



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

RESUMEN DE CUMPLIMIENTO OPERATIVO INSTITUCIONAL
A MARZO 2020

Departamento de Metodología y Gestión de Calidad
Dirección de Estudios y Metodologías
Mayo 2020

1. RESUMEN EJECUTIVO

Con el propósito de mostrar la ejecución del cumplimiento de los planes operativos de las diferentes áreas de la Superintendencia del Sistema Financiero, para que sirva como insumo para la toma de decisiones e implementación de las acciones correctivas o preventivas que sean necesarias, se presentan los resultados obtenidos a marzo de 2020.

La Superintendencia posee 71 planes operativos con un total de 2,104 actividades, a nivel institucional obtuvo un porcentaje de avance del 27.18% con una ejecución de 100%, al 31 de marzo de 2020. Con respecto a las acciones estratégicas, el Cuadro 1 y Gráfico 1 presentan un resumen de los porcentajes de avance reportados y esperados, obtenidos en el primer trimestre.

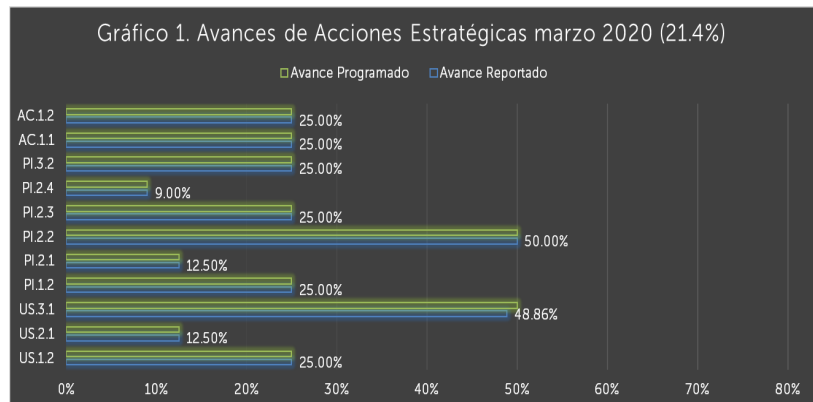
En cuanto a las gestiones de supervisión, a marzo 2020, se han finalizado un total de 27 visitas de supervisión y 24 más se encuentran en proceso, asimismo, la Dirección de Riesgos brindó apoyos a 23 de dichas visitas de supervisión.

Además, se han realizado otras acciones de supervisión, como monitoreos de cumplimiento *extra situ* a entidades supervisadas, para el primer trimestre de 2020, se finalizaron 39 monitoreos y 64 más están en proceso.

Con respecto a los trámites autorizados para las entidades supervisadas, se tiene durante el primer trimestre un total de 134 trámites cerrados¹ (131 finalizados y 3 cancelados²) y 41 en proceso, con un cumplimiento acumulado a marzo en los plazos de respuesta del 95.4%, en el Gráfico 2 se presenta un resumen de los resultados por mes.

Cuadro 1. Acciones estratégicas iniciadas a marzo 2020

Cod. Acción	Acciones estratégica iniciadas en el primer trimestre
AC.1.1	Fortalecer conocimientos, habilidades y competencias del personal frente a nuevos retos inst.
AC.1.2	Fortalecer las capacidades, roles y lugar de trabajo para el desarrollo de las labores.
AC.1.3	Modernizar la tecnología utilizada en la SSF.
PI.1.2	Elaborar y gestionar la aprobación de propuestas legales y normativas.
PI.2.1	Enfocar la supervisión con la aplicación de los estándares internacionales.
PI.2.2	Actualizar y fortalecer la estrategia de supervisión para la gestión de la Ciberseguridad.
PI.2.3	Fortalecer la capacidad de análisis de direcciones que participan en el proceso de supervisión.
PI.2.4	Fortalecer el marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera (FinTech).
PI.3.2	Implementar medidas orientadas a incentivar el desarrollo del Mercado de Valores.
US.1.2	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la IF.
US.2.1	Fortalecer la educación e inclusión financiera.
US.3.1	Promover la mejora de la atención a la población usuaria del sistema financiero.



