



MEMORIA DE LABORES

2019





Junta Directiva 2019



Director Presidente

María de Lourdes Arévalo Sandoval



Director Secretario

José Walter Bodden Joya

Primer Director Propietario

José Rubén Mendoza Barrientos

Segundo Director Propietario

Deana Jacqueline Goldstein

Tercer Director Propietario

Gustavo Antonio Martínez Chávez

Primer Director Suplente

Enrique Antonio García Dubón

Segundo Director Suplente

Robert Brent Vinelli

Tercer Director Suplente

Rafael Alejandro Nuñez Mendez

Cuarto Director Suplente

David Ricardo Bueso Anduray

Quinto Director Suplente

José Fernando Mendoza López



Administración

Presidente

María de Lourdes Arévalo Sandoval

Director de Inversiones

Rafael Castellanos

Director de Riesgos

Kelvin Mejía

Director Financiero

Ricardo Pineda

Directora de Recursos Humanos
y Administración

Alba Velazquez de Ibañez

Director Comercial

Jorge Mejía

Directora Legal

Alicia Giron

Director de Operaciones

Luis Diego Varaona

Director de Mercadeo y
Comunicaciones

René Hernández

Inteligencia de Negocios

Flor Alvarado

Oficial de Cumplimiento

Lilian de Alegría

Auditoria Interna

Patricia de Campos

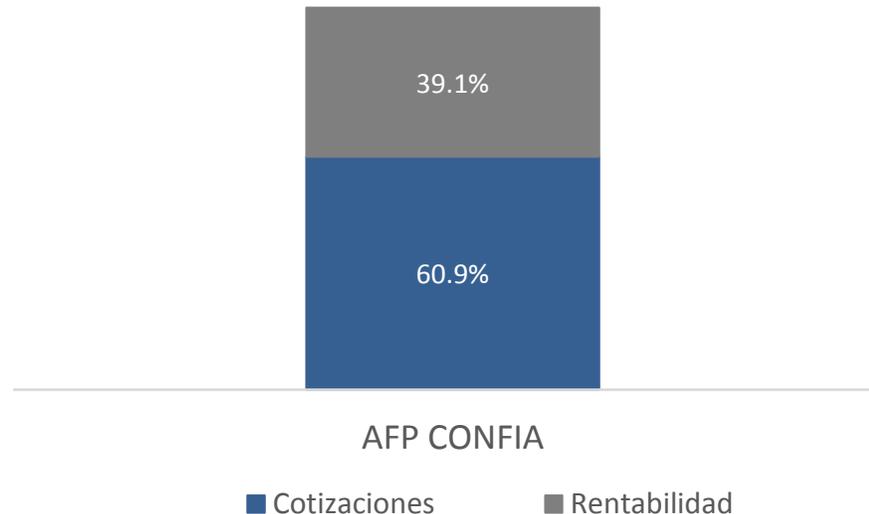


Mensaje del Presidente

En 2019, AFP CONFIA cumplió veintiún años de funcionamiento en El Salvador. En este período, más de **1.5** millones de afiliados nos han demostrado su confianza, permitiéndonos acompañarlos a construir el patrimonio que financiará su retiro.

A la fecha, nuestros clientes han acumulado en sus cuentas de ahorro más USD **\$6,180** millones de dólares, de los cuales 60.9% que provienen de los aportes de los afiliados y sus patronos y el 39.1%, de la rentabilidad que hemos generado por las inversiones realizadas.

Composición Porcentual de la Cuenta Individual Promedio en 2019
(En porcentaje)





Mensaje del Presidente

Durante el 2019 nos enfocamos en mantener el liderazgo en los indicadores clave del negocio, y mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de la innovación. Somos líderes en la industria con:

- el mayor fondo administrado,
- mayor rentabilidad 36 meses de los fondos de pensiones,
- mayor recaudación del sistema,
- mayor número de afiliaciones realizadas en el año, y
- saldo positivo en traspasos realizados en 2019.

