

El informe incluye un detalle de las actividades más relevantes ejecutadas por las áreas organizativas de la Superintendencia; y en la Tabla 1, se presenta el nivel de ejecución alcanzado por cada una de ellas y en general por la Institución, a diciembre 2018.

AREAS DE SUPERVISIÓN

En relación con el objetivo estratégico de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo, las áreas de supervisión finalizaron un total de 378 visitas de supervisión a diciembre de este año, incluidas las de la Dirección de Riesgos, en apoyo a las Intendencias. Además, en atención al objetivo estratégico de optimizar la gestión institucional de trámites, se finalizó la identificación e incorporación de los mismos, al Sistema de Trámites (Cero Papeles), a través del cual a diciembre 2018 se controla un total de 174 trámites; y se implementaron acciones para disminuir los tiempos de respuesta.

1. Intendencia de Bancos y Conglomerados

A fin de realizar acciones para mitigar los cobros ilegales y abusivos, en apoyo al objetivo estratégico de fortalecer la atención de la población usuaria del sistema financiero, a partir del mes de abril supervisó la reducción de costos y la mejora en la calidad de los productos y servicios financieros.

Además, de enero a diciembre efectuó un total de 42 visitas de supervisión de diferentes alcances aplicando la SBR y 1 quedó en proceso, concluyó la ejecución de peritajes requeridos por la Fiscalía General de la República y/o Tribunales Judiciales; definió el calendario de cierre bancario 2019 y realizó otras actividades operativas de supervisión, como: verificación de normativa y atención de diversas solicitudes de los supervisados y a partir de septiembre 2018, apoyó el proyecto interinstitucional sobre lanzamiento del producto Operaciones de Préstamos Interbancarios.

2. Intendencia de Seguros

En temas estratégicos apoyó en las gestiones para la aprobación de la Ley de la Actividad Aseguradora de la cual ya cuenta con un anteproyecto y con el anteproyecto de Ley de Contratos de Seguros. Al mismo tiempo, finalizó construcción de las nuevas tablas actuariales, con base en la realidad demográfica salvadoreña para hombres y mujeres, el diagnóstico para la autorización de pólizas de seguros simplificadas y se cuenta con el primer modelo de póliza de este tipo o estándar completo.

En atención al objetivo estratégico de fortalecer la atención a la población usuaria del sistema financiero, a través de supervisar la reducción de costos y la mejora en la calidad de los productos y servicios financieros; trabajó desde abril, en la verificación del pago de los beneficios de las pólizas a los asegurados. Asimismo, efectuó visitas de supervisión de diferentes alcances aplicando la SBR, registrando a diciembre un total de 18 visitas finalizadas, además realizó otras actividades operativas de supervisión tales como: dio seguimiento

Cuadro 1. Porcentaje de ejecución por área organizativa a Diciembre 2018

	Área organizativa	Siglas	% Avance reportado	% Ejecución a diciembre
1	Superintendencia del Sistema Financiero	SI	100.00%	100.00%
2	Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras	SABAO	99.90%	100.00%
3	Superintendencia Adjunta de Instituciones Estatales de Carácter Financiero	SAIEF	100.00%	100.00%
4	Superintendencia Adjunta de Valores	SAV	99.12%	100.00%
5	Superintendencia Adjunta de Pensiones	SAP	100.00%	100.00%
6	Dirección de Riesgos	DRI	99.61%	100.00%
7	Dirección de Análisis de Entidades	DAE	100.00%	100.00%
8	Dirección de Central de Información	DCI	100.00%	100.00%
9	Dirección de Asuntos Jurídicos	DAJ	100.00%	100.00%
10	Dirección de Estudios y Metodología	DEM	98.64%	100.00%
11	Dirección de Informática	DIN	100.00%	100.00%
12	Dirección de Administración	DAD	100.00%	100.00%
13	Dirección de Comunicaciones	DCT	100.00%	100.00%
14	Unidad de Auditoría Interna	DAU	100.00%	100.00%
15	*Dirección de Atención al Usuario del S.F.	UAI	100.00%	100.00%
	TOTAL	SSF	99.81%	100.00%

* El avance reportado por la DAU corresponde al periodo abril - diciembre 2018

permanente a aseguradoras y evaluó el cumplimiento de planes de acción y publicaciones.

3. Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades

En relación a los objetivos estratégicos, relacionados con: (a) la profundización de la inclusión financiera brindó apoyo en la elaboración de indicadores para medir la inclusión financiera, coordinó con las entidades supervisadas y programó mesas de trabajo; e inició la generación de espacios para que las entidades financieras puedan presentar el trabajo que desarrollan como apoyo en la ejecución del Programa de Inclusión Financiera Institucional (b) para la promoción de la educación financiera, ejecutó el Programa de Inclusión Financiera; (c) en relación al fortalecimiento de la capacidad de análisis de las Direcciones que participan en el proceso de supervisión, definió la información de dinero electrónico a requerir a las entidades y apoyó en la implementación del módulo de remesas que operará en el Centro de Monitoreo de Flujos; (d) como parte del equipo técnico, finalizó investigación para establecer recomendaciones sobre el marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera (FinTech); realizó las gestiones para la logística de incorporación del tema en la Feria de Educación e Innovación Financiera; finalizó la investigación sobre la supervisión y regulación en otros países respecto a la incursión en el tema y apoyó la comunicación interna y externa institucional sobre el mismo.

También, desarrolló visitas de supervisión con enfoque en la gestión de riesgos, finalizando a diciembre 16 visitas y 2 quedaron en proceso, de igual manera efectuó otras actividades operativas, tales como: verificó el cumplimiento normativo, atendió trámites de supervisados para registro y autorización de operaciones, verificó planes anuales de auditoría remitidos por los supervisados, dio seguimiento a fianzas y verificó reportes de eliminación de datos negativos y reclamos de las agencias.

4. Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero

En referencia a las actividades estratégicas para supervisar la reducción de costos y la mejora en la calidad de los productos y servicios financieros, iniciadas en el mes de abril, ejecutó acciones para mitigar los cobros ilegales y abusivos; además de apoyar el desarrollo de los mercados supervisados, verificando los procesos de establecimiento de condiciones de los préstamos en un banco estatal. En materia de supervisión, realizó 20 visitas de diferentes alcances finalizando a diciembre aplicando la SBR.

Asimismo, realizó otras actividades relevantes, tales como: (a) generó insumos para los mapas de riesgo de las entidades supervisadas, (b) realizó auditorías de especies monetarias en BCR, (c) verificó el cumplimiento de la Ley Contra la Usura y estableció posibles impactos en las instituciones supervisadas, (d) desarrolló actividades de valuación de garantía; (e) atendió trámites de los supervisados y (f) verificó y revisó publicaciones de los mismos.

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

En apoyo a los objetivos estratégicos relacionados con: desarrollar los mercados supervisados, dinamizar y fortalecer el desarrollo de la banca cooperativa, la Intendencia comunicó a los supervisados las actividades que esta Superintendencia implementó y presentó las alternativas de fondeo que tienen a través del mercado de valores, autorizando por primera vez a un banco cooperativo como emisor de valores; asimismo, a fin de mejorar la atención a la población usuaria del sistema financiero, supervisó la reducción de costos y la mejora en la calidad de los productos y servicios, y a fin de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero, durante el año efectuaron 28 visitas de diferentes alcances, aplicando la SBR.

Al mismo tiempo, ejecutó otras actividades operativas, tales como: (a) actualizó insumos para matrices de riesgos; (b) elaboró reportes periódicos de cumplimiento de la Ley Contra la Usura; (c) evaluó cumplimiento de publicaciones de los supervisados; y (d) revisó planes de trabajo de auditoría interna.

