



SUPERINTENDENCIA  
DEL SISTEMA FINANCIERO

RESUMEN DE CUMPLIMIENTO  
OPERATIVO INSTITUCIONAL  
A DICIEMBRE 2020

Departamento de Metodología y Gestión de Calidad  
Dirección de Estudios y Metodologías  
Febrero2021

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

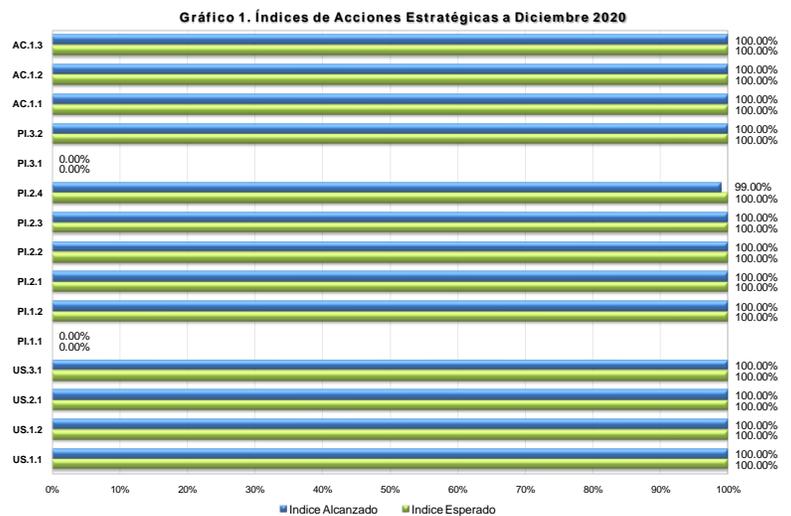
Con el propósito de mostrar la ejecución del cumplimiento de los Planes Operativos de las diferentes áreas de la Superintendencia del Sistema Financiero, para que sirva de insumo para la toma de decisiones e implementación de las acciones correctivas o preventivas que sean necesarias, se presentan los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

La Superintendencia tuvo un total de 2,698 actividades, distribuidas en 71 planes operativos; a nivel institucional obtuvo un 99.89% de avance, con una ejecución del 99.97% a diciembre del 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 cuarto trimestre del año.

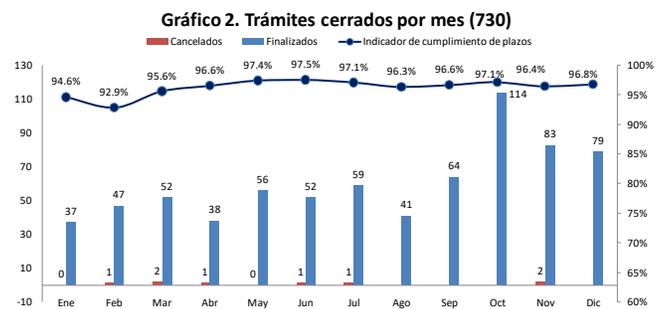
Cuadro 1. Resultados de Acciones Estratégicas

Cod. Acción	Acciones estratégicas al cuarto trimestre de 2020
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.1.1	Realizar acciones para promover la Inclusión Financiera
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.



En relación a las visitas de supervisión, a diciembre del 2020 se han finalizado un total de 116 visitas de supervisión y 9 más se encuentran en proceso, asimismo la Dirección de Riesgos brindó apoyo 65 de dichas visitas de supervisión. Además, se han realizado otras acciones de supervisión, como monitoreo de cumplimiento *extra situ* a entidades supervisadas, para el cuarto trimestre de 2020 se finalizaron 552 monitoreos y 2 más están en proceso.

En cuanto a los trámites autorizados para las entidades supervisadas, se tiene durante el cuarto trimestre un total de 730 trámites cerrados<sup>1</sup> (722 finalizados y 8 cancelados<sup>2</sup>) y 34 en proceso, con un cumplimiento acumulado en los plazos de respuesta del



<sup>1</sup> Suma de trámites cancelados y finalizados.

<sup>2</sup> Trámites observados y sin respuesta del peticionario.



96.8%, en el Gráfico 3 se presenta un resumen de los resultados.

## 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. Asimismo se realizó auditoría al software de COAX Y SOFTLAND perteneciente al área financiera de la Institución. De enero a diciembre se realizaron 19 exámenes especiales, 13 revisiones a planes operativos, estratégicos y visitas de supervisión y 11 arqueos e inventarios.

### 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 de la SSF (CD), actualiza el libro de las mismas, codifica y traslada oportunamente los acuerdos a las bases de datos. De enero a diciembre ha coordinado 46 sesiones en las cuales se trataron 293 puntos y se tomaron 254 acuerdos.

#### 2.2.2. Unidad de Género

Como parte de los servicios de asistencia en materia de género, la unidad, entre otras actividades, atiende y da seguimiento a casos que recibe, hasta su resolución. De enero a diciembre ha dado seguimiento a 36 casos.

#### 2.2.3. Unidad Ambiental

La Unidad Ambiental participó en reuniones del Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA), desarrolló 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, dió seguimiento a las actividades requeridas para el uso eficiente de los recursos institucionales, realizó campañas de concientización ambiental y buen uso de los recursos institucionales, elaboró reportes semestrales 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. Elabora y ejecuta protocolo de medidas de retorno del personal de la SSF por prevención de COVID-19, elaboró la Política de Seguridad y Salud Ocupacional y el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales. Se estableció Alianza con FUNZEL como parte del compromiso de la SSF en el cuidado al medio ambiente y la conservación de las especies animales.

#### 2.2.4. Unidad de Comunicaciones

Actividad	Dic-2020
Atenciones en biblioteca	260
Publicaciones en redes sociales	2,117
Publicaciones en plataformas	4,258

La Unidad de Comunicaciones gestionó las publicaciones institucionales, administró y actualizó información en sitio web, monitoreó, dirigió y actualizó publicaciones en redes digitales institucionales y dió mantenimiento a plataformas digitales, coordinó informativos de

Boletines informativos	23
Campañas informativas	43
Comunicados de prensa	37
Comunicados de Ley	43

comunicación como el boletín informativo, campañas del quehacer institucional, administró el Centro de Información y Biblioteca, entre otros. Además, apoyó el desarrollo de diferentes eventos institucionales. En la tabla siguiente se muestran algunos resultados relevantes.

### 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 diciembre 2020 finalizó 3 licitaciones, 344 procesos de libre gestión, 6 prorrogas y 3 proceso en la bolsa de productos y servicios, asimismo elaboró informe de compras de primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del 2020.

