

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 2019.

## 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 a diciembre de este año, un total de 284 visitas de supervisión y 7 quedaron en proceso, lo que hace un total de 291, incluidas las finalizadas por la Dirección de Riesgos, en apoyo al trabajo desarrollado por las Intendencias. Además, en atención al objetivo estratégico de optimizar la gestión institucional de trámites, todas las Intendencias y Direcciones, atienden los mismos en un plazo de tiempo igual o inferior a la meta definida.

**Cuadro 1. Porcentaje de ejecución por área organizativa**

Área organizativa	Siglas	% Avance reportado	% Avance programado	% Ejecución
1 Superintendencia del Sistema Financiero (*)	SI	100.00%	100.00%	100.00%
2 Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras	SBAO	99.93%	99.93%	100.00%
3 Superintendencia Adjunta de Instituciones Estatales de Carácter Financiero	SIEF	99.89%	99.89%	100.00%
4 Superintendencia Adjunta de Valores	SV	100.00%	100.00%	100.00%
5 Superintendencia Adjunta de Pensiones	SP	100.00%	100.00%	100.00%
6 Dirección de Riesgos	DR	100.00%	100.00%	100.00%
7 Dirección de Análisis de Entidades	DAE	100.00%	100.00%	100.00%
8 Dirección de Central de Información	DCI	99.92%	100.00%	99.92%
9 Dirección de Asuntos Jurídicos	DAJ	100.00%	100.00%	100.00%
10 Dirección de Estudios y Metodología	DEM	99.45%	99.45%	100.00%
11 Dirección de Informática	DI	100.00%	100.00%	100.00%
12 Dirección de Administración	DA	100.00%	100.00%	100.00%
13 Dirección de Comunicaciones	DC	100.00%	100.00%	100.00%
14 Dirección de Atención al Usuario del Sistema Financiero	DAU	100.00%	100.00%	100.00%
15 Auditoría Interna	AI	100.00%	100.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>SSF</b>	<b>99.95%</b>	<b>99.96%</b>	<b>100.00%</b>

(\*): Incluye Despacho del Superintendente, Secretaría del Consejo Directivo, Unidades Ambiental y de Género.

## 1. Intendencia de Bancos y Conglomerados

En relación al objetivo estratégico de contribuir a la profundización de la inclusión financiera, para apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la misma, brinda apoyo a los supervisados en la autorización de nuevos productos, como cuentas simplificadas, aplicación móvil bursátil, entre otros, en coordinación con las Intendencias de Instituciones Estatales de Carácter Financiero, de Valores y Conductas, de Seguros y de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito; brinda apoyo a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones desarrolladas por corresponsales financieros, de forma coordinada con las Intendencias de Instituciones Estatales de Carácter Financiero y de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito. De igual manera, para lograr el objetivo de apoyar el desarrollo de los mercados supervisados, apoya a las entidades supervisadas, en la implementación de procesos cero papeles; y en la implementación de la firma electrónica simplificada, en coordinación con las Intendencias de Instituciones Estatales de Carácter Financiero, de Seguros y de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

En el objetivo de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo y ampliar la supervisión, realizó acciones como producto de los resultados de la revisión realizada a la gestión de atención de usuarios por parte de las entidades supervisadas, de manera conjunta con la Intendencia de Seguros. En ese mismo sentido, de enero a diciembre efectuó un total de 32 visitas de supervisión de diferentes alcances aplicando la SBR y 2 quedaron en proceso. Asimismo, realizó otras actividades operativas de supervisión, como: verificación de normativa, atención de diversas solicitudes de los supervisados, participación en el proceso de elaboración y modificación de propuestas de nuevas leyes y normativa técnica, emitió opiniones técnicas requeridas por otras áreas y actualizó mapas de riesgo, entre otros.

## 2. Intendencia de Seguros

En atención al objetivo estratégico de apoyar el desarrollo de los mercados supervisados, definió tablas de mortalidad como registro fiable y adecuado a la realidad demográfica salvadoreña y autoriza pólizas de seguros simplificadas.