6. Intendencia de Valores y Conductas

En relación a los objetivos estratégicos: (a) promover la integración del mercado de valores salvadoreño con los mercados de valores de Nicaragua, Honduras, Ecuador, República Dominicana y Taiwán, en agosto de este año, se finalizaron dichas acciones debido a la suspensión de relaciones diplomáticas con el último de los países referidos; (b) implementar mecanismos para la comercialización masiva de los valores de deuda pública de El Salvador; (c) para robustecer el marco legal y normativo, brindó apoyo en las gestiones para la aprobación de propuestas legales y normativas para fondos de inversión de desarrollo inmobiliario y fondos de inversión que invierten en sociedades cuyas acciones no se negocian en bolsa; y (d) para dinamizar y fortalecer el desarrollo de la banca cooperativa; realizó presentación a los bancos cooperativos sobre las alternativas de fondeo que tienen a través del mercado de valores y realizó gestiones para la autorización de un banco cooperativo como emisor de valores. Asimismo en materia de supervisión a diciembre finalizó un total de 43 visitas de supervisión de diferentes alcances aplicando la SBR y 12 quedaron en proceso.

De igual manera ejecutó otras actividades, entre cuales están: atención de trámites de autorización de constitución de integrantes del sistema financiero y registros de emisiones de valores, seguimiento a colocación y garantías de los mismos; supervisión extra-situ de fondos de inversión, fondos de titularización, operaciones bursátiles y proceso de liquidación de intermediarios bursátiles extranjeros y

operadores remotos en las bolsas de valores de las Repúblicas de Panamá y El Salvador; operaciones de Bolsa de Productos y Servicios, análisis de políticas de código de ética y gobierno corporativo, monitoreo de publicaciones, desarrollo de criterios técnicos para el sistema recepción de información –VARE- por parte del proveedor de precios.

7. Intendencia del Sistema de Pensiones

La Comisión Calificadora de Invalidez (CCI), en relación a los objetivos estratégicos para la modernización y ampliación de los servicios brindados por la misma, suscribió e implementó el convenio de cooperación con el ISSS para efectuar la evaluación domiciliar de los afiliados que presenten limitaciones de salud; además definió requerimientos y en coordinación con la Dirección de Informática, se desarrolló el Sistema de Gestión de Solicitudes de Evaluación y Calificación de Invalidez. Adicionalmente actualizó las Normas Generales de Invalidez, para incluir la valoración y determinación de enfermedades graves con base a lo contemplado en el artículo 126 de la reforma a la Ley del SAP y finalizó la documentación del nuevo proceso de atención de la CCI. La tabla 2, muestra el trabajo realizado por la CCI a diciembre 2018, en cuanto a personas atendidas y dictámenes emitidos.

Tabla 2. Afiliados atendidos por la Comisión Calificadora de Invalidez	
Dictámenes emitidos	1359 Aprobados
1861	502 No alcanzaron el porcentaje requerido.
Personas atendidas	Pacientes trasladados por Convenio con ISSS
18,874	141

Por parte, la Intendencia avanzó en temas estratégicos, brindando apoyo para robustecer el marco legal y normativo, en las propuestas de normas y modificaciones necesarias para la implementación de las reformas a la Ley del SAP; promoviendo acciones para facilitar los mecanismos que permitan mejorar la rentabilidad de los fondos de pensiones en beneficio de los afiliados.

En relación a visitas de supervisión, a diciembre finalizó 16 visitas de diferentes alcances aplicando la SBR.

Además, realizó diversas actividades relacionadas al Sistema de Administración del Historial Laboral; (b) propició el desarrollo y uso del Sistema de Elaboración de Planillas Previsionales (SEPP), (c) generó los vectores precios para valorar las inversiones de los fondos de pensiones; d) supervisó las inversiones y el cálculo del valor cuota de emisiones de Certificados de Inversión Previsionales del FOP, y (e) el proceso de afiliación de trabajadores al SAP y el otorgamiento de beneficios a los afiliados y beneficiarios al sistema de previsional.

8. Dirección de Riesgos

En temas estratégicos, trabajó para fortalecer la capacidad de análisis de las Direcciones que participan en el proceso de supervisión, finalizando el modelo para la medición del riesgo operacional de las entidades supervisadas y la disposición de insumos y alertas para la supervisión, además apoyó en la calibración de estadísticas y alertas de remesas para la implementación del Centro de Monitoreo de Flujos.

