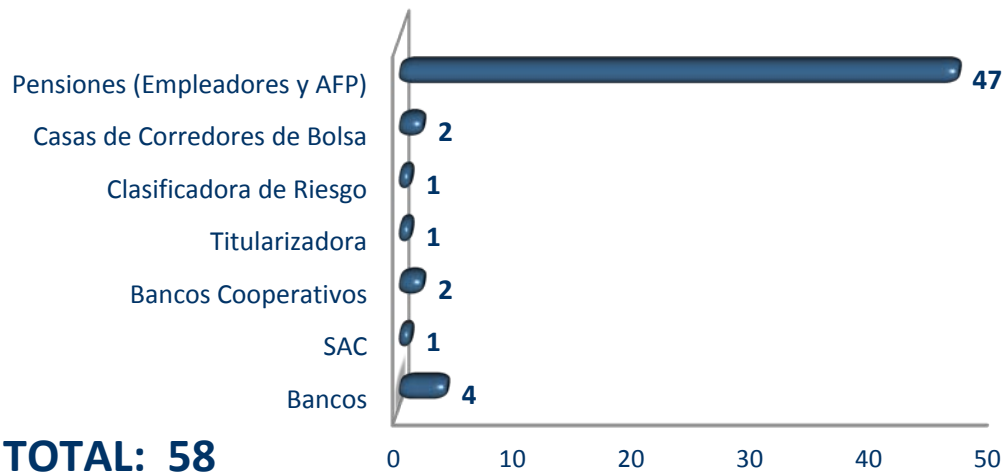


- Número de procesos iniciados
- Número de procesos sancionados
- Número de procesos impugnados

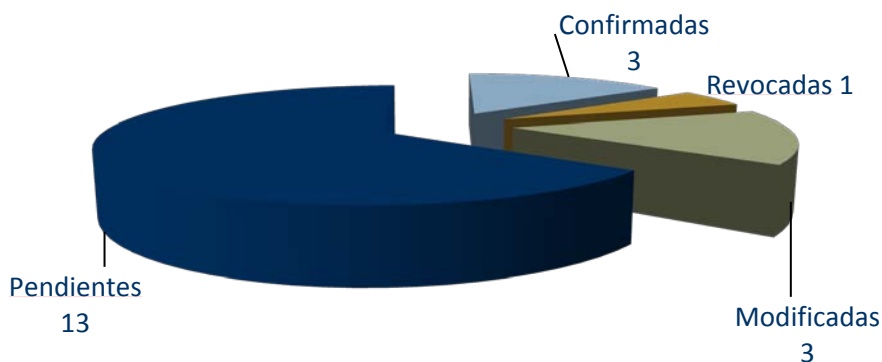
Multas Impuestas

Total	58	
Monto Total	\$3,179,251.96	
Pagadas	9	\$765,672.35
Pendientes de pago o reportadas a la FGR	49	\$2,413,579.61

Sanciones por industria



Apelaciones ante el Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF)



Biblioteca

Estadísticas de atenciones brindadas por la Biblioteca y Centro de Documentación Dr. Hugo Hurtarte, en el período de 01 de junio de 2014 a 31 de mayo de 2015.

De las visitas:

En el período se atendieron a un total de 3,004 personas, de este total 1,201 corresponde a empleados de la SSF y 1,803 son usuarios externos en donde 732 son personas particulares y 1,071 estudiantes.

De los servicios:

De las 3,004 personas que vinieron a la Biblioteca y Centro de Documentación 1,726 vinieron por Leyes y Folletos que la institución distribuye; 795 vinieron a hacer consultas o investigaciones bibliográficas; 236 son consultas telefónicas principalmente relacionadas a las búsquedas de las leyes o información de la página web de la SSF; y 247 personas que vinieron a hacer consultas varias que no tienen que ver con la información financiera que aquí se maneja pero que igual se atienden y se trata de satisfacer las inquietudes que tengan.

Del material distribuido:

Entre todas las personas que vinieron por la información que la Institución brinda, se llevaron 25,576 documentos distribuidos de la siguiente manera: 13,528 Leyes del Sistema Financiero, 4,525 Folletos y 7,523 Brochures, de éstos últimos en su mayoría son los que se han dado en las charlas informativas que la SSF imparte en colegios, escuelas y plazas públicas.