¹ Suma de trámites cancelados y finalizados.

² Trámites observados y sin respuesta del peticionario.

2. Resultados obtenidos por área organizativa

2.1 Auditoría Interna

La unidad de Auditoría Interna elaboró y remitió el “Plan de Auditoría 2021” para la Corte de Cuentas de la República de El Salvador. De enero a marzo ha realizado 6 exámenes especiales y 1 revisión a planes operativos, estratégicos y visitas de supervisión,

2.2 Superintendencia del Sistema Financiero

2.2.1 Secretaría del Consejo Directivo

La Secretaría coordina y elabora las actas de sesiones del Consejo Directivo (CD) de la SSF, actualiza el libro de las mismas, codifica y traslada oportunamente los acuerdos a las bases de datos. De enero a marzo ha coordinado 13 sesiones, en las cuales se trataron 85 puntos y se tomaron 72 acuerdos.

2.2.2 Unidad de Género

Como parte de los servicios de asistencia en esta materia, la unidad entre otras actividades atiende y da seguimiento a casos que recibe. De enero a marzo recibió 4 casos y dio seguimiento a 23 casos.

2.2.3 Unidad Ambiental

La Unidad Ambiental participa en reuniones del Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA), desarrolla la Política Institucional de la Gestión Ambiental (PIGA) y el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) para el uso eficiente de los recursos institucionales en pro de la Sostenibilidad Ambiental. Asimismo, da seguimiento a las actividades requeridas para el uso eficiente de los recursos institucionales, realiza campañas de concientización ambiental de los empleados, elabora reportes de indicadores sobre eliminación de residuos para el Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales, coordina la ejecución de las actividades del plan de trabajo de los Comité de Eficiencia Energética, Comité de Gestores Ambientales y Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.

2.2.4 Unidad de Comunicaciones

La unidad de comunicaciones gestiona las publicaciones institucionales, administra y actualiza información en sitio web, monitorea, administra y actualiza publicaciones en redes digitales institucionales y da mantenimiento a plataformas digitales, coordinar informativos de comunicación como boletín informativo, campañas del quehacer institucional, administra el Centro de Información y Biblioteca, entre otros. Además, apoya el desarrollo de diferentes eventos institucionales. En la tabla siguiente se muestran algunos resultados relevantes.

Actividad	Total
Atenciones en biblioteca (internas y externas)	127
Publicaciones realizadas en redes sociales	292
Publicaciones realizadas en plataformas	872
Boletines informativos	14
Campañas informativas	11
Comunicados de prensa	13
Comunicados de Ley	15

2.2.5 Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI)

La UACI elaboró el plan de compras institucional 2020, conforme a los insumos recibidos por parte de las unidades de la Superintendencia, gestionó oportunamente compras de bienes y servicios. Al mes de marzo gestionó 2 licitaciones y tiene una en proceso, realizó 125 trámites de libre gestión y tiene en proceso uno por medio de la bolsa de productos y servicios; asimismo,

da seguimiento al ingreso y aprobación de mercancías por las unidades solicitantes, y elaboró informe de compras del primer trimestre.

2.2.6 Hub de Innovación Financiera

El Hub de Innovación Financiera a marzo 2020, ha iniciado la elaboración de procesos y procedimientos de su unidad, realiza investigaciones de las tendencias de las FinTech. Los avances de las actividades estratégicas que lidera, se presentan a continuación.

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares	Fortalecer el marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera (FinTech).	Elaborar procesos y procedimientos del Hub de Innovación	25%

2.3 Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras

2.3.1 Intendencia de Bancos y Conglomerados

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos de bancos privados.	25%
		Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	25%

Los departamentos de la intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (20 finalizadas), acciones de supervisión *extra situ* (12 finalizadas y 1 en proceso) y otras actividades relevantes que se detallan a continuación.