Asimismo, coordinó el equipo técnico que realizó investigación y análisis para establecer recomendaciones para la implementación del marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera (FinTech) y gestionó la comunicación interna y externa institucional sobre el tema. En materia de supervisión, durante el año 2018, finalizó 114 visitas de supervisión de diferentes alcances aplicando la SBR y 13 quedaron en proceso, en apoyo a las Intendencias.

A nivel operativo, realizó actividades tales como: (a) mapas de riesgo de las diferentes industrias e individuales; (b) pruebas de estrés ampliadas para la medición de riesgo de crédito, mercado, liquidez y operacional y para la medición del riesgo sistémico; (c) actualizó la metodología para la determinación de los riesgos inherentes de crédito y modelos de medición de riesgo de crédito, (d) apoyó a la Fiscalía General de la República (FGR), Cámaras y Juzgados en procesos judiciales relacionados con el riesgo de LA/FT; (e) monitoreó flujos mensuales de transferencias, efectivo y depósitos; y movimiento de especies monetarias.

DIRECCIONES DE APOYO

9. Dirección de Análisis de Entidades

En temas estratégicos, definió el diseño de nuevos insumos y alertas para la supervisión. Asimismo, dentro de sus actividades operativas, elaboró análisis financiero de supervisados, de factibilidad económico financiero, de impactos por variables internas y externas; seguimiento a planes de acción, variaciones de las cuentas contables de los estados financieros y de los indicadores de alerta temprana; realizó calificaciones de las entidades supervisadas con base al análisis financiero; actualizó los sistemas gerenciales y elaboró el manual de procesos de los referidos sistemas; así como reportes y análisis de diferentes cumplimientos legales y otras actividades en apoyo a las

demás unidades de la Superintendencia.

De enero a diciembre, elaboró 458 informes de análisis financiero de entidades supervisadas, incluidos 38 informes de la situación económica de entidades para procesos administrativos sancionatorios (PAS) y un total de 312 actualizaciones a los sistemas gerenciales de información.

10. Dirección de Central de Información

En cumplimiento de actividades estratégicas, implementó información de pensiones, seguros y operaciones de dinero electrónico disponible para análisis, así como el módulo de remesas en el Centro de Monitoreo de Flujos que fue inaugurado a nivel interno el 28 de diciembre 2018; y finalizó la automatización de los trámites institucionales como parte del proyecto <<Cero Papeles>>. De igual manera en conjunto con otras unidades de la Institución, desarrolló el modelo para el cálculo de la tasa de interés efectiva cobrada a los clientes por parte de las entidades financieras y en coordinación con la Dirección de Informática, apoyó el proceso de automatización de la información de personas relacionadas y se definieron los nuevos reportes para mejorar la consulta interna de deudores.

Asimismo gestionó y administró la información institucional, aseguró la recepción de información de los supervisados, validó y cargó la información al Centro de Información Financiera (CIF); administró los sistemas de información y la base de datos de los enlaces; elaboró y publicó información financiera a nivel interno y externo como: estados financieros, cartera de préstamos y tasas de interés.

11. Dirección de Asuntos Jurídicos

En materia estratégica, para robustecer el marco legal aplicable, apoyó las gestiones para aprobación del anteproyecto de Ley de la Actividad Aseguradora; anteproyecto de Ley de Resolución de Entidades del Sistema Financiero, presentado al Superintendente y remitida a Secretaria de Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República en junio de este año; para elaborar propuesta de modificación a Ley de Bancos referente a incorporar los préstamos interbancarios en la prelación de pagos, integró un equipo multidisciplinario que trabajó en un documento que contiene insumos para crear lineamientos dirigidos a las entidades supervisadas en esta materia; reformas a Ley contra el Lavado de Dinero y Activos; respecto al anteproyecto de Ley de Contratos de Seguros, en coordinación con BCR finalizó el proceso de redacción. Al mismo tiempo, en el objetivo estratégico de optimizar la gestión institucional de trámites, finalizó su identificación e incorporación al Sistema de Trámites (Cero Papeles).