Continuamos siendo líderes en los programas de fidelización para nuestros clientes, CONFIA AHORA descuentos con marcas líderes, los programas gerenciales en alianza con INCAE, Educación Financiera y nuestro programa de responsabilidad social Sabios y Expertos que ha continuado cosechando éxitos





Reconocimientos

Como parte de los logros institucionales de AFP CONFINA, durante el 2019, obtuvo los siguientes reconocimientos:

- Alta calificación de riesgo AA-, otorgada por *Fitch Ratings*.
- Mejor Administradora de Inversiones en El Salvador (2019), por la revista *World Finance (Best Investment Management Awards, 2019. Londres, Inglaterra)*.
- Primer lugar en el Ranking de Fondos de Pensiones de Centroamérica, de acuerdo con la cantidad de activos bajo administración, realizado por el periódico *Moneda*.
- Líder en las encuestas de preferencias, realizadas por LPG Datos.
- Reconocida como una de las Empresas Geniales 2019, por la revista *Vida y Éxito*.
- Nombrada como Empresa Atractiva para Trabajar, según encuesta realizada por Tecoloco en 2019.



EL FUTURO DE NUESTROS AFILIADOS
es nuestro principal propósito

For the 19th year, AFP CONFINA has been named the Best Investment Management Company in Central America, as voted by investors in the World Finance Best Investment Management Awards. This award is a testament to the company's commitment to providing high-quality investment services to its members.

WORLD FINANCE is the world's leading investment management awards organization, with over 100 years of experience. The award is presented to the top 100 investment management companies in the world.

CONFINA
World Finance Best Investment Management Company 2019

Leading by example
The pension system in El Salvador underwent significant reforms in 2012. The best pension fund administrators anticipated the requisite changes and adapted accordingly.

The best pension funds in El Salvador are those that have demonstrated a commitment to their members and a focus on long-term value creation. AFP CONFINA has been recognized for its leadership in this regard.

1.5m
Assets under management

\$6bn
Assets under management

\$250m
Assets under management

EDICIÓN ESPECIAL ASEGURADORAS DESTACADAS

AFP CONFINA 21 AÑOS LIDERANDO CON EXCELENCIA
Es líder en el Mercado de pensiones a nivel regional y se ha posicionado como una de las mejores empresas para trabajar en El Salvador.

VALORES INSTITUCIONALES

- Integridad
- Excelesencia
- Compromiso

Una empresa íntegra, comprometida con la excelencia

Es líder en el Mercado de pensiones a nivel regional y se ha posicionado como una de las mejores empresas para trabajar en El Salvador.

