



A continuación se detallan las actividades más relevantes ejecutadas por las áreas organizativas de la Superintendencia; en la tabla 1 se presenta el nivel de ejecución alcanzado por cada una y por la Institución que a diciembre 2017 totalizó 100%.

1. Auditoría Interna

Se auditó el seguimiento a los objetivos estratégicos del 2016 y su actualización al 2017, por la Superintendencia Adjunta de Valores, Pensiones, Entidades Estatales de Carácter Financiero y de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, así como la Dirección de Asuntos Jurídicos, de Riesgos, Informática, Central de Información, Comunicaciones y Transparencia, Administración y Estudios y Metodologías. Asimismo finalizó la auditoría del cierre contable del año 2016, y revisaron los balances de comprobación de los primeros tres trimestres del 2017 y finalizaron otras auditorías de carácter administrativo y de los sistemas de la Dirección de Informática con acompañamiento de la Dirección de Riesgos. En el último trimestre, desarrollo auditorías de gestión a visitas de supervisión a Banco Agrícola, S.A; G&T casa de corredores y compañías de Seguro ACSA, S.A y SISA, S.A.

Además, se presentó al Consejo Directivo los resultados de auditorías de gestión ejecutadas en el 2016 y 2017, se elaboró y remitió el <<Plan de Trabajo de Auditoría Interna para 2018>> a la Corte de Cuentas de la República y elaboró el Manual, Estatuto y Declaraciones Juradas de la Unidad de Auditoría Interna.

2. Oficina de Atención al Usuario (OAU)

Se implementó una encuesta para medir la calidad de atención que brinda la OAU de la Superintendencia y mecanismos de retroalimentación a los supervisados sobre consultas y denuncias recibidas; generó indicadores estadísticos de usuarios atendidos; finalizó la ejecución el convenio con la Universidad Dr. José Matías Delgado; participó en los festivales del Buen Vivir y Gabinete móvil y el Comité Sectorial de Servicios Financieros, en cumplimiento de la Política Nacional de Protección al Consumidor y el Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador.

En la tabla 2, se muestra el detalle de los servicios brindados a diciembre de 2017, incluyendo las personas atendidas y el número de denuncias derivadas del total de casos atendidos, así como las audiencias realizadas y el monto de recuperación obtenido en beneficio de los afiliados del sistema previsional.

3. Intendencia de Bancos y Conglomerados

En relación a la implementación de la supervisión con base en riesgo (SBR), incorporó en el manual general los procedimientos para la supervisión de flujos de tesorería, efectivo y transferencias en bancos y conglomerados. Por otra parte, se implementaron acciones a efecto de agilizar los tiempos para la autorización de trámites solicitados por supervisados.

Tabla 1. Nivel de Ejecución

Unidad organizativa	Ejecución
1 Despacho Superintendencia del Sistema Financiero	100.00%
2 Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras	99.99%
3 Superintendencia Adjunta de Instituciones Estatales de Carácter Financiero	100.00%
4 Superintendencia Adjunta de Valores	100.00%
5 Superintendencia Adjunta de Pensiones	100.00%
6 Dirección de Riesgos	100.00%
7 Dirección de Análisis de Entidades	100.00%
8 Dirección de Central de Información	100.00%
9 Dirección de Asuntos Jurídicos	100.00%
10 Dirección de Estudios y Metodología	100.00%
11 Dirección de Informática	100.00%
12 Dirección de Administración	100.00%
13 Dirección de Comunicación y Transparencia	100.00%
14 Unidad de Auditoría Interna	100.00%
Superintendencia del Sistema Financiero	100.00%

Tabla 2. Servicios a usuarios a diciembre 2017

Personas atendidas 	65.64% Presencial
	30.33% Telefónica
	4.04% Sitio web
Denuncias en proceso de investigación 	36.50% Pensiones
	35.02% Aseguradoras
	27.01% Bancos y bancos cooperativos
	1.26% Otras entidades
Monto de recuperación de deuda previsional US\$3,885,952.42	 Audiencias realizadas

A diciembre registró un total de 48 visitas de inspección de diferentes alcances, entre otras actividades, como: (a) participar y elaborar informes del Comité de Enlace del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos Seguros y Otras Instituciones Financieras (CCSBSO) y los colegios de supervisores; (b) realizar el análisis trimestral del impacto de la aplicación de la Ley Contra La Usura en bancos; y (c) atender solicitudes de supervisados.