Asimismo, con la finalidad de cumplir el objetivo de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo, efectuó visitas de supervisión de diferentes alcances, registrando a diciembre un total de 13 visitas finalizadas, además realiza otras actividades operativas de supervisión tales como: revisar el cumplimiento legal y normativo de la información recibida de las sociedades de seguros; asistir a juntas generales de accionistas de las aseguradoras; elaborar informes de opiniones técnicas de seguros y gestiona diversas solicitudes presentadas por las sociedades de seguro, entre otros.

### **3. Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades**

Durante el primer semestre del año, en atención al objetivo estratégico de contribuir a gestionar adecuadamente el riesgo sistémico, realizó el proceso de suscripción con la SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), en coordinación con las Direcciones de Central de Información, de Riesgos y de Informática.

De igual manera, para lograr el objetivo de contribuir a la profundización de la inclusión financiera, realiza acciones con entidades supervisadas, relacionadas con programas que promuevan la inclusión financiera, y brinda apoyo en la autorización de nuevos participantes que desarrollan operaciones de dinero electrónico.

También con la finalidad de cumplir el objetivo de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo, desarrolló visitas de supervisión tomando en cuenta dicho enfoque, finalizó a diciembre 17 visitas y 3 quedaron en proceso; de igual manera efectúa otras actividades operativas, tales como: verificar el cumplimiento normativo, atender trámites de supervisados para registro y autorización de operaciones, verificar planes anuales de auditoría remitidos por los supervisados, dar seguimiento a fianzas y verificó reportes de eliminación de datos negativos y reclamos de las agencias y evaluar cumplimiento legal en desarrollo de juntas generales de accionistas de las entidades supervisadas.

### **4. Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero**

En el objetivo de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo, para ampliar la supervisión aplicando dicho enfoque, a diciembre concluyó 11 visitas de diferentes alcances y una quedó en proceso.

Asimismo, realiza otras actividades relevantes, tales como: (a) Generar insumos para los mapas de riesgo de las entidades supervisadas, (b) verificar el cumplimiento de la Ley Contra la Usura y estableció posibles impactos en las instituciones supervisadas, (c) verificar y revisar publicaciones de los mismos y asistir a juntas directivas y comités en bancos estatales, (d) desarrollar actividades de valuación de garantía; (e) atender trámites de los supervisados y (f) realizar auditorías de especies monetarias en BCR y (g) verificar el cumplimiento del marco normativo en materia de valuación de activos, en las entidades supervisadas.

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

En relación al objetivo de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo, para ampliar la supervisión aplicando dicho enfoque, a diciembre finalizó 25 visitas de supervisión de diferentes alcances y una quedó en proceso.

Al mismo tiempo, ejecuta otras actividades operativas, tales como: (a) actualizar insumos para matrices de riesgos de bancos cooperativos; (b) elaborar reportes periódicos de cumplimiento de la Ley Contra la Usura; (c) revisar planes de trabajo de auditoría interna; (d) evaluar cumplimiento legal en desarrollo de asambleas generales de socios y asociados en las entidades supervisadas, (e) elaborar evaluaciones de solicitudes emanadas de las entidades, evaluar cumplimiento de publicaciones de los mismos y (f) analizar trámites de autorización.

### **6. Intendencia de Valores y Conductas**

En atención al objetivo estratégico de apoyar el desarrollo de los mercados supervisados, con la finalidad de promover la integración del mercado de valores salvadoreño con la región, la Intendencia realizó acciones encaminadas a alcanzar la integración de los mercados de valores (Honduras, Nicaragua, República Dominicana, entre otros); y para apoyar el desarrollo y seguridad del mercado de valores a través de mecanismos de innovación tecnológica, brinda apoyo: (a) para que participantes del mercado de valores desarrollen e implementen productos Fintech en beneficio de sus clientes y proveerles todos los

servicios de manera electrónica, (b) para facilitar el acceso al mercado de valores por parte de clientes de Casas de Corredores de Bolsa y Gestoras de Fondos de Inversión orientados a nuevos proyectos innovadores en materia Fintech, y (c) en la autorización de emisiones de valores de deuda a ser colocados en el mercado primario de nuestro país por sociedades extranjeras.