VALORES INSTITUCIONALES

- Integridad
- Excelesencia
- Compromiso

CONFINA



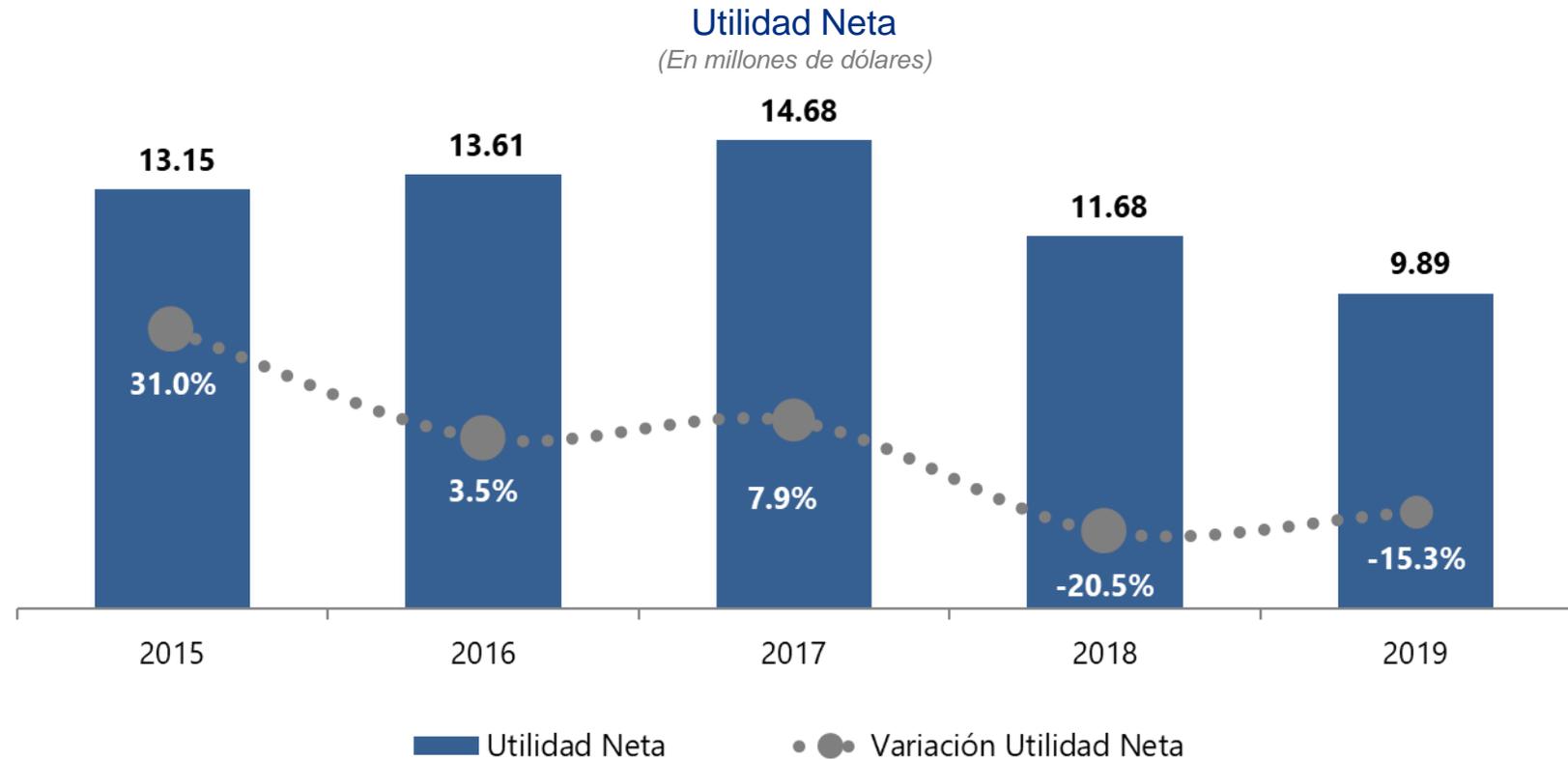
Innovación

En cuanto a las acciones orientadas a mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de la innovación, en 2019 se llevaron a cabo los siguientes proyectos:

- Inicio hacia la transformación de la experiencia del cliente, por medio de identificar las principales necesidades señaladas por nuestros afiliados y beneficiarios durante todo su recorrido por la empresa.
- Implementación de WhatsApp como un nuevo canal de atención soportado por inteligencia artificial conversacional, para acercarnos a nuestros afiliados y resolver sus dudas.
- Innovación en la incorporación de herramientas de biometría para la identificación de nuestros clientes, así como la mejora de nuestros canales de autoservicio.
- Desarrollo del producto Ahorro Previsional Voluntario (APV), figura que surge a partir de la reforma al Sistema de Ahorro para Pensiones (Ley SAP), aprobada en 2017, y que permite realizar aportes adicionales de manera voluntaria, siendo una nueva alternativa de ahorro. Este producto será lanzado en 2020.