4. Intendencia de Seguros

Como parte de la implementación de la supervisión con base en riesgo, se ejecutó el plan de supervisión a intermediarios de seguros y comercializadores masivos e incorporó en el manual general de SBR, los procedimientos para la supervisión de flujos de tesorería. Por otra parte, se implementaron acciones a efecto de agilizar los tiempos para la autorización de trámites solicitados por aseguradoras supervisadas y para mejorar la información de los mercados y participantes divulgada por la SSF, se publicaron las primas de seguros al 28 de febrero, al 31 de mayo de 2017 y al 30 de septiembre, al mismo tiempo que se impulsó la aprobación de la nueva Ley de la Actividad Aseguradora y consolidó la propuesta de Ley de Contratos de Seguros.

Durante el año registró un total de 30 visitas de inspección de diferentes alcances, entre otras actividades como: (a) gestionar solicitudes de autorización de reaseguradores y corredores extranjeros, inicio de operaciones de aseguradoras, Registro de Intermediarios de Seguros y de Comercializadores Masivos; (b) desarrollar actividades de actuaría; y (c) revisión de planes anuales de auditoría interna y externa de las aseguradoras.

5. Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades

Como parte de la implementación de la supervisión con base en riesgo, se elaboró el manual de procedimientos de SBR. Asimismo, se implementaron acciones a efecto de agilizar los tiempos para la autorización de trámites solicitados por entidades supervisadas, se diseñó un programa institucional para la implementación de la Ley de Inclusión Financiera y coordinó con las entidades supervisadas los programas para promover la inclusión financiera; además dentro del programa de educación financiera, se actualizó la estrategia institucional de educación e inclusión financiera.

En el año 2017, registró un total de 26 visitas de inspección; entre otras actividades relevantes tales como: (a) atender diversas solicitudes de autorización de los supervisados, verificando cumplimiento normativo y requisitos referidos a sociedades proveedoras de dinero electrónico, remesadores nacionales y fianzas presentadas por casas de cambios; (b) verificar certificaciones y listados de los consumidores reportados por los agentes económicos, y monitoreó la eliminación de datos negativos de la base de datos de las Agencias de Información de Datos y (c) analizar solicitud de reforma a las Normas NRP-12 y aplicabilidad de las Normas NRP-11 y NRP-13.

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

Como parte de la implementación de la supervisión con base en riesgo, incorporó en el manual general los procedimientos para la supervisión de flujos de tesorería y de efectivo en bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito (SAC). Asimismo, se implementaron acciones a efecto de agilizar los tiempos para la autorización de trámites solicitados por los supervisados.

A diciembre 2017, registró un total de 36 visitas de inspección, entre otras actividades como: (a) actualizar insumos para matrices de riesgos; (b) dar seguimiento a la actualización de información de tasas contenidas en la Ley Contra la Usura; (c) evaluar requisitos de inhabilidades de directores y gerentes de entidades supervisadas y el cumplimiento de publicación de estados financieros; (d) revisar certificados de acciones de Tesorería para SAC a ser depositados en BCR; (e) revisar planes de trabajo de auditoría interna de supervisados; (f) atender solicitudes de pignoración de activos, (g) gestionar la autorización de trámites y (h) efectuar diverso tipo de revisiones y análisis de solicitudes de los supervisados.

7. Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero

Como parte de la implementación de la supervisión con base en riesgo, incorporó en el manual general los procedimientos para la supervisión de flujos de tesorería y de efectivo en instituciones estatales. Asimismo, se implementaron acciones a efecto de agilizar los tiempos para la autorización de trámites solicitados por instituciones estatales supervisadas.

En el año 2017, registró un total de 21 visitas de inspección, entre otras actividades relevantes como: (a) participar en la lectura de acuerdos de junta directiva y comités en bancos estatales e instituciones estatales de carácter financiero; (b) generar insumos para los