### 2.2.6. Hub de Innovación Financiera

El Hub de Innovación Financiera realiza actividades para fortalecer el marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera (FinTech). Los avances de las actividades estratégicas que lidera, se presentan a continuación:

Objetivo	Acción	Actividades	% de 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).	Realizar investigaciones de la regulación vigente, trámites y avances tecnológicos por industria supervisada y elaborar el mapa de conocimiento.	100%
		Elaborar procesos y procedimientos del Hub de Innovación.	100%
		Elaborar el Trámite para la recepción de propuestas FinTech.	100%
		Presentar la propuesta de la organización y funcionamiento del Hub de Innovación.	100%
		Realizar el lanzamiento e implementación del Hub de Innovación.	95%

## 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, se tienen los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de 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.	N/A	100%
		Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	N/A	100%
Realizar una supervisión eficaz	Enfocar la supervisión con la aplicación de	Actualizar manual de supervisión con base en estándares internacionales.	Áreas de Supervisión y Dirección	100%

del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares.	los estándares internacionales.		de Estudios Metodología	
---	---------------------------------	--	-------------------------	--

Asimismo, la Intendencia participó y elaboró informes del Comité de Enlace del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), apoyó consultorías y practicó auditorías a los estados financieros del este organismo. Elaboró presentaciones para colegios de supervisores bancarios de Banco Davivienda y Banco de Bogotá (BAC) Grupo Avay participó en mesas de trabajo organizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Bancos de Panamá.

Los departamentos de la intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 36 visitas de supervisión con diferentes alcances, 78 acciones de supervisión *extrasitu* y otras actividades relevantes que se detallan en el siguiente cuadro:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Supervisión de Conglomerados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participó en juntas generales de accionistas ordinarias y extraordinarias de 4 conglomerados financieros y en peritajes judiciales.</li> <li>Participó en la elaboración y/o modificación de propuestas de leyes o normativa técnica.</li> <li>Realizó análisis técnicos a documentos de organismos internacionales y brindó opiniones técnicas requeridas por otras áreas.</li> <li>Desarrolló la evaluación de políticas temporales emitidas por los bancos, el seguimiento a evaluaciones anteriores, la elaboración de diagnósticos de riesgos de crédito, entre otros.</li> </ul>
Departamento de Supervisión de Bancos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboró guía para revisión de cumplimiento legal <i>extra situ</i> y herramientas de apoyo para la supervisión, entre ellos el "Informe Relevante por Entidad" (IRE) de los 12 Bancos.</li> <li>Verificó el cumplimiento de plazo de envío de información requerida en normas por parte de los Bancos.</li> <li>Asistió a juntas Generales de accionistas de 2 conglomerados financieros, 2 bancos privados y 1 sociedad de servicios complementarios.</li> <li>Atendió solicitudes de bancos, miembros de conglomerados financieros y oficinas de información de bancos extranjeros.</li> <li>Verificó publicaciones periódicas de los bancos y la situación financiera de accionistas relevantes de los Bancos.</li> <li>Brindó opiniones técnicas e investigación de inmuebles para de oficinas de la SSF.</li> <li>Efectuó análisis de prórrogas requeridas para concluir la implementación del Plan de Adecuación de Gobierno Corporativo.</li> <li>Atendió requerimientos diversos relacionados con la Pandemia COVID-19, elaboró requerimientos de información para el monitoreo de potenciales riesgos y efectuó seguimientos al cumplimiento por parte de los Bancos a circulares y otras instrucciones emitidas relacionadas con la misma.</li> <li>Realizó análisis de las políticas crediticias temporales emitidas por los Bancos y elaboración de diagnóstico de riesgo de crédito, entre otros.</li> </ul>
Departamento de Trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendió solicitudes de bancos y sociedades miembros de conglomerados financieros, entre ellas 6 de afectación de activos, 3 venta de cartera crediticia, 6 autorizaciones para compraventa y modificación de conglomerados financieros y 2 más que se encuentran en proceso, 2 solicitudes de oficinas de información de bancos extranjeros y 2 de autorización para fusiones de sociedades miembros de conglomerados financieros.</li> <li>Asistió a juntas generales de accionistas de 3 conglomerados financieros.</li> <li>Verificó el cumplimiento de la NRP-09 Normas sobre la Emisión, depósito, Colocación y Suscripción de Acciones de Tesorería, brinda opiniones técnicas.</li> <li>Apoyó la Dirección de Atención al Usuario en denuncias interpuestas contra las entidades financieras, entre otras.</li> </ul>

Adicionalmente los departamentos desarrollaron capacitaciones y talleres de supervisión basada en riesgos y cumplimiento, seguimiento a planes de solución y observaciones de visitas de supervisión, así como seguimiento a otras acciones de supervisión derivadas de la pandemia por COVID-19, incluyendo análisis de las políticas crediticias emitidas por los bancos en cumplimiento a las "Normas Técnicas Temporales para Enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Temporales" y apoyaron a la Dirección de Riesgos en la elaboración de Mapas de Riesgo.

### 2.3.2. Intendencia de Seguros

Detalle de actividades estratégicas que lidera

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de 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.	N/A	100%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 13 visitas de supervisión con diferentes alcances, 22 acciones de supervisión *extra situ* ) y otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Supervisión de Seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboró las guías de verificación de cumplimiento legal y normativo extra situ, desarrolla talleres y capacitación sobre SBR y cumplimiento.</li> <li>Elaboró y actualizó informes relevantes de las sociedades de seguros.</li> <li>Efectuó seguimiento de los efectos en las sociedades de seguros derivados de la pandemia COVID-19, relativos a políticas, siniestros y primas, asimismo efectuó seguimiento de los efectos en las sociedades de seguros derivados de las tormentas Tropicales Amanda y Cristóbal.</li> </ul>
Departamento de Trámite y Actuaría.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalizó 3 solicitudes de autorización para ser accionista directo o por interpósita persona en más del 1% del capital accionario, de igual forma atendió solicitudes de inscripción y renovación a los reaseguradores extranjeros en el Registro de Reaseguradores Extranjeros, de inscripción y renovación en el Registro de Corredores de Reaseguro Extranjero, de inscripción de comercializadores masivos de pólizas en el Registro, de inscripción de nuevos intermediarios de seguros, y solicitudes de constancias presentadas por las sociedades de seguro e intermediarios de seguros para participar en procesos de licitación públicas..</li> <li>Gestionó solicitudes de sociedades de seguro para el depósito de los modelos de pólizas de seguros, de conformidad al Art. 47 de la Ley de Sociedades de Seguros, para el depósito de pólizas de seguros de conformidad al Art. 48 de la Ley de Sociedades de Seguros y para el depósito de pólizas de seguros a ser comercializadas mediante el uso de firmas electrónicas simplificadas. Depuró la bases de datos y registros de comercializadores masivos de seguros y da seguimiento al proceso de liquidación de sociedades de seguros.</li> </ul>

### 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	Otras áreas participantes	% de avance
Contribuir a la profundización de	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	Apoyar en autorización de nuevos participantes y productos de entidades	N/A	100%

la inclusión financiera.		de inclusión financiera.		
--------------------------	--	--------------------------	--	--

