



SUPERINTENDENCIA  
DEL SISTEMA FINANCIERO



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

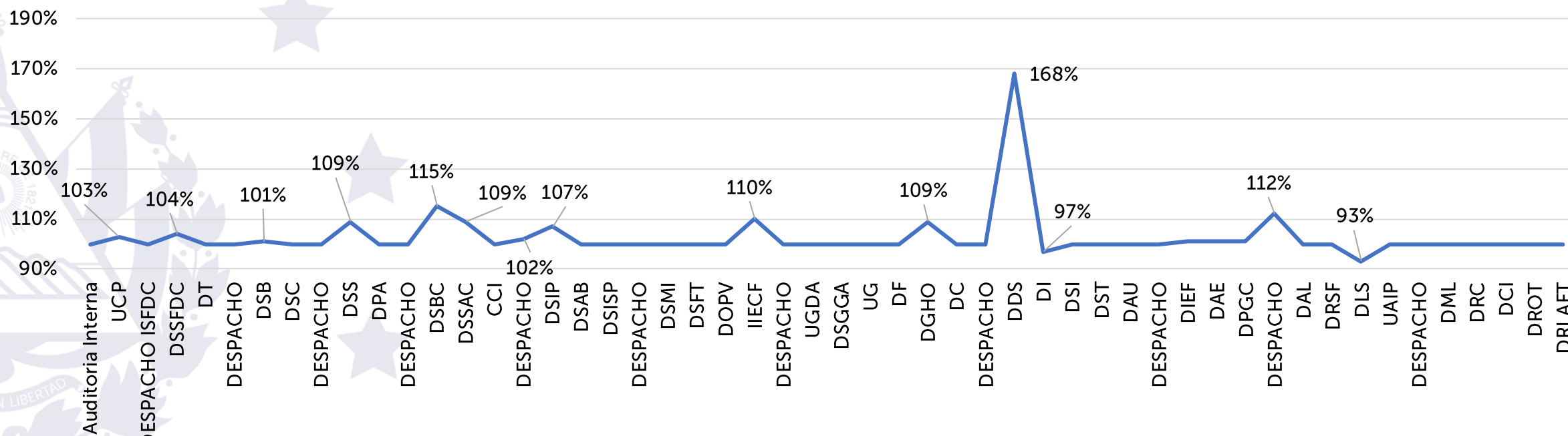


# **INFORME DE SEGUIMIENTO DE PLANES OPERATIVOS 2do TRIMESTRE 2024**

**Dirección de Planificación y Estudios**



### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A JUNIO 2024 por unidad organizativa



La Superintendencia del Sistema Financiero refleja al primer trimestre 2024 un nivel de desempeño satisfactorio del **102.73%** ya que unos departamentos realizaron más actividades de las programadas.