Tabla 3. Opiniones jurídicas



Sobre el desarrollo normal de las atribuciones asignadas a esta Dirección, en la tabla 3 se muestra el número de opiniones jurídicas emitidas de enero a diciembre del año, así como el número de audiencias conciliatorias de seguros, incluyendo detalle de las que corresponden a seguro de daños y vida.

En cuanto al Registro Público del Sistema Financiero, se realizaron durante el período reportado 791 nuevos asientos, 1,176 modificaciones y 313 cancelaciones, los cuales mayormente fueron relacionados con el registro de accionistas, administradores, e intermediarios de seguros.¹

Asimismo, a diciembre, quedaron iniciados 16 procedimientos administrativos sancionatorios, se impusieron 21 multas por US\$1061,043.67 a Bancos, SAC, AFP, aseguradoras, bancos cooperativos y se impusieron 10 amonestaciones escritas a los sectores de bancos, clasificadoras de riesgos, instituciones públicas y a un empleado de entidad supervisada; respecto a los procesos contenciosos administrativos, respondió 80 informes, compareció a 9 audiencias en los tribunales de lo contencioso administrativo y en el marco de la colaboración interinstitucional atendió 575 requerimientos de información solicitados por autoridades estatales.

De igual manera, sobre los servicios brindados por la Unidad de Acceso a la Información Pública, en la tabla 4 se muestra el detalle de solicitudes atendidas y resoluciones notificadas.

12. Dirección de Estudios y Metodología

En temas estratégicos, trabajó en: (a) propuestas de normas y modificaciones para la implementación de las reformas a Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, gestiones para aprobación de modificaciones a Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y para Constituir las Reservas de Saneamiento, Normas para el Cálculo del Coeficiente de Cobertura de Liquidez y

Tabla 4. Servicios de la Oficina de Acceso a la Información Pública

Solicitudes atendidas	Resoluciones notificadas
147	146
Procesos ante el IAIP: 5	Informes de respuesta al IAIP: 7

¹ La información de Registros del Sistema Financiero aparece corregida en este informe, debido a que involuntariamente se incluyeron en el anterior, datos que no eran los correspondientes.

aprobación de las Normas para la Gestión del Riesgo de Mercado; (b) monitoreó niveles de solvencia, liquidez y calidad de la cartera en el sistema financiero (c) documentó nuevo proceso de atención de la CCI; elaboró reportes de satisfacción de los servicios prestados por la Dirección de Atención al Usuario de la SSF, y actualizó sus procedimientos y procesos; además para brindar educación financiera a los usuarios, apoyó en la implementación de acciones encaminadas a impulsar la inclusión financiera; (d) monitoreó los trámites de la Institución de acuerdo a los tiempos establecidos; (e) apoyó el desarrollo de herramientas de monitoreo y mitigación del riesgo sistémico; (f) trabajó en la elaboración de propuesta de indicadores para medición de la inclusión financiera; (g) realizó análisis y propuesta de incentivos de acceso al financiamiento para la micro y pequeña empresa, así como para la producción y comercialización agrícola, realizó diferentes acciones para incentivar el aumento y diversificación del crédito, brindó apoyo para dinamizar y fortalecer el desarrollo de la banca cooperativa; y (h) trabajó en la evaluación del impacto de la estrategia institucional de educación financiera.

Además, coordinó la ejecución del Plan de Normas con el Comité de Normas, elaboró informes de seguimiento de la planeación correspondientes al cuarto trimestre 2017, y de los tres trimestres de este año, informó resultados de los PAS, actualizó manuales de control interno, brindó soporte a los usuarios del sistema de auditoría GPA, elaboró la revista Panorama Financiero a diciembre 2017; a marzo y a junio 2018, el boletín trimestral, presentaciones sobre la evolución del sistema financiero y otros reportes.