De igual manera a fin de cumplir con el objetivo de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo, y ampliar la supervisión aplicando dicho enfoque, a diciembre ejecutó un total de 43 visitas de supervisión de diferentes alcances.

Asimismo 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; monitorea mensualmente los fondos de titularización, las titularizadoras de activos y a los representantes de los tenedores de valores; proporciona los insumos para actualizar los mapas de riesgos de las entidades del mercado de valores; atiende las solicitudes de autorización y modificación de las entidades del mercado de valores; asiste a las juntas generales de accionistas de las entidades supervisadas.

También realizó el monitoreo de los fondos de inversión, revisó las publicaciones de los estados financieros semestrales de estos; elaboró las pruebas para VARE de fondos de inversión cerrados inmobiliarios; desarrolló criterios técnicos para el VARE de recepción de información financiera de casas de corredores de bolsa; para VARE de recepción de información de Fondos de Inversión Cerrados de Capital de Riesgo y de Desarrollo Inmobiliarios; apoyó en la elaboración del Sistema de Monitoreo de Fondos de Inversión Abierto; y efectuó supervisión extra situ de conductas y gobierno corporativo, determinando alertas, apoya a las áreas de supervisión en la identificación de riesgos relacionados con estos temas; y revisa publicaciones sobre valores para la web institucional.

## **7. Intendencia del Sistema de Pensiones**

**Comisión Calificadora de Invalidez.** En materia estratégica, con el propósito de fortalecer la atención a la población usuaria del sistema financiero, al amparo del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre El Instituto Salvadoreño del Seguro Social y la Superintendencia del Sistema Financiero, para facilitar apoyo logístico en el proceso de Calificación de Invalidez para los afiliados y sus beneficiarios del Sistema de Pensiones, beneficiando en el primer trimestre a 2 pacientes, facilitando su traslado desde su lugar de residencia hasta las instalaciones de la CCI para la respectiva evaluación médica y viceversa, sin ningún costo y sin importar su lugar de destino. Es oportuno aclarar que en el segundo, tercer y cuarto trimestre del año, no se atendieron solicitudes de evaluación de pacientes mediante dicho convenio, por lo cual las 6 personas que aparecen en el informe a junio, son pacientes evaluados por Enfermedad Grave.

De igual manera, la Comisión emitió de enero a diciembre de este año, 1,970 dictámenes, mismos que se notificaron oportunamente; del total referido, fueron aprobados 1404 (71%) mientras que 566 (29. %) no alcanzaron el porcentaje requerido para que los afiliados y beneficiarios solicitantes pudieran acceder a los beneficios económicos por la condición de invalidez, conforme al Art. 105 de la <<Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones>>. En resumen, se atendieron 19,980 personas, de manera presencial y telefónicamente, que consultan sobre sus trámites o diversas inquietudes relacionados con el quehacer de la Comisión y sobre el funcionamiento del Sistema de Pensiones.

<b>Tabla 2. Afiliados atendidos por la Comisión Calificadora de Invalidez</b>	
<b>Dictámenes emitidos</b>  1,970	1404 Aprobados
	566 No alcanzaron porcentaje requerido.
<b>Personas atendidas</b>  19,980	<b>Pacientes trasladados por Convenio con ISSS</b>  2
<b>Personas atendidas</b> Evaluadas con enfermedad grave 22	<b>Personas atendidas</b> Calificados con enfermedad grave 4

Asimismo, de conformidad a la normativa vigente artículo 126-C de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, que fuera incorporado a través de reformas aprobadas en septiembre de 2017 a la referida Ley, establece que el afiliado independientemente de su edad y del cumplimiento de los requisitos para acceder a una pensión por invalidez en segundo dictamen o vejez, que sea dictaminado por la Comisión Calificadora de Invalidez con el padecimiento de una enfermedad grave que ponga en riesgo significativamente su vida, podrá optar por solicitar la devolución del saldo de su Cuenta Individual de Ahorro para Pensiones, incluido el capital complementario, en los casos que corresponda.