Resultados Financieros

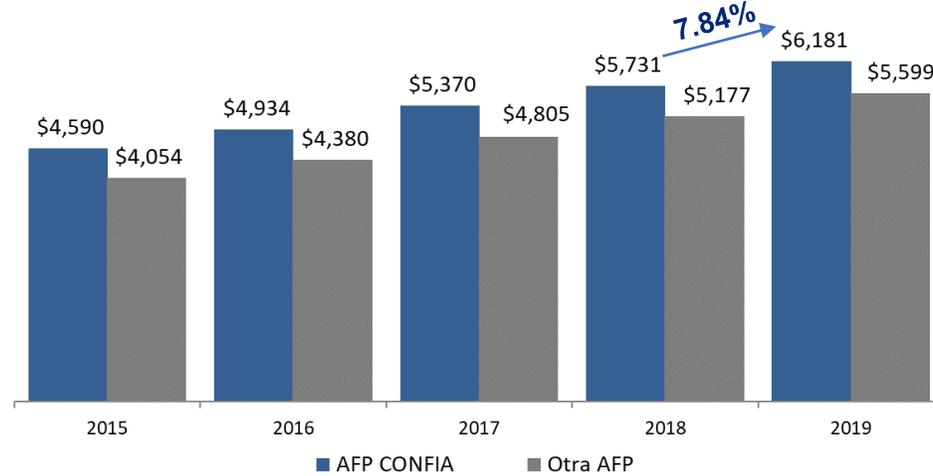


Este resultado nos permite retribuir a nuestros inversionistas con **\$11.297494** de utilidad por acción

Resultados del Fondo de Pensiones

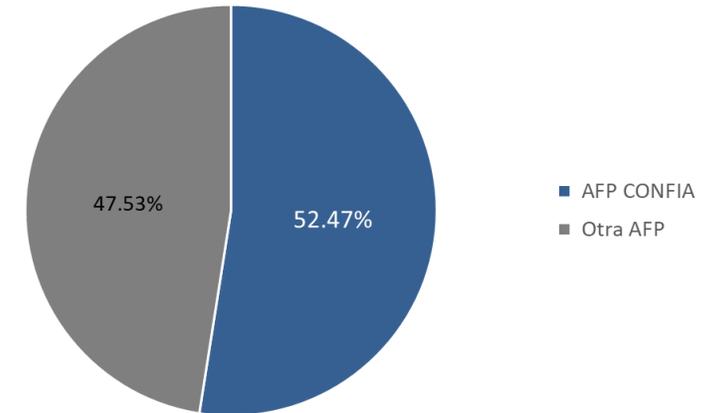
Activos Administrados

(En millones de dólares)



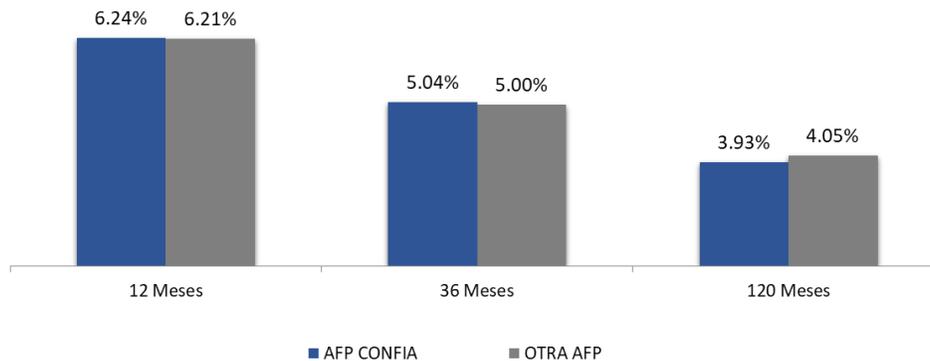
Participación de mercado en Activos Administrados (%)

(En miles de personas)



Rentabilidad del Fondo Conservador

(%)



Capitalización Acumulada

(En millones de dólares)