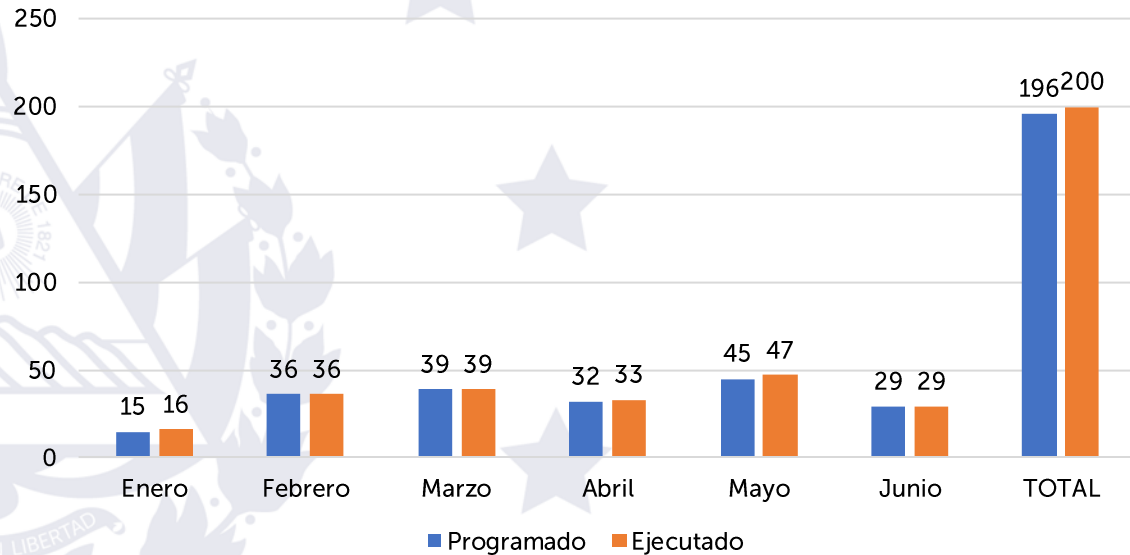




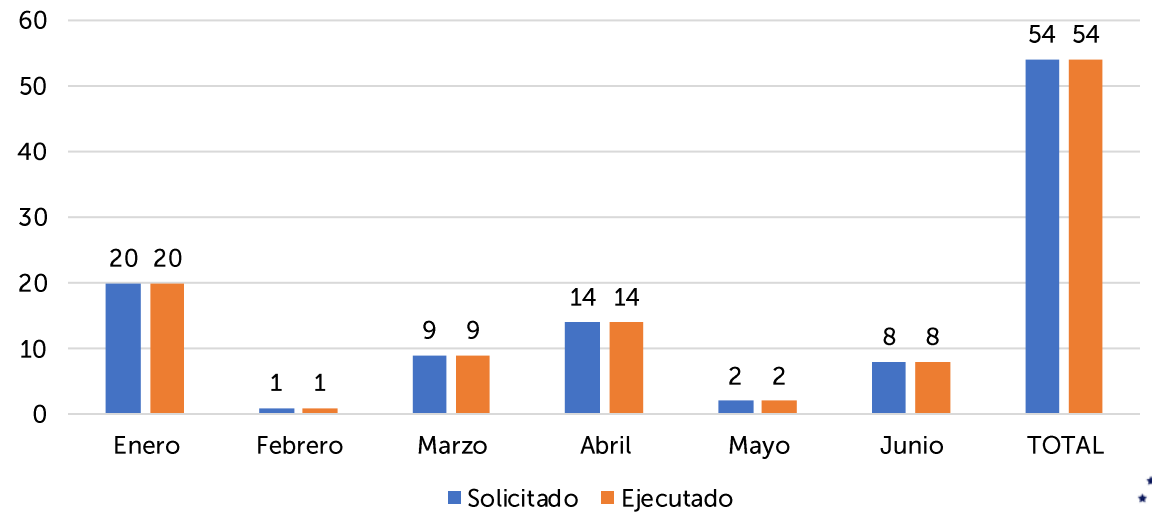
**PRODUCTOS GENERADOS  
POR UNIDAD  
ORGANIZATIVA A JUNIO  
2024.**

# OE5. Optimizar los servicios a los supervisados

### Visitas de supervisión in situ realizadas a junio 2024

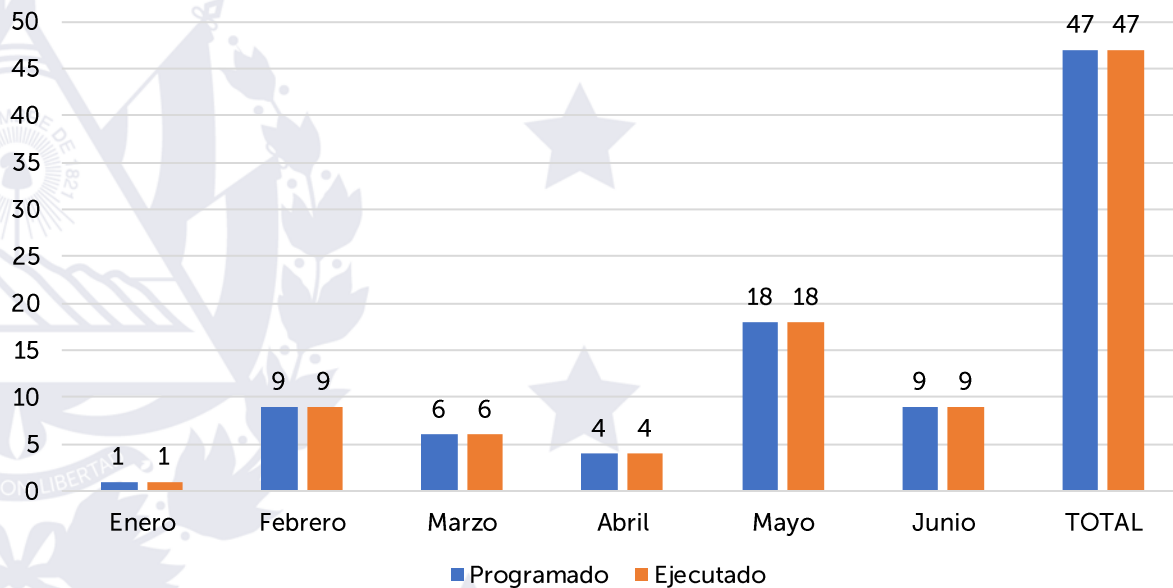


### Apoyo de visitas realizados por la Dirección de Riesgos

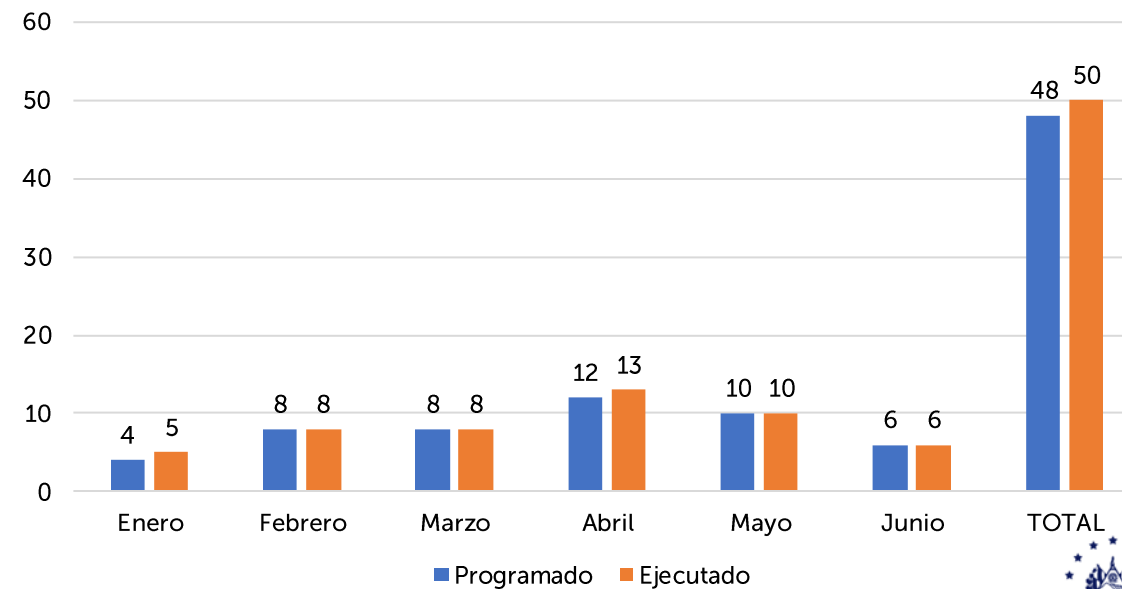


# OE5. Optimizar los servicios a los supervisados

### Visitas de Supervisión In situ realizadas por la Intendencia de Bancos y Conglomerados

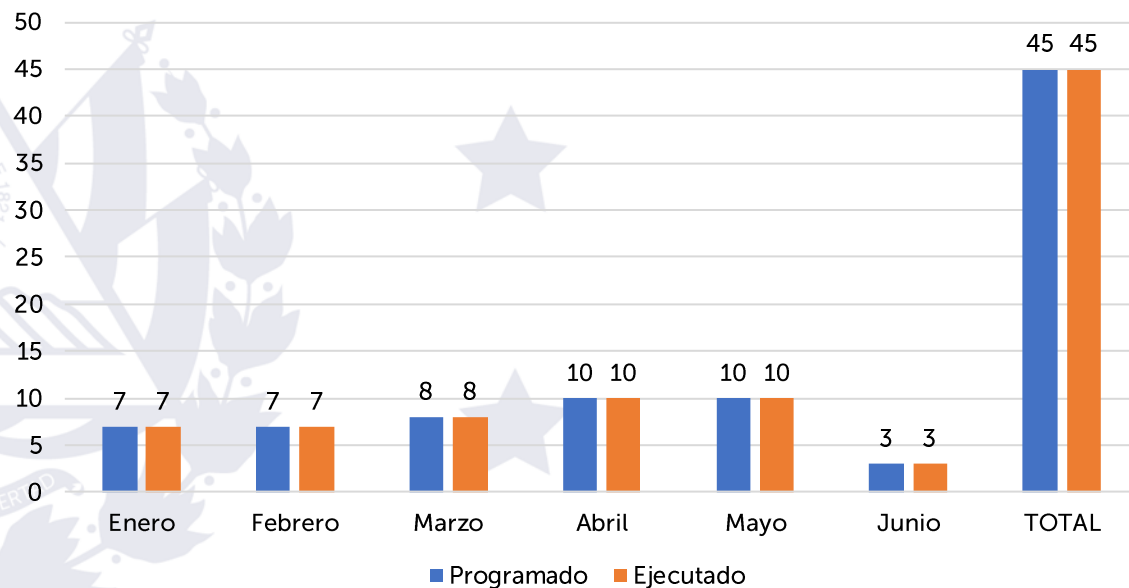


### Visitas de Supervisión In situ realizadas por la Intendencia de Bancos Cooperativos y SAC

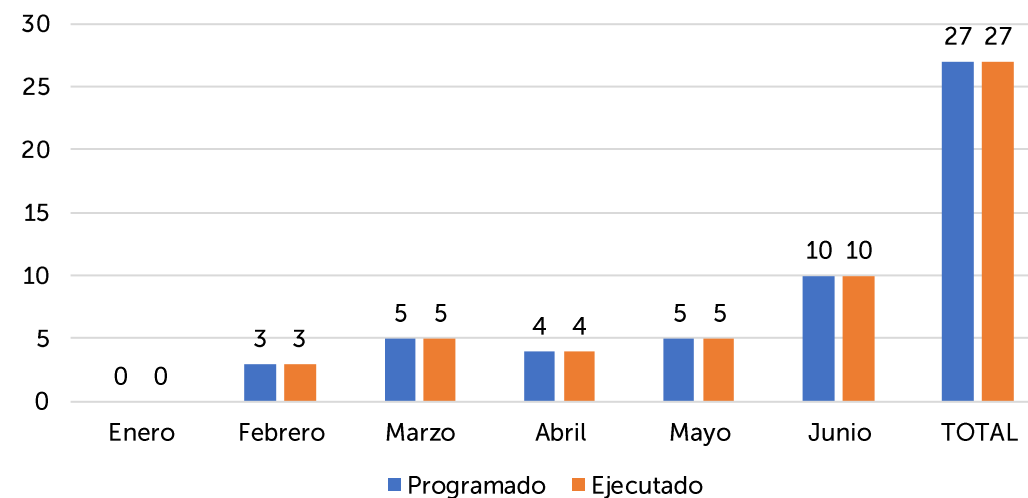


# OE5. Optimizar los servicios a los supervisados

### Visitas de Supervisión Insitu realizadas por la Intendencia de Seguros

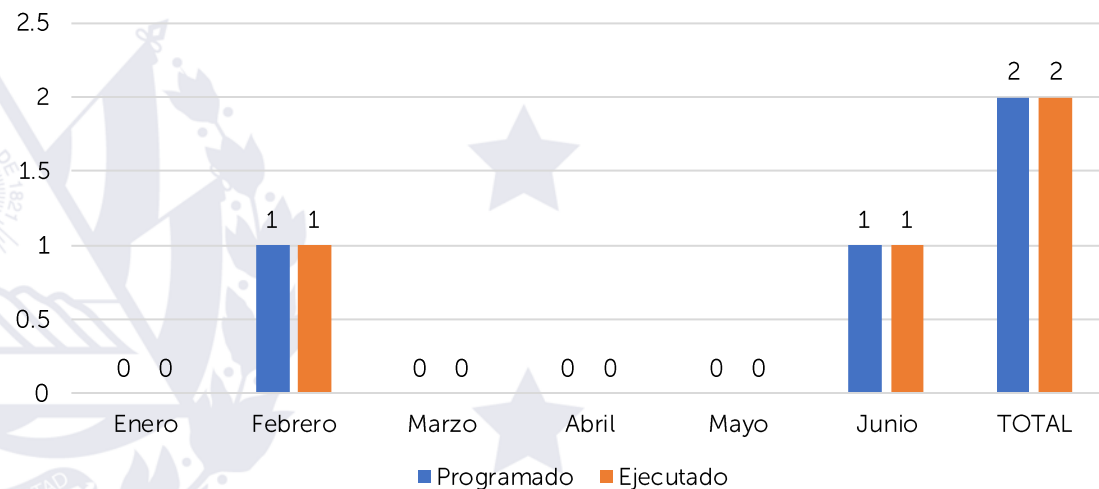


### Visitas de Supervisión Insitu realizadas por la Intendencia de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios

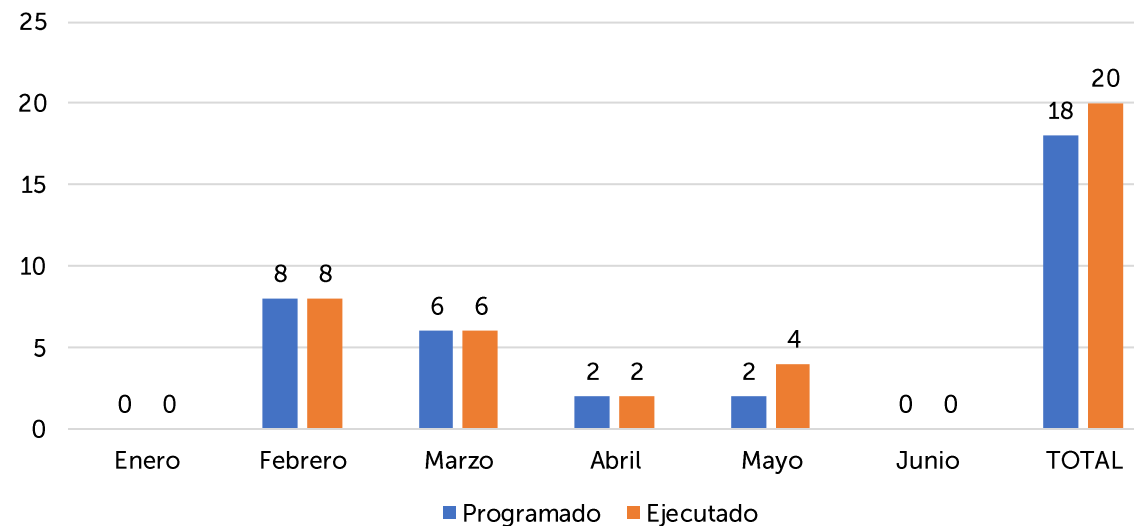


# OE5. Optimizar los servicios a los supervisados

### Visitas de supervisión in situ realizadas por Intendencia del Sistema de Pensiones



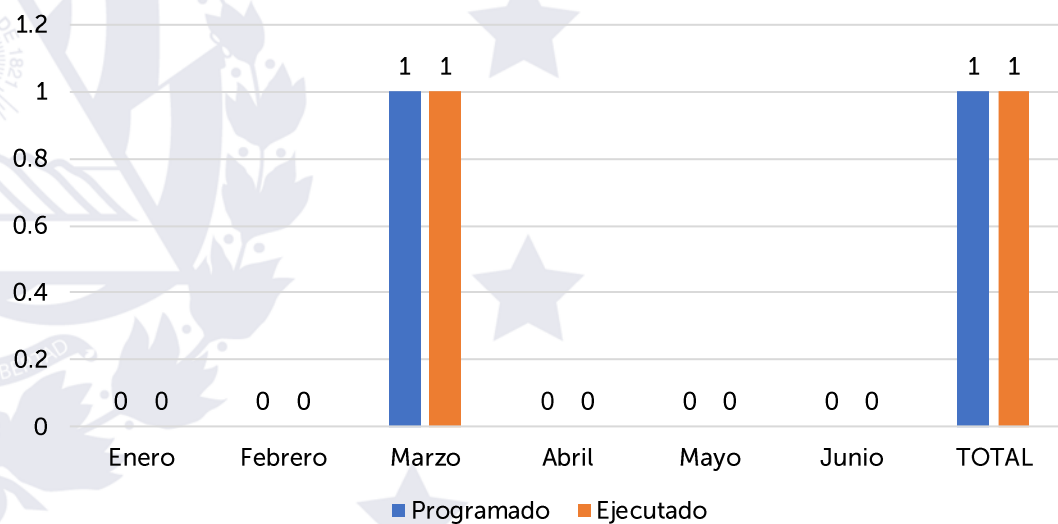
### Visitas de supervisión in situ realizadas por Intendencia de Valores



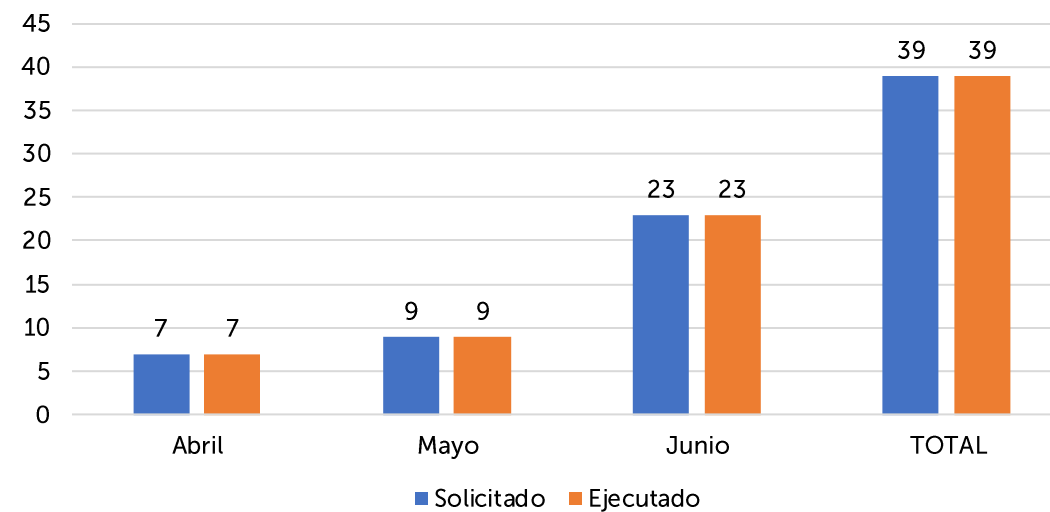


# OE5. Optimizar los servicios a los supervisados

### Visitas de supervisión in situ realizadas por Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero



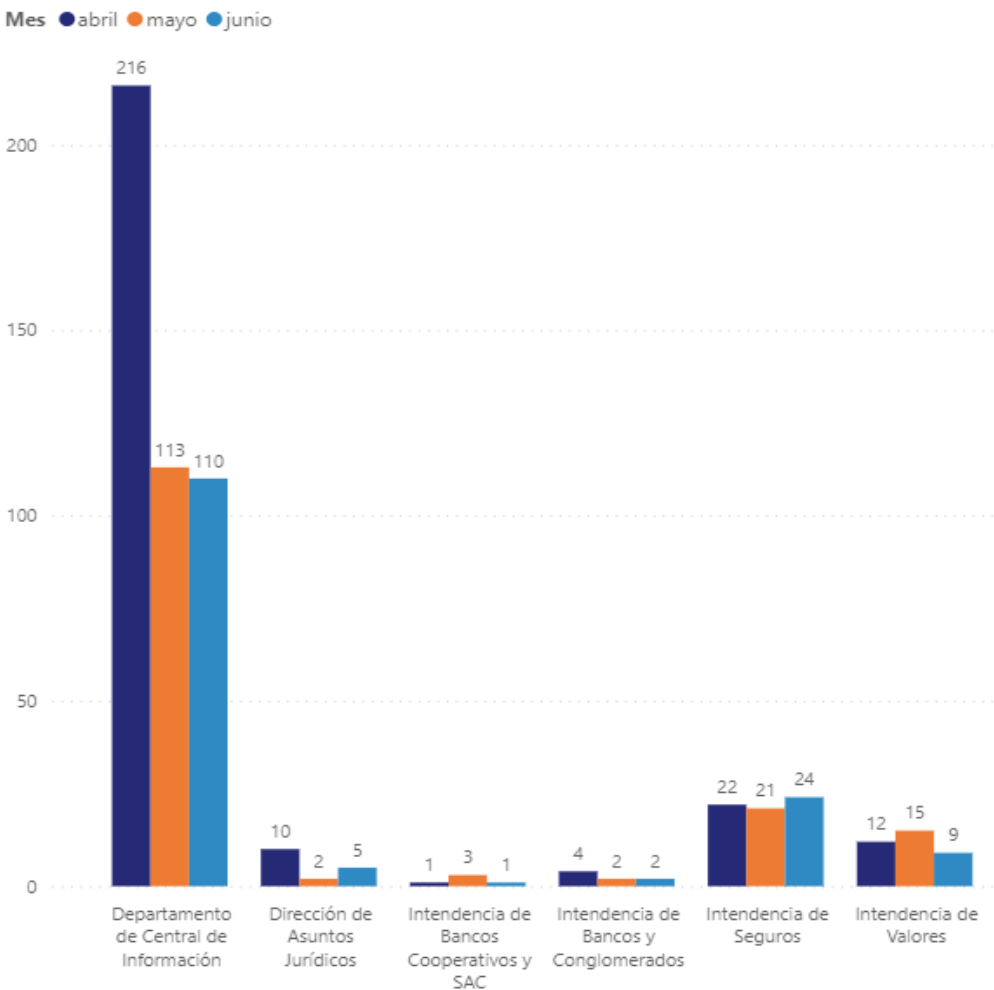
### Visitas de Supervisión in Situ para atender imprevistos