En virtud de lo anterior, de enero a diciembre de 2019, de los 1970 evaluados y calificados, 22 afiliados han solicitado evaluación por enfermedad grave, de los cuales 4 lograron acceder al beneficio de devolución de saldo por dicha causa.

La Intendencia por su parte, con la finalidad de cumplir el objetivo de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo, efectuó un total de 17 visitas de supervisión de diferentes alcances.

Además, desarrolla actividades relacionadas: (a) con el monitoreo de la mora previsional, tanto en el Sistema de Ahorro para Pensiones, del Sistema de Pensiones Público, IPSFA y del Régimen de Riesgos Profesionales del ISSS (b) generar los vectores precios para valorar las inversiones de los fondos de pensiones; (c) supervisar las inversiones y el cálculo del valor cuota de emisiones de Certificados de Inversión Previsionales del FOP y su colocación, (d) el proceso de afiliación de trabajadores al SAP, y (e) el otorgamiento de beneficios a los afiliados y beneficiarios del sistema de previsional entre otras.

## 8. Dirección de Riesgos

Durante el periodo de enero a diciembre, para dar cumplimiento al objetivo estratégico de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo, y lograr definir e implementar la estrategia de supervisión para la gestión de la ciberseguridad, implementa el marco de referencia para la supervisión de la misma, y en conjunto con la Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades, incorporan la evaluación de la gestión de dicha temática, en las visitas de supervisión. De igual forma, en relación al marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera (Fintech), implementa su marco de supervisión, en coordinación con la Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades y las Direcciones de Estudios y Metodología, Asuntos Jurídicos e Informática. Asimismo, con la finalidad de cumplir el objetivo de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo, a diciembre de este año, como apoyo al trabajo desarrollado por las Intendencias, en las áreas pertinentes, realizó 126 visitas de supervisión de diferentes alcances.

De igual manera, realiza otras actividades tales como: (a) elaborar mapas de riesgo de las diferentes industrias e individuales; (b) validar resultados de la metodología desarrollada de pruebas de estrés ampliadas para la medición de riesgo de crédito, mercado, liquidez y operacional y su impacto sistémico (c) actualizar el modelo de pérdidas esperadas semestral para bancos, bancos cooperativos, sociedades de ahorro y crédito y otras instituciones financieras, (d) elaborar reportes de monitoreo de los flujos mensuales de transferencias, efectivo y depósitos; y (e) generar informes trimestrales de movimiento de billetes por denominación.

## **9. Dirección de Análisis de Entidades**

En la Dirección, se dio seguimiento a las instrucciones giradas por el Superintendente y Adjuntos; participa en el comité de calificación interna de las entidades supervisadas; brindó apoyo para definir los perfiles de riesgo de las Instituciones supervisadas; apoyó a las aéreas de supervisión y direcciones cuando lo requirieren.

En general elaboró análisis financieros de las entidades supervisadas; seguimiento de planes de acción de las misma, estudios de factibilidad económico financiero; calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia; actividades de cumplimiento legal; prepara información para el Comité de Enlace Regional del CCASB y actualiza mensualmente el sistema gerencial de información financiera de bancos, bancos cooperativos, SAC, y seguros, entre otros. En resumen, a diciembre de este año, elaboró 447 informes de análisis financiero, dentro de los cuales se destacan: 150 de bancos y conglomerados; 72 de sociedades de seguros; 72 de bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito; 8 del sistema de pensiones; 72 de valores; 14 de entidades estatales; 27 de reaseguradores; 14 de inclusión financiera, 14 informes de la situación económica de entidades para procesos administrativos sancionatorios (PAS) y 4 de otros.