Otras Actividades
Participó en juntas generales de accionistas ordinarias y extraordinarias de 4 conglomerados financieros, brindó opiniones técnicas requeridas por otras áreas, participó en la elaboración o modificación de propuestas de leyes o normativa técnica, realiza análisis técnicos a documentos de organismos internacionales.
Elaboró guía para revisión de cumplimiento legal <i>extra situ</i> y herramientas de apoyo para los supervisados, asistió a juntas generales de accionistas de 2 conglomerados financieros y 3 bancos privados, verifica publicaciones periodísticas de los bancos y situación financiera de accionistas relevantes de los bancos, otros seguimientos diversos y brinda opiniones técnicas.
Atendió solicitudes de bancos y sociedades miembros de conglomerados financieros, entre ellas 2 de afectación de activos, una venta de cartera crediticia, 2 de autorizaciones para compraventa y modificación de conglomerados financieros, un seguimiento a oficinas de información de bancos extranjeros, asistió a juntas generales de accionistas de 3 conglomerados financieros, verifica el cumplimiento de la NRP-09 "Normas sobre la Emisión, Depósito, Colocación y Suscripción de Acciones de Tesorería", brinda opiniones técnicas, y apoya la Dirección de Atención al Usuario y Educación financiera en denuncias interpuestas contra los entidades financieras.

2.3.2 Intendencia de Seguros

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos de seguros.	25%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (3 finalizadas y 3 en proceso), acciones de supervisión *extra situ* (7 finalizadas y 7 en proceso) y otras actividades relevantes tal como se detalla en el siguiente cuadro.

Otras Actividades
Elaboró las guías de verificación de cumplimiento legal y normativo <i>extra situ</i> , desarrolla talleres y capacitación sobre SBR y cumplimiento, elabora y actualiza informes relevantes de las sociedades de seguros.
Finalizó dos solicitudes de autorización para ser accionista directo o por interpósita persona en más del 1% del capital accionario, de igual forma, gestiona las solicitudes de diversos trámites que recibe la intendencia, depuró la bases de datos y registros de comercializadores masivos de seguros y da seguimiento al proceso de liquidación de sociedades de seguros.

2.3.3 Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar en autorización de nuevos participantes y productos de entidades de inclusión financiera.	25%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (1 finalizada y 5 en proceso), acciones de supervisión *extra situ* (1 finalizada) y otras actividades relevantes como se detallan en el siguiente cuadro.

Otras Actividades
Elaboró las guías de verificación de cumplimiento legal y normativo <i>extra situ</i> de Sociedades de Garantía Recíproca y de agentes remesadores, desarrolla programas sobre la gestión de riesgos de administradores de corresponsales financieros, sociedades proveedoras de dinero electrónico, agentes remesadores no bancarios y sociedades de garantía recíproca.
Realizó seguimiento a circulares sobre medidas de contingencia establecidas por las entidades ante emergencia nacional por la Pandemia del COVID-19, desarrolla programas sobre la gestión de riesgos de sociedades de servicios complementarios, agencias de información de datos y administradores de sistemas de pagos.

2.4. Superintendencia Adjunta de Instituciones Estatales de Carácter Financiero

2.4.1. Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados.

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	25%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (4 en proceso), acciones de supervisión *extra situ* (10 en proceso) y otras actividades relevantes, tal como se detalla en el siguiente cuadro.

Otras Actividades
Realiza seguimiento a la colocación crediticia de BANDESAL en la atención de nuevo nicho de mercado. Efectúa lectura de acuerdos de junta directiva y comités, atiende solicitudes de trámites, realiza actividades de valuación de garantías en entidades supervisadas, asiste a juntas generales de accionistas, subastas públicas, verifica el cumplimiento de la Ley Contra la Usura, revisa las publicaciones de tasas de interés, comisiones y recargos, estados

financieros remitidos para publicación, prepara informe de créditos a personas relacionadas y colabora en revisión de modelos de contratos depositados.
Responde a cartas o escritos remitidos por las entidades supervisadas y atender requerimientos u oficios de instituciones del Estado, realiza actividades de valuación de garantías y activos extraordinarios en instituciones supervisadas.