mapas de riesgo y recopilación de insumos para matriz de cumplimiento; (c) tramitar autorizaciones de prórroga para envío de información financiera (d) revisar las publicaciones de tasas de interés, comisiones y recargos de los Bancos Estatales y los estados financieros remitidos para publicación; (e) verificar los planes de auditoría interna; (f) verificar proceso de subasta pública de activos extraordinarios; (g) efectuar actividades de valuación de garantías en entidades supervisadas; (h) revisar modelos de contratos depositados por las entidades supervisadas; (i) colaborar con el proyecto de creación del sistema de captura de información financiera de las instituciones estatales en coordinación con la Dirección de Informática y la Dirección de Análisis de Entidades; (j) preparar informe de créditos a personas relacionadas; (k) verificar el cumplimiento de la Ley Contra la Usura e inhabilidades en directores y funcionarios; (l) atender requerimientos de instituciones de estado; (n) revisar la valuación y el ajuste contable por aplicación de revalúo en el Fondo Social para la Vivienda (FSV); (o) realizar auditorías de especies monetarias en el BCR; (p) tramitar solicitudes de aperturas, cierre o traslado de agencias o establecimientos bancarios de los supervisados, (q) verificar proceso de subasta de activos extraordinarios del BFA y operatividad de administración del Fideicomiso NAMI.

8. Intendencia del Sistema de Pensiones

La Intendencia monitoreó las mejoras y fortalecimiento al Sistema de Administración del Historial Laboral; además, dio seguimiento al proceso de contratación y capacitación de los agentes de servicios previsionales de las AFP. Como parte de la implementación de la supervisión con base en riesgo, se incorporaron en el manual general de SBR, los procedimientos para la supervisión de flujos de tesorería. Asimismo, se implementaron acciones a efecto de agilizar los tiempos para la autorización de trámites solicitados por los supervisados.

A diciembre 2017 registraron 15 visitas de inspección de diferentes alcances; entre otras actividades como: (a) dar seguimiento a la situación financiera del IPSFA, analizar los requerimientos trimestrales de fondos al Fideicomiso de Obligaciones Previsionales (FOP); (b) monitorear los niveles de mora previsional; (c) efectuar peritajes contables para determinar la mora previsional, a solicitud de la Fiscalía o de los Juzgados; (e) gestionar solicitudes de trámites; (f) generar los vectores de precios para valorar las inversiones de los fondos de pensiones; (g) supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales de las inversiones y el cálculo del valor cuota de los fondos; (h) elaborar informes mensuales de las carteras de inversión, la rentabilidad, la recaudación, el valor cuota, los datos financieros y estadísticas de los fondos de pensiones; (i) supervisar la colocación de emisiones de Certificados de Inversión Previsionales del FOP; (j) verificar el proceso licitación, adjudicación del contrato del seguro de invalidez y muerte; (k) apoyar la implementación de la mecanización del cruce de bases de datos de las Instituciones Previsionales e ISSS Salud; (l) impartir charlas a todo el personal de la Institución, sobre la reforma a la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, vigente a partir del 6 de octubre de 2017; (m) contribuir a la depuración de la base de datos del SPP y SAP; (n) definir requerimientos técnicos e implementar sistemas para la captura de información a través del VARE (o) realizar proyecciones sobre el límite de inversión de los Fondos en CIP; (p) revisar proyectos de presupuestos 2018 y planes anuales de obligaciones previsionales de los institutos previsionales y (p) atender requerimientos externos.

La tabla 3, muestra el trabajo realizado por la Comisión Calificadora de Invalidez durante el año 2017, en cuanto a personas atendidas y dictámenes emitidos, tanto los aprobados para acceder a los beneficios económicos por la condición de invalidez, como los que no.

Tabla 3. Servicios a afiliados por Comisión Calificadora de Invalidez

Dictámenes emitidos	1153 Aprobados
1,704	551 No alcanzaron porcentaje requerido.
Personas atendidas	
16,097	

9. Intendencia de Valores y Conductas

Como parte de la implementación de la supervisión con base en riesgo, se incorporó en el manual general de SBR los procedimientos para la supervisión de flujos de tesorería en valores. Por otro lado, se implementaron acciones a efecto de agilizar los tiempos de trámites solicitados por entidades supervisadas y se concluyó que la divulgación de información de tasas y comisiones efectivas que cobran los intermediarios de valores se mantendrá la publicación de comisiones máximas realizada a la fecha por la Superintendencia.

Además, respecto a la definición e implementación de la hoja de ruta para promover desarrollo del mercado de valores, implementó el plan de supervisión de fondos de inversión incluyendo el sistema de captura de información e indicadores de alerta temprana; consolidó la integración del mercado salvadoreño con Panamá, autorizando cambios al sistema de la Bolsa de Valores y el reconocimiento de la oferta pública de Panamá, y realizándose las primeras operaciones; además mantuvo conversaciones para la integración de los mercados de valores de Taiwán y El Salvador y apoyó a Cancillería en la promoción en el extranjero de inversiones en El Salvador. Así como, brindó apoyo del uso de BOLPROS para compras públicas y la modernización de su sistema.

A diciembre 2017 registró un total de 55 visitas de inspección, y otras actividades relevantes, tales como: (a) monitorear la implementación de gestión de riesgo de los supervisados, incluyendo la generación de insumos para actualizar los mapas de riesgos de las entidades; (b) monitorear operaciones diarias de valores extranjeros; (c) revisar publicaciones semestrales de los estados financieros de los supervisados; (d) monitorear extra situ a las gestoras y los fondos de inversión, e iniciar el desarrollo de herramientas cuantitativas para tal efecto; (e) efectuar supervisión extra situ de conductas y gobierno corporativo y verificación de inhabilidades de socios, accionistas y administradores; (f) gestionar los hechos relevantes e información bursátil; (g) atender solicitudes de autorización de asientos registrales nuevos, modificaciones, suspensiones y cancelaciones de entidades supervisadas y emisiones de valores; así como de autorización y modificación de sistemas contables y de información y de autorización de entidades y personas reguladas por la Ley de Fondos de Inversión; (h) monitorear los parámetros de inversión y liquidez de la administración de cartera y (i) verificar garantías e informes de clasificación de riesgo de emisiones vigentes.

10. Dirección de Riesgos

En lo que respecta a la propuesta de política crediticia para aumentar el otorgamiento de crédito y la participación de préstamos productivos, esta dirección reportó el monto de créditos productivos acumulados por catorcena y el descuento en la reserva de liquidez.

Para fortalecer la supervisión en la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo (LA/FT), se elaboró el manual de supervisión de la gestión de este riesgo, dio seguimiento de las entidades con mayor diferencia entre los montos reportados de remesas y retiros de billetes y colaboró en el diseño del Centro de Monitoreo del Flujo de Remesas.

Para el uso de mejores prácticas en entidades bancarias, revisó el manual del modelo de pérdida esperada e inesperada para riesgo de crédito; finalizó el proyecto normativo de gestión de riesgo de mercado; trabajó en la propuesta para el cálculo del <<Coeficiente de Cobertura de Liquidez>> y de los requerimientos de capital por riesgos presentando modificaciones a la NRP-05, además de presentar modificaciones a la NCB0-22 y proyecto de normas de capital por riesgo de crédito; y se trabajó en el desarrollo de pruebas de estrés ampliadas para la medición de riesgo de crédito, mercado, liquidez y operacional, incluyendo el riesgo sistémico; no obstante, dichas actividades se retomaran en el 2018, ya que se apoyará el desarrollo del sistema integral de valuación actuarial de los Sistemas de Ahorro de Pensiones Público (SPP) y Privado (SAP), en atención a la reforma a la Ley SAP.

A diciembre se reportó un total de 128 visitas de inspección de diferentes alcances, entre otras actividades como: (a) realizar actividades especializadas en el contexto estadístico matemático; (b) elaborar y actualizar mapas de riesgo por industria e individuales; (c) remitir insumos para perfiles de riesgos del cuarto trimestre 2016 para el Comité de Enlace del CCSBSO; (d) preparar informes mensuales de monitoreo y análisis de riesgos en el sistema financiero; (e) elaborar y remitir diariamente reportes de VaR de liquidez, variación de depósitos y préstamos, mercado financiero, transferencias, y de operaciones de la Bolsa de Valores; (f) elaborar estadísticas de movimiento de billetes; (g) efectuar análisis extra situ de la información remitida por las entidades en atención a la NPB4-50; (h) dar seguimiento a las medidas de seguridad informática implementadas en las entidades; (i) efectuar seguimiento a las estimaciones de pérdidas esperadas al 31 de diciembre de 2016 en cumplimiento de la NPB4-49; (j) actualizar semestralmente el Modelo de Pérdidas Esperadas e Inesperadas; (k) realizar análisis de la información recopilada del avance en materia de riesgos operacional y de LA/FT de las sociedades de seguro; (l) desarrollar modelo y sistema integral de valuación actuarial simplificado de los Sistemas de ahorro de Pensiones Público y Privado; (m) realizar prueba de tensión anual de riesgo de créditos para bancos, bancos cooperativos y SAC; y (n) apoyar a las intendencias de supervisión en diferentes actividades de análisis y evaluación requeridos, tales como la metodología para la generación de precios propuesta por el proveedor de precios INFOVALMER, entre otras;. Asimismo finalizó otras actividades imprevistas, tales como análisis de solvencia patrimonial para determinar requerimiento de capital adicional y otras de seguimiento de riesgos en entidades.

11. Dirección de Análisis de Entidades

En apoyo a otras áreas de la Superintendencia, se finalizó el diseño del sistema de información gerencial de gestoras y fondos de inversión, se remitió el análisis financiero y seguimiento a los indicadores de alerta temprana, se elaboraron análisis financieros de los supervisados, de estudios de factibilidad económico financiero, proyecciones financieras de nuevas sociedades y emisiones de valores.

A diciembre de 2017, se elaboraron 469 informes de análisis financiero; además de informes sobre accionistas relevantes, sobre cumplimiento del artículo 57 de la Ley de Bancos, sobre pignoración de activos; sobre capacidad económica de sociedades con procesos administrativos sancionatorios (PAS) y sobre reaseguradores extranjeros; se elaboró análisis de la situación financiera de sociedades para adquirir más del 1% del capital social de otra sociedad y de actualizaciones de capital de diferentes entidades supervisadas; se revisaron

los estados financieros al cierre del ejercicio de bancos y aseguradoras; se asignaron calificaciones de acuerdo al análisis financiero a bancos, aseguradoras, bancos cooperativos y SAC; y se brindó apoyo al Comité de Enlace del CCSBSO.

Asimismo, realizaron 302 actualizaciones a los sistemas gerenciales de información de entidades supervisadas, indicadores financieros y se elaboró el Manual de proceso para el análisis del cumplimiento al Art. 57 de la Ley de Bancos, de las variaciones semanales, de los sistemas de información gerencial de bancos y valores, valores, seguros y entidades Estatales. Adicionalmente actualizó los mapas de información de bancos, bancos cooperativos y las sociedades de ahorro y crédito.

12. Dirección de Central de Información

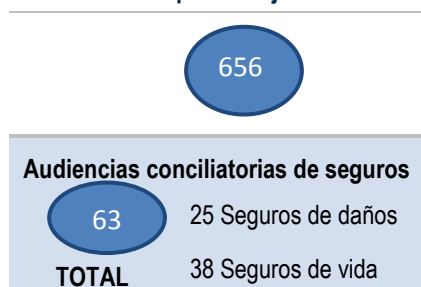
Además de las actividades en administración del Centro de Información Financiera (CIF); elaboró y publicó reportes e informes tales como: estados financieros de las entidades supervisadas, cartera de préstamos, tasas de interés, entre otros, y se encuentra en proceso de revisión de las normas relacionadas con el sistema de consultas de deudores vía internet y el procedimiento para la recolección de datos del sistema Central de Riesgos.

Por otra parte, trabajó en la validación del sistema de pólizas de seguros, del sistema de depósitos garantizados, del sistema de personas relacionadas, del monitoreo de los flujos de depósitos, para la captura de información de las entidades supervisadas y evaluación de modificación del sistema de captura del sistema de tasas y comisiones; asimismo apoyó en la implementación del validador de corresponsales financieros, en el diseño de herramienta para monitorear operaciones de LA/FT y el Centro de Monitoreo de Flujo de Remesas, en el proceso de unificación de usuarios para los sistemas de la SSF y en las mejoras del sistema de trámites como parte del proyecto <<Cero Papeles>>.

13. Dirección de Asuntos Jurídicos

En materia estratégica, se avanzó en la elaboración y consolidación de la propuesta de Ley de Contratos de Seguros y revisión interinstitucional del insumo remitido al BCR sobre el anteproyecto de Ley de Resolución de Entidades Financieras.

Tabla 4. Opiniones jurídicas



Sobre el desarrollo normal de las atribuciones asignadas a esta Dirección, se muestra en la tabla 4 el número de opiniones jurídicas emitidas en el año, así como el número de audiencias conciliatorias de seguros, incluyendo detalle de las que corresponden a seguro de daños y vida.

En cuanto a los movimientos realizados en el Registro Público del Sistema Financiero, los cuales mayormente fueron relacionados con el registro de accionistas, administradores, agentes de servicios previsionales, peritos valuadores e intermediarios de seguros, se realizaron durante el período reportado 1461 nuevos asientos, 3,045 modificaciones y 804 cancelaciones. Asimismo, en coordinación con la Dirección de Informática, se continúa apoyando en el seguimiento, pruebas e implementación del Sistema de Registro Público del Sistema Financiero.

Por su parte, se han iniciado veinte procedimientos administrativos sancionatorios, se impusieron 11 multas por US\$226.33 miles a bancos, AFP y por impago de empleadores a las administradoras de fondos de pensiones adicionalmente de una inhabilitación para desempeñarse como director. Respecto a los procesos contenciosos administrativos, actualmente se encuentran en trámite 26, y se rindieron 14 informes que corresponden a 10 de dichos procesos. En el marco de la colaboración interinstitucional se gestionaron 1474 requerimientos de información solicitados por entidades estatales y se ha iniciado un procedimiento sancionatorio contra un proveedor particular con base en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones con la Administración Pública (LACAP), al cual se sancionó con inhabilitación.

Tabla 5. Servicios de la Oficina de Acceso a la Información Pública

Solicitudes atendidas	Resoluciones notificadas
193	193
Procesos ante el IAIP:	Informes de respuesta al IAIP:
8	8

Finalmente, sobre los servicios brindados por la Unidad de Acceso a la Información Pública, en la tabla 5 se muestra el detalle de

solicitudes atendidas y resoluciones notificadas.

14. Dirección de Estudios y Metodología

En temas estratégicos, se elaboraron doce boletines mensuales con información de depósitos y préstamos y dio seguimiento a los resultados de las reformas normativas para mejorar la gestión de reservas de liquidez de bancos cooperativos. Además, finalizó la propuesta de medidas para incentivar el uso de préstamos interbancarios; elaboró el cálculo de impactos mensuales de la Ley contra la usura y se finalizó el estudio de indicadores de alerta temprana para medir las vulnerabilidades externas. Elaboró la estrategia de manejo de crisis con otras instituciones, actualizó el manual de resolución bancaria y elaboró la primera etapa, del proceso de regularización bancaria, se suspendió la realización de ejercicios de simulación de crisis financieras para la mejora de protocolos de actuación para resolución bancaria.

En temas normativos, se finalizaron los proyectos referidas a negociación de valores extranjeros, normas de conducta del mercado de valores, auditoría interna, remisión y divulgación de información de fondos de inversión, fondos de inversión extranjeros, fondos de inversión inmobiliarios, traslado o fusión de fondos de inversión, reformas a normativa interna de BOLPROS; reformas a la normativa de transparencia de información de servicios financieros, la constitución de sociedades proveedoras de dinero electrónico, para el inicio de operaciones y funcionamiento de las mismas; así como el manual de contabilidad respectivo y se analizó propuesta de reforma a norma sobre evaluación de deudores. Además, se aprobaron diferentes normas del sistema de pensiones, tales como el requerimiento de información a las AFP para el control de las inversiones; funcionamiento del acceso anticipado a la cuenta individual de ahorro para pensiones; licitación, adjudicación y contratación del seguro de invalidez y sobrevivencia para las AFP. Se encuentran en proceso proyectos de normas del manual de contabilidad de fondos de pensiones y normas para los fondos de inversión de desarrollo inmobiliario.

En materia de planeación, se actualizó el plan estratégico y operativo 2017, y se elaboraron informes de seguimiento trimestrales hasta septiembre 2017; se elaboró y presentó el Plan Estratégico 2018 al Consejo Directivo y se presentó al personal de la institución. También, se brindó soporte y capacitación a las áreas de supervisión en el sistema GPA; se dio seguimiento a los tiempos de la gestión de trámites para autorizaciones; entre otros. Además, se implementó la metodología para la medición de la calidad de las atenciones que brinda la Oficina de Atención al Usuario, se elaboró con apoyo de las áreas de supervisión el protocolo de actuación de supervisores para casos específicos durante las visitas in situ y se actualizó el mapa de procesos institucional.

Se emitió la revista Panorama Financiero a diciembre 2016, marzo, junio y septiembre 2017; además del anuario de seguros a diciembre 2016 y boletín trimestral del sistema financiero y presentaciones sobre la evolución del sistema financiero.

15. Dirección de Administración

Elaboró y ejecutó el plan de capacitación estructurado por puestos y el plan de acción 2017 para mejorar la cultura organizacional; se llevó a cabo el estudio de clima organizacional y se trabajó en la modernización del sistema de gestión humana y organizacional y sistemas de servicios generales. Además, se ejecutaron procesos de selección de estudiantes en el marco del convenio con la Universidad de El Salvador para desarrollar pasantías en la institución, se trabajó en la actualización de la estrategia institucional de educación financiera y en la inclusión de temas financieros en la currícula escolar en coordinación con el Ministerio de Educación.

Por otra parte, se desarrollaron acciones para dar cumplimiento a los acuerdos del Consejo Directivo de la SSF para el traslado de las Oficinas de la SSF a las nuevas instalaciones. Fase 1; de tal manera que en el mes de noviembre se inició el traslado de las y finalizará en enero 2018. Por lo anterior, se suspendió la renovación del sistema de aire acondicionado en el cuarto nivel y finalizó el tercer nivel. Se finalizó la compra del inmueble ubicado en la Colonia Escalón e inició la remodelación para el traslado del data center principal de la SSF.

Además de: (a) ejecutar el plan de trabajo del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional; (b) actualizar el <<Sistema de Evaluación de Desempeño (SEDE)>> y gestionar la evaluación del desempeño del segundo semestre 2016 y primer semestre 2017; (c) administrar las prestaciones institucionales, incluyendo la clínica médica, biblioteca, seguridad y trabajos de mantenimiento de instalaciones; (d) ejecutar el plan de compras y dar seguimiento al presupuesto institucional; (h) preparar informe de liquidación del presupuesto 2016, y el reporte de retención anual de renta a proveedores; (i) iniciar la revisión y actualización del manual de descripción de puestos ; del inventario físico del activo fijo institucional y finalizó el inventario del inventario de la colección bibliográfica del 1er. semestre 2017; y (j) elaborar el presupuesto institucional para el año 2018; entre otros.

16. Dirección de Informática

Durante el año 2017, se desarrollaron mejoras y adecuaciones a sistemas existentes, desarrolló el nuevo sistema de encuestas para atención al usuario, inició el sistema de valuación actuarial simplificada, se implementaron mejoras a los sistemas de Firewall para Aplicaciones Web y de monitoreo de eventos; además, ejecutó actividades de seguridad informática, administración de los servicios informáticos de la institución y soporte técnico a sitio Web institucional, a usuarios internos y externos, entre otras.

En temas estratégicos, desarrolló la herramienta financiera para el cálculo de cuotas y tasas de interés efectiva para préstamos, modernizó sistemas de información y el esquema de respaldo de datos, rediseñó la red de datos de área local y el centro de datos principal, renovó el equipo y software, reforzó la seguridad informática, fortaleció el sitio de contingencia ante desastres e implementó la firma electrónica.

17. Dirección de Comunicaciones y Transparencia

En temas estratégicos, se actualizó la estrategia institucional de educación financiera y se coordinó la participación de la Superintendencia en 16 <<Festival para el Buen Vivir y Gobernando con la Gente>>; en julio se llevó a cabo el taller de educación financiera dirigido a periodistas del área económica que contó con la presencia de 13 personas; además, en el mes de octubre se llevó a cabo la Feria de Educación e Innovación Financiera, en la que participaron las entidades supervisadas con stand educativos, alcanzando una población de 1,500 personas entre estudiantes y público en general. En la tabla 6, se muestra el detalle de personas que han participado en eventos relacionados con el Programa de Educación Financiera. Durante el año se coordinó la realización de veinte programas radiales <<Panorama financiero>> y la campaña de fortalecimiento institucional, divulgada a través de spot de tv, anuncios en prensa escrita y cuñas radiales.

Asimismo, se elaboró el plan de comunicación interna, se remitió la memoria de labores 2016 para aprobación en Casa Presidencial, coordinó la Rendición de Cuentas 2016-2017; y finalizó la edición de 12 publicaciones de suplementos mensual de tasas, comisiones y recargos, entre otras publicaciones relacionadas con el sistema financiero; se actualizó la información del sitio web institucional; e inició la coordinación del proceso de rendición de cuentas de la Institución 2016-2017.

Tabla 6. Programa de Educación Financiera		Total personas
		11,043
16 Festiva Buen Vivir y Gobernando con la Gente	estudiantes	845
53 Charlas	personas	6,498
Semana mundial de la educación financiera para niños y jóvenes	personas	2,200
Feria de Educación e Innovación Financiera	personas	1,500