## **10. Dirección de Central de Información**

En materia estratégica, con el propósito de contribuir a gestionar adecuadamente el riesgo sistémico, la Dirección en coordinación con las Direcciones de Informática, Riesgos y de Análisis de Entidades, trabajó en la implementación del módulo de análisis de flujos de efectivo para generación de insumos de análisis a nivel individual y sistémico; y en conjunto con Informática, a fin de realizar una supervisión eficaz del sistema financiero con base en riesgo y fortalecer la capacidad de análisis de las direcciones que participan en el proceso de supervisión, e implementar los módulos adicionales en el centro de monitoreo para análisis y ponerlos a disposición de las áreas de supervisión, continúa trabajando lo relacionado a dinero electrónico y préstamos; así también, entre nuevas herramientas de análisis, implementa los modelos de alertas de esta Dirección y de Análisis de Entidades.

De igual manera, analiza información que ingresa a la Superintendencia; elabora los informes respectivos, así como la publicación de tasas promedio ponderadas y análisis de éstas; calcula las tasas de interés efectivas cobradas a los clientes por parte de las entidades; apoya en el diseño de la base única de central de información de pensiones; apoyó en el diseño e implementación de monitoreo de fondos de inversión; supervisa la recepción de la información de las entidades y la carga a los sistemas de la Superintendencia, actualiza bases de datos y el control de calidad de la mismas, evalúa y gestiona las solicitudes internas y externas de usuarios y claves de acceso a los sistemas de la SSF y asigna códigos para nuevos agentes, sub agentes, corresponsales financieros, crea y asigna buzones para la recepción de información por medio del Sistema de Envíos y elabora informes financieros para su publicación en la página de la SSF, entre otros.

## **11. Dirección de Asuntos Jurídicos.**

En materia estratégica a efectos de robustecer el marco legal y normativo, el Despacho de la Dirección de Asuntos Jurídicos en coordinación con la Intendencia de Seguros, apoyó gestiones para la aprobación de la Ley de la Actividad Aseguradora y en la elaboración de la Ley de Contratos de Seguros; asimismo en conjunto con la Dirección de Estudios y Metodología y de Riesgos, con el propósito de proponer reformas al marco legal y normativo en relación a materia financiera e informática, finalizó el diagnóstico para determinar la necesidad de reformas a la Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos, y proponer reformas pertinentes en caso de ser necesarias, y continúa con el diagnóstico para el uso de herramientas tecnológicas para la identificación de clientes (suscripción de contratos) con el mismo propósito; y en relación a la optimización de la gestión institucional de trámites, para finalizar su automatización, la Dirección atiende los correspondientes en un plazo de tiempo igual o inferior a la meta

definida.

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.

Tabla 3. Opiniones jurídicas	
1055	
Audiencias conciliatorias de seguros	
59	27- Seguros de daños
<b>TOTAL</b>	32- Seguros de vida

En cuanto al Registro Público del Sistema Financiero, se otorgaron 807 asientos registrales por nuevas inscripciones, 1881 modificaciones en asientos registrales existentes y 659 cancelaciones. Los mayores movimientos ocurrieron en los registros de accionistas, intermediarios de seguros y administradores del sistema financiero. De los actos realizados en los registros, los nuevos asientos registrales, las modificaciones y las cancelaciones representan el 24.11%, 56.20% y 19.69% respectivamente.

Asimismo, en términos de litigios y sanciones, a diciembre tiene iniciados 11 procedimientos administrativos sancionadores (PAS) contra los supervisados, impuso 16 multas por un monto total de US\$243,698.72 y 11 amonestaciones escritas a los sectores de agencias de información de datos, aseguradoras, bancos, bancos cooperativos, asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, empleadores, entidades no supervisadas y sociedades de ahorro y crédito y funcionarios de entidades supervisadas. Respecto a los procesos contenciosos administrativos, rindió 36 informes y además, atendió 2276 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, resoluciones notificadas y requerimientos de información atendidos.

