



SUPERINTENDENCIA  
DEL SISTEMA FINANCIERO

RESUMEN DE CUMPLIMIENTO  
OPERATIVO INSTITUCIONAL  
A MARZO 2021

Departamento de Metodología y Gestión de Calidad  
Dirección de Estudios y Metodologías  
Junio 2021.

## 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, se presentan los resultados obtenidos a marzo de 2021.

La Superintendencia presenta un total de 1,374 actividades, distribuidas en 71 planes operativos; de las cuales 8 fueron adicionadas, 8 reprogramadas y 1 eliminada, representando un 0.58%, 0.58%, y 0.07% del total de actividades, respectivamente. Con respecto a las acciones estratégicas, en el **Cuadro 1** se detalla un resumen de los porcentajes de avance reportados, obtenidos en el primer trimestre del año 2021.

**Cuadro 1. Resultados de las acciones estratégicas a marzo 2021**

Cod. Acción	Acciones estratégicas	% de avance reportado
US.1.1	Realizar acciones para promover la inclusión financiera.	26.00%
US.1.2	Apoyar el desarrollo de operaciones con productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.	25.50%
US.1.3	Mejorar la conectividad entre sistemas de comercialización de pequeños y medianos productores, fortaleciendo la capacidad técnica y financiera de las iniciativas productivas locales y nacionales.	26.00%
US.2.1	Fortalecer la educación e inclusión financiera.	13.00%
US.3.1	Promover la mejora de la atención a la población usuaria del sistema financiero.	44.50%
PI.1.1	Apoyar la regulación estratégica para la eliminación de barreras e incentivo a la competitividad.	26.00%
PI.1.2	Elaborar y gestionar la aprobación de propuestas legales y normativas.	26.00%
PI.1.3	Facilitar el desarrollo de modelos alternativos de inversión.	26.00%
PI.2.1	Enfocar la supervisión con la aplicación de los estándares internacionales.	26.00%
PI.2.2	Actualizar y fortalecer la estrategia de supervisión para la gestión de la Ciberseguridad.	26.00%
PI.2.3	Fortalecer la capacidad de análisis de las direcciones que participan en el proceso de supervisión.	25.50%
PI.2.4	Fortalecer el marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera (FinTech).	26.00%
PI.3.1	Implementar medidas orientadas a incentivar el desarrollo del Mercado de Valores.	19.50%
AC.1.1	Fortalecer las capacidades, roles y lugar de trabajo para el desarrollo de las labores.	12.50%
AC.1.2	Modernizar la tecnología utilizada en la SSF.	25.00%
AC.1.3	Fortalecer la infraestructura tecnológica.	25.50%

En cuanto a las visitas de supervisión, a marzo de 2021 se han finalizado un total de 34 visitas de supervisión y 23 más se encuentran en proceso; asimismo, se han realizado otras acciones de supervisión, como el monitoreo del cumplimiento *extra situ* a entidades supervisadas, para el primer trimestre de 2021 se finalizaron 31 monitoreos y 148 más están en proceso.

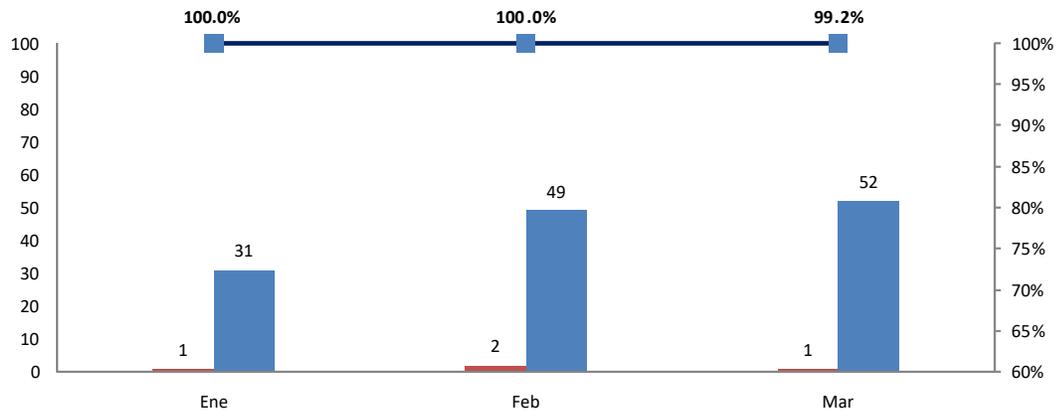
En cuanto a los trámites autorizados para las entidades supervisadas, se tiene al primer trimestre de 2021 un total de 136 trámites cerrados<sup>1</sup> (132 finalizados y 4 cancelados<sup>2</sup>) y 62 en proceso, con un cumplimiento acumulado en los plazos de respuesta del 99.2%, en el **Gráfico 1** se presenta un resumen de los resultados.

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

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

**Gráfico 1 Trámites cerrados por mes ( 132 )**

■ Cancelados ■ Finalizados ■ Indicador de cumplimiento de plazos

**2. RESULTADOS OBTENIDOS POR ÁREA ORGANIZATIVA****2.1. Auditoría Interna**

La unidad de Auditoría Interna elaboró y remitió el "Plan de Auditoría 2022" para la Corte de Cuentas de la República de El Salvador, realizó exámenes especiales a las operaciones presupuestarias y financieras del cuarto trimestre de 2020, de la Superintendencia del Sistema Financiero, fondos específicos y CASF y al proceso de compras bajo la modalidad de licitaciones y libre gestión, durante el año 2021. Asimismo, efectuó la revisión de las visitas de supervisión de las áreas supervisoras para el cuarto trimestre 2020; y el cumplimiento del plan estratégico y de los planes operativos de todas las áreas de la Institución, efectúa también el seguimiento al cumplimiento de recomendaciones formuladas en 2020-2021.