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 11 visitas de supervisión con diferentes alcances, 1 se encuentra en proceso y 56 acciones de supervisión *extra situ*, además realizaron otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Entidades de Inclusión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboró las guías de verificación de cumplimiento legal y normativo <i>extra situ</i> de Sociedades de Garantía Recíproca, de Agentes Remesadores no Bancarios y de Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico.</li> <li>Con la finalidad de fortalecer la supervisión con base a riesgos desarrolló la primera versión programas sobre la gestión de riesgos de administradores de corresponsales financieros, de sociedades proveedoras de dinero electrónico, agentes remesadores no bancarios y sociedades de garantía recíproca. Evaluó el cumplimiento para el 1er. Trimestre 2020 de la Sociedad Garantía y Servicios SGR, S.A. de C.V., utilizando la guía <i>extra situ</i> y el cumplimiento legal en desarrollo de juntas generales de accionistas de las entidades supervisadas.</li> </ul>
Departamento de Supervisión de Otras Entidades Financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizó seguimiento a circulares sobre medidas de contingencia establecidas por las entidades ante emergencia nacional por la Pandemia del COVID-19.</li> <li>Con el objeto de fortalecer la supervisión con base a riesgos desarrolló la primera versión de programas sobre la gestión de riesgos de sociedades de servicios complementarios, agencias de información de datos y administradores de sistemas de pagos.</li> <li>Elaboró Guías de Verificación de Cumplimiento Legal y Normativo Extra Situ de Casas de Cambio y Agencias de Información de Datos y de Entidades de Servicios Complementarios.</li> <li>Evaluó propuesta de nuevo producto que Equifax Centroamérica, S.A. de C.V. pretende comercializar con sus agentes económicos.</li> <li>Dió seguimiento al cumplimiento del requerimiento de capital social mínimo aplicable a las Agencias de Información de Datos.</li> </ul>

Además los departamentos realizaron capacitaciones y talleres sobre SBR y cumplimiento, evaluaron el desarrollo de juntas generales de accionistas y Asambleas de Socios de las entidades supervisadas y otros seguimientos requeridos.

## 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	Otras áreas participantes	% de 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.	N/A	100%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación, con el despacho de la misma, realizaron 12 visitas de supervisión con diferentes alcances, 10 acciones de supervisión *extra situ* y otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizó seguimiento a la colocación crediticia de BANDESAL en la atención de nuevo nicho de mercado.</li> <li>Atendió solicitudes de trámites entre ellas analizó políticas contables del Banco Central de Reserva de El Salvador en cumplimiento al artículo 23 de su ley orgánica.</li> <li>Realizó actividades de valuación de garantías en entidades supervisadas</li> </ul>

Supervisión de Bancos Estatales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistió a juntas generales de accionistas, subastas públicas, efectuó lectura de acuerdos de junta directiva y comités, colaboró en revisión de modelos de contratos depositados y preparó informe de créditos a personas relacionadas.</li> <li>Verificó el cumplimiento de la Ley Contra la Usura, revisó las publicaciones de tasas de interés, comisiones y recargos, estados financieros remitidos para publicación.</li> <li>Realizó auditorías de especies monetarias en el BCR, verifica los requisitos y ausencia de inhabilidades en directores y funcionarios y los planes anuales de auditoría interna.</li> </ul>
Departamento de Supervisión de Otras Instituciones financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizó otras actividades de supervisión como responder cartas o escritos remitidos por las entidades supervisadas, atendió requerimientos u oficios de instituciones del Estado.</li> <li>Realizó actividades de valuación de garantías y activos extraordinarios en instituciones supervisadas. Revisó causales de inhabilidad de directores y funcionarios en las instituciones supervisadas.</li> </ul>

Los departamentos generaron insumos para los mapas de riesgos, actualizaron perfiles de los supervisados y elaboraron informes relevantes de las 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	Otras áreas participantes	% de 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.	N/A	100%
		Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	N/A	100%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 16 visitas de supervisión con diferentes alcances, 14 acciones de supervisión *extra situ*, además de otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Bancos Cooperativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisaron 7 planes de contingencia por emergencia de pandemia COVID-19 a los Bancos Cooperativos y FEDECREDITO y se analizaron solicitudes remitidas por bancos cooperativos relacionadas con esta pandemia.</li> <li>Se revisó propuesta de modificación de Ley de Bancos Cooperativos y SAC.</li> <li>Se brindó apoyo a la Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera en denuncias.</li> <li>Se verificó servicio de atención al cliente y servicio de <i>Coffee Bank</i></li> <li>Se revisaron solicitudes de trámite, entre ellas: de afectación de activos, no objeción de cierre temporal de agencias y establecimientos, autorización de Inversiones Conjuntas y autorización para ser emisor de tarjetas con la marca <i>MasterCard</i>, no objeción para operar a través de Banca en Línea y Banca Móvil, reaperturas de agencias y cambios de horario, autorización para abrir agencias y establecimientos, entre otros.</li> <li>Se apoyó a la DAJ con revisión de modelos de contratos, remisión de certificaciones del INSAFOCOOP y credenciales del Registro de Comercio de los órganos de dirección de FEDECREDITO, BANCOVI, COMEDICA y BTS, opiniones sobre proyectos de ley, principalmente.</li> <li>Se evaluó cumplimiento de normas técnicas, disposiciones legales, trabajo de Auditoría interna, planes de acción requeridos por visitas de supervisión, cumplimiento a disposiciones de la Ley Contra la Usura,</li> <li>Se actualizaron trimestralmente perfiles de de las entidades supervisadas.</li> <li>Se verificó cumplimiento de disposiciones para la apertura de la unidad bancaria denominada "Mini Móvil BANCOVI".</li> <li>Se efectuó monitoreo de potenciales riesgos derivados de la pandemia por COVID-19 en</li> </ul>

Departamento	Otras Actividades
	<p>Bancos Cooperativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elaboró informe sobre propuesta de requisitos mínimos de información a presentar por parte de los Bancos Cooperativos para la compra de activo fijo.</li> <li>• Se efectuó análisis a documentación remitida por FEDECREDITO, sobre sustitución de referencias crediticias para mantener el 125% de la garantía de la emisión PBFEDCRE1 en cumplimiento al artículo 57 de la Ley de Bancos.</li> <li>• Se efectuó seguimiento a acuerdo Consejo Directivo de sesión No. CD 37/2020 del 30 de octubre de 2020, sobre el momento en que deben contabilizar BTS y PBT, los dividendos que recibe de FEDECREDITO.</li> <li>• Se realizó seguimiento a la remisión de información de las "Normas Técnicas Temporales para el Tratamiento de Créditos Afectados por COVID-19" (NPBT-01) por parte de bancos cooperativos.</li> <li>• Elaboró informe sobre el registro de partidas contables relacionadas a los intereses de la cartera COVID elaborados por BANCOVI de R.L., Banco Izalqueño y Primer Banco de los Trabajadores.</li> <li>• Efectuaron análisis de ACOMI donde informan haber superado el límite de depósitos y aportaciones y avance de revisión al Plan de Regularización.</li> <li>• Se evaluó de forma general las políticas de cierre de cuentas de depósitos de Bancos Cooperativos. Se efectuaron diversos seguimientos y atención de solicitudes de entidades supervisadas y otras actividades requeridas</li> </ul>
Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó análisis y evaluación a planes de contingencia, para la continuidad de operaciones en vista de la declaratoria de pandemia y cuarentena nacional, ocasionada por la proliferación del Coronavirus (Covid-19).</li> <li>• Se revisaron solicitudes de trámites, entre ellos: afectación de activos, no objeción apertura y cierre temporal de agencias y establecimientos, certificados de tesorería para depósito en Banco Central de Reserva, reapertura de agencias y cambios de horarios, modelos de contratos para su depósito, incluido de servicios interbancarios de operación ACH, solicitud de No Objeción para operar el Canal Electrónico Banca por Internet de la SAC Constelación, S.A., autorización para operar con tarjeta de crédito de la SACredicomerentre otros requerimientos solicitados por las entidades.</li> <li>• Se verificó cumplimiento de disposiciones para la apertura de agencia Plaza Mundo Apopa de la SACredicomer, S.A.</li> <li>• Se evaluaron planes de acción por visitas de supervisión y otros como corresponsalía financiera, modelos de contrato y resultados de SEMO.</li> <li>• Se gestionaron opiniones técnicas, jurídicas y normativas para trámites específicos, de igual forma, se evalúa el cumplimiento legal de normativa y cumplimiento a disposiciones de la Ley Contra la Usura</li> <li>• Se actualizaron perfiles de las entidades supervisadas, entre otros.</li> <li>• Se evaluó de forma general las políticas de cierre de cuentas de depósitos de las Sociedades de Ahorro y Crédito.</li> <li>• Efectuó seguimiento histórico sobre revisiones al análisis y verificación del origen de fondos por la constitución y aumentos de capital de las SAC Constelación, y SAC Gente, S.A.</li> <li>• Elaboró inventario histórico sobre autorización de constitución, modificación de pactos sociales y autorizaciones para adquirir acciones mayores al 1% y del 10% del capital social personas relacionadas del 1/10/17 al 30/09/20 de las 4 SAC's. Evaluó informes emitidos por Auditores Internos. Se realizó seguimiento a la remisión de información de las "Normas Técnicas Temporales para el Tratamiento de Créditos Afectados por COVID-19" (NPBT-01) por parte de SAC's.</li> <li>• Analizó a conformidad del llamamiento a llenar vacante definitiva de presidente de Junta Directiva de SAC Constelación, según el Código de Comercio y Pacto social de la SAC.</li> <li>• Analizó solicitud del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor relativo a la aplicación de tasas de interés a créditos otorgados por la sociedad GMC Servicios El Salvador, S.A. de C.V.</li> <li>• Se dio seguimientos a planes de acción sobre mora</li> <li>• Se atendieron diversas solicitudes de las entidades supervisadas.</li> </ul>

## 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	Otros participantes	% de 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.	N/A	100%
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.	DAJ	100%
		Brindar apoyo a supervisados para la utilización de la firma electrónica simple.	DAJ	100%
		Impartir charlas sobre el Mercado de Valores para aumentar su difusión.	DAEF	100%
		Realizar acciones encaminadas a lograr mayor integración de mercados de valores regionales.	DEM	100%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 23 visitas de supervisión con diferentes alcances y 4 más están en proceso, 33 acciones de supervisión *extrasitu* y otras actividades que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Valores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrolló 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.</li> <li>Elaboró guías de cumplimiento legal de supervisados y verifica la aplicación de las mismas.</li> <li>Recopiló 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.</li> <li>Asistió a juntas generales de accionistas de los supervisados y en juntas generales de tenedores de valores, elabora informes relevantes de la entidades supervisadas.</li> <li>Colaboró en la revisión de proyectos de normas y atiende requerimientos de otros departamentos.</li> </ul>
Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñó las variables a monitorear de los fondos de inversión cerrados inmobiliarios, elaboró requerimientos técnicos para un sistema de monitoreo extra situ de los Fondos de Inversión Abiertos.</li> <li>Con la Dirección de Informática, realizó segunda fase del Sistema de Monitoreo de Fondos de Inversión Abiertos y con la Dirección de Riesgos actualiza información para los mapas de riesgos.</li> <li>Atendió requerimientos de información sobre los portafolios de los Fondos de Inversión.</li> <li>Asistió a juntas generales de accionistas.</li> <li>Proporcionó apoyo técnico a otras unidades de la institución, apoya campañas de educación financiera y proyectos de normativa aplicada..</li> </ul>
Departamento Conductas y Gobierno Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisó conductas, gobierno corporativo y determinación de alertas para los Departamentos de Supervisión de Valores y de Fondos de Inversión.</li> <li>Efectuó análisis y da seguimiento a los hechos relevantes e información bursátil y da seguimiento a las inversiones.</li> <li>Coordinó publicación en sitio web institucional de los hechos relevantes relativos al mercado de valores. Realizó un proceso de investigación para documentar las denuncias remitidas por la Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera sobre presuntos fraudes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitó solicitudes de integrantes y supervisados del sistema financiero, entre ellas: solicitud de autorización de constitución, inicio de operaciones y solicitudes de autorización de modificación, suspensión y cancelación de asientos registrales de</li> </ul>

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Autorización de Emisiones	<p>integrantes del sistema financiero, solicitudes de autorización de asientos registrales nuevos, modificaciones, suspensiones y cancelaciones de las entidades supervisadas otras solicitudes de autorización sin asiento registral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitó solicitudes de emisiones de valores de oferta pública con asiento registral de mercado primario, de emisiones de valores de mercado secundario sin asiento registral, de emisiones de valores de mercado secundario con asiento registral, de autorización de modificación, suspensión y cancelación de asiento registral de emisiones de valores.</li> <li>Atendió, solicitudes de fondos de inversión abiertos y cerrado, de asiento registral de fondos de inversión, de autorización de administradores de fondos de inversión y de autorización de modificación, suspensión y cancelación de asiento registral de administradores de fondos de inversión. Brindó seguimiento a la colocación de emisiones, clasificación de riesgos de emisiones nuevas y vigentes y verifica actualización de metodología de clasificadoras de riesgos y atiende requerimientos internos y externos..</li> </ul>

## 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, en el siguiente cuadro podemos ver los resultados de enero a diciembre del 2020:

Actividad	Total a Dic. 2020
Personas atendidas presencialmente	8118
Personas atendidas telefónicamente	7792
Personas Evaluadas y Calificadas	1569
Dictámenes aprobadas	1115
Dictámenes no aprobados	454
Personas que solicitaron Evaluación por Enfermedad Grave	*44
Personas que cumplen con requisitos para acceder al Beneficio de Devolución de Saldo	**3
Evaluaciones Psicológicas realizadas	133

\*Se atendieron 6 reclamos del total de personas evaluadas, por lo que se emitieron 24 dictámenes.