## 12. Dirección de Estudios y Metodología

En materia estratégica, a fin de contribuir a gestionar adecuadamente el riesgo sistémico, la Dirección de Estudios y Metodología en conjunto con la Dirección de Riesgos, finalizó la actividad de implementación las herramientas macroprudenciales. De igual manera, trabaja para proponer un marco de regulación que permita potenciar la transformación digital en las entidades supervisadas, desarrolló gestiones para aprobación de las Normas de la Gestión de Seguridad de Información y la Gestión de Continuidad de Negocio y elaboró propuestas para la modernización de la normativa del sistema de pensiones y del mercado valores. Así mismo, en coordinación con la Dirección de Atención al Usuario, para fortalecer la atención a la población usuaria, y promover la mejora continua en su atención, efectúa un seguimiento periódico de los servicios prestados por la misma; y a fin de promover el desarrollo e innovación institucional, trabajó en documento para la creación de un grupo de análisis de innovación tecnológica, que fuera aprobado por el Superintendente.

Tabla 4. Servicios de la Unidad de Acceso a la Información Pública	
Solicitudes atendidas	Resoluciones notificadas
148	148
Procesos ante el IAIP: <b>3</b>	Informes de respuesta al IAIP: <b>3</b>
Ley de Acceso a la Información Pública	Requerimientos de información atendidos <b>1205</b>

Asimismo, para contribuir a la profundización de la inclusión financiera; finalizó la elaboración de los indicadores de corto plazo para medir la misma. En cuanto a robustecer el marco legal y normativo, realiza gestiones para la aprobación de normativa por parte del Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR); además elaboró reportes mensuales de seguimiento de autorización de trámites y de seguimiento a la eficacia del Proyecto Cero Papeles. De igual manera, para apoyar el desarrollo de los mercados supervisados; realizó gestiones para aprobar reformas a normativas relacionadas con incentivos de acceso al financiamiento para emprendimientos, micro y pequeña empresa y para contribuir al desarrollo del sector agrícola, desarrolló gestiones para aprobar reformas a normativas relacionadas con incentivos de financiamiento para la producción y comercialización agrícola.

Asimismo coordinó apoyo interno respecto de otras industrias, y actividades asociadas a la cooperación técnica internacional; de igual manera, coordina con el BCR el Plan de Normas del Comité para el año 2019; en términos de analizar propuestas de nuevas normas y normativa existente.

De igual manera, gestionó la planeación institucional y apoyó en la elaboración de planes operativos 2019, dio seguimiento a la ejecución estratégica y operativa del último trimestre 2018 y al tercer trimestre de 2019, elaborando los informes respectivos; administra el sistema GPA; da seguimiento a las visitas de supervisión documentadas en el sistema; asimismo, en términos de administrar la gestión por proceso, coordinó la actualización de la biblioteca de normas técnicas institucional, documentó los procesos, manuales, instructivos y protocolos institucionales y gestionó la documentación de las Matrices de Riesgo de los Procesos.

Generó información sobre el sistema financiero, para lo cual elaboró revista trimestral Panorama Financiero y el boletín trimestral del sistema financiero a diciembre 2018 y a marzo, a junio y a septiembre 2019, el anuario de seguros 2018 y elabora otros reportes, boletines e informes sobre el comportamiento del sistema financiero.

### 13. Dirección de Atención al Usuario del Sistema Financiero

En términos estratégicos, con el propósito de fortalecer la atención a la población usuaria del sistema financiero y promover la mejora continua en su atención, desarrolló de enero a diciembre, 236 audiencias encaminadas a gestionar la recuperación de mora previsional, logrando recuperar US\$3,476,580.43 en beneficio de los afiliados al sistema de pensiones.

Así mismo, comunica trimestralmente a las entidades financieras supervisadas, las consultas y denuncias recibidas derivadas de productos y servicios otorgados a sus clientes; e implementó aplicación para generar sus datos estadísticos. Adicionalmente, participa en el Comité Sectorial de Servicios Financieros en cumplimiento de la Política Nacional de Protección al Consumidor, remite a la DC información de tarjetas de crédito emitidas por las entidades financieras supervisadas e información estadística sobre denuncias recibidas en la Dirección, y asiste al Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador en representación de esta Superintendencia.