**2.2. Superintendencia del Sistema Financiero****2.2.1. Despacho del Superintendente del Sistema Financiero**

En el Despacho se desarrollan actividades de asistencia, de asesoría y formulación de las políticas y estrategias a desarrollar en materia de supervisión del sistema financiero. Se colabora con en la elaboración de planes de trabajo y propuestas de modificación a leyes y normativas.

Se revisa y brinda opiniones sobre los proyectos e iniciativas remitidos al Superintendente y se elaboran informes sobre estudios, criterios y temas de carácter legal, aplicables a la gestión de la Institución. Asimismo, se desarrollan actividades secretariales y de logística que requieren autorización del Despacho.

**2.2.2. 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 marzo se han realizado 10 sesiones en las cuales se trataron 47 puntos y se tomaron 43 acuerdos.

### 2.2.3. 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, coordina proyectos de para fechas conmemorativas, atiende solicitudes del ISDEMU, efectúa atenciones en salud mental para empleados y apoya en el proceso de selección y reclutamiento de personal.

### 2.2.4. Unidad Ambiental

Impulsa actividades e iniciativas en función de la conservación del medio ambiente y los recursos institucionales y asiste periódicamente a eventos del Ministerio del Medio Ambiente con presencia de los miembros del SINAMA, sobre nuevos lineamientos de la gestión ambiental institucional. Elabora e implementa las Políticas y Programas Institucionales de Sostenibilidad Ambiental y prevención del COVID-19, realiza actividades del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y actividades para implementar el Plan de Prevención de Riesgos Ocupacionales en todas las ubicaciones de la SSF.

### 2.2.5. Unidad de Comunicaciones

La Unidad de Comunicaciones coordinar la estrategia de comunicación institucional, gestiona las publicaciones institucionales e imagen institucional, administra los recursos digitales de comunicación institucional, desarrolla los eventos institucionales, apoya la ejecución de acciones de educación financiera y administra el Centro de Información y Biblioteca entre otros.

### 2.2.6. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI)

La UACI elabora el programa anual de compras 2021 conforme a los insumos recibidos por parte de las unidades de la Superintendencia, gestiona oportunamente compras de bienes y servicios por libre gestión, licitaciones y concurso público, contratación directa y bolsa de productos y servicios. Asimismo, elaboró informe del primer trimestre 2021 de seguimiento a la programación anual de compras. De enero a marzo finalizó 2 licitación y 105 procesos de libre gestión.

### 2.2.7. Hub de Innovación Financiera

El Hub de Innovación Financiera realiza actividades para facilitar el desarrollo de modelos alternativos de inversión y fortalecer el marco de supervisión de productos y servicios de tecnología financiera (FinTech). Asimismo, capacita personal de la Superintendencia en desarrollos FinTech, apoya la iniciativa al Comité de TI del CCSBSO en torno al desarrollo de la iniciativa Gestión de Riesgos de las FinTech y asesora a empresas de la Industria de Tecnología Financiera en el marco regulatorio vigente. Los avances de las actividades estratégicas que lidera, se presentan a continuación.

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
Robustecer el marco legal y normativo.	Facilitar el desarrollo de modelos alternativos de inversión	Recomendar sobre la incorporación del Crowdfunding como parte de las actividades de captación permitidas.	IV/DAJ/ DEM	26.00%
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).	Crear e implementar el Hub de Innovación de la Superintendencia del Sistema Financiero.	N/A	26.00%
		Elaborar propuestas para la modificación al marco de regulación de manera que permita potenciar la transformación digital en las entidades supervisadas.	Áreas de Supervisión DAJ/DEM	26.00%

## 2.3. Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras

### 2.3.1. Intendencia de Bancos y Conglomerados

El avance de las actividades estratégicas que lidera, se detalla a continuación:

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	26.30%
		Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	N/A	26.30%

Asimismo, la Intendencia participan reuniones del Comité de Enlace del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), elaboró y cargó información al sistema de este Comité y remite reportes ejecutivos al mismo. Asimismo, practicó auditorías a los estados financieros a marzo de 2021 de este organismo al CCSBSO. Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 5 visitas de supervisión, 11 acciones de supervisión *extrasitu* y 42 más se encuentran en proceso, y otras actividades relevantes, tal como se detalla en el siguiente cuadro.

Unidades Organizativas	Otras Actividades
Departamento de Supervisión de Conglomerados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizó peritajes requeridos por la Fiscalía General de la República y/o tribunales judiciales.</li> <li>Atiende solicitudes de bancos, miembros de conglomerados financieros y oficinas de información de bancos extranjeros, efectúa seguimientos diversos y actualiza herramientas de apoyo para la supervisión. Emite opiniones técnicas sobre proyectos de normas técnicas y leyes entre otras.</li> <li>Participa en la definición de los términos de referencia de construcción del nuevo edificio de la SSF y en la realización del valúo pericial del edificio del centro de la SSF.</li> <li>Asistir a Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas de Bancos y sociedades miembros de conglomerados financieros</li> <li>Preparar información y participar en mesas de trabajo de grupos regionales que pertenecen al Comité de Enlace del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, Seguros y Otras Entidades Financieras (CCSBSO)</li> </ul>
Departamento de Trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atiende solicitudes de bancos sobre autorizaciones de agencias y establecimientos relativas a: Aperturas, cierres y traslados, para la compra-venta de cartera de créditos de bancos, de autorización para compraventa y modificación de conglomerados financieros, autorización de nuevos productos, sistemas informáticos y sistemas contables y de no objeción para operar con corresponsales financieros. Asiste a juntas generales ordinarias y extraordinarias de accionistas de bancos y sociedades miembros de conglomerados financieros. Autoriza el Certificado Único de Acciones de Tesorería emitido por los bancos para su depósito en el Banco Central de Reserva.</li> <li>Efectúa seguimientos diversos y actividades de apoyo a otras áreas de la institución.</li> <li>Proporciona apoyo en la atención de denuncias interpuestas en contra de las entidades supervisadas. Entre otros.</li> </ul>

### 2.3.2. Intendencia de Seguros

Los avances de las actividades estratégicas que lidera, se detallan a continuación:

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	26.25%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 2 visitas de supervisión y 4 más se encuentran en proceso, realiza 12 acciones de supervisión *extra situ* y otras actividades relevantes, en el siguiente cuadro presenta un resumen de estas.

Unidades Organizativas	Otras Actividades
Departamento de Trámite y Actuaría.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiona solicitudes de Inscripción y/o renovación de reaseguradores y corredores de reaseguro extranjeros, de Inscripción y/o actualización de comercializadores masivos, de Inscripción y/o actualización de intermediarios de seguros. Gestionó solicitud de trámite de proceso de fusión de aseguradoras, gestiona solicitud de trámite de constancias para operar. Gestiona solicitudes de depósitos de pólizas de seguros en base al Art. 47 y 48 de la Ley de Sociedades de Seguros, solicitudes de autorización de pólizas de seguros firmada de forma electrónica</li> <li>Gestiona proceso de liquidación de la sociedades de seguros Entre otros.</li> </ul>

### 2.3.3. Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades

Los avances de las actividades estratégicas que lidera, se detallan a continuación:

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 autorización de nuevos participantes y productos de entidades de inclusión financiera.	N/A	26.00%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizan 1 visita de supervisión, 9 acciones de supervisión *extra situ* y otras actividades relevantes en el siguiente cuadro se presenta un resumen de estas.

Unidades Organizativas	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Entidades de Inclusión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectúa actividades para fortalecer la Supervisión con Base a Riesgos en entidades de Inclusión Financiera, entre ellas el programa de supervisión sobre la gestión de riesgos de sociedades proveedoras de dinero electrónico, programa de supervisión sobre la gestión de riesgos de agentes remesadores no bancarios y programa de supervisión sobre la gestión de riesgos de sociedades de garantía recíproca.</li> </ul>
Departamento de Supervisión de Otras Entidades Financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectúa actividades para fortalecer la Supervisión con Base a Riesgos en entidades de Inclusión Financiera, entre ellas el programa de supervisión sobre la gestión de riesgos de sociedades de servicios complementarios, programa de supervisión sobre la gestión de riesgos de agencias de información de datos, programa de supervisión sobre la gestión de riesgos de administradores de sistemas de pagos, programa de supervisión sobre la gestión de riesgos de casas de cambio.</li> </ul>

## 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 en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos de instituciones estatales de carácter financiero.	N/A	25.00%
		Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	N/A	25.00%

Los departamentos de la Intendencia realizan 4 visitas de supervisión, 4 acciones de supervisión *extrasitu* y otras actividades relevantes, en el siguiente cuadro se presenta un resumen de estas.

Unidades Organizativas	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Bancos Estatales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en procesos de administración y custodia de especies monetarias en Banco Central de Reserva de El Salvador, efectúa lectura de acuerdos de Junta Directiva y Comités en Bancos Estatales, brinda apoyo a la Intendencia de Riesgos en la elaboración de los mapas de riesgos de los Bancos Estatales. Atiende requerimientos, consultas, reuniones y opiniones con entidades supervisadas y del Estado, unidades técnicas, administrativas e instancias superiores.</li> <li>Elabora informes relevantes y atiende solicitudes de trámite de Bancos Estatales. Entre otros.</li> </ul>
Departamento de Supervisión de Otras Instituciones Financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza lectura de acuerdos de Junta Directiva, Consejo Directivo y Comités en Otras Instituciones Financieras. Responde a requerimientos, solicitudes y consultas en Instituciones supervisadas y del Estado, y brindar apoyo a unidades técnicas, administrativas o instancias superiores.</li> <li>Realiza actividades de valuación en Otras Instituciones Financieras. Entre otros.</li> </ul>

### 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	25.42%
		Apoyar a los supervisados en la autorización de solicitudes relacionadas con operaciones realizadas por corresponsales financieros.	N/A	25.42%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 4 visitas de supervisión y 2 más se encuentran en proceso, 2 acciones de supervisión *extrasitu* y 14 más se encuentran en proceso y otras actividades relevantes, en el siguiente cuadro se presenta un resumen de estas.

Unidades Organizativas	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Bancos Cooperativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa cumplimiento legal en desarrollo de Asambleas o Juntas Generales de socios y asociados en las entidades supervisadas por el Departamento de Supervisión de Bancos Cooperativos.</li> <li>• Atiende solicitudes de trámites de los 6 Bancos Cooperativos y a una Federación. Asimismo, atiende consultas y solicitudes de las 10 entidades que supervisa y eventualmente de otros no supervisados.</li> <li>• Revisa y da seguimiento a planes de solución por visitas de supervisión y sobre aspectos específicos.</li> <li>• Emite opiniones técnicas a las áreas de apoyo.</li> <li>• Atiende actividades imprevistas y solicitudes de la Administración Superior.</li> </ul>
Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa cumplimiento legal en desarrollo de juntas generales de accionistas de las entidades supervisadas por el Departamento.</li> <li>• Efectúa revisión de certificados de acciones de Tesorería para 4 SAC.</li> <li>• Atiende solicitudes de trámites de las 4 Sociedades de Ahorro y Crédito.</li> <li>• Atiende consultas y solicitudes de Sociedades de Ahorro y Crédito, y de no supervisados, interesados en constituirse en Sociedades de Ahorro y Crédito</li> <li>• Revisa y da seguimiento a planes de solución por visitas de supervisión y sobre aspectos específicos de SAC. Emite opiniones técnicas a las áreas de apoyo y da atención a actividades imprevistos y solicitudes de la administración superior</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 en la autorización de nuevos participantes y nuevos productos de entidades pertenecientes al mercado de valores.	N/A	26.25%
Apoyar el desarrollo de los mercados supervisados.	Implementar medidas orientadas a incentivar el desarrollo del Mercado de Valores.	Impartir charlas sobre el Mercado de Valores para aumentar su difusión	DAEF	0%
		Realizar acciones encaminadas a lograr una mayor integración de los mercados de valores regionales con énfasis en el triángulo norte.	DEM	26.25%
		Mejorar la supervisión con base en riesgos en los mercados de valores.	N/A	26.25%
		Realizar propuesta de productos de inversión y financiamiento, con el fin de hacer más inclusivo el mercado de valores.	N/A	26.25%

Los departamentos de la Intendencia, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 2 visitas de supervisión y 3 más se encuentran en proceso, 1 acción de supervisión *extrasitu* y 36 más se encuentran en proceso y otras actividades relevantes, en el siguiente cuadro se presenta un resumen de estas.