\*\* A junio se presentó el total de personas evaluadas para acceder al beneficio.

### 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	Otras áreas participantes	% de 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.	N/A	100%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 2 visitas de supervisión con diferente alcance, 58 acciones de supervisión *extra situ* y otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Instituciones Previsionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuó seguimiento a la situación financiera del IPSFA.</li> <li>• Monitoreó los niveles de mora previsional, determinó y monitoreó el nivel de mora previsional como porcentaje del Fondo de Pensiones, el nivel la mora previsional del Sistema de Pensiones Público, IPSFA y del Régimen de Riesgos Profesionales del ISSS.</li> <li>• Supervisó el cumplimiento de las disposiciones legales de las inversiones y el cálculo del valor cuota de los Fondos de Pensiones.</li> <li>• Realizó auditorías o peritajes a solicitud de Fiscalía General de la República, de los Juzgados o de la Dirección de Asuntos Jurídicos SSF.</li> <li>• Efectúa ajustes contables en el módulo del valor cuota.</li> <li>• Gestionó trámites del Sistema de Pensiones relacionados a la autorización de asiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario de las AFP e inscripción de sociedades en el Registro Público de Sociedades y Personas que prestan servicios relacionados con el Sistema de Ahorro para Pensiones.</li> <li>• Apoyó en el desarrollo de la base única de afiliados y empleadores para la elaboración de planillas previsionales y las obrero-patronales de ISSS Salud.</li> <li>• Revisó y analizó la razonabilidad de las cifras de los proyectos de presupuesto 2021 de los Institutos Previsionales y comunicó al Ministerio de Hacienda sobre estos proyectos.</li> <li>• Supervisó el cumplimiento de las disposiciones legales de las inversiones de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV).</li> </ul>
Departamento de Afiliaciones y Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificó el proceso de licitación y adjudicación del contrato de Seguro de Invalidez y Supervivencia contratación 2020.</li> <li>• Elaboró valuaciones actuariales del sistema de ahorro para pensiones al 1er.trimestre de 2020.</li> <li>• Procesó 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.</li> <li>• Autorizó Agentes de Servicios Previsionales y Comercializadores de FAPV.</li> <li>• Elaboró valuaciones actuariales del sistema de ahorro para pensiones último trimestre.</li> <li>• Realizó cálculos de diferentes escenarios respecto temas diversos de pensiones según requerimientos de las diferentes instituciones.</li> </ul>
Departamento de Inversiones del Sistema de Pensiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la Dirección de Informática Desarrolló modificaciones en los módulos del Sistema de Inversiones por cambios en la regulación de los Fondos de Pensiones e implementa el Sistema de Validación y Recepción VARE de los FAPV.</li> <li>• Apoyó las actividades de El Salvador en la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS).</li> <li>• Apoyó técnicamente las sesiones del Comité de Riesgos del Sistema de Ahorro para Pensiones (SAP).</li> <li>• Supervisó la colocación de emisiones de Certificados de Inversión Previsionales del FOP en coordinación con BANDESAL, Consejo de Administración del FOP, AFPs e Institutos Previsionales</li> <li>• Generó 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.</li> <li>• Supervisó el cumplimiento de las disposiciones legales de las inversiones y el cálculo del valor cuota de los Fondos de Pensiones.</li> <li>• Elaboró informes mensuales de las inversiones y estadísticas de los Fondos de Pensiones</li> <li>• Apoyó la revisión sobre Inversiones de las solicitudes de autorización de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV).</li> <li>• Realizó proyecciones de los Fondos de Pensiones sobre el límite de inversión de Certificados de Inversión Previsional y el servicio de la deuda de éstos.</li> <li>• Revisó proyecto de Fianza del Aporte Especial de Garantía de AFP Confía S.A. y AFP Crecer S.A. para autorización.</li> <li>• Supervisa el cumplimiento de las disposiciones legales de las inversiones de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV).</li> </ul>

## 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	Otras áreas participantes	% de 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.	N/A	100%

Los departamentos de la Dirección, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 3 visitas de supervisión con diferente alcance y 3 más se encuentran en proceso ( Riesgos LA/FT), 281 acciones de supervisión *extrasitu* y 2 más se encuentran en proceso; además brindaron apoyo a 65 visitas a las áreas de supervisión y otras actividades relevantes que se detallan a continuación:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Riesgo de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyó la elaboración del proyecto normativo denominado "Normas Técnicas Temporales para Enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales" conjuntamente con el "Grupo de Medidas", y emitió comentarios sobre decretos relacionados con COVID-19.</li> <li>Midió 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.</li> <li>Desarrolló pruebas de estrés de riesgo de crédito considerando la actual crisis COVID-19 para Bancos Comerciales y Estatales, Bancos Cooperativos, Sociedades de Ahorro y Crédito y Otras Entidades Financieras, con formato FMI.</li> <li>Analizó el Anteproyecto de "Ley para Mitigar el Impacto Financiero del COVID-19" (sobre reducción del coeficiente patrimonial del 12% al 10%) en conjunto con otras Unidades, para el Ministerio de Economía.</li> <li>Monitoreó y analiza el riesgo de crédito y actualiza los modelos de medición del mismo y atendió solicitudes de opiniones técnicas realizadas por las Intendencias de Supervisión.</li> <li>Actualizó análisis técnico relacionado a solicitud presentada por 2 bancos privados para disminuir el requerimiento del Coeficiente Patrimonial.</li> <li>Actualizó el modelo de pérdidas esperadas de riesgo de crédito con referencia a noviembre de 2020 para presentar resultados a los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito.</li> <li>Apoyó en la elaboración de las presentaciones a realizar en las segundas mesas de trabajo del Comité de Enlace del CCSBSO para Banco Agrícola, Davivienda y América Central sobre los impactos de las medidas de alivio por COVID-19 sobre el Riesgo de Crédito. Entre otras</li> </ul>
Departamento Riesgo de Mercado y Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreó y analizó el Riesgo de Mercado y Liquidez.</li> <li>Reportó 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.</li> <li>Brindó seguimiento a recomendaciones de consultorías de CAPTAC-DR, sobre riesgo de mercado y riesgos en aseguradoras y elabora opiniones técnicas solicitadas por otras áreas de la SSF.</li> <li>Elaboró opinión técnica sobre las metodologías de VaR utilizadas por las Gestoras de Fondos de Inversión, gestión de liquidez de entidades que presenten alertas ante pandemia COVID-19.</li> <li>Elaboró presentación consolidada de Colegio Internacional de Supervisores de MAPFRE.</li> </ul>
Departamento de Riesgo Operacional y	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emitió opiniones técnicas en apoyo a las Intendencias de Supervisión relacionadas con la gestión del riesgo operacional y tecnológico.</li> <li>Dió seguimiento a observación de riesgo operacional y tecnológico.</li> <li>Realizó actividades en atención a recomendaciones de asistencias técnicas.</li> <li>Efectuó análisis de la información de gestión de riesgo operacional remitida por las</li> </ul>

Departamento	Otras Actividades
Tecnológico	entidades, en atención a la NPB4-50. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboró propuesta sobre herramientas de supervisión <i>extra situ</i> del riesgo operacional.</li> <li>• Realizó otras actividades de riesgo operacional y tecnológicoriesgo operacional.</li> <li>• Realiza otras actividades de riesgo operacional y tecnológico.</li> </ul>
Departamento de Riesgo LA/FT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificó 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.</li> <li>• Emitió opiniones técnicas, nombramientos de Oficiales de Cumplimiento y da seguimientos a observaciones y planes de acción de las entidades financieras sobre prevención de LA/FT.</li> <li>• Realizó otras evaluaciones en materia LA/FT</li> </ul>

Todos los departamentos participaron en la elaboración de mapas de riesgo de las Industrias de Bancos, Bancos Cooperativos, Sociedades Ahorro y Crédito, Seguros, Valores y Pensiones, y actualizan los mapas de riesgo individuales del Sistema financiero.

## 2.8. Dirección de Análisis de Entidades

La Dirección de Análisis de Entidades, entre otras actividades, brindó 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	Otras áreas participantes	% de avance
Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero de acuerdo a mejores estándares.	Fortalecer la capacidad de análisis de las direcciones que participan en el proceso de supervisión.	Fortalecer a la Dirección de Análisis de Entidades en la supervisión <i>extra situ</i> .	N/A	100%

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección en coordinación con el despacho de la misma, realizaron de enero a diciembre de 2020:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Análisis de Bancos, Bancos Cooperativos, SAC y Entidades Estatales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuó análisis financieros y brindó seguimiento a indicadores financieros de alerta de Bancos, Bancos Cooperativos, SAC y Entidades Estatales.</li> <li>• Realizó análisis por pignoraciones de cartera y otros de cumplimiento legal.</li> <li>• Actualizó los sistemas de información gerencial de Bancos, Bancos Cooperativos, SAC y Entidades Estatales. Efectuó seguimiento a las ventas de cartera que realizaron las supervisadas. Preparó información financiera para publicación en la página web de la SSF y para el Comité de Enlace Regional del CCASB.</li> <li>• Realizó análisis para actualizar los capitales sociales mínimos de Bancos; así comocapitales mínimos y otros valores de Bancos Cooperativos y SAC.</li> <li>• Elaboró calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia de Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.</li> <li>• Revisó los análisis y reportes de cumplimiento legal del de Bancos, Bancos Cooperativos, SAC e instituciones Estatales.</li> </ul>
Departamento de Análisis de Seguros y Operaciones de Inclusión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuó análisis financieros de sociedades de seguros, Reaseguradores y corredores extranjeros, comercializadores masivos, y entidades de inclusión financiera.</li> <li>• Realizó seguimiento a indicadores de alerta de las sociedades de seguros.</li> <li>• Revisó actividades de cumplimiento legal.</li> <li>• Actualizó los sistemas de información gerencial de las Sociedades de Seguros y Sociedades de Garantía Recíproca y de las Agencia de Información de Datos (AID).</li> <li>• Preparó información financiera para publicación en la página web de la SSF.</li> </ul>

Departamento	Otras Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboró calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia de las sociedades de seguros.</li> <li>Realizó análisis para actualizar el monto mínimo del fondo de provisiones técnicas SGR.</li> </ul>
Departamento de Análisis Valores y Pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboró análisis financieros de las sociedades de valores, pensiones y del sector real,</li> <li>Efectuó análisis de proyecciones financieras para la autorización de emisiones de valores de oferta pública.</li> <li>Revisó y analizó estudios de factibilidad presentados por entidades a constituirse.</li> <li>Actualizó los sistemas de información gerencial y brindó seguimiento a indicadores de alerta de las entidades de valores y pensiones.</li> <li>Preparó información financiera para publicación en la página web de la SSF.</li> <li>Realizó análisis para actualizar el capital social mínimo de las sociedades Titularizadoras de Activos, Bolsas de Valores, Casas de Corredores de Bolsa, Sociedades Especializadas en el Depósito y Custodia de Valores, Clasificadoras de Riesgo, Agentes Especializados en Valuación de Valores, y Administradoras de Fondos de Pensiones.</li> <li>Elaboró calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia de las entidades de valores y pensiones.</li> </ul>

Todos los departamentos participaron en la elaboración y modificación de propuestas de leyes y normativa técnica.

## 2.9. Dirección de Central de Información

La Dirección da lineamientos, coordinó y brindó seguimiento al diseño de modelos de análisis de información que contribuyeron a fortalecer la supervisión basada en riesgos. Asimismo, brindó 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 el despacho de la misma, realizaron de enero a diciembre de 2020:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Análisis de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionó y administró la información institucional: realizando supervisión en su recepción, cargarla en los sistemas de la SSF, actualización de la base de datos de los enlaces de las entidades supervisadas y gestionó proceso de control de calidad de los datos recibidos.</li> <li>Generó variables contables previo a la publicación en el CIF, validó, cargó y publicó en el CIF la información recibida, recibió y actualizó la información de Personas Relacionadas.</li> <li>Administró los sistemas de la Superintendencia: evaluando y gestionando las solicitudes internas y externas de usuarios y claves de acceso a los mismos, asignó códigos para nuevos Agentes, Sub Agentes, Corresponsales Financieros, GNIF, entre otros, creó y asignó buzones para la recepción de información por medio del Sistema de Envíos</li> <li>Administró la Base de datos de los enlaces de las entidades supervisadas.</li> <li>Envío circulares de las diferentes áreas de la SSF y controlar la recepción de los acuses de recibido por parte de las entidades supervisadas.</li> <li>Elaboró Informes financieros para su publicación en la página de la SSF tales como :publicación mensual de las tasas de interés, comisiones y recargos publicadas por las entidades, cartera de préstamos mensuales para publicación en la página web de la SSF y publicación Trimestral de Agencias y Cajeros Automáticos.</li> <li>Generó informes institucionales tales como: reporte diario de transferencias bancarias, reporte mensual de la Cartera de créditos y Contable, reporte mensual de la Ley Contra la Usura, reportes mensual de préstamos saneados, reportes mensuales de la Central de Riesgos (CTRI) y reporte mensual de primas productos.</li> <li>En coordinación con la Dirección de Informática, apoyó en la implementación de la base única de afiliados y empleadores de la Intendencia de Pensiones y la incorporación de la mora previsional en la consulta de deudores.</li> <li>Generó periódicamente insumos que apoyen la supervisión basada en riesgos.</li> <li>Apoyó en el diseño de la segunda fase del modelo de validación post carga de la Central</li> </ul>

Departamento	Otras Actividades
	de Riesgos, diseño de la segunda fase del modelo de redes de interconexión de grupos económicos y diseño de la segunda fase del modelo de personas relacionadas.
Departamento de Administración de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administró el Centro de Monitoreo, las alertas generadas y elaboró los análisis e informes respectivos.</li> <li>• Presentó propuestas para automatizar el análisis de la información.</li> <li>• Diseñó la segunda fase de los modelos matemáticos para validar post carga de la Central de Riesgos, redes de interconexión de grupos económicos, personas relacionadas, alertas de fondos de inversión y apoyó en el desarrollo del proyecto de conexión a los core de los Bancos Estatales y las emisoras de dinero electrónico.</li> <li>• Generó periódicamente, insumos que apoyen la supervisión basada en riesgos y proceso de cálculo de las tasas de interés efectivas cobradas por los bancos en el mes.</li> </ul>

## 2.10. Dirección de Asuntos Jurídicos

La Dirección de Asuntos Jurídicos contribuyó a robustecer el marco legal y normativo, remitiendo insumos para la formulación y reformas de leyes.