<b>Personas atendidas</b> 8,614	69.14% Presencial 26.92% Telefónica 3.94% Sitio web
<b>Denuncias en proceso de investigación</b> 618	52.10% Pensiones 18.12% Bancos comerciales 15.53% Aseguradoras 1.79% Bancos estatales y otras instituciones públicas 2.59% Bancos cooperativos y SAC 9.87% otras entidades
<b>Monto de recuperación de deuda previsional</b> US\$ 3,476,580.43	236 Audiencias realizadas

En la tabla 5, se muestra el detalle de los servicios brindados de enero a diciembre 2019, de 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.

### 14. Dirección de Administración

A nivel estratégico la Dirección de Administración, a fin de promover el desarrollo e innovación institucional, para fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias del personal frente a los nuevos retos institucionales, capacita al personal en temas de Ciberseguridad, Fintech, nuevos productos de tecnología financiera, riesgo operativo y tecnológico, desarrollando 33 eventos locales en los cuales se han capacitado 40 mujeres y 64 hombres; y 9 eventos internacionales con la participación de 7 hombres y 12 mujeres; en esa misma línea, se fortalece el programa de inducción del personal en función de la seguridad de la información.

Adicionalmente, dentro del Plan de Capacitación Estructurado por competencias, se capacitó al personal en otros temas como: Supervisión Basada en Riesgo, Seguros, Mercado de Valores y Bursátil, Pensiones, Inclusión Financiera, entre otros, realizando a diciembre 81 eventos locales con una participación de 539 mujeres y 749 hombres, así también se ejecutaron 36 eventos de capacitación internacionales con una

participación de 35 mujeres y 24 hombres. En resumen, se tuvieron un total de participaciones en diversas capacitaciones de 574 mujeres y 773 hombres, incluyendo las estratégicas y de otros temas relacionados con el quehacer de la Superintendencia.

A fin de consolidar la cultura organizacional, elaboró el plan de acción 2019 para la mejora de la misma, e inició su implementación la cual fue suspendida y será retomada el siguiente año, e impulsa las actividades de la Comisión de Ética. De igual manera, administró el presupuesto institucional para el 2019, preparó informe de liquidación del presupuesto 2018, generó los informes respectivos e inició la formulación del presupuesto 2020. Así también brindó todos los servicios y logística para el normal desarrollo de las labores institucionales (servicios de transporte, correspondencia, recepción, proveeduría, control de reservación de salas para reuniones y capacitaciones); trabajos de mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones de la Superintendencia.

En ese mismo sentido ejecuta el plan de compras institucional 2019, gestionando oportunamente la adquisición de bienes y servicios; administra el archivo institucional; y brinda los servicios de apoyo y logísticos en términos de seguridad a los funcionarios y de todo el personal de la institución en oficina central y sedes externas.

## **15. Dirección de Informática**

En relación al objetivo estratégico de promover el desarrollo e innovación institucional, en cuanto a fortalecer la infraestructura tecnológica, la Dirección de Informática implementó el Proyecto de Ciberseguridad de la SSF; modernizó los procesos de generación de respaldos; fortaleció la infraestructura tecnológica para la alta disponibilidad de las aplicaciones y comunicaciones con los supervisados; implementa la base centralizada de información del sistema de pensiones en lo relacionado con la generación de planillas, de manera coordinada con la Dirección de Central de Información; diseña e implementa los mecanismo de acceso a la Base de Datos del Registro de Personas Naturales; moderniza y automatiza los sistemas de inversiones y beneficios en el área de pensiones; implementa el Centro de Monitoreo de Flujos, conjuntamente con la misma Dirección; implementa las herramientas de monitoreo para facilitar la supervisión extra situ del mercado de valores, en coordinación con la Intendencia de Valores y Conductas; y automatiza los procesos internos de la SSF, en forma coordinada con la Dirección de Estudios y Metodología.