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

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	25%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferente alcance (2 finalizadas y 5 en proceso), acciones de supervisión *extra situ* (5 finalizadas y 5 en proceso) y otras actividades relevantes tal como se detalla en el siguiente cuadro.

Otras Actividades
Se revisaron 7 planes de contingencia, y análisis de 13 cartas por emergencia de pandemia COVID-19 a los Bancos Cooperativos y FEDECREDITO. Se revisó propuesta de modificación de Ley de Bancos Cooperativos y SAC. Se brindó apoyo a la Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera en denuncias, se verificó servicio de atención al cliente y servicio de Coffee Bank en una supervisada. Se revisaron solicitudes de trámite, se atendieron solicitudes de afectación de activos, así como otras solicitudes y requerimiento de las entidades, se evalúa cumplimiento de normas técnicas, disposiciones legales, y trabajo de Auditoría Interna y planes de acción requeridos por visitas de supervisión.
Se realizó análisis y evaluación a planes de contingencia, para la continuidad de operaciones en vista de la pandemia del Coronavirus (COVID-19). Se revisaron solicitudes de trámites, afectación de activos, no objeción de cierre temporal de agencias y establecimientos, certificados de tesorería para depósito en Banco Central de Reserva, entre otros requerimientos solicitados por las entidades. Se evaluaron planes de acción, modelos de contrato y resultados de SEMO, se gestionaron opiniones técnicas, jurídicas y normativas para trámites específicos, de igual forma, se evalúa el cumplimiento legal de normativa.

2.5 Superintendencia Adjunta de Valores

2.5.1 Intendencia de Valores y Conductas

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar la autorización de nuevos participantes y productos.	Apoyar la autorización de nuevos participantes y productos del Mercado de Valores.	25%
Apoyar el desarrollo de los mercados supervisados.	Implementar medidas orientadas a incentivar el desarrollo del Mercado de Valores.	Mejorar el proceso de autorización de las emisiones de valores.	25%
		Brindar apoyo a supervisados para la utilización de la firma electrónica simple.	25%
		Impartir charlas sobre el Mercado de Valores para aumentar su difusión.	25%
		Realizar acciones encaminadas a lograr mayor integración de mercados de valores regionales.	25%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (3 en proceso), acciones de supervisión *extra situ*

(1 finalizada y 21 en proceso) y otras actividades relevantes como se detalla en el siguiente cuadro.

Otras Actividades
Desarrolla criterios técnicos para VARE de recepción de información financiera de Casas de Corredores de Bolsa, Bolsa de Valores, Sociedades Especializadas en Depósito y Custodia de Valores, Titularizadoras de Activos, Fondos de Titularización y AGD. Elaboró guías de cumplimiento legal en las entidades supervisadas. Recopila los estados financieros de los integrantes del sistema financiero del mercado de valores y de las clasificadoras de riesgos para coordinar la publicación en el sitio web institucional. Asiste a juntas generales de accionistas de los supervisados y en juntas generales de tenedores de valores y atiende requerimientos realizados por otras áreas.
Diseñó las variables a monitorear de los fondos de inversión cerrados inmobiliarios. Elabora requerimientos técnicos para un sistema de monitoreo <i>extra situ</i> de los Fondos de Inversión Abiertos. Realiza con la Dirección de Informática, segunda fase del Sistema de Monitoreo de Fondos de Inversión Abiertos y con la Dirección de Riesgos actualiza información para los mapas de riesgos, atiende requerimientos de información sobre los portafolios de inversión de los Fondos de Inversión y asiste a juntas de accionistas y brinda apoyo a otras áreas.
Supervisa conductas y gobierno corporativo, determina alertas para los Departamentos de Supervisión de Valores y de Fondos de Inversión. Efectúa análisis y da seguimiento a los hechos relevantes e información bursátil y da seguimiento a las inversiones. Coordina publicación en sitio web institucional de los hechos relevantes relativos al mercado de valores.
Tramita solicitudes de integrantes y supervisados del sistema financiero, además de solicitudes de autorización de constitución, inicio de operaciones y de asientos registrales nuevos, modificación, suspensión y cancelación de los mismos. Atiende solicitudes de emisiones de valores de oferta pública, brinda seguimiento a la colocación de emisiones, clasificación de riesgos de emisiones nuevas y vigentes; adicionalmente, verifica la actualización de metodología de clasificadoras de riesgos.