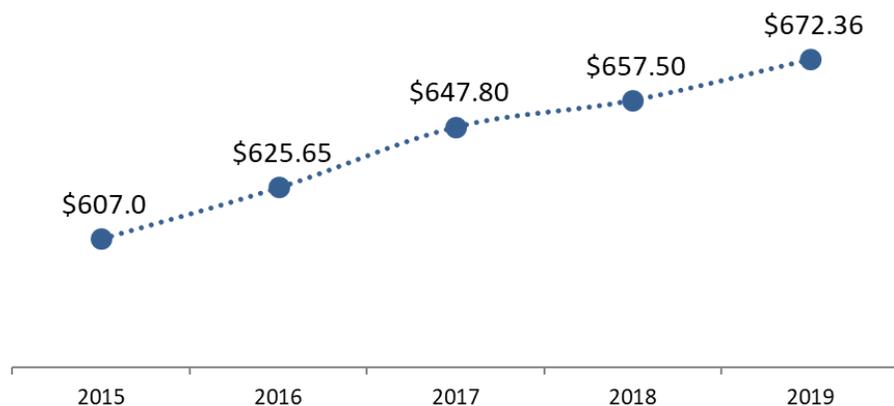




Resultados del Fondo de Pensiones

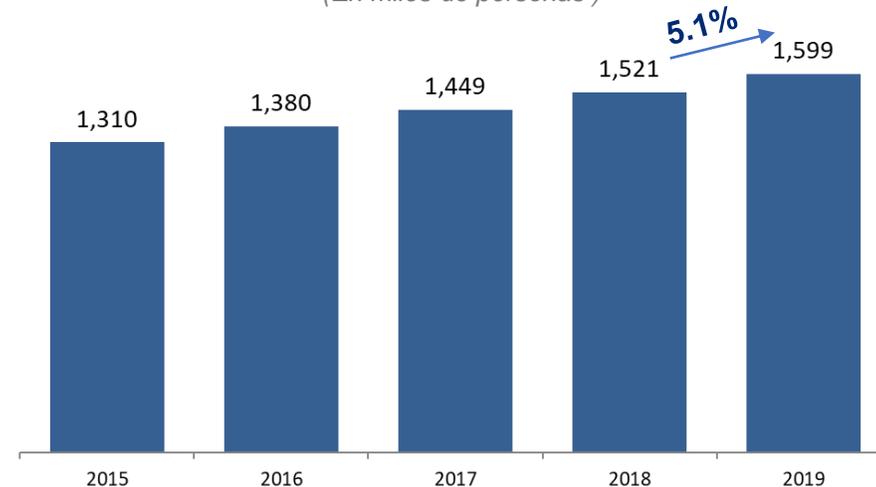
Ingreso Base de Cotización Promedio

(\$US)

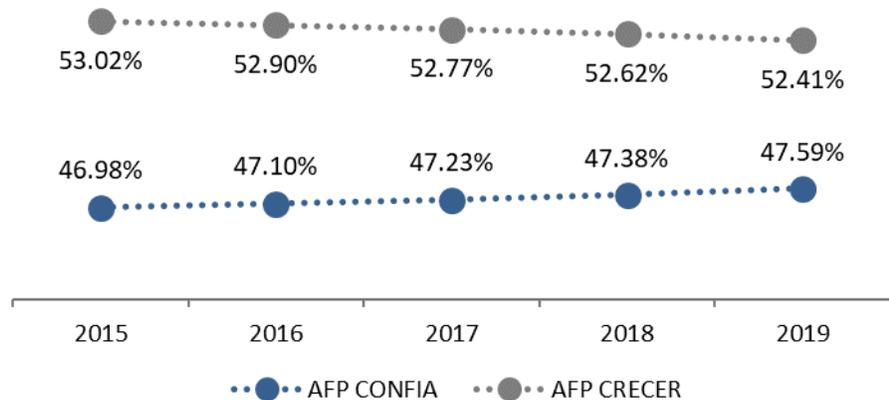


Afiliados de AFP CONFIA

(En miles de personas)

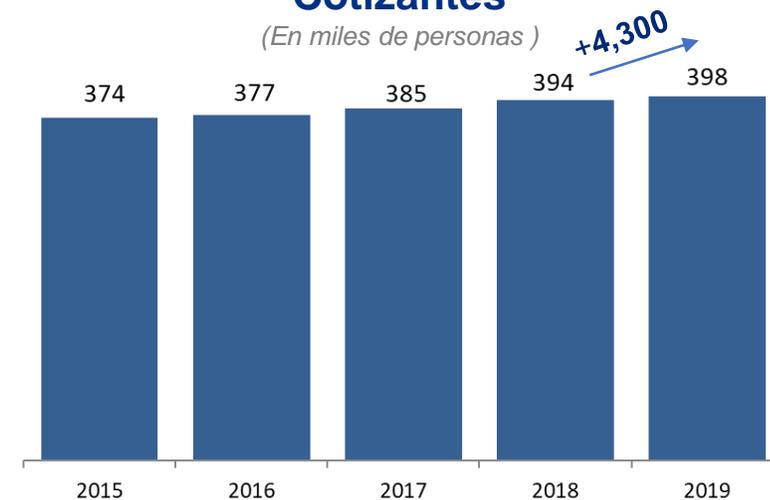


Market Share Afiliados



Cotizantes

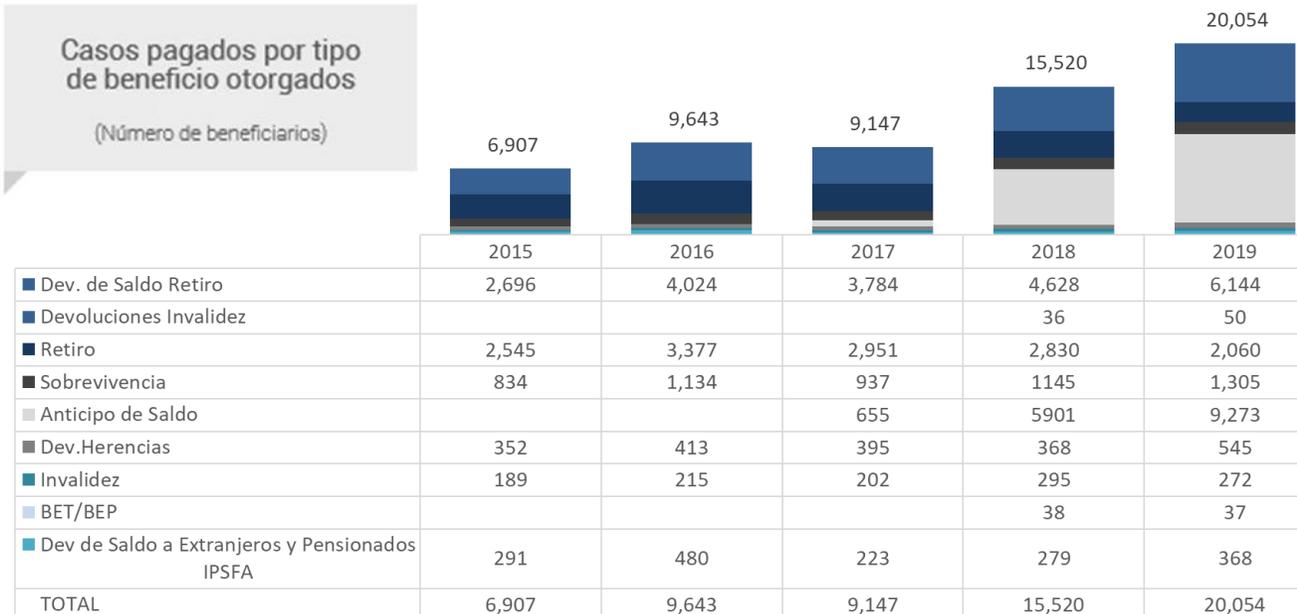
(En miles de personas)



Resultados del Fondo de Pensiones

Casos pagados por tipo de beneficio otorgados

(Número de beneficiarios)



Montos pagados por tipo de beneficio otorgado

(En millones de dólares)



Resultados Comerciales, Operaciones, Recursos Humanos y Gestión de Riesgos

Incremento en cobertura de servicio:

- En agencias atendimos +1.2 millones de gestiones
- Calificación de Servicio 99% Excelente (Agencias)
- CONFIA Express +82 mil gestiones en las estaciones autoservicio
- CONFIA TEL se atendieron más de 426 mil gestiones de clientes.
- 249 días “CONFIA”, atendiendo a 185 empresas (11,852 afiliados atendidos)
- Confía Virtual +23.8% (+67 mil afiliados registrados)
- Aumento de Comunicación electrónica en 12.8% (+316 mil afiliados inscritos)

Operaciones, Recursos Humanos y Gestión de Riesgos:

- Puesta en marcha del proyecto SAP ERP
- Proyecto GEN21: cambio de sistemas CORE de Oracle a SAP.
- Resultados satisfactorios en pruebas de continuidad del negocio (COB) con la red mínima de empleados.
- Evaluación de Clima Organizacional ECO, satisfacción del 90.6% y participación del 93.4%.
- Programa de Formación Continua y Programa de reconocimientos a colaboradores.
- Capacitación a más de 100 empleados en la metodología SixSigma.
- Estandarización y robotización de procesos y controles, por medio de herramientas de inteligencia artificial y minería de datos.
- Análisis oportuno de nuevas opciones de inversión y con la gestión de los riesgos de crédito, mercado, liquidez, legales y de cumplimiento relacionadas a las inversiones de los fondos.
- Se fortalecieron todas las políticas y procesos relacionados con la seguridad de la información.



Programas de Valor Agregado

CONFIA AHORA, el cual, a través de alianzas estratégicas con empresas líderes, reconoce de forma inmediata la preferencia de nuestros clientes, ofreciéndoles descuentos exclusivos en establecimientos aliados.



CONFIA GERENCIAL, en alianza con INCAE Business School, se ofrecen Seminarios de Capacitación Superior de alta gerencia, desarrollados de forma gratuita para nuestros afiliados



CONFIA CULTURAL en asociación con el Teatro Luis Poma, se presentan de manera gratuita obras de teatro con la participación de destacados artistas nacionales e internacionales



Programas de Valor Agregado

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA, por segundo año consecutivo, nuestros afiliados recibieron asesoría gratuita sobre la administración de sus finanzas, contribuyendo a su economía familiar y solvencia económica, facilitando así herramientas para la buena administración de su dinero.



SABIOS Y EXPERTOS, por octavo año consecutivo se desarrolló el Programa de fortalecimiento para la pequeña y mediana empresa, donde expertos retirados nacionales e internacionales asesoran de forma gratuita y voluntaria empresas salvadoreñas, contribuyendo al desarrollo productivo e impactando positivamente a las Pyme, generando crecimiento y oportunidades de empleo.





Responsabilidad Social Empresarial

AFP CONFINIA llevó a cabo el Día de la Solidaridad en apoyo al Hogar ISNA San Martín, el cual alberga a niños y adultos con capacidades especiales, uniendo a colaboradores, familiares y amigos, quienes brindaron su tiempo y esfuerzo al realizar tareas de restauración y ornato en su infraestructura, así como una mañana de animación y diversión para los residentes.



Trabajo con la Gremial

Durante 2019, en coordinación con la Asociación Salvadoreña de Administradoras de Fondos de Pensiones (ASAFONDOS), continuamos contribuyendo en mejora del sistema de pensiones a través de:

- Participación en la discusión y formulación de la normativa del Sistema de Pensiones
- Aportando a las instancias correspondientes, propuestas de reforma con el objetivo de mejorar las pensiones de aquellos afiliados afectados por la baja rentabilidad de las inversiones obligatorias, y para los jóvenes quienes están construyendo su patrimonio previsional.
- Así como contribuyendo con opiniones basadas en estricto análisis técnico de propuestas para reformar la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, de manera que se mantenga la estabilidad a largo plazo, y que los afiliados cuenten con pensiones estables y vitalicias.