13. Dirección de Atención al Usuario del Sistema Financiero

El relación al objetivo estratégico de prestar un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de la población usuaria, implementó mecanismos de retroalimentación a los supervisados sobre consultas y denuncias recibidas, el sistema para generar datos estadísticos de los usuarios atendidos, discriminado por tipo de atención, visitaron entidades bancarias y aseguradoras para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios y productos financieros que reciben; participó en el Comité Sectorial de Servicios Financieros de acuerdo con la Política Nacional de Protección al Consumidor y revisó el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas a las entidades supervisadas que soliciten suscribirse al mismo.

En la tabla 5, se muestra el detalle de los servicios brindados de enero a diciembre de 2018, 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 de mora previsional obtenido en beneficio de los trabajadores afiliados al sistema previsional.

Tabla 5. Servicios a usuarios a diciembre 2018

Personas atendidas	64.65% Presencial
8,743	30.05% Telefónica
	5.31% Sitio web
	43.16% Pensiones
Denuncias en proceso de investigación	30.23% Aseguradoras
	20.72% Bancos Comerciales
	1.90% Bancos cooperativos y SAC
	1.33% Bancos estatales y otras instituciones públicas
	2.66% Agentes remesadores, de valores y otras entidades
	526
Monto de recuperación de deuda previsional	177
US\$ 3,114,524.58	
	Audiencias realizadas

14. Auditoría Interna

En temas estratégicos, definió los requerimientos para el Sistema de Auditoría Interna y desarrolló las pruebas correspondientes; además ejecutó las auditorías siguientes: (a) Especiales de gestión: Auditó el seguimiento a los objetivos estratégicos del 2017 y su actualización al 2018, desarrollados por la Dirección de Asuntos Jurídicos, de Riesgos, de Comunicaciones y la Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, de Valores, de Pensiones, Superintendencia Adjunta de Entidades Estatales de Carácter Financiero; y las Direcciones de: Informática, Central de Información, Estudios y Metodologías, Administración y de Atención al Usuario, y (b) Financieras especiales: auditó la Ejecución Presupuestaria del IV Trimestre de 2017, primero, segundo y tercer trimestre 2018 de la Superintendencia del Sistema Financiero, Fondos Específicos y del Comité de Apelaciones; el cierre contable del ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2017; las compras y licitaciones 2017-2018 y el seguimiento a recomendaciones formuladas. Además, elaboró y remitió el <<Plan de Trabajo de Auditoría Interna para 2019>> a la Corte de Cuentas de la República.

15. Dirección de Administración

En relación con los objetivos estratégicos de promover el desarrollo e innovación institucional para fortalecer la infraestructura tecnológica, realizó pruebas correspondientes para la implementación del Sistema de Gestión Humana y para fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias del personal, elaboró y ejecutó el Plan de Capacitación Institucional 2018; asimismo a fin de promover la educación financiera y mejorar las competencias en esta materia a la población usuaria, gestionó los ponentes para la ejecución del Programa de Educación Financiera en centros educativos y otras instituciones, coordinó el desarrollo de capacitaciones para instituciones públicas y privadas dando continuidad a convenios y cartas de entendimiento firmadas; para fortalecer la atención a la población usuaria del sistema financiero, en enero finalizó el traslado de la Comisión Calificadora de Invalidez a instalaciones modernas y seguras, y con el propósito de fortalecer la atención a la población usuaria del sistema financiero para aumentar la comunicación y atención a los mismos. De igual

manera, ejecutó otras actividades tales como: (a) administró las prestaciones institucionales, (b) elaboró y ejecutó el plan de acción 2018 para consolidar la cultura organizacional; (c) gestionó la pagaduría, contabilidad y dio seguimiento al presupuesto 2018; (d) elaboró y ejecutó el plan de compras institucional; (e) facilitó todos los servicios de apoyo logísticos, de seguridad de los funcionarios y de todo el personal de la institución en oficina central y sedes externas; (f) administró el archivo general de la Institución; (g) coordinó y supervisó las actividades del proyecto de digitalización de documentos de archivo, y (h) presentó el presupuesto institucional para 2019.

16. Dirección de Informática

La Dirección apoyó en 3 objetivos estratégicos: (a) promover la educación financiera para mejorar las competencias financieras de la población usuaria, para lo cual implementó la aplicación móvil <<Mi Asistente Financiero>>; (b) realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo, formó parte del equipo técnico que trabajó que definió el marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera; y (c) promover el desarrollo e innovación institucional, trasladó el Centro de Datos Principal y de Contingencia; e implementó los Sistemas de Gestión Humana Integrados de la Dirección de Administración, para lo cual desarrolló: los reportes complementarios de los módulos de acciones y salarios; capacitación, reclutamiento y selección, de presupuesto de personal, los módulos de proveeduría, de activo fijo y de flujo de autorizaciones, mejoras a los módulos de presupuesto, contabilidad general, cuentas por pagar y control bancario; finalizó el Sistema Automatizado e integrado de Registro Público, el Sistema de Gestión de Solicitudes de Evaluación y Calificación de Invalidez, incorporó al VARE las bases de datos de pensiones, seguros y operaciones de dinero electrónico y para optimizar la gestión institucional de trámites, desarrollo el Sistema de Trámites (Cero Papeles) e implementó mejoras al mismo; además desarrolló el Sistema de Control de envíos, creando aproximadamente 717 entre buzones y sub-buzones para recibir la información de los supervisados.

Por otra parte, realizó diferentes actividades operativas, entre las que se encuentran el monitoreo de la seguridad informática de la infraestructura tecnológica; el desarrollo de nuevos sistemas: de evaluación de Intermediarios de Seguros, desarrollo de mejoras y adecuaciones a sistemas existentes, finalizó el módulo de estadísticas de la Dirección de Atención al Usuario y desarrollo de nuevos validadores en el VARE definido por normas aplicables a los supervisados; implementó el rediseño de la red de datos de área local y de proyectos de mejora a los servicios de infraestructura y soporte técnico; administró los servicios informáticos, realizó mantenimiento a la infraestructura tecnológica y brindó soporte técnico a los usuarios.

17. Dirección de Comunicaciones y Transparencia

En términos estratégicos, promovió la educación financiera para mejorar las competencias en el tema, de la población usuaria, ejecutando la estrategia institucional de educación e inclusión financiera a través de la implementación de la aplicación móvil <<Mi Asistente Financiero>> y del Portal de Educación Financiera, así como la ejecución del Programa de Educación Financiera en centros educativos, docentes y otras instituciones del cual en la tabla 6, se muestra el detalle de personas que han participado en eventos relacionados; además actualizó el sitio Web y las redes sociales de la Institución. En relación al fortalecimiento de la atención a la población usuaria del sistema financiero, desarrolló la campaña de divulgación de información sobre la CCI, ejecutó el plan para el desarrollo de la Feria de Educación e Innovación Financiera, que se llevó a cabo en San Salvador el 30 y 31 de agosto y en septiembre de este mismo año, en Santa Ana y San Miguel, el 20 y 25 respectivamente. Asimismo, apoyó el desarrollo de los mercados supervisados, e incentivó el aumento y diversificación del crédito, brindando charlas en temas de sobreendeudamiento.

De igual manera, finalizó y remitió la Memoria de Labores 2017 a Casa Presidencial, coordinó la rendición de cuentas de la Institución y desarrolló otras actividades, tales como: coordinación de publicaciones que por mandato de Ley le corresponden, avisos institucionales, diseño de las Revistas Panorama Financiero, otras publicaciones institucionales y administró el Centro de Información y Biblioteca.

Tabla 6. Programa de Educación Financiera	Total personas a diciembre 2018 17,586
Participación en 8 Festiva Buen Vivir y Gobernando con la Gente	300 estudiantes
Realizó 171 charlas, los eventos “Semana mundial de la educación financiera” y “Feria de Educación e Innovación Financiera”	17,286 personas