# O5. Optimizar los servicios a los supervisados

## Trámites de entidades supervisadas y no supervisadas Ingresados

### Sistema de Trámites



### Control de Autorización



**Abril**

265

**Mayo**

156

**Junio**

152

**Total**

573

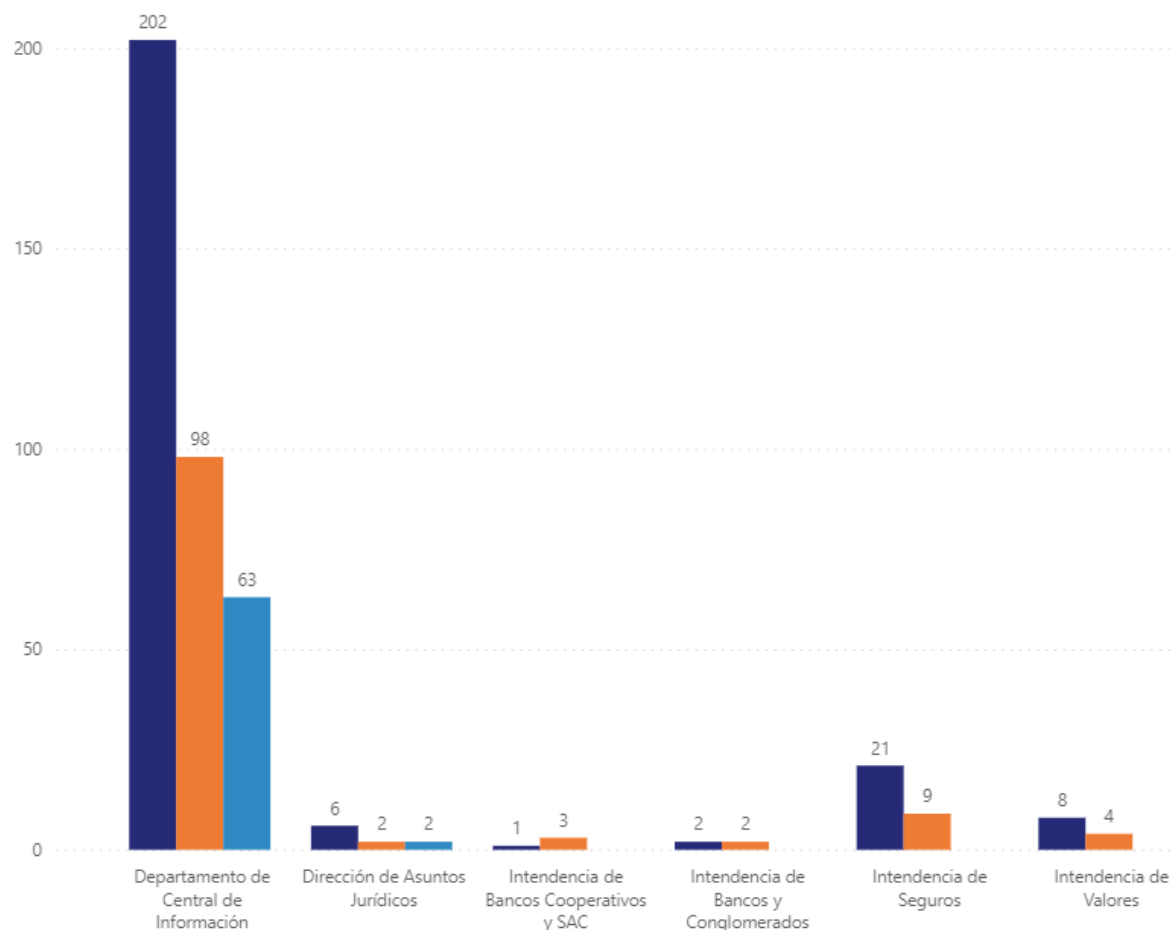


# O5. Optimizar los servicios a los supervisados

## Trámites Finalizados

### Cantidad de trámites finalizados por el SRST

Mes ● abril ● mayo ● junio



### Cantidad de trámites finalizados por Control de Autorización

Mes ● junio



**Abril**

240

**Mayo**

118

**Junio**

66

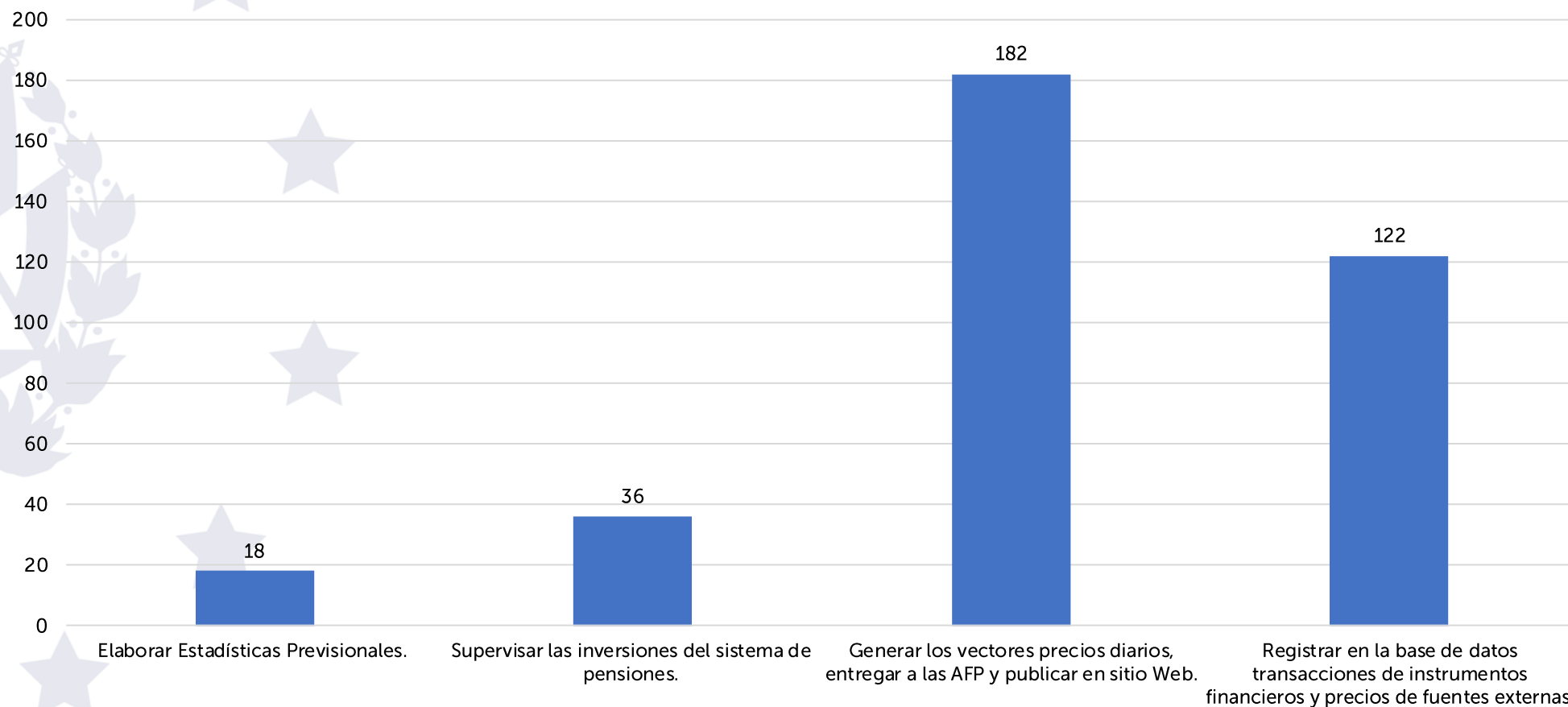
**Total**

424



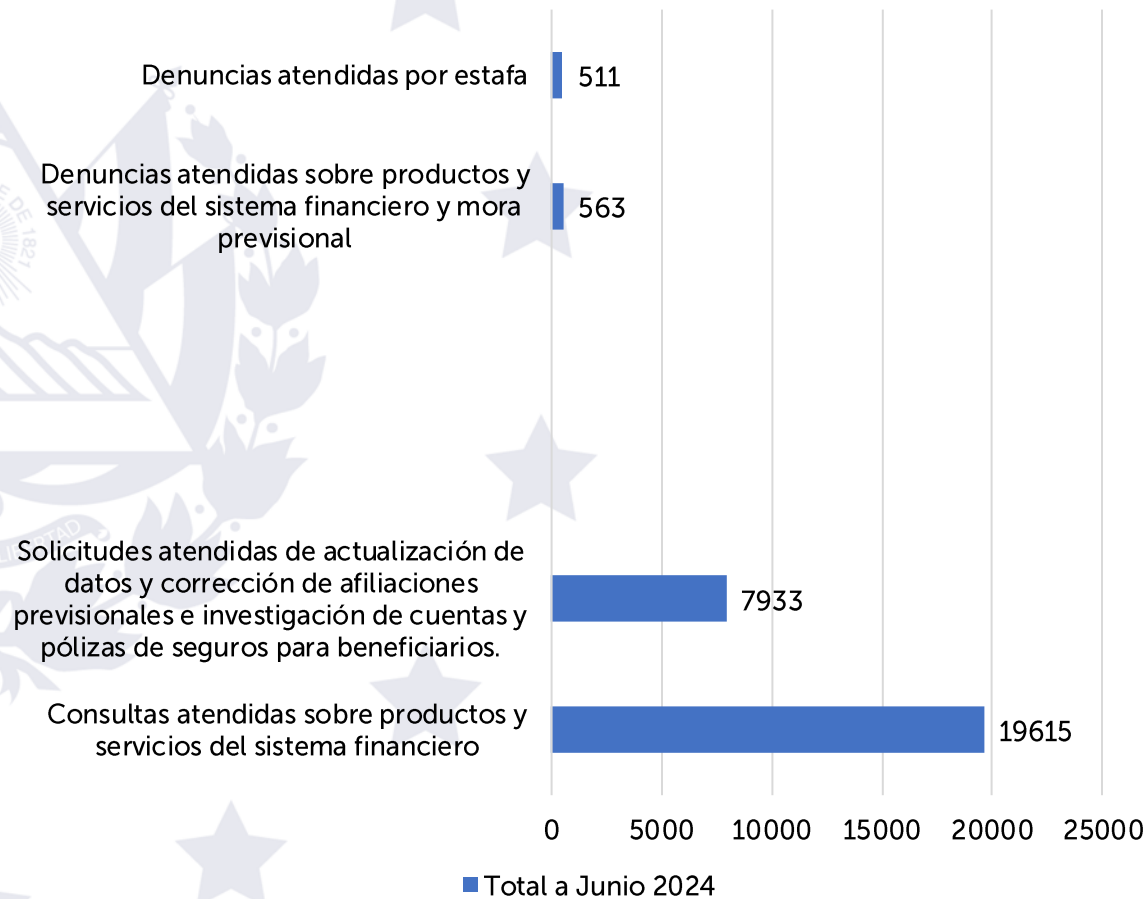
# OE5. Optimizar los servicios a los supervisados

Actividades Departamento de Supervisión de Inversiones del Sistema de Pensiones

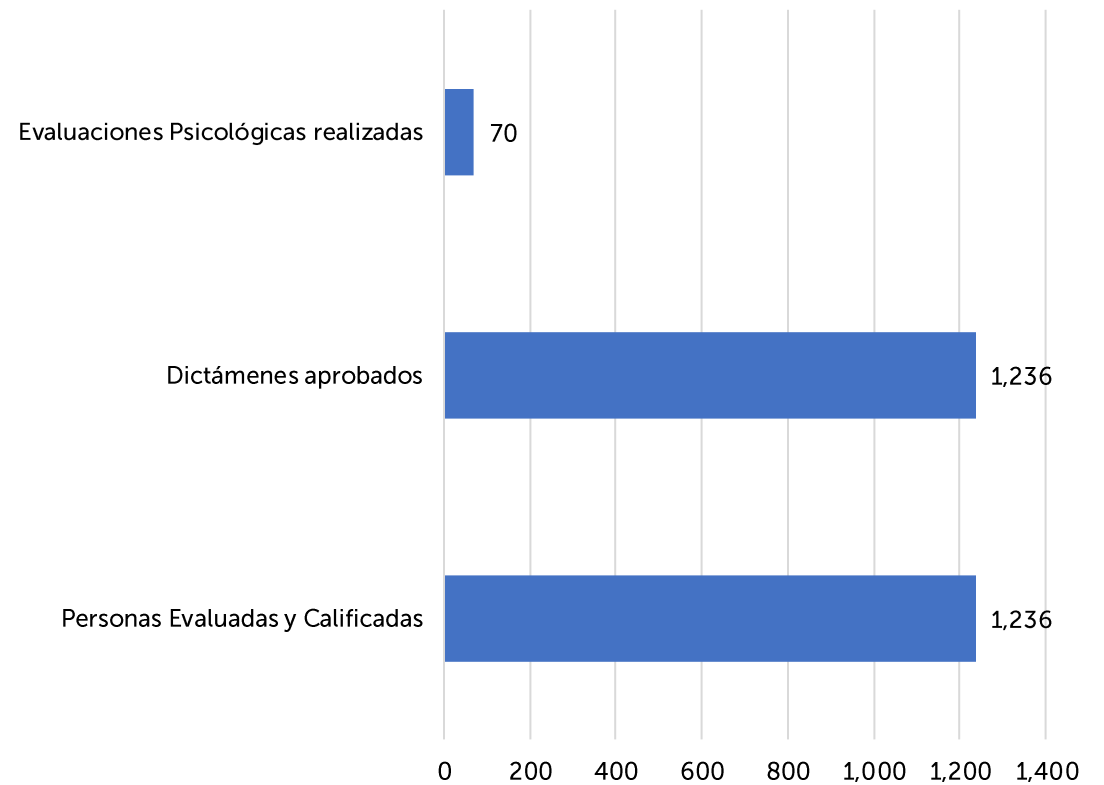


# OE4. Fortalecer la atención a los usuarios del sistema financiero

## Dirección de Atención al Usuario



## Atenciones realizadas por la Comisión Calificadora de Invalidez



# OE4. Fortalecer la atención a los usuarios del sistema financiero

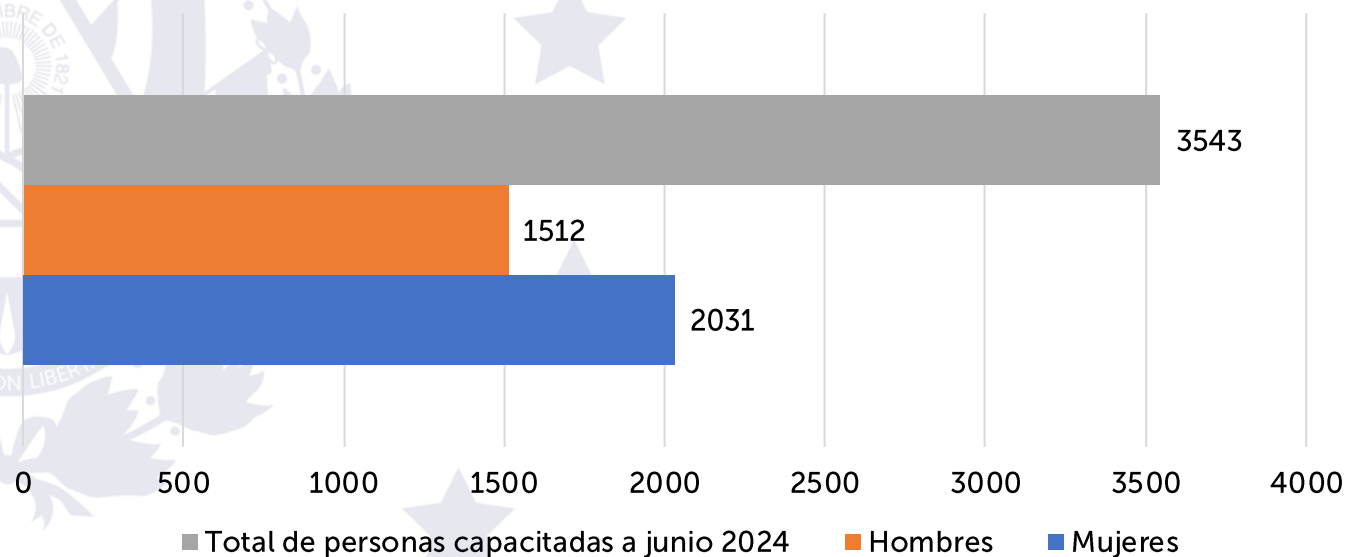
## Actividades Departamento de Supervisión de Afiliaciones y Beneficios



Se han realizado 11 webinar sobre el funcionamiento del SPU al segundo trimestre



Personas capacitadas en temas de Educación Financiera al segundo trimestre 2024



## Temas de capacitaciones:

- Sistema de Planilla Única
- Productos y servicios financieros
- El crédito su manejo y cómo salir de deudas
- Finanzas Verdes
- Conociendo los seguros
- Finanzas al CUBO
- Fondo de Ahorro Previsional Voluntario
- Taller Finanzas personales
- El ahorro del futuro
- Uso efectivo de las remesas
- Servicios que presta la SSF
- Mamá hace magia con el dinero
- Invirtiendo para mi futuro
- Remesas familiares: ahorro o inversión
- Tu jugada maestra con las finanzas
- Salud financiera

# OE4. Fortalecer la atención a los usuarios del sistema financiero

El total de Boletines e informes a Junio 2024 generados por el Departamento de Análisis y Estudios fue de 79.