Con respecto a los avances de esta actividad estratégicas que lidera al cierre de diciembre 2020, tenemos los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de 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.	N/A	100%

Los departamentos y la unidad de acceso a la información de esta dirección, en coordinación con su despacho, han obtenido los siguientes resultados:

Departamento	Estadísticas	Total diciembre.2020
Departamento de Asesoría Legal	Opiniones jurídicas finalizadas	2,045
	Audiencias conciliatorias realizadas	51
Departamento de Litigios y Sanciones	PAS iniciados	5
	Multas impuestas (número y monto)	7 multas (US\$71,614.23)
Departamento de Registros del Sistema Financiero	Asientos registrales por nuevas inscripciones	1,026
	Modificaciones en asientos registrales existentes	3,282
	Cancelaciones de registros	740
Unidad de Acceso a la información	Solicitudes atendidas del público	127
	Requerimientos de Información de acuerdo a la LAIP	1030

## 2.11. Dirección de Estudios y Metodología

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

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Robustecer el marco legal y normativo.	Elaborar y gestionar la aprobación de propuestas legales y normativas.	Realizar gestiones con el Comité de Normas del BCR para la actualización del marco regulatorio.	N/A	100%
Realizar una supervisión eficaz del sistema financiero de	Enfocar la supervisión con la aplicación de los estándares	Realizar gestiones para la implementación dentro del marco regulatorio de los	Intendencias de Supervisión y	100%



acuerdo a mejores estándares.	internacionales.	estándares internacionales para la supervisión.	Dirección de Riesgos	
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera	Realizar acciones para promover la inclusión financiera.	Proponer modificaciones al marco regulatorio que permitan la ampliación en la recolección de datos para la formulación de nuevos indicadores de medición de la inclusión financiera.	N/A	100%

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección en coordinación con el despacho de la misma, realizaron de enero a diciembre 2020:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Análisis y Estudios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboró revista "Panorama Financiero", boletines y anuarios, reportes e informes del sistema financiero, información sobre los préstamos que sobrepasan la tasa de usura vigente.</li> <li>Actualizó listado de entidades de primera línea inscritas en esta superintendencia.</li> <li>Participó en el Grupo Ad Hoc de Gestión y Resolución de Crisis del CCSBSO. Y atendió requerimientos de información de otras áreas de la SSF.</li> </ul>
Departamento de Desarrollo Regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinó con el Banco Central de Reserva (BCR) el plan de Normas del Comité de Normas para el año 2020.</li> <li>Finalizó análisis de propuesta de las Normas de Gestión Integral de Riesgo de las Entidades Financieras, Entidades Previsionales y Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, Normas para la Gestión de Continuidad del Negocio, Normas para la Gestión de Seguridad de la Información, Normas Técnicas para el Traslado de Cotizaciones Voluntarias de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones a una Institución Administradora de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario, Normas Técnicas Temporales Aplicación de Medios Electrónicos en el Sistema Previsional, Normas Técnicas para la Gestión del Riesgo Crediticio, Límites en la Asunción de Riesgos y Créditos a Personas Relacionadas de Entidades de Banca de Desarrollo" (NASF-08), Normas Técnicas para la Evaluación y Clasificación de Créditos Otorgados por la Banca de Desarrollo (NASF-09) y Normas Técnicas para la Ampliación de los Canales de Atención en los Sistemas de Pensiones a Través de los Medios Electrónicos (NSP-34).</li> <li>Analizó y/o elaboró propuestas de modificación a Normas Técnicas para las Inversiones de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-25), Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Previsionales (NRP-21), Manual contable RCGT-15, Manual de Contabilidad para los Fondos de Pensiones, Normas Técnicas para el Otorgamiento de Beneficios por Supervivencia en el Sistema de Ahorro para Pensiones (NSP-13), Normas Técnicas para el Otorgamiento de Beneficios por Invalidez en el Sistema de Ahorro para Pensiones (NSP-12), Normas Técnicas para la Administración y Gestión de la Cuenta de Garantía Solidaria (NSP-07), Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de Fondos de Inversión (NDMC-06), Normas Técnicas para la Afiliación al Sistema de Ahorro para Pensiones (NSP-21), Manual de Contabilidad para las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones (SAP-05-2003), Normas Técnicas para el Requerimiento de Información a las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones para el Control de las Inversiones que Realizan con Recursos de los Fondos de Pensiones (NSP-02), Normas sobre el Procedimiento Para la Recolección de Datos del Sistema Central de Riesgos (NPB4-17), Normas Técnicas para el Manejo de las Cuentas Corrientes y del Funcionamiento del Proceso de Recaudación, Acreditación y Remisión de Información a los Afiliados al Sistema de Ahorro para Pensiones (NSP-14) y propuesta de modificación al Manual y Catálogo de Cuentas para Casas de Corredores de Bolsa (RCTG-16-2010) con el fin de posibilitar la migración del SETIWEB a VARE.</li> <li>Asimismo, analizó otras propuestas de nuevas normativas, propuestas de modificación normativa debido a cambios en la legislación y propuestas de modificación a otra normativa</li> </ul>
Departamento de Metodología y Gestión de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinó el Comité de Planificación Estratégica del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).</li> <li>Elaboró informes para CAPRES.</li> </ul>

Departamento	Otras Actividades
Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinó la Planeación Institucional y la gestión por procesos institucional.</li> <li>• Brindó seguimiento al cumplimiento operativo y la ejecución estratégica de la SSF.</li> <li>• Revisó plan estratégico 2020-2024, presentó plan estratégico aprobado al personal y coordinó la elaboración y revisión de planes operativos 2021.</li> <li>• Dió soporte a los usuarios del Sistema GPA y de trámites.</li> <li>• Apoyó la implementación de la LPA en los trámites institucionales.</li> </ul>

## 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	Otras áreas participantes	% de 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.	DA	100%

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron de enero a diciembre 2020:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Desarrollo de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyó los proyectos de la Intendencia de Pensiones, diseñando mecanismo para el almacenamiento y actualización de la base única de afiliados y empleadores.</li> <li>• Apoyó la evaluación de herramienta de Administración de Procesos de negocios para la Dirección de Estudios y Metodología.</li> <li>• Colaboró en la sistematización del proceso de Intermediarios de Seguros para la Intendencia de Seguros, en la sistematización de Registro Público y Valores para la Dirección de Análisis de Entidades, en la sistematización de informes para Valores y reportes para la Dirección de Riesgos. Mejoró al módulo de Denuncias del sistema de atención al Usuario para la Dirección de Atención al Usuario y desarrolló otras mejoras, modificaciones o adiciones a sistemas existentes, apoyó en la adición y mejoras de alertas para el Centro de Monitoreo y en la elaboración del proceso para la gestión de cambios.</li> <li>• Desarrolló nuevos sistemas o migró sistemas existentes.</li> </ul>
Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboró la política de cambio en los Sistemas de Información en ambiente de producción y el proceso de gestión de cambio.</li> <li>• Contribuyó a Modernizar la Infraestructura Tecnológica, como la eliminación de vulnerabilidades y configuración en alta disponibilidad las controladoras WIFI entre otras.</li> <li>• Realizó mejoras a las condiciones operativas del sitio de contingencia.</li> <li>• Fortalece los Sistemas de Información del Área de Negocio.</li> <li>• Ejecutó actividades de administración y sostenibilidad de los servicios informáticos.</li> </ul>
Departamento de Seguridad Informática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementó 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 entre otros.</li> <li>• Apoyó al traslado de infraestructura tecnológica del sitio de contingencia a nuevo sitio de colocación. Incrementó y evaluó el nivel de concientización de la seguridad informática.</li> <li>• Elaboró documentación de procesos y gestiona su autorización, entre ellos la actualización de política de seguridad informática, política de desarrollo seguro actualización, gestión de autorización de Plan Informático de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Contingencia en Operaciones Diarias (COPD).</li> </ul>

## 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	Otras áreas participantes	% de avance
----------	--------	-------------	---------------------------	-------------

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de 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.	DAEF y DI	100%
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.	N/A	100%
	Fortalecer las capacidades, roles y lugar de trabajo para el desarrollo de las labores.	Implementar el plan de capacitación. Dar mantenimiento a la infraestructura física de la institución para el desarrollo de las labores.	N/A N/A	100% 100%

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, ejecuta el plan de capacitación, logrando en el 2020 un total de 472 participaciones en eventos locales y 1,693 participaciones más en eventos de carácter internacional, en los siguientes cuadros se muestra el resumen de los resultados obtenidos en el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del 2020.

Capacitaciones desarrolladas de carácter Internacional enero-diciembre 2020		
Tipo	Total de eventos	Número de Participantes
Conferencia virtual	97	1383
Curso / Seminario virtual/Curso online	38	286
Seminario	4	9
Pasantía	1	3
Maestría Virtual	4	6
Maestría Semipresencial	4	6
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>1693</b>

Capacitaciones desarrolladas localmente enero-diciembre 2020		
Tipo	Total de eventos	Número de Participantes
Conferencia	18	298
Diplomado	5	24
Taller	3	9
Curso	26	115
Seminario	5	26
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>472</b>

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la dirección, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron de enero a diciembre de 2020:

Departamento	Otras Actividades
Departamento de Gestión Humana y Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboró plan de acción 2020 para la mejora de cultura organizacional y ejecuta su implementación.</li> <li>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.</li> <li>Desarrolla actividades de formación y capacitación y preparó presupuesto 2021 de gastos de personal.</li> </ul>
Departamento de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparó informe de liquidación del presupuesto 2019.</li> <li>Elaboró y analizó los informes trimestrales de ejecución presupuestaria 2020, gestionó la pagaduría y contabilidad.</li> <li>Elaboró reporte de retención anual de renta a proveedores y las constancias respectivas y registró las operaciones contables y extracontables y da seguimiento al presupuesto 2020. En coordinación con la dirección de informática, apoya el desarrollo de mejoras a los módulos auxiliares del Sistema de Finanzas.</li> </ul>



Departamento	Otras Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordina la formulación de presupuesto 2021.</li> </ul>
Departamento de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionó actividades de logística y apoyo oportuno para el normal desarrollo de las labores institucionales.</li> <li>Realiza actividades de seguridad y apoyo a funcionarios.</li> </ul>
Unidad de Gestión Documental y Archivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>Desarrolla actividades de Archivo General..</li> </ul>

## 2.14. Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera

La Dirección participó en el Comité Sectorial de Servicios Financieros en cumplimiento de la Política Nacional de Protección al Consumidor, elaboró 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, tiene los siguientes resultados:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Ampliar los conocimientos financieros de la población	Fortalecer la educación e inclusión financiera.	Apoyar el Programa Nacional de Educación Financiera.	N/A	100%
		Desarrollar Espacio de Innovación "La Digitalización Financiera".	N/A	100%
Ampliar la atención a la población usuaria del sistema financiero.	Promover la mejora de la atención a la población usuaria del sistema financiero.	Implementar el <i>Call Center</i> de Atención al Usuario.	N/A	100%
		Reducir el tiempo de respuesta a los usuarios.	N/A	100%

Los departamentos de la Dirección con la coordinación del despacho de la misma, realizaron de enero a diciembre actividades relacionadas con la Atención al Usuario y la Educación Financiera, obteniendo los resultados siguientes:

Actividades	Total a diciembre 2020	
Usuarios atendidos	Presencial	2,083
	Telefónicamente	5,527
	Redes sociales (Twitter, Facebook)	882
	WhatsApp	3,047
	Correo electrónico	1,301
	<b>Total</b>	<b>12,840</b>
Denuncias atendidas	Casos finalizados	490
	Casos en proceso	116
	<b>Total</b>	<b>606</b>
Recuperación de mora previsional	Cantidad de audiencias	182
	Monto recuperado	US\$3,093,302.15
Actividad	Total de eventos	Población beneficiada
Capacitaciones/talleres de educación financiera a centros escolares e instituciones (públicas/privadas).	120	4,946
Desarrollo de webinar sobre Finanzas personales, en coordinación con FEDECREDITO, dirigido a salvadoreños en el exterior y receptores de remesas.	1	265
Se capacitó al personal Directivo del Instituto de Previsión Social	4	101



de la Fuerza Armada (IPSFA), sobre Marco Regulatorio relacionado con Lavado De Activos y Financiamiento al Terrorismo (LAFT)		
Otros eventos de educación financiera realizados. (Mesa de trabajo con entidades de la Alianza)	1	20
Celebración del mes del Ahorro	4	168
Semana Mundial del Inversor se realizaron 2 conversatorios y 3 Charlas TED grabadas	3 Charlas TED	40,155 vistas en YouTube
	2 conversatorios	92
Espacio de Innovación "La Digitalización Financiera	1	44,942 visitas
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>90,689</b>

El departamento de Educación Financiera, modificó su metodología de trabajo debido a la emergencia ante la pandemia del COVID-19, para realizar las capacitaciones/talleres a través de plataformas digitales como Zoom, Meets y Teams.