Desarrolla y mantiene actualizados todos los sistemas y módulos informáticos para el buen funcionamiento de las labores de supervisión y administrativas de la Superintendencia; administra la tecnología de seguridad informática, en cuanto a los servicios de filtrado de contenido Web, protección a Pagina Web, Firewall e IPS institucional; cifrado de disco duro, archivos, correo electrónico, antivirus y de antispam; sistemas de control de acceso a Data Center y de monitoreo de eventos en perímetro; realiza actualizaciones de software en computadoras; monitorea permanentemente la seguridad informática de la infraestructura tecnológica mediante análisis de vulnerabilidades a los equipos de la institución; realiza auditorías de cumplimiento de políticas de seguridad informática a los equipos de los usuarios y a los servidores; actualiza software de seguridad informática; realiza proyectos de mejora a los servicios de infraestructura y soporte técnico; mantenimiento a objetos de base de datos por implementación y/o modificación en los sistemas; administra los servicios informáticos, realiza mantenimiento a la infraestructura tecnológica y brinda soporte técnico a los usuarios.

## 16. Dirección de Comunicaciones

En estratégicos a fin de fomentar la cultura financiera en la población que permita la toma de decisiones acertadas, ejecuta el Programa de Educación Financiera en centros educativos, docentes y otras instituciones. Asimismo, para fortalecer la educación y cultura financiera en temas de productos digitales y pensiones entre la población y usuarios, desarrolla gestiones para firmar cartas de entendimiento, y convenios relacionados con la educación financiera. Dentro del Programa, llevó a cabo la Feria de Educación e Innovación Financiera, en San Miguel, Santa Ana y San Salvador y otros eventos y charlas con el mismo propósito. De igual manera, para promover el desarrollo e innovación institucional, y mantiene actualizada la información contenida en la página web, e incorpora mejoras para su modernización.

<b>Tabla 6. Programa de Educación Financiera</b> <b>Total charlas y eventos: 243</b>	<b>Total personas a diciembre 2019</b> 22,938
Semana Mundial de la Educación Financiera, desarrollada del 26 al 29 de marzo (5 eventos)	880 estudiantes
Feria de Educación e Innovación Financiera, desarrolla en agosto en San Miguel, Santa Ana y San Salvador. (Foro y charlas 4)	7,241 personas
Charlas de educación financiera (234)	14, 817 personas

Asimismo, administra el sitio web y monitorea las redes sociales institucionales, mantiene actualizado el portal de educación financiera; gestiona y administra los servicios del Centro de Documentación, incorpora periódicamente la información generada por la SSF en la base de datos de la biblioteca virtual y atiende a los usuarios internos y externos que lo requieran.

## 17. Auditoría Interna

A diciembre, Auditoría Interna finalizó la revisión al cumplimiento de planes operativos y estratégicos del último trimestre 2018, y los primeros tres trimestres de 2019; finalizó la revisión mensual a visitas de supervisión a conglomerados, bancos privados, estatales y cooperativos, SAC, compañías de seguros, entidades del sistema de pensiones, del mercado de valores y de inclusión financiera; también presenta trimestralmente los resultados de las revisiones a los planes operativos y estratégicos, así como visitas de supervisión y revisó los libros de actas del Consejo Directivo 2018.

En relación al desarrollo de auditorías de gestión, finalizó auditoría a los objetivos del plan operativo de la Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades, Dirección de Atención al Usuario del Sistema Financiero, Comisión Calificadora de Invalidez, Dirección de Comunicaciones, Intendencia de Bancos y Conglomerados y Dirección de Administración incluyendo objetivos estratégicos 2019.

En cuanto al desarrollo de auditorías especiales, finalizó la relacionada a la ejecución presupuestaria y financiera del último trimestre 2018, al tercer trimestres de 2019, de la Superintendencia del Sistema Financiero, fondos específicos y del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF); desarrolló auditoría especial al área de control de horas extraordinarias; al área de control de vehículos y consumo de combustibles y al control de expedientes, gestión ambiental, activo fijo, tecnología de información venta y/o desecho de materiales y equipo en desuso.

Adicionalmente, realiza seguimiento al cumplimiento de recomendaciones formuladas en 2018–2019; atiende imprevistos solicitados por la Administración Superior, Dirección de Administración, entre otros y presentó el Plan de Auditoría 2020 para la Corte de Cuentas de la República de El Salvador.