Detalle de atenciones brindadas en biblioteca

Meses	Visitas	Empleado o Visitante			Leyes	Préstamos o devolución bibliográfica	Consulta Telefónica	Otros
		SSF	E*	p**				
jun-14	181	105	33	43	88	54	20	19
jul-14	221	112	45	64	110	70	27	14
ago-14	449	122	270	57	333	65	31	20
sep-14	330	110	150	70	215	77	22	16
oct-14	307	125	50	132	188	82	22	15
nov-14	325	81	78	166	231	73	8	13
dic-14	142	101	16	25	37	79	13	13
ene-15	313	161	100	52	108	96	44	65
feb-15	275	121	103	51	135	76	22	42
mar-15	316	96	176	44	211	66	20	19
abr-15	97	45	33	19	42	40	7	8
may-15	48	22	17	9	28	17	0	3
TOTAL	3004	1201	1071	732	1726	795	236	247

* Estudiante

** Particular

9. Proyecciones y retos

Metas objetivas estratégicas de la institución 2015-2016

1. **Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo.**
 - (a) Consolidar la implementación de la supervisión con base en riesgos.
 - ✓ Implementar la supervisión con base en riesgos en las diferentes industrias,
 - ✓ Promover la aprobación de reformas de Ley para la ampliación del perímetro de supervisión y
 - ✓ Elaborar propuesta de Ley de Sociedades de Seguros.
 - (b) Fortalecer la supervisión en la prevención de actividades de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
 - ✓ Implementar el plan de supervisión definido.
 - ✓ Mantener un seguimiento continuo a las operaciones financieras para evitar que se use el sistema financiero para lavar dinero.
 - ✓ Continuar capacitando al personal para que tengan una actuación preventiva y de reacción inmediata ante las amenazas de lavado.
 - ✓
2. **Definir e implementar estrategia que contribuya al desarrollo del mercado de valores que aporte al crecimiento económico del país.**

Como apuestas pendientes se tienen en materia de valores:

 - ✓ Implementar Ley de Fondos de Inversión, para lo cual se requiere cambiar la organización de la SSF, contar con herramientas de supervisión y capacitar al personal.
 - ✓ Colaborar en la elaboración de la normativa para implementar la Ley de Fondos de Inversión e instructivos de la bolsa de valores, con el propósito de contribuir al desarrollo productivo del país,
 - ✓ Lograr la aprobación de reformas legales para incentivos al mercado de valores,
 - ✓ Aprobar una gestora de fondos de inversión y contar con dos fondos de inversión operando; y
 - ✓ Contar con un proveedor de precios para la valoración de portafolios de inversión.
3. **Contribuir al establecimiento de políticas públicas para orientar el financiamiento a actividades productivas, que promueva la inversión y el empleo (política crediticia).**
 - ✓ Continuar trabajando en la segunda etapa de modificación de las normas para clasificar deudores así como la revisión de los requerimientos de reserva de liquidez.
4. **Fortalecer la educación financiera y la atención a la población usuaria del sistema financiero.**
 - (a) El Programa de Educación Financiera.
 - ✓ La formación de dicha cultura, es un reto enorme de esta Superintendencia, por lo que se estima que este programa es de continuidad durante los 5 años de Gobierno. Se contempla incluir también en el programa, la difusión en temas relacionados a nuevos

productos y servicios financieros como telefonía móvil, inclusión financiera, entre otros.

- (b) Atención a la población usuaria.
 - ✓ Se espera trabajar con oficinas móviles en la zona de occidente y oriente, especialmente en Santa Ana y San Miguel, respectivamente, todo en beneficio de los usuarios del sistema financiero, lo cual es de continuidad durante todo el periodo.
 - ✓ Se espera medir calidad del servicio y mejorar la atención a los usuarios.
- 5. Fortalecer el proceso de modernización institucional.**
 - (a) Agilización de los trámites legales y procedimientos institucionales
 - ✓ Para el próximo periodo se espera lograr el 100% de cumplimiento de los tiempos de respuesta de los trámites.
 - (b) Fortalecer las competencias del personal.
 - ✓ Se tiene previsto continuar fortaleciendo el recurso humano institucional, que favorezca el desarrollo eficaz del quehacer de la Superintendencia.
 - ✓ Mejorar la capacidad institucional para llevar a cabo la supervisión del sistema financiero.
- 6. Mejorar la información de los mercados y los participantes, divulgada por la SSF y las entidades supervisadas.**
 - ✓ Se elaborará Boletín Financiero Mensual del Sistema Financiero
- 7. Promover el acceso de la población al sistema financiero.**
 - ✓ Como gestión para el próximo periodo se tiene previsto impulsar la aprobación de la Ley de Inclusión Financiera.
 - ✓ Incrementar número de corresponsales y transacciones a través de ellos.
- 8. Contribuir al fortalecimiento de la red de seguridad financiera.**
 - ✓ Como parte de las acciones a implementar están la elaboración de esquemas efectivos de intervención temprana y resolución para entidades en pudieran entrar en crisis financiera.
- 9. Contribuir a la definición de un sistema previsional sostenible que procure la mejora de beneficios previsionales y financie el desarrollo económico del país.**
 - (a) Elaborar estudio para la definición de reformas del sistema previsional.
 - ✓ Que el Ejecutivo cuente con una propuesta técnica de reformas previsionales.
 - (b) Proyecto del Sistema de Elaboración de Planillas Previsionales.
 - ✓ Implementación en todo el país del Sistema de Elaboración de Planillas Previsionales (SEPP).
 - (c) Desarrollar mecanismos para disminución de la mora previsional.
 - ✓ Continuar con audiencias conciliatorias entre las partes involucradas con resultados satisfactorios para los trabajadores.