Boletín Estadístico  
previsional

Estadísticas de  
género

Estadísticas  
SENAVAL

Indicadores y  
Estados  
Financieros

Boletín mensual  
de rentabilidad de  
los fondos de  
pensiones

Data para la  
evaluación de  
riesgo de capital y  
ganancias de  
seguros

Patrimonio neto y  
diversificación de  
inversiones

Actualizar el SIG  
de CCB, BVES,  
CEDEVAL, AGD.





# OE3. Implementar un Sistema Integral de Recursos Tecnológicos

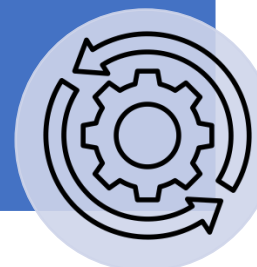
- Implementación de Intune para dispositivos móviles.
- Concientización en temas de ciberseguridad.
- Análisis de vulnerabilidades
- Análisis y seguimiento de herramientas de SI

Departamento de  
Seguridad  
Informática



- 701 atenciones de soportes y asesoramiento de sistemas.
- 71 solicitudes de modificaciones y ajustes de aplicaciones.

Departamento de  
Desarrollo de  
Sistemas



- Se finalizó el proyecto de implementación de una solución hiperconvergente con discos de estado sólido
- Se han realizado la instalación de nuevas versiones de S.O. vigentes en la nueva solución hiperconvergente
- Se ejecutaron procedimientos por mejores y correcciones a la plataforma tecnológica productiva.

Departamento de  
Infraestructura



## Soporte Técnico

#	Principales Categorías	Cantidad de Tickets
1	Laptop/Desktop	56
2	Firma Digital	35
3	Impresores	31
4	Correo Institucional	21
5	Módem	21
6	Adobe Acrobat	19
7	Escáner	16
8	Outlook	14
9	VPN	13
10	Word	13
<b>TOTAL</b>		<b>239</b>

## TOP 5 CATEGORÍAS

### 1- Laptop/Desktop:

- Diagnóstico de equipo (18)
- Falla en Windows (10)
- Acceso a unidades de red (7)
- Cambio de máquina/Reasignación (5)
- Falla de monitor (5)
- Traslado físico (3)
- Asistencia para cambio de password (2)
- Falla en teclado (2)
- Red inalámbrica no funciona (1)
- Falla en mouse (1)
- Falla de cargador (1)
- Problemas de login/password (1)

### 2- Firma Digital:

- Configuración (19)
- Falla (16)

### 3- Impresores:

- Instalación y configuración (16)
- Asistencia técnica (6)
- Problema de escaneo (6)
- Problema de impresión (3)

### 4- Correo Institucional:

- Error en la recepción y envío de correos (7)
- Error de correo (7)
- Configuración de firma (3)
- Configuración de regla de correo (3)
- Creación de .PST (1)

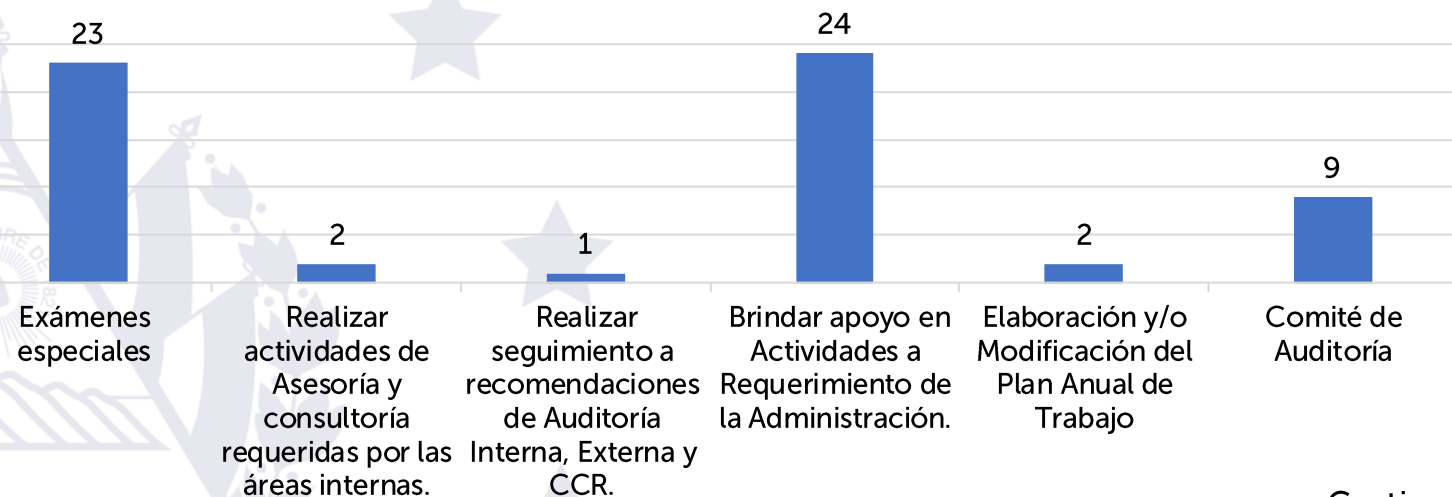
### 5- Módem:

- Asistencia técnica (13)
- Navegador de internet (6)
- Configuración de módem (2)