Unidades Organizativas	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Valores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a Juntas Generales de Accionistas de los supervisados y a Juntas Generales de Tenedores de Valores, colabora en la revisión de proyectos de normas del mercado de valores y atiende requerimientos.</li> <li>• Elabora opiniones técnicas y participa en revisión de proyectos de norma o proveer</li> </ul>

Unidades Organizativas	Otras Actividades
	información por requerimientos de otros departamentos. Atiende solicitudes de los supervisados y de otras entidades externas. Entre otros.
Departamento de Supervisión de Fondos de Inversión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar seguimiento extra situ a visitas de supervisión de años anteriores.</li> <li>• Prepara información de los fondos de inversión a publicar en página web de la SSF.</li> <li>• Participó en juntas generales ordinaria de accionistas de entidades supervisadas, proporciona apoyo técnico al Departamento de Autorizaciones de Emisiones, a solicitud por trámites relacionados a la industria de Fondos de Inversión, proporciona apoyo técnico al Departamento de Asesoría Jurídica, a solicitud por trámites de modificación de contratos de suscripción de cuotas de participación de Fondos de Inversión. Elabora los insumos dirigidos a Central de Información y Dirección de Informática para la creación de reportaría de supervisión de fondos de inversión, actualizó los mapas de riesgos de la industria de Fondos de Inversión.</li> <li>• Atiende requerimientos de información mensualmente de las áreas de apoyo sobre históricos mensuales del valor cuota y detalle de la composición de los portafolios de inversión de los fondos de inversión, requerimientos de información al cierre del mes sobre desempeño y concentración de emisores de los portafolios de fondos de inversión y requerimientos de información al cierre del mes sobre el desempeño y composición de los portafolios de los fondos de inversión por instrumento y emisor. Entre otros.</li> </ul>
Departamento Conductas y Gobierno Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza proceso de investigación para documentar las denuncias remitidas por la Dirección de Atención al Usuario sobre presuntos fraudes, apoya con la realización de gestiones y preparación de insumos orientados a lograr la Integración de los Mercados de Valores.</li> <li>• Coordina la elaboración y revisa informes del proceso de supervisión del Departamento de Conductas y Gobierno Corporativo y efectúa monitoreo diario de las operaciones negociadas en la Bolsa de Valores</li> <li>• Efectúa supervisión extra situ de conductas y gobierno corporativo a requerimiento de los Departamentos de Supervisión de Valores y de Fondos de Inversión.</li> <li>• Efectúa seguimiento semestral de las inversiones bursátiles realizadas por agentes corredores de bolsa, seguimiento semestral de las inversiones bursátiles efectuadas fuera de perfil de riesgo de inversionistas, seguimiento semanal de las operaciones de la BOLPROS y seguimiento semestral de la información que es proporcionada a los clientes por parte de las Casas Corredoras de Bolsa que están autorizadas a negociar valores extranjeros, efectúa monitoreo de las operaciones bursátiles y proceso de liquidación efectuadas por intermediarios bursátiles extranjeros y operadores remotos en las bolsas de valores de las Repúblicas de Panamá y El Salvador. Publica en sitio web institucional los hechos relevantes relativos al mercado de valores que son informados por las entidades supervisadas y monitorea la correcta actualización de información del apartado de mercado de valores en el sitio web institucional. Entre otros.</li> </ul>
Departamento de Autorización de Emisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramita solicitudes de autorización de constitución y de inicio de operaciones de integrantes del sistema financiero, solicitudes de autorización de modificación, suspensión y cancelación de asientos registrales de integrantes del sistema financiero, de autorización de asientos registrales nuevos, otras solicitudes de autorización sin asiento registral. Tramita solicitudes de emisiones de valores de oferta pública con asiento registral mercado primario, solicitudes de emisiones de valores de mercado secundario sin asiento registral y con asiento registral, de autorización de modificación, suspensión y cancelación de asiento registral de emisiones de valores, solicitudes de asiento registral de emisiones de valores.</li> <li>• Tramita solicitudes de fondos de inversión cerrados y abiertos, solicitudes de autorización de modificación, suspensión y cancelación de asiento registral de fondos de inversión abiertos y cerrados, solicitudes de asiento registral de fondos de inversión, solicitudes de autorización de administradores de fondos de inversión, solicitudes de asiento registral de fondos de inversión y administradores, solicitudes de autorización de modificación, suspensión y cancelación de asiento registral de administradores de fondos de inversión. Verifica solicitudes de colocación de tramos de emisiones vigentes sin garantía y con garantía, revisa informes de clasificación de riesgo de solicitudes de autorización de nuevas emisiones de valores, consolida y traslada informes de clasificación de riesgos para publicación Web correspondiente a diciembre 2020 y a junio 2021. Entre otros. Tramita solicitudes de autorización de asientos registrales de entidades supervisadas, solicitudes de autorización de modificación, suspensión y cancelación de asientos registrales de entidades supervisadas, otras solicitudes de autorización sin asiento registral.</li> </ul>

## 2.6. Superintendencia Adjunta de Pensiones

### 2.6.1. Comisión Calificadora de Invalidez

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

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.	Mejorar el acceso de los servicios prestados por la Comisión Calificadora de Invalidez.	N/A	26.00%

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 las siguientes:

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	25.42%

Los departamentos de la Intendencia en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 13 visitas de supervisión y 4 más se encuentran en proceso, 13 acciones de supervisión *extrasitu* y 5 más se encuentran en proceso y otras actividades relevantes, en el siguiente cuadro se presenta un resumen de estas.

Unidades Organizativas	Otras Actividades
Departamento Supervisión de Instituciones Previsionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participan como observadores en las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas de las AFP.</li> <li>Analizan y determinan ajustes al valor cuota de los Fondos de Pensiones.</li> <li>Gestionan solicitudes de trámites.</li> <li>Atienden consultas y requerimientos de información de Instituciones Públicas y Privadas.</li> <li>Atienden denuncias o consultas de afiliados relacionadas con la recaudación, acreditación y movimientos en la CIAP.</li> <li>Realizan auditorías o peritajes para determinar mora previsional, a solicitud de Fiscalía General de la República o de los Juzgados.</li> <li>Atienden requerimientos de información y/o solicitudes de apoyo de otras áreas de la Superintendencia: Proyecto de Base Única de Afiliados y Empleadores (BUAE).</li> <li>Atienden consultas y requerimientos de usuarios del Sistema de Elaboración de Planillas Previsionales SEPP. Entre otros.</li> </ul>
Departamento de Afiliaciones y Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboró valuaciones actuariales del sistema de ahorro para pensiones primer trimestre</li> <li>Realiza actividades de mantenimiento y actualización de la base de datos de afiliación y beneficios.</li> <li>Atiende requerimientos externos como: casos de anulación de NUP del SAP y SPP, denuncias de los afiliados y requerimientos de otras entidades, solicitudes de beneficios, amparadas en el Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social, supervisión del proceso de licitación y adjudicación del contrato de Seguro de Invalidez y Supervivencia contratación 2021y proyectos normativos y legislativos concernientes al sistema de</li> </ul>

Unidades Organizativas	Otras Actividades
	pensiones. (estos requerimientos se atienden según demanda de los usuarios), procesa información y elabora estadísticas previsionales. Entre otros.
Departamento de Inversiones del Sistema de Pensiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoya las actividades del Comité de Riesgos del Sistema de Ahorro para Pensiones (SAP).</li> <li>• Apoya las actividades de El Salvador en la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y la Red de Pensiones de América Latina y el Caribe (RED PLAC) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Genera los vectores precios diarios para valorar las inversiones de los Fondos de Pensiones, procesa los Informes Diarios y Mensuales para supervisar las inversiones y el cálculo del valor cuota de los Fondos de Pensiones.</li> <li>• Elabora informes mensuales y trimestrales de las inversiones y estadísticas de los Fondos de Pensiones.</li> <li>• Supervisa la colocación de emisiones de Certificados de Inversión Previsionales (CIP) del FOP.</li> <li>• Supervisa las inversiones de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV).</li> <li>• Realiza proyecciones de los Fondos de Pensiones solicitadas por instituciones externas. Entre otros.</li> </ul>

## 2.7. Dirección de Riesgos

La Dirección de Riesgos desarrolla y actualiza las metodologías de medición de riesgo considerando soporte matemática y estadístico. 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.	Realizar las visitas de supervisión que incorporan la evaluación de la gestión de ciberseguridad de las entidades supervisadas.	N/A	26.00 %

Los departamentos de la Dirección, en coordinación con el despacho de la misma, realizaron 8 visitas de supervisión y 5 más se encuentran en proceso, 4 acciones de supervisión *extrasitu* y 26 más se encuentran en proceso, brindó 2 apoyos a visitas de supervisión a las áreas de supervisión y 2 más se encuentran en proceso otras actividades relevantes, tal como se detallan en los siguientes cuadros.

Unidades Organizativas	Otras Actividades
Departamento Riesgo de Mercado y Liquidez .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica el Cumplimiento de Requerimientos Regulatorios Bancarios de Liquidez.</li> <li>• Remite reportes de monitoreo de: Transferencias Internacionales. Depósitos, Préstamos y Reserva de Liquidez, de la Bolsa de Valores, de VaR de Liquidez, Reporte de Eurobonos, Reporte Semanal de Movimientos de Reserva de Liquidez, de Noticias Financieras y reportes trimestrales de Riesgo de Mercado y Liquidez.</li> </ul>
Departamento de Riesgo LA/FT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoya a la Fiscalía General de la República (FGR), Cámaras y Juzgados en procesos judiciales.</li> </ul>

## 2.8. Dirección de Análisis de Entidades

La Dirección de Análisis de Entidades, entre otras actividades, brinda apoyo a las Intendencias y Direcciones, con sus análisis y monitoreo para seguimiento de las entidades supervisadas. Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, se tienen 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.	Mejorar e implementar las herramientas de análisis.	DI DCI	26.00%

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 marzo de 2021.

Unidades Organizativas	Actividades
Departamento de Análisis de Bancos, Bancos Cooperativos, SAC y Entidades Estatales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora análisis financieros de Bancos, Bancos Cooperativos y SAC y Entidades Estatales</li> <li>Analiza solicitudes para pignoración de activos en cumplimiento al Art. 57. de la Ley de Bancos.</li> <li>Revisa la aplicación de utilidades al cierre del ejercicio de Bancos, Bancos Cooperativos y SAC.</li> <li>Verifica mensualmente los límites de deudores relacionados de bancos cooperativos y SAC.</li> <li>Actualizar los sistemas de información gerencial de Bancos, Bancos Cooperativos y SAC y Entidades Estatales. Prepara información financiera para publicación en la Pág. WEB de la SSF.</li> <li>Elabora calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia.</li> <li>Consolida trimestralmente las cifras de los Estados Financieros y Fondos patrimoniales de conglomerados financieros. Entre otros.</li> </ul>
Departamento de Análisis de Seguros y Operaciones de Inclusión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora análisis financieros de Sociedades de Seguros, de entidades de Inclusión Financiera y de Reaseguradores y Corredores de Seguros Extranjeros.</li> <li>Revisa la aplicación de utilidades al cierre del ejercicio de las Sociedades de Seguros.</li> <li>Verifica mensualmente el Patrimonio Neto Mínimo de las Sociedades de Seguros y la Diversificación de Inversiones de las Sociedades de Seguros. Actualiza los Sistema de Información Gerencial (SIG) de Seguros, de Sociedades de Garantía Recíprocas (SGR) y de Agencias de Información de Datos (AID), prepara información financiera para publicación en la WEB de la SSF.</li> <li>Elabora análisis sobre la capacidad económica de entidades derivado de Procedimiento Administrativos Sancionatorio (PAS). Elaboró calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia de la Sociedades de Seguros. Entre otros.</li> </ul>
Departamento de Análisis Valores y Pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora análisis financieros de entidades supervisadas de Valores a excepción de los emisores no bancarios y de los fondos de Pensiones. Actualizó el monto del capital social de constitución y garantía mínima de las gestoras de fondos de inversión; así como los patrimonios mínimos de los fondos de inversión. Actualiza los Sistema de Información Gerencial (SIG) de Casas de Corredores de Bolsa, de la Bolsa de Valores de El Salvador, S.A. de C.V., Central de Depósitos de Valores, S.A. de C.V., Titularizadoras de Activos., Almacenes Generales de Depósito, Gestoras de Fondos de Inversión y Fondos de Inversión, de Pensiones.</li> <li>Efectuó avance del 51% en el rediseño del Sistema de Información Gerencial de Pensiones y elaboración de su manual de alimentación.</li> <li>Prepara información financiera para publicación en la Pág. WEB de la SSF.</li> <li>Elabora calificaciones de acuerdo al análisis financiero de solvencia y ganancia para entidades de valores y pensiones.</li> <li>Elaboró análisis del estudio de factibilidad económico financiero de la futura sociedad a constituirse Atlántida Titularizadora, S.A. Elabora análisis sobre la capacidad económica de entidades derivado de Procedimiento Administrativos Sancionatorio (PAS). Revisión modelo financiero y documentación relacionada a solicitudes de autorización de emisiones de valores de titularización. Entre otros.</li> </ul>

## 2.9. Dirección de Central de Información

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 marzo de 2021.

Unidades Organizativas	Actividades
Departamento de Administración de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona y administrar la Información Institucional, administra los sistemas de la Superintendencia.</li> <li>• Administra la Base de datos de los enlaces de las entidades supervisadas</li> <li>• Envía circulares de las diferentes áreas de la SSF y controlar la recepción de los acuses de recibido por parte de las entidades supervisadas. Genera Informes Institucionales sobre la Ley Contra la Usura, reportes mensuales de la Central de Riesgos (CTRI) y reportes mensuales de primas productos.</li> <li>• Apoya en el diseño de modelos matemáticos.</li> </ul>
Departamento de Análisis de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera periódicamente insumos que apoyen la supervisión basada en riesgos.</li> <li>• Genera el proceso de cálculo de las tasas de interés efectivas cobradas por los bancos y emisoras de tarjetas de crédito en el mes.</li> </ul>

## 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 estratégicas que lidera, 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	26.25%

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 de enero a marzo de 2021.

Departamento	Estadísticas	Total a marzo-2021
Departamento de Asesoría Legal	Opiniones jurídicas finalizadas	519
	Audiencias conciliatorias realizadas	18
Departamento de Litigios y Sanciones	PAS iniciados	1
	Multas impuestas (número y monto)	3 multas por un monto de \$78,691.32
Departamento de Registros del Sistema Financiero	Asientos registrales por nuevas inscripciones	75
	Modificaciones en asientos registrales existentes	1418
	Cancelaciones de registros	47
Unidad de Acceso a la información Pública	Solicitudes atendidas del público	21
	Requerimientos de Información de acuerdo a la LAIP	374

## 2.11. Dirección de Estudios y Metodología

Los avances de las actividades estratégicas que lidera, se detallan a continuación:

Objetivo	Acción	Actividades	Otras áreas participantes	% de avance
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	26.00%
		Realizar gestiones para la aprobación de modificaciones al marco regulatorio que faciliten la inclusión financiera.	Intendencia de Inclusión Financiera DAJ	26.00%
Robustecer el marco legal y normativo.	Apoyar la regulación estratégica para la eliminación de barreras e incentivo a la competitividad.	Realizar gestiones efectivas para aprobación de modificaciones a la normativa por parte del Comité de Normas del BCR.	Áreas de Supervisión y Dirección de Asuntos Jurídicos	26.00%
	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.	Áreas de Supervisión y Dirección de Asuntos Jurídicos	26.00%
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.	Áreas de Supervisión y Dirección de Asuntos Jurídicos	26.00%
Fortalecer el desarrollo personal y la innovación institucional.	Fortalecer la infraestructura tecnológica.	Modernizar y automatizar los procesos para usuarios internos y externos.	Dirección de Informática	26.00%

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 marzo 2021.

Unidades Organizativas	Actividades
Departamento de Análisis y Estudios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar revistas semestrales Panorama Financiero, boletines trimestrales del sistema financiero, Anuario de Seguros 2020.</li> <li>Elabora presentaciones mensuales sobre la evolución del sistema financiero, reporte diario de evolución de depósitos, boletín mensual de préstamos y depósitos, boletín mensual del sistema financiero, boletín mensual de préstamos por destino, boletín mensual del mercado de valores, Estadísticas mensuales del mercado de valores SENAVAL, reportes diarios de reportos, boletines mensuales del mercado de productos y servicios, reporte trimestral de datos macroeconómicos, reportes mensuales de préstamos que superan la tasa usura</li> </ul>

Unidades Organizativas	Actividades
	<p>vigente, boletines mensuales de rentabilidad de los Fondos de Pensiones, Elaborar boletines mensuales estadísticos previsionales, reportes trimestrales de series estadísticas para el monitoreo de riesgo sistémico e informes trimestrales de situación macroeconómica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualiza listado de entidades extranjeras de primera línea. Entre otros.</li> </ul>
Departamento de Desarrollo Regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordina con el Banco Central de Reserva (BCR) las modificaciones del Plan de Normas del Comité de Normas del 2021. Revisa propuestas de reformas, nuevas normas e Informes elaborados por los analistas del Departamento de Desarrollo Regulatorio</li> <li>Finalizó análisis de propuestas de nuevas normas : Normas Técnicas de gradualidad para créditos afectados por COVID (NRP-25), Normas Técnicas para el otorgamiento de prestaciones pecuniarias por Invalidez Común en el Sistema Público de Pensiones, Normas Técnicas para el otorgamiento de prestaciones por Supervivencia en el Sistema Público de Pensiones, Normas Técnicas para el traslado, fusión o Liquidación de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario, Analizar propuesta de Normas Técnicas para la Evaluación y Clasificación de los Créditos Agropecuarios y Constituir Reservas de Saneamiento (NRP-26), Normas Técnicas Temporales para incentivar el otorgamiento de créditos y Normas Técnicas para el Registro de Peritos Valuadores y sus Obligaciones Profesionales (NRP-27).</li> <li>Analizó y/o elaboró propuestas de modificación a esta normativa: Normas Técnicas relacionadas con la operación de Arrendamiento Financiero, Instructivo de Emisiones de Valores, Instructivo de Colocación en Bolsa, Normas Técnicas para el Otorgamiento de Beneficios por Vejez en el Sistema de Ahorro para Pensiones (NSP-06), Normas Técnicas para el Otorgamiento de Beneficios por Supervivencia en el Sistema de Ahorro para Pensiones (NSP-13), 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 (NSP-33), Normas Técnicas para la Negociación de Valores Extranjeros (NDMC-12), Normas de Aplicación de Fondo Patrimonial a Entidades que regula la Ley de Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito (NPB3-04), Normas Técnicas sobre Componentes de Financiamiento de los Beneficios, Salario Básico Regulatorio y Años de Cotización (NSP-11), Normas Técnicas para la Administración y Gestión de la Cuenta de Garantía Solidaria (NSP-07), Normas Técnicas para la Calificación del Grado de Invalidez y Determinación de Enfermedad Grave y Grave Enfermedad Terminal para Dictaminar el Derecho a Pensión de Invalidez (NSP-08) y Normas Técnicas para Acceder al Beneficio de Devolución de Saldo por Enfermedad Grave o Grave Enfermedad Terminal en el Sistema de Ahorro para Pensiones (NSP-09).</li> <li>Participa en los Comités de Normas Contables y Financieras del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, Seguros y Otras Instituciones (CCSBSO).</li> <li>Da a conocer al personal de la SSF las nuevas normas o modificaciones aprobadas.</li> </ul>
Departamento de Metodología y Gestión de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualiza el sistema de seguimiento de acciones prioritarias de CAPRES, coordina y da seguimiento a la planeación institucional y administra, atiende, consulta y da soporte al sistema GPA.</li> <li>Coordina la adecuación de la Ley de Procesos Administrativos (LPA) en los trámites institucionales.</li> <li>Documenta y apoya la implementación de la metodología de gestión de proyectos.</li> <li>Apoya la inducción del personal de nuevo ingreso.</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 personal y la innovación institucional.	Modernizar la tecnología utilizada en la SSF.	Actualizar los equipos informáticos de la Superintendencia del Sistema Financiero.	Dirección de Administración	25.42%
	Fortalecer la	Fortalecer la infraestructura	N/A	25.42

	infraestructura tecnológica.	tecnológica, en especial en materia de ciberseguridad de la SSF.		
--	------------------------------	--	--	--

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 marzo de 2021.

Unidades Organizativas	Actividades
Departamento de Desarrollo de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brinda apoyo a proyectos Inter-Institucionales: está en proceso de desarrollo de la Base Única de Afiliados y Empleadores y Diseño de un mecanismo de transferencia de información a través de Web Services.</li> <li>Mejora o migra las aplicaciones existentes: se está en proceso de desarrollo del nuevo VARE de Casas Corredoras de Bolsa, implementó nuevo Registro de Accionistas, sistematizó Reportes de Valores, migró Módulo de Validaciones y Valor Cuota, está en desarrollo de mejoras al sistema Auxiliar Contable (COAX). Se está en proceso de desarrollo del Registro de Comercializadores de Cuotas y el VARE Gestión e Informes de Riesgo Operacional (GIRE).</li> <li>Brinda soporte a los usuarios sobre los sistemas desarrollados. Entre otros.</li> </ul>
Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Da seguimiento al cumplimiento de los proyectos asignados al Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico. Participa en el Comité de Cambios.</li> <li>Moderniza la Infraestructura Tecnológica: Apoyó en la implementación de nuevo Clúster Firewall, implementó los servicios de Correo Electrónico en la Nube (Exchange Online) e Implementó Servicios de Gestión del System Center Configuration Manager (SCCM).</li> <li>Ejecuta actividades de administración y sostenibilidad de los Servicios Informáticos.</li> <li>Ejecuta actividades de Soporte Técnico. Entre otros.</li> </ul>
Departamento de Seguridad Informática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participa en el Comité de Cambios y actualiza Política de Desarrollo Seguro.</li> <li>Implementa Herramientas de Seguridad como: Configurar herramienta de seguridad en teléfonos institucionales y se está en proceso de adquirir la Herramienta de Filtrado Web.</li> <li>Se está en proceso de migración del Firewall Institucional y en proceso de Desarrollo de Programa de concientización en ciberseguridad.</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
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 al personal de supervisión extra situ	Dirección de Análisis de Entidades	25.00%
Fortalecer el desarrollo personal y la innovación institucional.	Fortalecer las capacidades, roles y lugar de trabajo para el desarrollo de las labores.	Implementar el plan de capacitación estructurado.	N/A	25.00%
		Construir y poner en operación nuevas instalaciones.	N/A	25.00%

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 durante el primer trimestre del año 2021 un total de 521 participaciones en 57 eventos sobre temas para fortalecer los conocimientos del personal en apoyo a los objetivos estratégicos, en los siguientes cuadros se muestra el resumen de los resultados obtenidos.

## Tipos de eventos de capacitación – Primer trimestre

Tipo de evento	Internacional		Local		Total	
	Participaciones	Eventos	Participaciones	Eventos	Participaciones	Eventos
Conferencia Presencial			26	1	26	1
Conferencia Virtual	202	13	7	2	209	15
Curso Virtual	48	3	104	26	152	29
Diplomado Virtual			7	2	7	2
Seminario Presencial			18	2	18	2
Seminario Virtual	109	8			109	8
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>24</b>	<b>162</b>	<b>33</b>	<b>521</b>	<b>57</b>

En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades que los departamentos de la Dirección realizaron de enero a marzo de 2021.

Unidades Organizativas	Otras Actividades
Departamento de Gestión Humana y Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar y revisar contratos y finiquitos del personal y Autoriza todos los movimientos de personal. Vela por el cumplimiento de políticas y normativa aplicable al personal de la SSF, gestionar pago de planillas y prepara presupuesto de gastos de personal.</li> <li>Administra prestaciones expedientes de personal y otras actividades.</li> <li>Gestiona el reclutamiento y selección del personal, la evaluación del desempeño y la clínica médica y otras actividades relacionadas. Desarrolla actividades de formación y capacitación.</li> </ul>
Departamento de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisó los documentos de pagos, cheques, transferencias bancarias, solicitudes de cheques, memorándums de reasignaciones y transferencias de fondos, y todo lo relacionado al área financiera y gestionó la pagaduría, la contabilidad y los presupuestos. Preparó los informes de liquidación de los presupuestos 2020 (Institucional, Fondos Específicos y Comité de Apelaciones del Sistema Financiero).</li> <li>Revisó y emitió los balances mensuales, correspondientes al primer trimestre 2021.</li> </ul>
Departamento de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza actividades administrativas de servicios generales, actividades de transporte, actividades de mantenimiento, actividades de correspondencia, actividades de proveeduría, actividades de control de activo fijo, actividades de ornato y limpieza, actividades de logística y actividades de seguridad y apoyo a funcionarios.</li> </ul>
Unidad de Gestión Documental y Archivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizó la creación del Comité de Identificación Documental - CID.</li> <li>Trasladó físicamente el Archivo Central, ejecuta el proceso de préstamo de documentos.</li> <li>Atiende las consultas directas en el archivo central, administra el Sistema informático de Control de Archivo. Registra y cotejar transferencias documentales recibidas físicamente. Registra en el sistema informático la información recibida; y archivarla físicamente.</li> </ul>

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

Con respecto a los avances de las actividades estratégicas que lidera, se 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.	Unidad de comunicaciones	26.00%
Ampliar la atención a la población usuaria del sistema financiero.	Promover la mejora de la atención a la población usuaria del sistema financiero.	Implementar nuevas tecnologías para la atención al usuario.	Direcciones de Administración e Informática	26.00%
		Reducir el tiempo de respuesta a los usuarios.	N/A	26.00%
		Fortalecer a la Dirección de Atención al Usuario y Educación Financiera.	N/A	26.00%
Contribuir a la profundización de la inclusión financiera.	Mejorar la conectividad entre sistemas de comercialización de pequeños y medianos productores, fortaleciendo la capacidad técnica y financiera de las iniciativas productivas locales y nacionales.	Apoyar mediante la capacitación de pequeños y medianos productores, en el marco del programa de educación financiera.	Unidad de comunicaciones	26.00%

Los departamentos de la Dirección con la coordinación del despacho de la misma, realizaron de enero a marzo de 2021, actividades relacionadas con la atención al usuario y la educación financiera. A continuación, se detallan los principales resultados obtenidos.

Actividades de atención al Usuario	Total enero-marzo 2021	
Usuarios atendidos	Presencial	108
	Telefónicamente	1,691
	Redes sociales (Twitter, Facebook)	246
	WhatsApp	3,391
	Correo electrónico	539
	<b>Total</b>	<b>5,975</b>
Denuncias atendidas	Casos finalizados	123
	Casos en proceso	102
	<b>Total</b>	<b>225</b>
Recuperación de mora previsional	Cantidad de audiencias	38
	Monto recuperado	\$893,176.18

Actividades de Educación Financiera	Total de eventos	Población beneficiada
Capacitaciones y talleres de educación financiera dirigidos a Centros Escolares e instituciones públicas y privadas.	6	175
Webinars en el marco del día del amor y la amistad, sobre los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanzas en pareja, y</li> <li>• Sácale provecho a tus finanzas en pareja.</li> </ul>	2	50
Webinars en el marco de la celebración del día de la mujer, sobre los temas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webinar dirigido a empleadas de la SSF sobre la "Resiliencia y autonomía financiera".</li> <li>• Webinar dirigido a mujeres docentes, alumnas y personal administrativo de la Universidad Modular Abierta sobre "Empoderamiento de la mujer y sus finanzas",</li> <li>• Conversatorio virtual sobre "Inclusión Financiera digital desde la perspectiva de género", con asistentes de los países México, Perú, Argentina, Estados Unidos, Honduras y El Salvador.</li> </ul>	3	371
Rally Financiero denominado "Cuida tus Finanzas", actividad dirigida a bachilleres y desarrollada en el marco de la Semana del Global Money Week.	3	93
<b>Total Educación Financiera</b>	<b>14</b>	<b>689</b>