2.6 Superintendencia Adjunta de Pensiones

2.6.1 Comisión Calificadora de Invalidez

De conformidad a la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y normativa relacionada vigente, la Comisión Calificadora evalúa y califica solicitudes de invalidez, emite dictámenes y realiza evaluaciones psicológicas, a los afiliados y/o beneficiarios del sistema de pensiones.

2.6.2 Intendencia del Sistema de Pensiones

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Apoyar en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos.	Apoyar en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos de Pensiones.	25%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (1 finalizada y 1 en proceso), acciones de supervisión *extra situ* (14 finalizadas y 2 en proceso) y otras actividades relevantes, tal como se detalla en el siguiente cuadro.

Otras Actividades
Monitorea los niveles de mora previsional y porcentaje del fondo de pensiones, el nivel la mora previsional del Sistema de Pensiones Público, IPSFA y del Régimen de Riesgos Profesionales del ISSS. Realiza auditorías o peritajes a solicitud de Fiscalía General de la República, de los Juzgados o de la Dirección de Asuntos Jurídicos SSF. Efectúa ajustes contables en el módulo del valor cuota, gestiona trámites del Sistema de Pensiones y apoya en la desarrollo de la base única de afiliados y empleadores para la elaboración de planillas previsionales y las obrero-patronales de ISSS Salud.
Elabora valuaciones actuariales del sistema de ahorro para pensiones, procesa archivos de solicitud de asignación de NUP, cambios de información de afiliados, certificados de traspaso, control de pagos de CT y CTC (PCT), beneficios de afiliados al SAP, actualización de catálogos del INPEP, catálogo del ISSS, catálogo de empleadores, contribuye a la depuración de la base de datos del SPP y SAP. Autoriza Agentes de Servicios Previsionales y

Otras Actividades	
Comercialización de FAPV.	
Apoya las actividades de El Salvador en la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y técnicamente las sesiones del Comité de Riesgos del Sistema de Ahorro para Pensiones). Genera los vectores precios para valorar las inversiones, supervisa el cumplimiento de las disposiciones legales de las inversiones y el cálculo del valor cuota de los Fondos de Pensiones. Supervisa la colocación de emisiones de Certificados de Inversión Previsionales del FOP, apoya la revisión sobre Inversiones de las solicitudes de autorización de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario. Realiza proyecciones de los Fondos de Pensiones sobre el límite de inversión de Certificados de Inversión Previsional y el servicio de la deuda de éstos.	

2.7 Dirección de Riesgos

La Dirección de Riesgos revisa metodologías de medición de riesgo de crédito, mercado, liquidez, operacional, LA/FT y contagio, y realiza actividades de apoyo estadístico y matemático.

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares.	Actualizar y fortalecer la estrategia de supervisión para la gestión de la Ciberseguridad.	Actualizar lineamientos para la supervisión de la gestión de la ciberseguridad.	50%

Los departamentos de la Dirección, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron visitas de supervisión con diferentes alcances (3 en proceso), acciones de supervisión *extra situ* (18 en proceso), apoyo en visitas a las áreas de supervisión (23 finalizadas y 3 en proceso) y otras actividades relevantes tal como se detalla en el siguiente cuadro.

Otras Actividades	
Apoyó en la elaboración proyecto normativo denominado "Normas Técnicas Temporales para Enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales de Crédito" y emitió comentarios sobre decretos relacionados con COVID-19.	
Mide impactos del riesgo de crédito de las entidades supervisadas a través del modelo de pérdidas esperadas e inesperadas de crédito ante la crisis COVID-19. Atendió solicitudes de opiniones técnicas realizadas por las Intendencias de Supervisión.	
Presenta reportes para monitorear y analizar el Riesgo de Mercado y Liquidez. Reportar diariamente noticias de mercados financieros, variación de depósitos y préstamos, VaR de Liquidez, valoración del precio de Eurobonos, en industrias supervisadas, transferencias internacionales y operaciones de la Bolsa de Valores. Brindar seguimiento a recomendaciones de consultorías de CAPTAC-DR, sobre riesgo de mercado y riesgos en aseguradoras.	
Emite opiniones técnicas en apoyo a las Intendencias de Supervisión relacionadas con la gestión del riesgo operacional y tecnológico y realiza actividades en atención a recomendaciones de asistencias técnicas. Efectúa análisis de la información de gestión de riesgo operacional remitida por las entidades, en atención a la NPB4-50. Elabora propuesta sobre herramientas de supervisión <i>extra situ</i> del riesgo operacional.	
Verifica el origen de los fondos de accionistas de entidades financieras que incrementan el capital social, de entidades en proceso de constitución y de compra venta de acciones entre accionistas; opinión técnica sobre nuevos productos, nombramientos de oficiales de cumplimiento y seguimientos a planes de acción de las entidades financieras en materia de prevención de LA/FT.	

2.8 Dirección de Análisis de Entidades

La Dirección de Análisis de Entidades, entre otras actividades, brinda apoyo a la supervisión con sus análisis y monitoreos para definir los perfiles de riesgo de las instituciones supervisadas. Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados.

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Realizar una supervisión	Fortalecer la capacidad de análisis	Fortalecer a la Dirección de	25%

eficaz del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares.	de las direcciones que participan en el proceso de supervisión.	Análisis de Entidades en la supervisión <i>extra situ</i> .	
--	---	---	--

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección en coordinación con el despacho de la misma, realizaron durante el primer trimestre.

Otras Actividades
Efectúa análisis financieros, revisa estudios de factibilidad presentados por Bancos Estatales, Bancos y conglomerados, Bancos Cooperativos y SAC, elabora calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia de estas entidades y revisa actividades de cumplimiento legal, actualiza los sistemas de información gerencial y brindar seguimiento a indicadores de alerta temprana de las entidades supervisadas, y prepara información para el Comité de Enlace Regional del CCASB.
Revisa los análisis financieros de entidades de seguros e inclusión financiera, analiza y revisa estudios de factibilidad presentados por las mismas, elabora calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia de las entidades, realiza y revisa actividades de cumplimiento legal, actualiza los sistemas de información gerencial y brindar seguimiento a indicadores de alerta temprana de las entidades supervisadas.
Elabora análisis financieros, incluyendo revisión de estudios de factibilidad económico financiero, presentados por entidades de valores y pensiones, elabora calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia, revisa actividades de cumplimiento legal. Actualiza los sistemas de información gerencial y brinda seguimiento a indicadores de alerta temprana de las entidades supervisadas. Participa en el proceso de elaboración y modificación de propuestas de leyes y normativa técnica.

2.9 Dirección de Central de Información

La Dirección da lineamientos, coordina y da seguimiento al diseño de modelos de análisis de información que contribuyan a fortalecer la supervisión basada en riesgos. Asimismo, brinda apoyo en la migración del modelo de inteligencia de negocios y atiende requerimientos de la Fiscalía General de la República (FGR) y de otras entidades. En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección en coordinación con su despacho, realizaron durante el primer trimestre 2020.

Otras Actividades
Administra el Centro de Monitoreo, presenta propuestas para automatizar el análisis de la información, diseña modelos matemáticos para el análisis de la información. En coordinación con la Dirección de Informática, apoya en la migración del modelo de inteligencia de negocios.
Gestiona y administra la información institucional, los sistemas de la Superintendencia, la base de datos de los enlaces de las entidades supervisadas. Envía circulares de las diferentes áreas de la SSF, elabora informes financieros para su publicación en el sitio web de la SSF. En coordinación con la Dirección de Informática, apoya en la implementación de la base única de afiliados y empleadores de la Intendencia de Pensiones, la incorporación de la mora previsional en la consulta de deudores y la migración del modelo de inteligencia de negocios.

2.10 Dirección de Asuntos Jurídicos

La Dirección de Asuntos Jurídicos contribuye a robustecer el marco legal y normativo, remitiendo insumos para la formulación y reformas de leyes. Con respecto a los avances de esta actividad estratégica que lidera, tenemos los siguientes resultados.

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Robustecer el marco legal y normativo.	Elaborar y gestionar la aprobación de propuestas legales y normativas.	Remitir insumos para la formular y reformar leyes.	25%

Los departamentos y la unidad de acceso a la información de esta dirección, en coordinación con su despacho, han obtenido los siguientes resultados en la gestión del primer trimestre.

Estadísticas	Total a marzo 2020
Opiniones jurídicas finalizadas	545
Audiencias conciliatorias realizadas	6
Multas impuestas (número y monto)	4 multas (US\$42,518.41)

Asientos registrales por nuevas inscripciones	137
Modificaciones en asientos registrales existentes	394
Cancelaciones de registros	38
Solicitudes atendidas del público	48
Requerimientos de Información de acuerdo a la LAIP	412

2.11 Dirección de Estudios y Metodología

La Dirección de Estudios y Metodología, con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados.

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Robustecer el marco legal y normativo.	Apoyar la regulación estratégica para la eliminación de barreras e incentivo a la competitividad.	Realizar gestiones con el Comité de Normas del BCR para la actualización del marco regulatorio.	25%
Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares.	Enfocar la supervisión con la aplicación de los estándares internacionales.	Realizar gestiones para la implementación dentro del marco regulatorio de los estándares internacionales para la supervisión.	25%

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección en coordinación con su despacho, realizaron durante el primer trimestre.

Otras Actividades
Elabora revistas, boletines y anuarios como la revista "Panorama Financiero", reportes e informes del sistema financiero, información semanal de depósitos, reservas e inversiones para el Fondo Monetario Internacional (FMI). Participa en Grupo Ad Hoc de Gestión y Resolución de Crisis del CCSBSO.
Coordina con el Banco Central de Reserva (BCR) el plan de Normas del Comité de Normas para el año 2020. Finalizó análisis de propuesta de Normas de Gestión Integral de Riesgo de las Entidades Financieras, Entidades Previsionales y Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, propuestas de Normas para la Gestión de Continuidad del Negocio y Normas para la Gestión de Seguridad de la Información. Asimismo, analiza propuestas de nuevas normativas y modificación a normas vigentes. Participa en los Comités de Normas Contables y Financieras del CCSBSO.
Coordina el Comité de Planificación Estratégica del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO). Elabora informes para CAPRES, coordina la planeación institucional y da seguimiento al cumplimiento operativo y la ejecución estratégica de la SSF. Coordina la gestión por procesos institucional. Da soporte a los usuarios del Sistema GPA y de trámites.

2.12 Dirección de Informática

La Dirección de Informática con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, presenta los siguientes resultados.

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Fortalecer el desarrollo del personal y la innovación institucional.	Modernizar la tecnología utilizada en la SSF.	Actualizar los equipos informáticos de la Superintendencia del Sistema Financiero.	25%

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección, en coordinación con su despacho, realizaron durante el primer trimestre 2020.

Otras Actividades
Apoya los proyectos de la Intendencia de Pensiones, diseñando mecanismo para el almacenamiento y actualización de la base única de afiliados y empleadores, de la DEM en la evaluación de una herramienta de Administración de Procesos de Negocios, y de la Intendencia de Seguros en la sistematización del proceso de Intermediarios de Seguros. Desarrolla mejoras, modificaciones o adiciones a sistemas existentes y desarrolla nuevos sistemas o migraciones de sistemas existentes.
Moderniza la Infraestructura Tecnológica, como la eliminación de vulnerabilidades y configuración en alta disponibilidad las controladoras WIFI. Mejora las condiciones operativas del sitio de contingencia y ejecuta las actividades de administración y sostenibilidad de los servicios informáticos.

Implementa proyectos de seguridad informática, como migrar sistema operativo de firewall en nuevo hardware, herramienta anti fuga de información FRP y configura filtrado de correo electrónico saliente. Incrementa y evalúa el nivel de concientización de la seguridad informática.

2.13 Dirección de Administración

La Dirección de Administración, con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, presenta los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Ampliar la atención a la población usuaria del sistema financiero.	Promover la mejora de la atención a la población usuaria del sistema financiero.	Fortalecer a la Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera.	24.62%
Fortalecer el desarrollo del personal y la innovación institucional.	Fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias del personal frente a los nuevos retos institucionales.	Capacitar al personal en temas de ciberseguridad, FinTech, nuevos productos de tecnología financiera, supervisión basada en riesgos, inclusión financiera, etc.	24.62%
	Fortalecer las capacidades, roles y lugar de trabajo para el desarrollo de las labores.	Implementar el plan de capacitación.	24.62%
		Dar mantenimiento a la infraestructura física de la institución para el desarrollo de las labores.	24.62%

A fin de fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias del personal frente a los nuevos retos institucionales, la dirección en coordinación con el Departamento de Gestión Humana y Organizacional, ejecutó el plan de capacitación. De enero a marzo se desarrollaron 20 eventos de capacitación al personal de la SSF con un total de 245 personas capacitadas.

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección, en coordinación con su despacho, realizaron en el primer trimestre.

Otras Actividades
Elaboró plan de acción 2020 para la mejora de cultura organizacional y ejecuta su implementación. Vela por el cumplimiento de políticas y normativas aplicables al personal de la SSF; gestiona el pago de planillas, la evaluación de desempeño, reclutamiento y selección de personal, administra prestaciones y expedientes del personal. Desarrolla actividades de formación y capacitación.
Preparó informe de liquidación del presupuesto 2019 y elaboró reporte de retención anual de renta a proveedores y emitió las constancias respectivas. Gestionó la pagaduría, contabilidad y presupuesto registró las operaciones contables y extracontables, controla y da seguimiento al presupuesto 2020. En coordinación con la dirección de informática, apoya el desarrollo de mejoras al Sistema de Finanzas.
Gestionó actividades de logística y apoyo oportuno para el normal desarrollo de las labores institucionales. Realiza actividades de seguridad y apoyo a funcionarios.
Administra el Sistema de Información y Control de Archivo (SICA) y propone mejoras al mismo e implementa el Sistema de Gestión Documental y Archivos (SIGDA), en su etapa inicial. Desarrolla actividades de Archivo General.

2.14 Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera

La Dirección participa en el Comité Sectorial de Servicios Financieros en cumplimiento de la Política Nacional de Protección al Consumidor, elabora reportes a la Defensoría del Consumidor sobre información de tarjetas de crédito emitidas por las entidades financieras supervisadas y sobre denuncias recibidas en la SSF. Participar en Grupos de Trabajo de Inclusión y Educación Financiera, CNIEF. Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, tenemos los siguientes resultados.

Objetivo	Acción	Actividades	Avance
Ampliar los conocimientos financieros de la población	Fortalecer la educación e inclusión financiera.	Apoyar el Programa Nacional de Educación Financiera.	18%
Ampliar la atención a la población usuaria del	Promover la mejora de la atención a la	Implementar el Call Center de atención al usuario.	18%



sistema financiero.	población usuaria del sistema financiero.	Reducir el tiempo de respuesta a los usuarios.	18%
---------------------	---	--	-----

Los departamentos de la Dirección con la coordinación de su despacho, realizaron de enero a marzo actividades relacionadas con la atención al usuario y la educación financiera. A continuación, se detallan los resultados obtenidos.

Actividad	Total	
Usuarios atendidos de forma presencial, telefónica y por sitio web	2,594	
Denuncias atendidas	Casos finalizados	182
Recuperación de mora previsional	Cantidad de audiencias	77
	Monto recuperado	US\$ 1,067,256.42
Actividad	Total de eventos	Población beneficiada
Charlas/talleres de educación financiera a centros escolares e instituciones (públicas/privadas).	13	1,330
Otros eventos de educación financiera realizados. (Mesa de trabajo con entidades de la Alianza)	1	20
Total	14	1,350