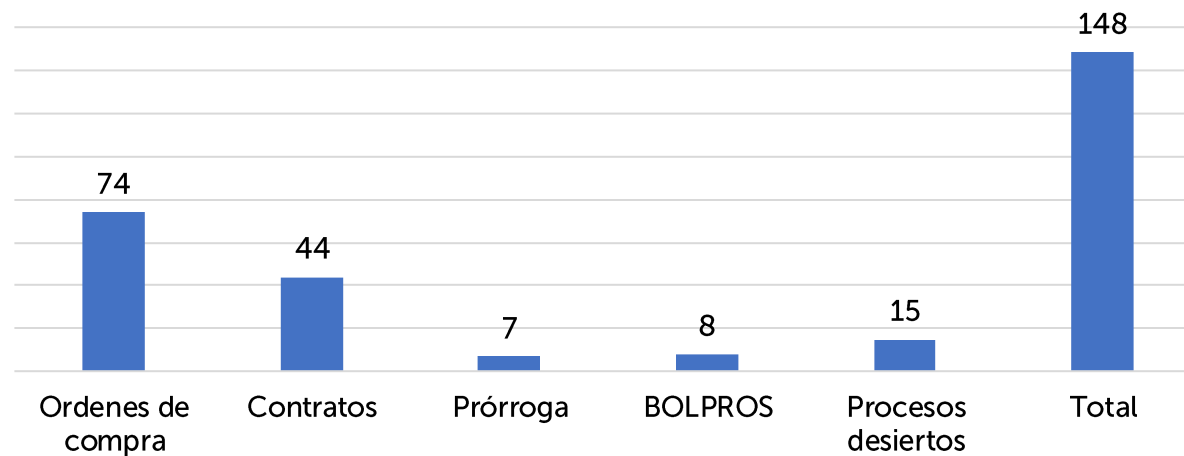


# OE2. Optimizar los procesos y asegurar su mejora continua

### Actividades realizadas por Auditoría Interna

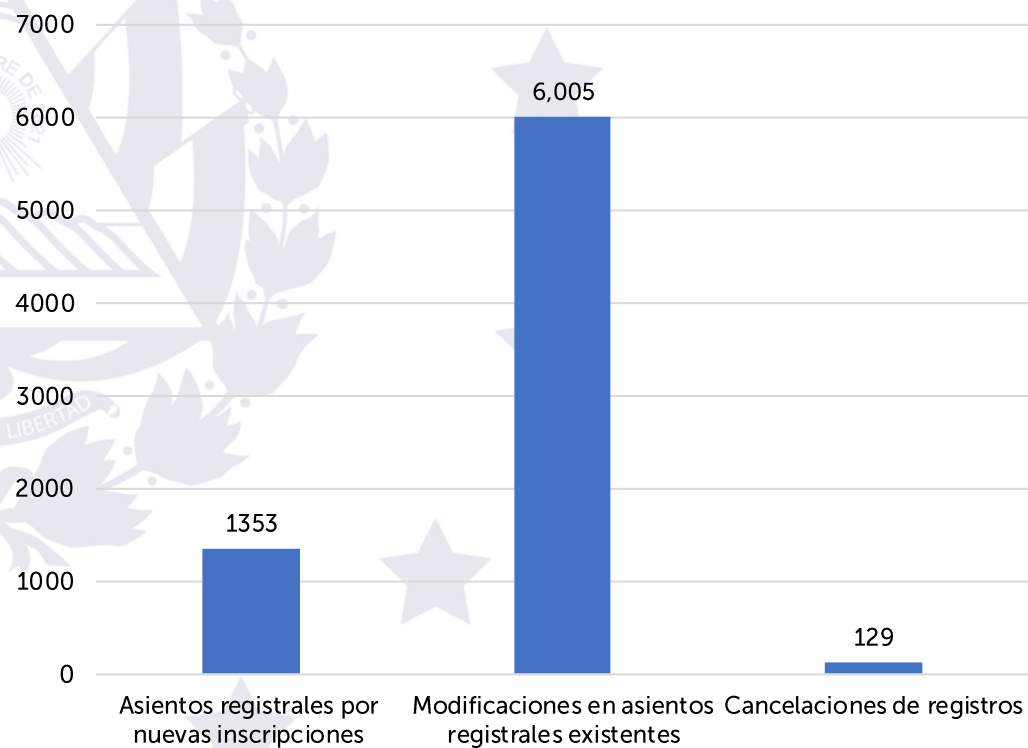


### Gestiones realizadas por la Unidad de Compras Públicas

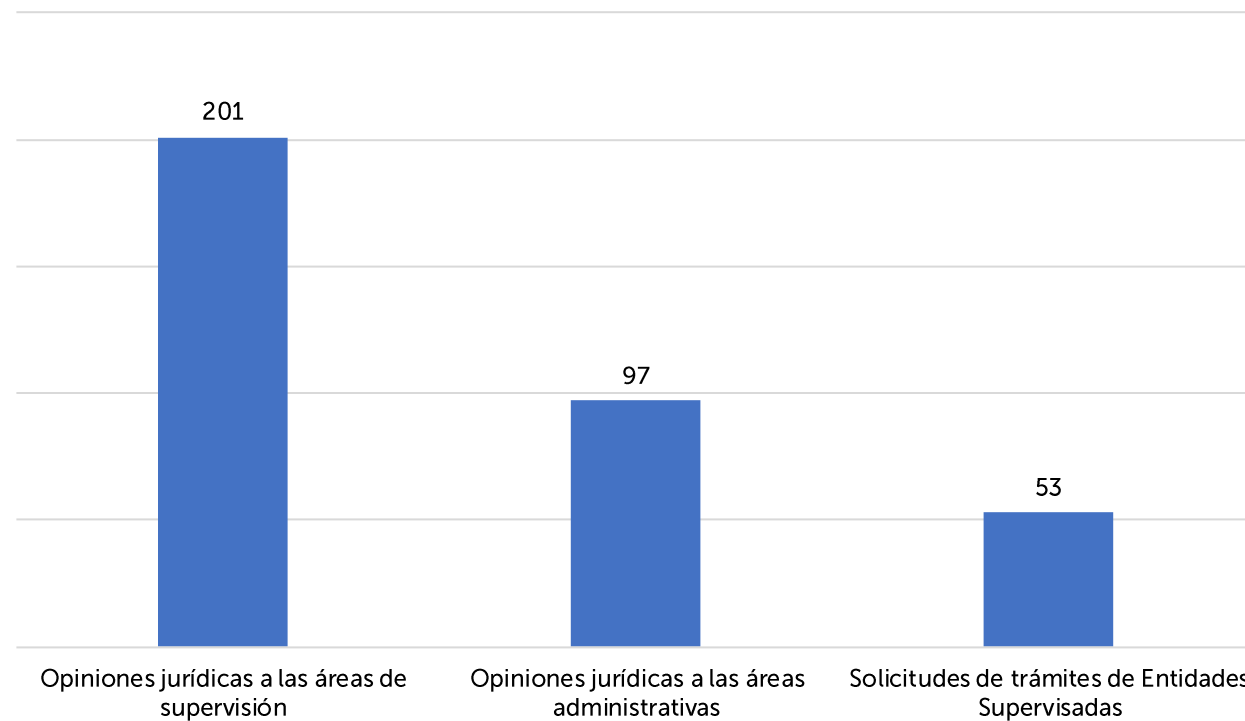


# OE2. Optimizar los procesos y asegurar su mejora continua

## Actividades realizadas por el Departamento de Registros del Sistema Financiero

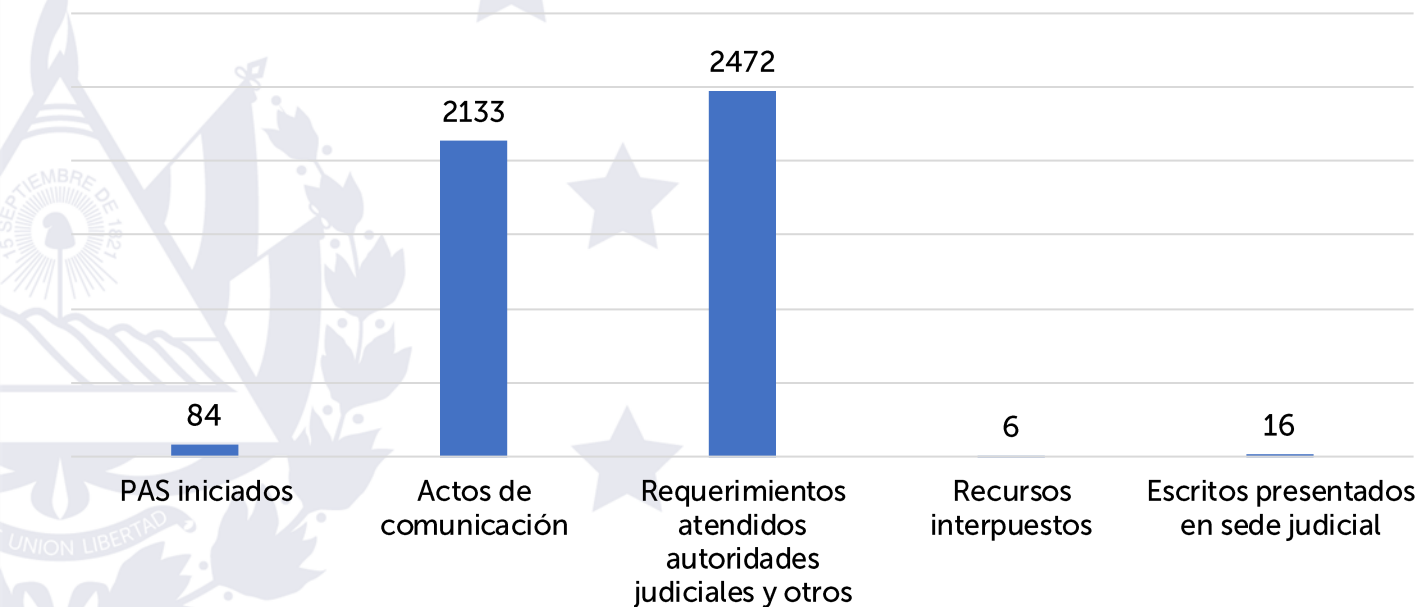


## Productos generados por el Departamento de Asesoría Legal

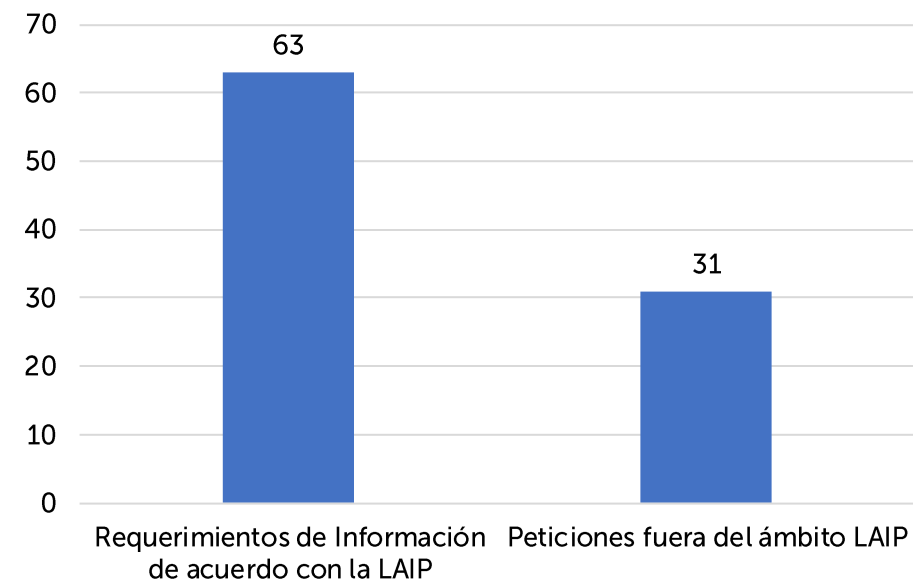


# OE2. Optimizar los procesos y asegurar su mejora continua

### Productos generados por el Departamento de Litigios y Sanciones

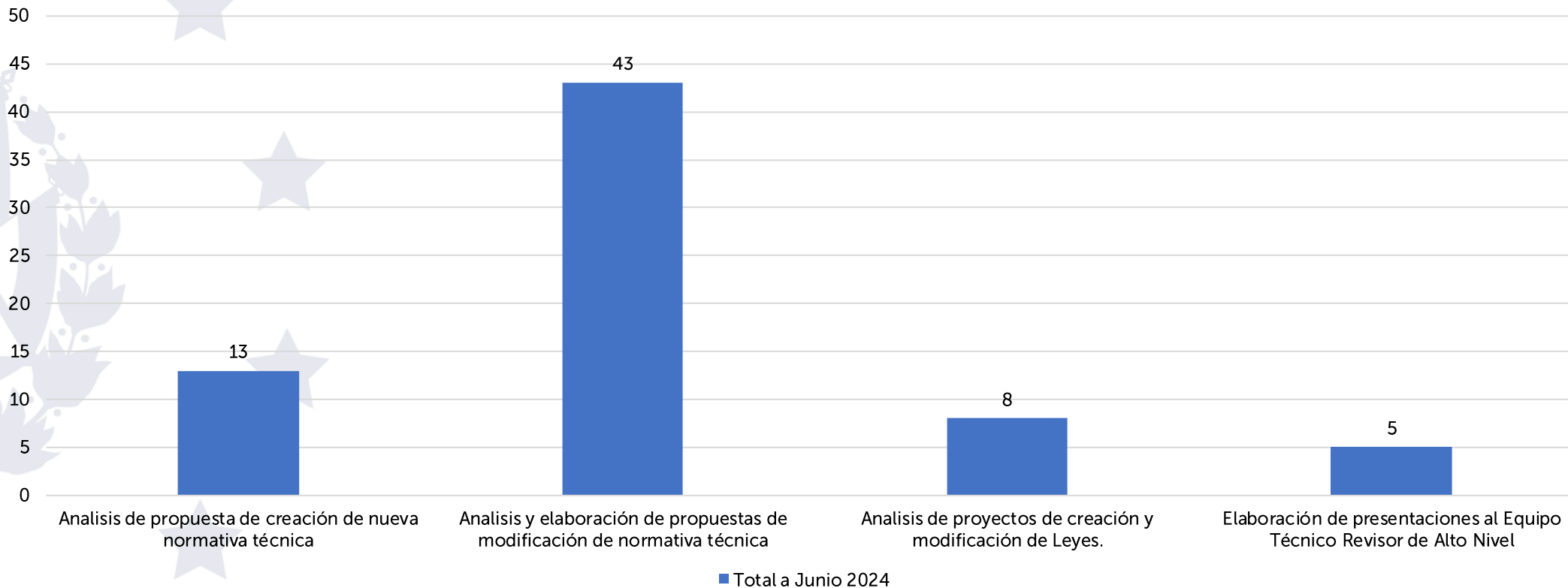


### Actividades realizadas por la Unidad de Acceso a la Información Pública



# OE2. Optimizar los procesos y asegurar su mejora continua

### Propuestas de creación y modificación de Leyes/ normativas técnicas



**Departamento de Análisis y Estudios**



## OE2. Optimizar los procesos y asegurar su mejora continua

- Seguimiento mensual a los planes operativos de las unidades organizativas
- Medición del índice de satisfacción del cliente: Informe de resultado de encuestas de satisfacción y de tiempos de atención de denuncias de la DAU (*marzo, abril, mayo*)
- Participación en Comité de Planificación Estratégica, ejecución presupuestaria y compras.
- Participación en Comité de Planeación Estratégica.
- Revisión de 208 información documentada de las áreas.
- Divulgación sobre el proceso de planeación estratégica
- Administrar y brindar soporte del Sistema de trámites.
- 83 Atenciones de soporte sistema GPAX.
- Creación y administración del Sitio de Información Documentada.
- Seguimiento a Proyectos Estratégicos.
- Seguimiento e informe de indicadores de procesos.
- Seguimiento Matrices de Riesgo de procesos.
- Formulación de Política de Continuidad de las Operaciones de la Institución.
- Formulación de Planes de Contingencias para procesos críticos.

**Departamento de Planificación y Gestión de  
Calidad**



## OE2. Optimizar los procesos y asegurar su mejora continua

- Mantenimiento de jardines y áreas verdes internas y externas
- Supervisión en suministro e instalación de sistema de detección y supresión de incendios en SSF Antiguo Cuscatlán
- Reparación de filtración en techos del edificio principal.
- Reparaciones de chapas y rodos de puertas corredizas

**Departamento de  
Servicios  
Generales y  
Gestión Ambiental**

- Mantenimiento preventivo y correctivo de un elevador propiedad de la SSF
- Control de plagas y fumigación
- Mantenimiento preventivo y correctivo de sistema de aire acondicionado
- Mantenimiento preventivo y correctivo de sub estación eléctrica.
- Aplicación de pintura general en Edificio Principal

**Departamento de  
Servicios Generales y  
Gestión Ambiental**

- Reparaciones y limpieza de los tragantes
- Limpieza de canaletas en parques
- Apoyo para inauguración de biblioteca institucional (pintura y preparación de espacios)
- Reparaciones varias, de solicitudes hechas por correo

**Departamento de  
Servicios Generales  
y Gestión Ambiental**





# OE1. Transformar la cultura organizacional y mejorar la productividad del talento humano

## Listado de capacitaciones locales. Total a junio: 84

Taller para brigada de primeros auxilios: equipo de protección individual, medidas de bioseguridad, triage, uso de camilla rígida
Seguridad en las compras a través de comercio electrónico
Tecnologías de la información y ciberseguridad
Gestión cuantitativa del riesgo operativo I y II
Derechos de las personas en el historial crediticio
Operational risks and control frameworks
Sobreendeudamiento y gestiones de cobro
Evaluación de mora financiera
Curso de supervisión consolidada y resolución bancaria
Seminario: mejores prácticas de gobierno corporativo. Entidades reguladas sector financiero
Tránsito vehicular dentro de la SSF
Capsula informativa: phishing
Tipologías de lavado de dinero
IV encuentro regional virtual: la contribución de los seguros a la sostenibilidad
Diplomado en prevención y combate sistémico de la corrupción en el salvador 5° edición
Áreas de circulación peatonal en la SSF
Curso investigaciones proactivas en casos de corrupción, fraude financiero y económico
Tabaquismo
Curso de primeros auxilios elementales
Derechos de las personas usuarias de comercio electrónico
El cambio climático y sus efectos
Curso análisis financiero: fundamentos
Capacitación interna: plan estratégico

Ejecución del Plan de capacitación anual incorporando elementos de innovación.



## Listado de capacitaciones internacionales Total a junio : 19

La incorporación de las nuevas tecnologías y su impacto en el trabajo auditor
Sesión pública de antecedentes sobre la consulta pública sobre orientación para la supervisión del riesgo climático
Gestión de la auditoría basada en riesgos
El rol de los datos en la ciencia abierta
Reunión de alto nivel sobre supervisión de seguros y XXII conferencia anual sobre regulación y supervisión de seguros en américa latina ASSAL-IAIS
Curso en línea: non-performing loans (npls)
Conferencia Políticas Públicas para la Gestión del Riesgo de desastres y brechas de protección
Curso en línea: Antilavado de dinero
Taller regional de atributos clave del consejo de estabilidad financiera
Curso en línea: Financial Markets and Instruments
Seminario regional sobre Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz

Ejecución del Plan de capacitación anual incorporando elementos de innovación.



- 22 Seguimientos a proyectos de renovación de biblioteca.
- 39 Apoyos en actividades de educación financiera.
- 316 Comunicados Internos.
- 141 Apoyos para publicaciones a requerimiento de áreas internas.
- 8 Apoyos en jornadas de capacitación.
- 28 Diseños de Cuadernillo de tasas, artes de prensa y digital de convocatoria de peritos valuadores e intermediarios de seguros, diseño de artes para redes sociales.
- 22 Eventos Institucionales.

Dirección de Comunicaciones





SUPERINTENDENCIA  
DEL SISTEMA FINANCIERO



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR