

The background is a dark blue field filled with a repeating pattern of white line-art icons representing various business and financial concepts such as people, gears, lightbulbs, and documents. Overlaid on this are several geometric shapes: a large light blue square in the upper left, a smaller orange square below it, and another large light blue square in the lower right with a smaller orange square overlapping its top-right corner.

CONFIAR

Administradora de Fondos de Pensiones

MEMORIA DE LABORES

2020



CONTENIDO

JUNTA DIRECTIVA	4
ADMINISTRACIÓN	5
INFORME DEL PRESIDENTE	6
RESULTADOS DE LA AFP	13
RESULTADOS DE LOS FONDOS DE PENSIONES	20
RECONOCIMIENTOS	35
PROYECTOS Y PROGRAMAS DE VALOR AGREGADO	36
SABIOS Y EXPERTOS	40
RESPONSABILIDAD SOCIAL	40
CAMBIOS EN LA NORMATIVA APROBADOS EN 2020	41



JUNTA DIRECTIVA Y ADMINISTRACIÓN

Junta Directiva

Director Presidente

María de Lourdes Arévalo

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 Núñez Méndez

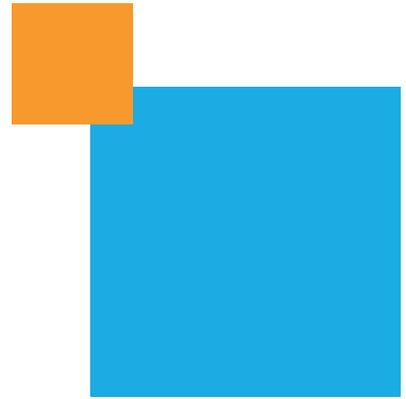
Cuarto Director Suplente

David Ricardo Bueso Anduray

Quinto Director Suplente

José Fernando Mendoza López





Administración

Presidente	María de Lourdes Arévalo
Director de Inversiones	Rafael Castellanos
Director de Riesgos	Kelvin Mejía
Director Financiero	Ricardo Pineda
Director de Operaciones	Luis Diego Varaona
Directora de Recursos Humanos y Administración	Alba Velázquez de Ibáñez
Director Comercial	Jorge Mejía
Directora Legal	Alicia Girón
Director de Comunicaciones y Mercadeo	René Hernández
Inteligencia de Negocios	Flor Alvarado
Auditora Interna	Patricia de Campos
Oficial de Cumplimiento	Lilian de Alegría

INFORME DEL PRESIDENTE

SEÑORES ACCIONISTAS

En 2020, AFP CONFIA cumplió veintidós años de funcionamiento en El Salvador. En este período, más de 1.6 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\$6,518.1 millones de dólares, que provienen en un 58.6% de los aportes de los afiliados y sus patronos y de un 41.4% de la rentabilidad generada por las inversiones realizadas.

El año fue marcado por los retos que planteó el funcionamiento del negocio bajo la coyuntura de la pandemia de COVID-19. Bajo este contexto, en AFP CONFIA llevamos a cabo diferentes acciones encaminadas en contar con un plan para hacerle frente a la nueva realidad; esto nos permitió adaptarnos en tiempos de incertidumbre y, a su vez, lograr una transformación que nos permitiera mantener el liderazgo y la satisfacción de nuestros clientes. Entre las principales acciones realizadas estuvieron:

- **Implementación de protocolos de seguridad, nuevas modalidades de trabajo y evaluación de agencias.**

- Habilitamos la modalidad de teletrabajo permitiendo que la mayoría de nuestros colaboradores pudiera desempeñar sus funciones de manera remota, lo que requirió realizar los cambios requeridos en tiempo récord, brindando a los empleados de todas las herramientas y equipo necesarios para seguir laborando en pandemia en las diferentes modalidades de trabajo. A la fecha el 46.35% del personal se encuentra laborando bajo esta modalidad; en híbrido se encuentra el 17.63%; y en presencial, el 36.02%.
- Adecuación de instalaciones del negocio e implementación de protocolos de bioseguridad para prevención del contagio de COVID-19, como protección para nuestros clientes y colaboradores.
- Evaluación de agencias, cuyo resultado fue el cierre temporal de 4 agencias debido a la disminución de visitas de afiliados (-58% vrs 2019) y como forma de prevención de contagio de COVID-19. Nos mantuvimos atendiendo durante el resto del año con 3 agencias abiertas, en las cuales se implementaron los debidos protocolos de seguridad y, a partir de noviembre, se inició la atención por medio de citas, teniendo un promedio de atención del 47% de nuestros clientes a través de esta modalidad al cierre del 2020.
- Definición de protocolos de atención por pandemia, en donde se brindó seguimiento y apoyo personalizado a los empleados y a sus familiares reportados con sospechas de COVID-19.



• Revisión de la estrategia y priorización de planes de negocio acelerando los proyectos de innovación y transformación digital.

- Se inició el programa Integra 360, el cual está alineado al pilar estratégico de clientes, en el cual rediseñamos y desarrollamos nuevos canales electrónicos, entre ellos la página web privada para afiliados y empleadores, la primera fase de la APP, atención a través de videollamadas y servicios virtuales e implementación de nuevos servicios a través de WhatsApp Empresarial y Facebook Messenger; esto con el objetivo de acercar nuestros productos y servicios a los clientes ofreciéndoles cercanía, facilidad y rapidez.

Como resultado logramos los siguientes indicadores en la migración de canales presenciales a canales virtuales:

- Solicitud digital de anticipo de saldo: desde junio 2020, se realizaron 5,532 solicitudes de anticipo a través de este canal, lo que se representó un 83% de las solicitudes de anticipo desde su lanzamiento.
- Atención por videollamada de trámites de beneficios: a partir del mes de agosto, se realizaron 7,016 atenciones remotas, logrando cubrir el 81% de las asesorías de beneficios desde la activación de este canal.
- WhatsApp y Facebook Messenger: se atendió a 104,688 clientes, de los cuales el 59% fue contestado en automático por el bot. Adicionalmente, se implementaron dos nuevos servicios:
 - Controles de Supervivencia: desde julio del 2020 se realizaron un total de 9,088 controles de supervivencia por WhatsApp y Facebook Messenger, lo que representó un 25% de este trámite a través de este canal desde su salida en vivo.
 - Solicitud de estado de cuenta: desde diciembre se implementó la emisión de estado de cuenta a través de nuestra asistente virtual TESSA, sin intervención de un representante de servicio al cliente. Al cierre del 2020 se habían emitido 979 estados de cuenta a través de esta funcionalidad.
- Se finalizó el año con 91,966 afiliados registrados en nuestra agencia virtual CONFIA VIRTUAL, lo que representa un aumento de 36%, con respecto al 2019.
- Se incrementó el número de clientes con servicio de comunicación electrónica en 18%, finalizando el año con 372,955 afiliados inscritos, equivalentes al 97.4% de los cotizantes.
- En CONFIA TEL, las llamadas entrantes se incrementaron en un 104 % con respecto al 2019, recibiendo más de 1 millón de llamadas, de las cuales el 49% se auto sirvieron mediante el Sistema de *Interactive Voice Response (IVR)*.
- En las estaciones de autoservicio, denominados CONFIA EXPRESS, se generaron más de 32 mil gestiones, un 60% menos que el 2019 por efecto del cierre de agencias. Y se finalizó el año con 175,787 afiliados con PIN, lo que representa un 13 % más que el año anterior.

- **Revisión de presupuesto y modificación del presupuesto 2020, realizando una contención del gasto operacional para lograr eficiencias y redireccionando los recursos hacia los proyectos estratégicos, operando con un 2.8 % menos de gastos que en el 2019.**
- **Monitoreo constante de las variables clave de la Industria, indicadores operativos, metas y proyecciones por impactos por pandemia.**

Adicionalmente, durante 2020, continuamos trabajando en los proyectos y acciones estratégicas definidas por el negocio:

- Realizamos el lanzamiento de un nuevo producto de Ahorro Previsional Voluntario (APV), con el fondo Proyecta 5Plus, el cual es una muestra de que AFP CONFIA está comprometido en fortalecer su oferta de valor dirigida a las necesidades de nuestros clientes, al desarrollar soluciones y generar propuestas que permitan el acceso de más salvadoreños al sistema previsional y a fortalecer la cultura de ahorro e inversión. Cerramos el año administrando USD\$3.6 millones con una participación de mercado de 56.9 %.
- Realizamos mejoras a la experiencia del cliente con el diseño del programa de escucha de Voz del Cliente en tiempo real y la implementación de Qualtrics, con el objetivo de tener retroalimentación de primera mano y, con ello, tomar acciones de mejora de la experiencia de nuestros afiliados.
- Como parte del proceso de medición de resultados, las encuestas realizadas en agencias indicaron que el 99.3% de nuestros clientes atendidos calificaron el servicio recibido entre “excelente” y “bueno”.
- En 2020 se trabajó en cultura ágil, en el Programa de Coaching para el personal ejecutivo y en el Programa de Gestión de Cambio, brindando acompañamiento en los proyectos estratégicos, con el objetivo de facilitar una adecuada transición, a través del involucramiento de los colaboradores. Con ello se ha logrado que conozcan y entiendan el cambio, en contribución a la transformación del modelo de negocio.
- Durante el 2020 se concluyó la construcción del nuevo data center.
- Se finalizó con la consultoría de implementación ITMS, la cual está orientada a la administración de los servicios de tecnología bajo un enfoque estratégico que aporta valor al negocio y que combina personas, procesos y tecnología.
- Como parte de los estándares corporativos para la continuidad del negocio (COB), se realizaron pruebas con resultados satisfactorios para los procesos críticos del negocio. Esto permite resguardar y brindarles servicio a nuestros clientes, aún y cuando en una contingencia existan eventos que afecten las operaciones de AFP CONFIA.
- Fortalecimos las herramientas de seguridad de la información, plataforma de riesgos y estructura organizativa para asegurar el establecimiento de capacidades digitales en relacionamiento y protección de la información de nuestros clientes en todas las plataformas digitales que se desarrollaron durante el año para responder a la pandemia.
- Fortalecimiento de la comunicación interna. Durante el año se realizaron 4 reuniones virtuales con todo el personal, múltiples publicaciones sobre los eventos, y se informaron actividades y datos relevantes de la empresa con el objetivo de mantener a todos nuestros colaboradores informados.

- En la encuesta de Evaluación de Clima Organizacional (ECO) realizada en 2020, se obtuvo un índice de satisfacción de los empleados del 99.3% y un 91.5% de participación.
- Nos mantuvimos en constante actualización con normas internacionales, tales como la ISO27000, y nuestro personal logró certificaciones internacionales en áreas de cumplimiento, riesgos, auditoría y seguridad de la información.

PROGRAMAS DE VALOR AGREGADO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En los programas de valor agregado y programas gerenciales en alianza con INCAE, así como en los programas de educación financiera y cultural, migramos de eventos presenciales a eventos virtuales lo que nos permitió continuar siendo líderes.

- CONFIA TUS DESCUENTOS, 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. Durante el 2020 realizamos diferentes promociones temporales como apoyo ante la crisis de la pandemia, ofreciendo descuentos a más de 2000 afiliados.
- CONFIA EN TU FORMACIÓN GERENCIAL, en alianza con INCAE Business School, ofrece seminarios de capacitación superior de alta gerencia, desarrollados de forma gratuita para nuestros afiliados. El objetivo es beneficiarlos en las diferentes áreas, a nivel académico y profesional. En el 2020 se presentaron tres webinars gerenciales, contando con la participación total de 1,350 asistentes acreditados por el INCAE Business School.
- CONFIA EN EL TEATRO, en asociación con el Teatro Luis Poma, presenta de manera gratuita obras de teatro con la participación de destacados artistas nacionales e internacionales. Con ello aportamos a nuestros afiliados y pensionados un espacio cultural y de sano esparcimiento. Durante 2020 se presentaron 2 obras de teatro, que contaron con una audiencia de más de 700 personas.
- CONFIA EN TU FORMACIÓN FINANCIERA. Por tercer año consecutivo, pero ahora de manera virtual, se impartieron cuatro talleres en los que 1,615 afiliados recibieron asesoría gratuita sobre la administración de sus finanzas, con el objetivo de apoyar sus decisiones en materia financiera, contribuyendo a su economía familiar y solvencia económica, facilitando así herramientas para la buena administración de su dinero.
- SABIOS Y EXPERTOS es un programa de responsabilidad social empresarial de AFP CONFIA, que este 2020 celebró nueve años de ayudar a la MiPYME salvadoreña a través de asesorías empresariales ad-honorem de parte de expertos retirados afiliados a AFP CONFIA.

Durante todo el 2020, el Programa llevó a cabo 125 asesorías a empresas, desarrolló 4 webinars destinadas a capacitar a las empresas en el desarrollo de sus negocios en tiempos de pandemia, y contribuyó –junto al Conglomerado Financiero Atlántida– al lanzamiento del E-market Atlántida, el mercado virtual en donde los empresarios salvadoreños pueden realizar la venta de sus productos y servicios de manera segura.

Además de los proyectos destinados a apoyar a las MiPYMES, el Programa celebró el Mes del Adulto Mayor junto a pensionados de AFP CONFIA con una presentación de una obra de teatro, y un tour en el Centro Histórico de San Salvador.

Fieles a nuestro compromiso de brindar siempre lo mejor a nuestros pensionados, y en el marco de la celebración del Mes del Adulto Mayor, en enero ofrecimos dos tardes culturales y sociales, llenas de sorpresas y actividades en las que participaron más de 400 pensionados que disfrutaron la celebración de manera gratuita.

Como parte de nuestra responsabilidad social empresarial, el 26 de noviembre AFP CONFIA realizó el Día de la Solidaridad, visitando a los jóvenes del Hogar ISNA San Martín en su hogar temporal en la Ciudad de la niñez en Santa Ana. Como parte de esta actividad les llevó un día de sano esparcimiento.

Todo esto nos permitió alcanzar las metas que nos habíamos propuesto y continuar consolidándonos como líderes en la industria de pensiones.

RESULTADOS DE AFP CONFIA

Resumimos el año con los siguientes indicadores:

- Logramos la meta de generar una utilidad neta de USD\$7.32, a pesar de los siguientes efectos:
 - Disminución de la recaudación de cotizaciones en 3.2 % con respecto al 2019, lo cual está directamente relacionado con las consecuencias de la pandemia sobre el mercado laboral que impactó con una disminución de 15,000 cotizantes menos que 2019, sobre todo en los sectores construcción, comercio y servicios.
 - Disminución de la comisión por administración aprobada en la reforma a la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones del 2017, pasando de 1.95 % en 2019 a 1.90 % en 2020.
 - Aumento en el costo del seguro que cubre los riesgos de invalidez y muerte de los afiliados de los Fondos de Pensiones.

Estos resultados nos permiten retribuir a nuestros accionistas con USD\$8.37 de utilidad por acción.

- Liderazgo en la industria:
 - Recaudación de las cotizaciones con USD\$470.48 millones de dólares, equivalentes al 51.33 % de participación de mercado.
 - Activos Administrados con USD\$6,516,2 millones que representan el 52.3% de participación del mercado. Tenemos liderazgo siendo el número 1 a nivel regional (Centroamérica y el Caribe según ranking realizado por el periódico *Moneda*, mayo 2020) y el número 18 a nivel Latinoamericano (de acuerdo con el *Análisis Mercado Latinoamericano de Administradoras de Fondos de Pensión* a junio 2020, publicado por Latino AFP, FIAP).
 - Realizamos el lanzamiento de un nuevo producto de Ahorro Previsional Voluntario (APV), con el fondo Proyecta 5Plus, logrando posicionarnos como líderes desde el primer año manejando USD\$3.6 millones versus USD\$2.7 millones de la competencia, con lo cual obtuvimos el 56.9% de participación de mercado.

- o Rentabilidad más alta del sistema en todos nuestros fondos administrados, rentabilidad 36 meses del Fondo Conservador con 4.86%, rentabilidad 36 meses Fondo Especial de Retiro 4.11%, y rentabilidad de Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Proyecta 5Plus con rentabilidad 30 días de 24.51%.
- o Nuestros pensionados cuentan con la pensión de retiro promedio más alta (USD\$611.81), no solo en El Salvador, sino en Centroamérica. Al cierre del 2020, AFP CONFIA ha pagado más de USD\$2,900 millones en beneficios previsionales.

En 2020 se pagaron USD\$400.93 millones en beneficios para afiliados y beneficiarios, con un incremento de 4.6 % con respecto a 2019. Los montos de beneficios entregados que más crecieron para 2020 son los siguientes:

- Retiro con USD\$232.5 millones (+2.9 % vrs 2019),
 - y el beneficio de anticipo de saldo para el cual se pagaron USD\$80.45 millones (+37.6 % vrs 2019).
- o Se realizaron 47,552 afiliaciones, con lo cual se logró una participación de mercado de nuevas afiliaciones del 52.3 %.
 - o Alcanzamos los 1,646,004 afiliados, lo cual implica un crecimiento del 2.97 % con respecto al 2019, logrando disminuir la brecha de afiliados versus la competencia, y mejoró el indicador de participación de mercado de 47.59% en 2019 a 47.72% al cierre del 2020.

RECONOCIMIENTOS

Durante 2020, AFP CONFIA obtuvo los siguientes reconocimientos otorgados por entidades nacionales e internacionales:

- o La AFP con Mejor Gobernanza en Pensiones 2020, por *Capital FinanceInternational*CFI, 2020.
- o 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*, mayo 2020.
- o Alta calificación de riesgo: AA-, otorgada por *Fitch Ratings* para AFP CONFIA y AA por *Zumma Ratings* para Fondo de Ahorro Previsional Voluntario.
- o AFP CONFIA Empresa Increíble 2020, otorgada por *Revista Summa* 2020.

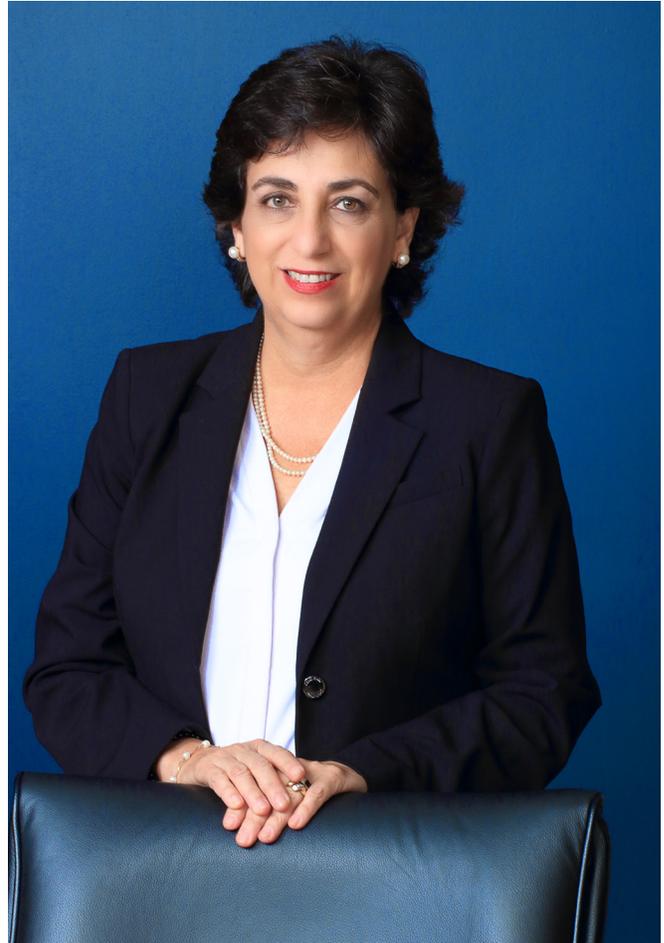
APOYO A LA GREMIAL

Durante 2020, en coordinación con la Asociación Salvadoreña de Administradoras de Fondos de Pensiones (ASAFONDOS) continuamos contribuyendo en la discusión y el diseño de la normativa secundaria de la reforma del sistema de pensiones y en la implementación de dichos cambios.

Reiteramos ante las instituciones pertinentes, la importancia de analizar cuidadosamente las decisiones de reforma a la *Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones* que puedan afectar la estabilidad del sistema en el corto y largo plazo, e insistimos en la necesidad de contar con estudios actuariales que soporten técnicamente las propuestas y medidas que impliquen cambios en el sistema.

Cerramos el año agradeciendo a nuestros clientes por su preferencia; a nuestros colaboradores, por su entrega y compromiso, ya que el 2020 nos demostró la importancia de contar con un equipo capaz de adaptarse a las situaciones adversas y, a su vez, continuar desempeñándose para dar los mejores resultados; y en especial, a los miembros de la junta directiva y a los accionistas por el apoyo y confianza depositados en la administración durante este período.

Estamos conscientes del rol fundamental que desarrollamos dentro de la sociedad en la cual acompañamos a nuestros clientes en la construcción de su patrimonio, por lo que reiteramos nuestro compromiso en continuar transformándonos para poder brindar la mejor experiencia, y la continua creación de valor tanto para nuestros clientes como accionistas.



Muchas gracias.

Lourdes Arévalo

RESULTADOS DE LA AFP

Los resultados financieros son alentadores si tomamos en cuenta el ambiente en el que se ha tenido que operar durante el 2020, registrando en los grandes rubros los siguientes efectos:

a) Disminución de los Ingresos Netos, debido a:

- i. Disminución de la recaudación de cotizaciones.
- ii. Disminución en la Comisión por Administración de Cuentas Individuales del 1.95% al 1.90%, de acuerdo con lo estipulado en la Reforma de la Ley del Sistema de Ahorro para pensiones aprobada en septiembre del 2017.
- iii. Incremento del 8.68% en la tasa de prima de Seguro de Invalidez y Supervivencia que se paga a partir de la comisión por administración que devenga la AFP.

b) Control de la Eficiencia Operacional:

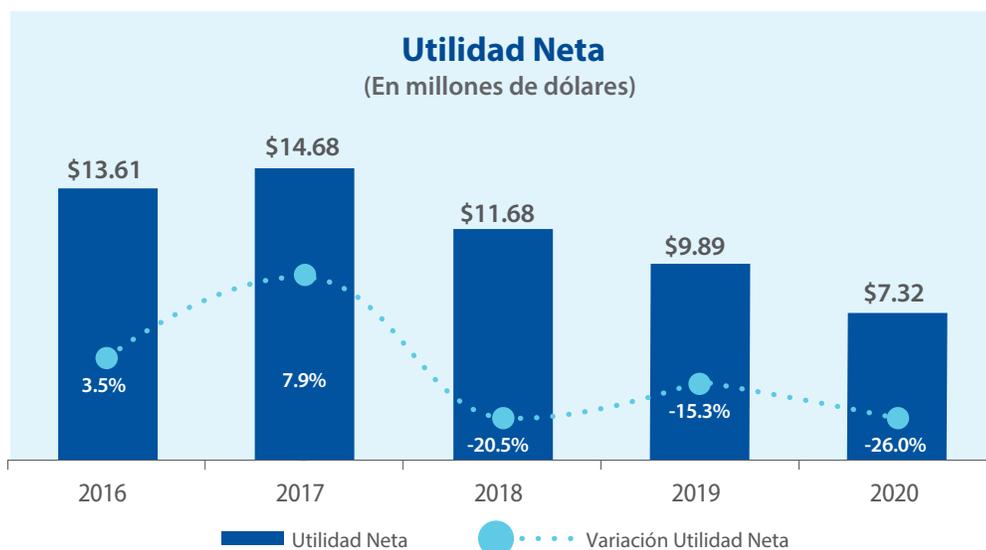
- i. Se redistribuyó el recurso humano para priorizar la atención de los clientes tanto en canales tradicionales como alternativos.
- ii. Se priorizó el uso de la liquidez en inversiones de capital que facilitarían la atención de los clientes, así como en la ampliación del portafolio de productos, como es el caso del lanzamiento de nuestro primer Fondo de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV).
- iii. El gasto operativo fue estrictamente controlado para buscar compensar la disminución de los ingresos.

El comportamiento de la recaudación de cotizaciones está íntimamente ligado a la tendencia marcada por la cuarentena y el proceso de reapertura económica, de tal manera que, de forma anual, se registra una disminución del 3.2% respecto del 2019, lo cual puede calificarse de “buen resultado” tomando en cuenta el daño ocasionado al “empleo” como producto de la pandemia.

Otro elemento que ha afectado los Ingresos Netos del período es el costo del seguro que cubre los riesgos de invalidez y supervivencia de los afiliados a los Fondos de Pensiones, el cual incremento 8.7% (de 0.8797% a 0.9561%) justificado en buena parte por la siniestralidad esperada por la pandemia y por la poca participación de las compañías de seguro, en este tipo de pólizas, dado el riesgo que representan algunas interpretaciones de la Regulación sobre el cálculo de los capitales complementarios que éstas deben aportar a las cuentas individuales de los afiliados siniestrados.

La respuesta de la Administración ante el comportamiento de las variables externas ha sido la de eficientizar la operación de la empresa, lo cual demandó un trabajo en equipo de todas las áreas para ejecutar un estricto control del presupuesto de gasto operativo e inversiones, reasignando y priorizando aquellas actividades indispensables para la continuidad del negocio.

El resultado del trabajo realizado nos permite presentar a nuestros accionistas una Utilidad Neta del ejercicio por US\$7.3 Millones, es decir USD\$8.37 por acción, que equivale a un rendimiento de 10.5% sobre el valor pagado por las acciones en las operaciones de compra-venta relevantes.



Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

A continuación, presentamos un análisis de las principales variables financieras que configuran los resultados obtenidos:

INGRESOS

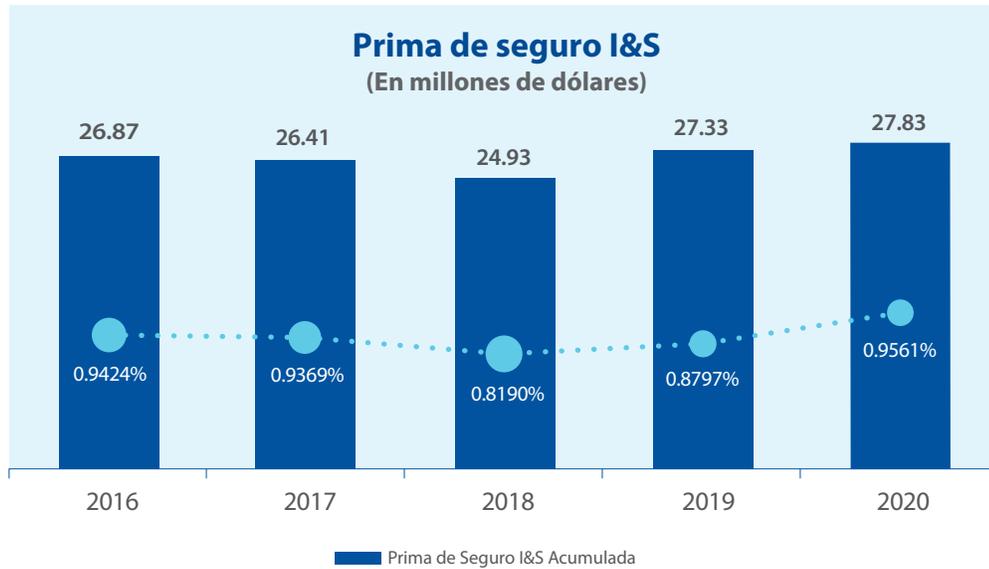
Los ingresos netos totales alcanzados al cierre del 2020 ascienden a USD\$34.6 millones, lo cual es resultante de la combinación de las siguientes variables:

- Los ingresos netos totales alcanzados al cierre de 2020 ascienden a USD\$34.6 millones, los cuales provienen primordialmente de las comisiones por administración menos el costo del seguro aplicado a la recaudación de cotizaciones.



Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

Producto del proceso de licitación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, se logró una prima de 0.9561% de los salarios declarados, la cual es superior a la del año anterior, debido a la siniestralidad esperada por la pandemia y al hecho de que, por requerimiento del ente supervisor, incluye ajuste de la pensión de referencia al valor de la pensión mínima cuando aquella resulte inferior a dicho valor mínimo.

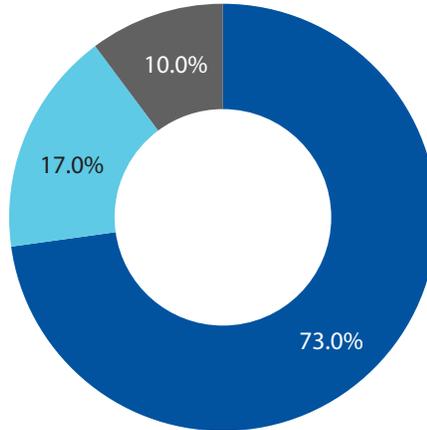


Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

GASTOS

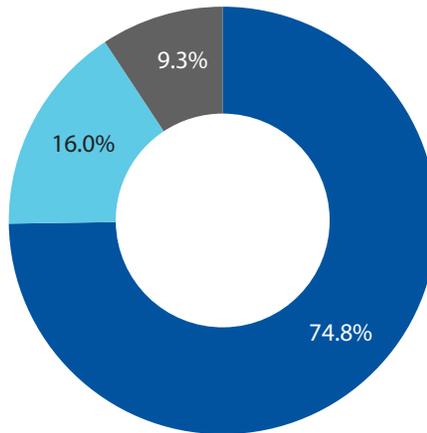
Los gastos operativos del 2020 se redujeron respecto al 2019 en 2.8%, esto debido al esfuerzo que se realizó a nivel institucional por contener el crecimiento de estos y para proteger la liquidez. Lo anterior obedece a la estrategia de corto plazo que se implementó y, además, a la priorización de gastos realizados para hacer frente a los retos impuestos por la pandemia para mantener la operación y, sobre todo, para realizar la atención a los clientes.

Gastos 2020
(En porcentaje)



■ Gastos por administración AFP ■ Gastos por ventas ■ Gastos por administración del fondo

Gastos 2019
(En porcentaje)



■ Gastos por administración AFP ■ Gastos por ventas ■ Gastos por administración del fondo

Fuente: Información interna de AFP CONFIA.



La combinación de la gestión de los ingresos y gastos operacionales permitió alcanzar un indicador de eficiencia operacional de 69.3%, un dato mayor al del año anterior, explicado fundamentalmente por el comportamiento de los ingresos operacionales netos del costo del Seguro de Invalidez y Supervivencia para los afiliados a los fondos de pensiones que tendieron a la baja.



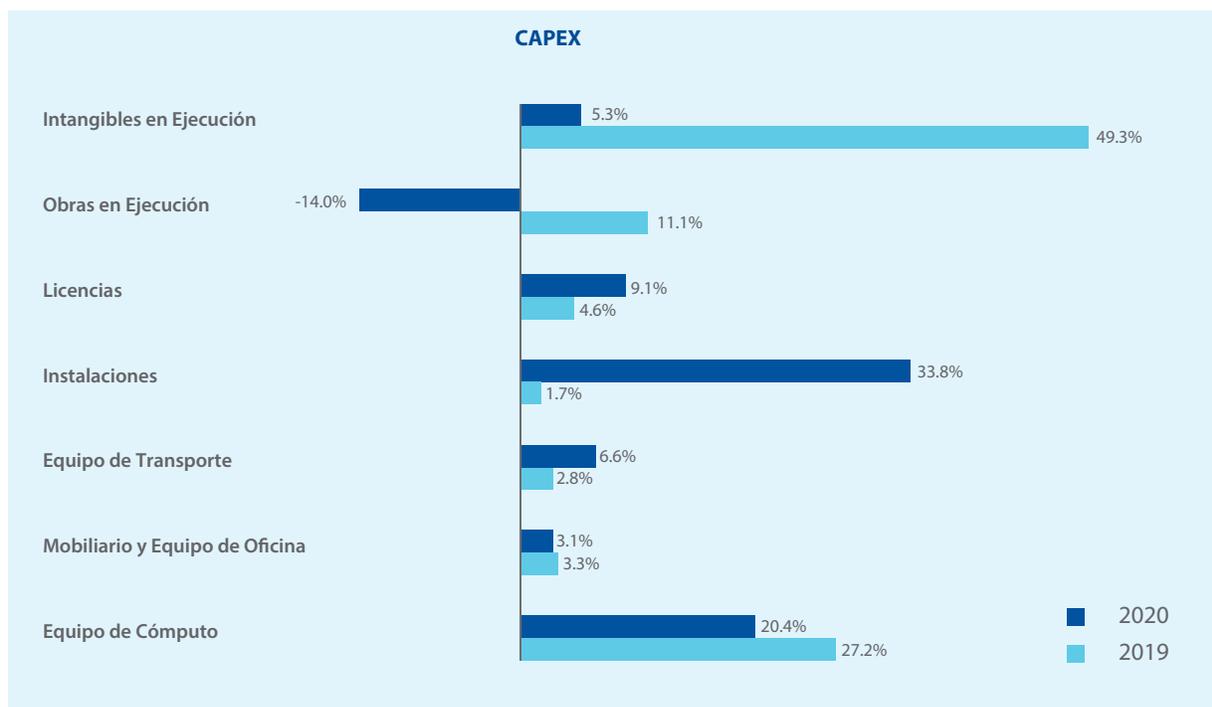
Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

IMPUESTOS

En cumplimiento de nuestras responsabilidades de ciudadano corporativo, durante el 2020 se ha computado una provisión de Impuesto Sobre la Renta (ISR) y Contribución Especial (CE) por un total de USD\$3.7 millones. Asimismo, se ha contribuido con USD\$838.3 mil al presupuesto de operación de la Superintendencia del Sistema Financiero y el Comité de Apelaciones.

INVERSIONES CAPEX

En función de mejorar el servicio al cliente, interno y externo, se han realizado inversiones tecnológicas, readecuaciones de instalaciones, entre otras. Esto ha requerido de erogaciones importantes y, por lo mismo, un control en la ejecución de los proyectos que permita cumplir con los diferentes requerimientos de liquidez de la AFP.



Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

ANEXOS

Administradora de Fondos de Pensiones CONFIA S. A.

Balance General

(Expresado en USD\$ millones de dólares)

	2016	2017	2018	2019	2020
Total Activo Circulante	\$22.67	\$26.15	\$24.59	\$20.45	\$16.65
Activo Fijo Neto (Intangibles y Diferidos)	\$13.95	\$13.71	\$14.25	\$15.51	\$16.35
Total Activos	\$36.65	\$39.91	\$38.87	\$36.03	\$33.06
Total Pasivo	\$10.44	\$12.63	\$14.60	\$13.54	\$13.14
Total Patrimonio	\$26.21	\$27.28	\$24.27	\$22.49	\$19.92
Total Pasivo y Patrimonio	\$36.65	\$39.91	\$38.87	\$36.03	\$33.06

Administradora de Fondos de Pensiones CONFIA S. A.
Estado de Resultados
(Expresado en USD\$ millones de dólares)

	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos por Comisiones	\$65.43	\$67.89	\$64.52	\$65.26	\$61.63
(-) Primas de Seguro	(26.87)	(26.41)	(24.93)	(27.33)	(27.83)
Total de ingresos por administración de fondos	\$38.57	\$41.48	\$39.60	\$37.93	\$33.80
Ingresos Financieros y Otros ingresos	\$1.43	\$1.49	\$1.70	\$1.05	\$0.66
Total de ingresos de la AFP	\$40.00	\$42.97	\$41.30	\$38.98	\$34.45
Total de Costos y Gastos de Operación	\$18.72	\$19.80	\$23.12	\$23.22	\$22.86
Utilidad de Operación	\$21.28	\$23.16	\$18.18	\$15.76	\$11.60
Otros Gastos	\$0.79	\$1.04	\$0.47	\$1.08	\$0.76
Utilidad Antes de Impuestos	\$0.48	\$22.13	\$17.71	\$14.68	\$10.84
Impuesto sobre la Renta y CEGC	(6.87)	(7.46)	(6.03)	(5.07)	(3.71)
Utilidad Neta	\$13.61	\$14.68	\$11.68	\$9.89	\$7.32

Indicadores Claves

	2016	2017	2018	2019	2020
DATOS DEL FONDO DE PENSIONES ADMINISTRADO					
Activos en Administración (Millones USD\$)	\$4,934.48	\$5,369.93	\$5,731.45	\$6,180.65	\$6,519.84
N.o Cotizantes	377,263	384,620	394,100	398,467	382,821
Recaudación Acumulada (Millones USD\$)	\$372.60	\$397.48	\$468.95	\$486.27	\$470.48
RENTABILIDAD					
Comisión Neta / Cotizantes (USD\$)	\$102.23	\$107.84	\$100.47	\$95.19	\$88.26
EBIT / Cotizantes (USD\$)	\$54.29	\$57.57	\$44.94	\$37.53	\$28.81
Utilidad Neta / Activos Totales promedio	42.77%	42.61%	34.07%	27.20%	22.88%
Utilidad Neta / Patrimonio promedio	63.95%	66.57%	55.19%	42.13%	40.18%
ROE (Valor de Mercado)	19.45%	20.98%	16.68%	14.12%	10.46%
EFICIENCIA					
Gasto Operativo Acum. / ingresos Netos por Admin de fondos Acum.	50.58%	50.22%	59.55%	64.00%	69.25%
LIQUIDEZ					
EBITDA Acum. (Millones USD\$)	\$20.41	\$22.06	\$17.47	\$15.28	\$12.04
Activos Líquidos / Total Pasivos	188.44%	172.46%	128.39%	145.02%	121.24%
Activos Líquidos / Total Activos	53.68%	54.57%	48.23%	54.51%	48.18%
APALANCAMIENTO					
Pasivo Total / Total de Activos	28.49%	31.64%	37.56%	37.59%	39.74%
PATRIMONIO					
Utilidad por Acción (USD\$)	\$15.56	\$16.78	\$13.34	\$11.30	\$8.37
Valor Contable (USD\$)	\$29.96	\$31.18	\$27.74	\$25.70	\$22.77
Fondo Patrimonial (Millones USD\$)	\$19.41	\$19.94	\$18.43	\$17.54	\$16.26

Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

RESULTADOS DE LOS FONDOS DE PENSIONES

AFILIADOS

Los afiliados totales al Sistema de Ahorro para Pensiones para el 2020 fueron 3,449,645, equivalentes al 111% de la Población Económicamente Activa (PEA) de El Salvador. AFP CONFIA cuenta con el 47.72% de los afiliados al Sistema.¹



Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero.

Durante 2020, el total de afiliados tuvo un crecimiento del 2.9% con respecto a 2019 y cerró con un total de 47,552 afiliaciones y 343 traspasos entrantes. En el año logramos disminuir la brecha de afiliados versus la competencia, con lo cual se mejoró el indicador de participación de mercado que pasó de 47.59% en 2019 a 47.72% al cierre de 2020.

AFP CONFIA cuenta con la mejor cartera de clientes del sistema: el más alto ingreso base de cotización promedio (USD\$677.42), la más alta densidad de cotización y la más baja siniestralidad de la industria. Este ha sido el resultado de la labor del área comercial, quienes se enfocaron en mantener los elementos de calidad antes mencionados en las afiliaciones y traspasos realizados durante el año.

¹ Dato de la Población Económicamente Activa (PEA), según Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2019, Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC), Ministerio de Economía (MINEC).



Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

En 2020 se recibió un promedio mensual de 15,000 cotizantes menos que en 2019. Esta caída fue influenciada, sobre todo, por el impacto que tuvo la pandemia del COVID-19 sobre la economía nacional en los sectores de construcción, comercio y servicios.



Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

Como resultado del proceso de notificación y seguimiento mensual con las empresas, la recuperación de cotizaciones en mora incrementó en 4% con respecto al año anterior, con lo cual se obtuvo USD\$24.0 millones de dólares que se encuentran acreditados dentro de las cuentas de ahorro de cada afiliado.

RECAUDACIÓN

Durante 2019, la recaudación disminuyó en 3.25% respecto al año anterior. Este crecimiento estuvo apalancado por una caída del 3.9% en cotizantes y por un 0.6% de aumento del Ingreso Base de Cotización (IBC).

El monto recaudado alcanzó un total de USD\$470.48 millones de dólares, que representa el 51.3% de la industria.



Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

Durante el 2020 nos enfocamos en apoyar y asesorar a las empresas para regularizar los pagos de cotizaciones previsionales en mora, lo cual se incrementó debido a la pandemia. Esto permitió la recuperación en 9,640 empresas por un monto de USD\$33.79 millones en cotizaciones, beneficiando a 159,797 afiliados. A su vez apoyamos a las empresas para facilitar el pago de las cotizaciones previsionales por medio de banca digital, logrando que el 60% de las cotizaciones se hicieran por medio de pago electrónico.

Durante el año mejoramos el procesamiento de la recaudación y la acreditación de cotizaciones, logrando que el 97.7% de las cotizaciones de los afiliados fueran acreditadas durante el mismo mes de pago, manteniendo actualizadas las cuentas individuales de ahorro para pensiones.

INVERSIONES

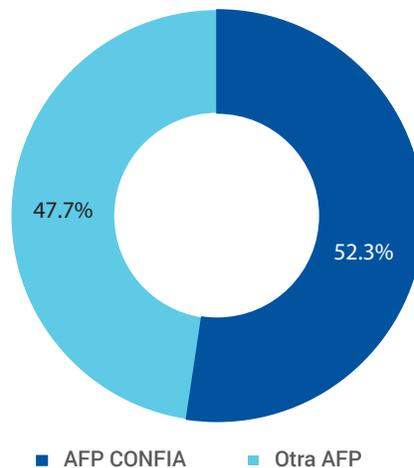
El Sistema de Ahorro para Pensiones alcanzó un total de USD\$12,489.1 millones en activos administrados. Del total, AFP CONFIA cerró con USD\$6,516.2 millones que representa un 52.3% de participación de mercado.



Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero.

El crecimiento de los activos administrados por AFP CONFIA fue de 5.43% respecto al 2019. Este crecimiento constante ha permitido mantener la participación de mercado en el Sistema y ser reconocido como el Fondo de Pensiones más grande de Centroamérica y el Caribe.

Participación de mercado en activos administrados
(En porcentaje)



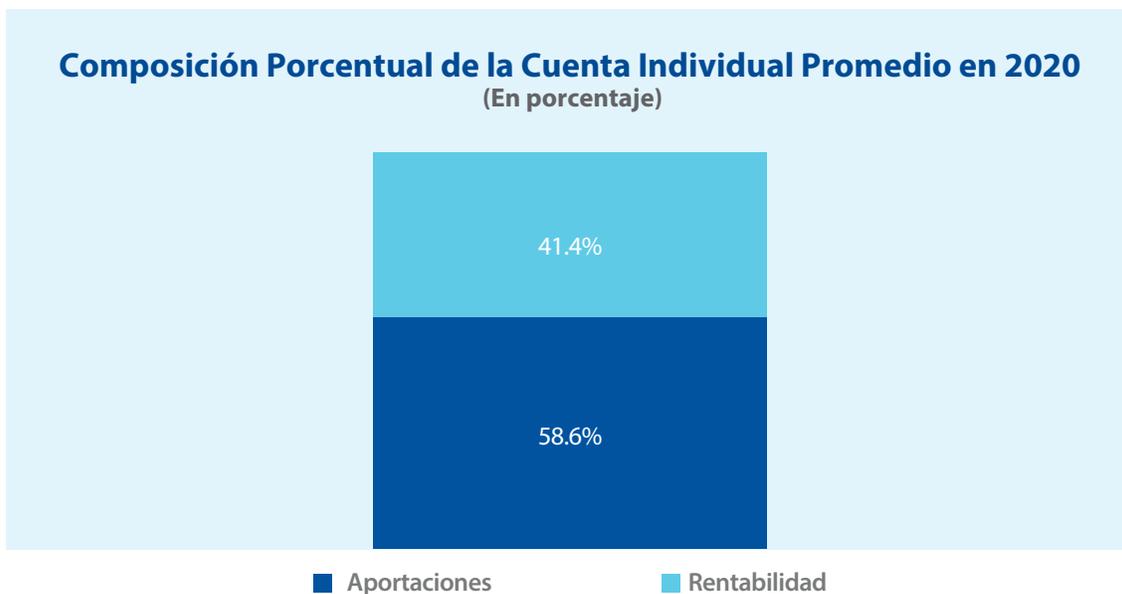
Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero.

Del total, USD\$2,696.9 millones corresponden a la rentabilidad generada por las inversiones realizadas y USD\$3,817.6 millones a cotizaciones acumuladas. Es importante destacar que para los Sistemas de Pensiones la rentabilidad es vital para la obtención de mejores beneficios en el futuro, ya que es acumulada y acreditada en cada una de las cuentas individuales de los afiliados; en 2020 los fondos de pensiones obtuvieron rentabilidades de USD\$283.1 MM.



Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

Al cierre de 2020, en una cuenta individual promedio de ahorro para pensiones administrada por AFP CONFIA, el monto de cotizaciones aportadas representa un 58.6% y la rentabilidad un 41.4% del total, lo que nos afirma la relevancia que tiene la rentabilidad generada por las inversiones del Fondo de Pensiones en la cuenta individual de un afiliado.



Fuente: Información interna de AFP CONFIA

Nota: No considera los aportes realizados por el afiliado al Sistema Público de Pensiones.

En términos de activos administrados, el saldo promedio de un afiliado de AFP CONFIA es el mayor del sistema, alcanzando los USD\$3,972.



Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

Durante el año se incorporaron nuevos emisores y emisiones al Portafolio del Fondo de Pensiones Conservador administrados por AFP CONFIA, destacando de manera positiva que el portafolio de inversiones del Fondo Conservador ya tiene inversiones en instrumentos de renta variable local e internacional con participación en las compañías globales con mayor capitalización de mercado, lo cual es de un gran beneficio para la diversificación del portafolio.

Durante el 2020 se invirtió un total de USD\$468.9 MM en fondos de inversión de renta variable por USD\$258.9 millones; en financiamiento de las entidades del sector financiero por USD\$25MM, en inversión en el Gobierno de El Salvador, emisiones de Bonos al Tesoro, Certificados del Tesoro, Bonos Internacionales y Letras del Tesoro por USD\$185 MM. Con estas inversiones, los más de 1 millón de afiliados de AFP CONFIA se verán beneficiados por la rentabilidad generada y a su vez contribuyen con el aporte de sus ahorros al financiamiento de actividades productivas que benefician el desarrollo económico local y de la región.

En 2020, el Fondo Conservador de AFP CONFIA compró \$206.53 millones en Certificados de Inversión Previsional (CIPs) a una tasa promedio de 6.0%, mientras que se canjearon USD\$17.3 MM de Certificados de Traspaso por Certificados de Inversión Previsional de Canje (CIP B), lo cual contribuye al financiamiento de los beneficios que paga en el Sistema Público de Pensiones.

PORTAFOLIO DE INVERSIONES DEL FONDO DE PENSIONES CONSERVADOR (EN MILLONES USD\$)

Sector	Institución	Monto valorizado	%	FITCH	ZUMMA	PCR	Global Ventura	SC RIESGOS	S&P
Inversiones bancarias de corto plazo	Efectivo	\$85.2	1.41%						
	Depósito a plazo < 90 días	\$18.2	0.31%						
	LIQUIDEZ	\$104	1.72%						
Sector bancos	Banco Agrícola	\$57.8	0.96%	AAA	AAA				
	Banco Scotiabank	\$20	0.33%	AAA	AA+				
	Banco de América Central	\$71.4	1.18%	AAA	AAA				
	Banco Davivienda	\$45.4	0.75%	AAA	AAA				
	Banco Atlántida	\$29.9	0.50%		A+				AA
	Banco Azul	\$32.6	0.54%			A-	A-		
	Banco Cuscatlán	\$23.5	0.39%	AAA	AA+				
	Bancos	\$280.6	4.65%						
Gobierno de El Salvador	Banco Central de Reserva	\$0.0	0.00%						Soberano
	Dirección General de Tesorería	\$980.0	16.24%						Soberano
Instituciones autónomas	Fondo Social para la Vivienda	\$49.5	0.82%	A+	A+				
	Fondo Social para la Vivienda Obligatoria	\$30.6	0.51%						Exento
Fideicomiso de obligaciones previsionales	Certificado de Inversión Previsional A	\$2,635.7	43.67%						Soberano
	Certificado de Inversión Previsional B	\$1,033.6	17.13%						Soberano
	Certificado de Traspasos	\$4.4	0.07%						Soberano
Fideicomiso municipal	FIDEMUNI	\$1.3	0.02%						Soberano
	INS.PUBL.	\$4,735.2	78.46%						
Sociedades nacionales	FEDECREDITO	\$0.0	0.00%	A			AA		
	DelSur	\$0.0	0.00%	AA-			AA+		
	La Hipotecaria	\$11.5	0.19%	AA+			AA+		
	SOC. NAC.	\$11.5	0.19%						
	ANDA	\$45.5	0.75%	AA-			AAA	AA-	
	Alcaldía SS 3	\$26.8	0.44%	A			AA		
	Alcaldía SS 4	\$10.4	0.17%	A			AA		
	Club Playa Salinitas	\$0.0	0.00%		AA		AAA		
	Sonsonate	\$2.0	0.03%				AA	AA	
	CEPA 01	\$23.1	0.38%	AA-			AAA		
	CEPA 02	\$20.6	0.34%	AA-			AAA		

	FOVIAL	\$9.8	0.16%	AA-	AAA			
	FOVIAL 2	\$9.2	0.15%	AA-	AAA			
	FOVIAL 3	\$7.4	0.12%	AA-	AAA			
Titularizaciones	Inm. Mesoamericana	\$1.7	0.03%		AA-	AA-	AA+	
	Primerica	\$4.6	0.08%			AA+		
	San Miguel	\$2.8	0.05%			AA	AA-	
	Santa Tecla 02	\$15.4	0.25%	A+		AA		
	LaGeo	\$98.1	1.62%		AA-	AAA	AAA AA	
	VIVA	\$0.0	0.00%		A+		AA	
	Caja de Crédito San Vicente	\$5.4	0.09%		AA		AA-	
	Caja de Crédito Zacatecoluca	\$4.0	0.07%		AA-		A-	
	Mi Banco	\$5.8	0.10%			AA		
	Credi Q	\$11.8	0.20%		AA-	AA	AA	
	Alcaldía Antigua Cuscatlán	\$3.0	0.05%			AA	AA	
	Distribuidora DISZASA	\$12.5	0.21%		AA-		AA+	
	ALUTECH	\$5.0	0.08%			AAA		
		TITULARIZACIONES	\$324.8	5.38%				
	Inversión extranjera	CIFI	\$42.0	0.70%	AA		AA-	AAA
		ICE	\$164.2	2.72%	AAA			
RECOPE		\$52.3	0.87%	AAA		AAA		
PANACREDIT		\$8.0	0.13%		BBB (pan)	AA+ (pan)		
FONDOS ETF		\$307.6	5.10%					
		ESTADOS UNIDOS - TESORO						
	INV. EXTRANJERO	\$574.1	9.51%				AA	
Fondo de inversión local	Fondo Inv. Abierto Liquidez SGB	\$0.0	0.00%		A+		A+	
	Fondo Inv. Abierto Liquidez ATL	\$1.8	0.03%		A+			
	Fondo Inv. Abierto Liquidez BANG	\$0.0	0.00%			AA+	A-	
	Fondo Inv. Cerrado Inmobiliario ATL	\$3.4	0.06%	AA	A+			
		FONDO DE INVERSIÓN	\$5.3	0.09%				
	Total inversiones	6,035.6	100.00%					

Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

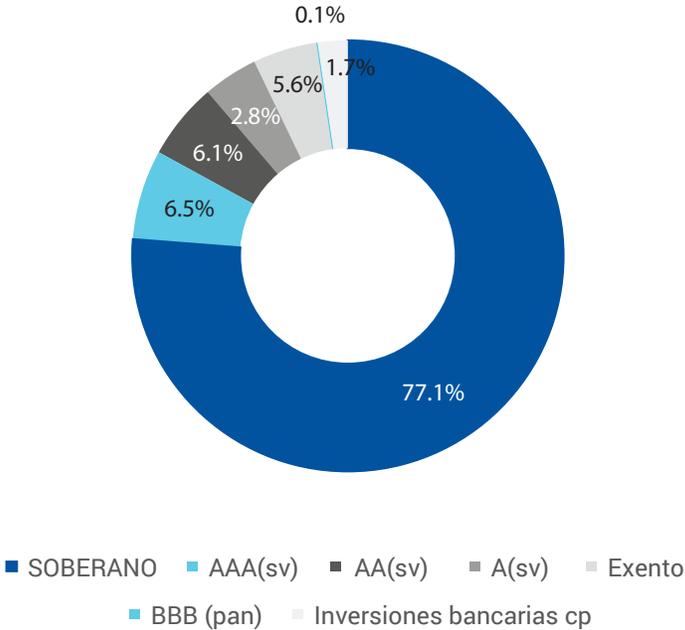
AFP CONFIA posee rigurosos lineamientos de inversión y control de riesgo, lo que se traduce en un adecuado balance riesgo-retorno para nuestros afiliados, cumpliendo con la regulación local y corporativa.

Las inversiones del portafolio del Fondo Conservador AFP CONFIA se realizan dentro del marco regulatorio correspondiente, tomando en cuenta las calificaciones de riesgo de las emisiones vigentes. Para el 2020, la composición del portafolio del Fondo Conservador en términos de la calificación

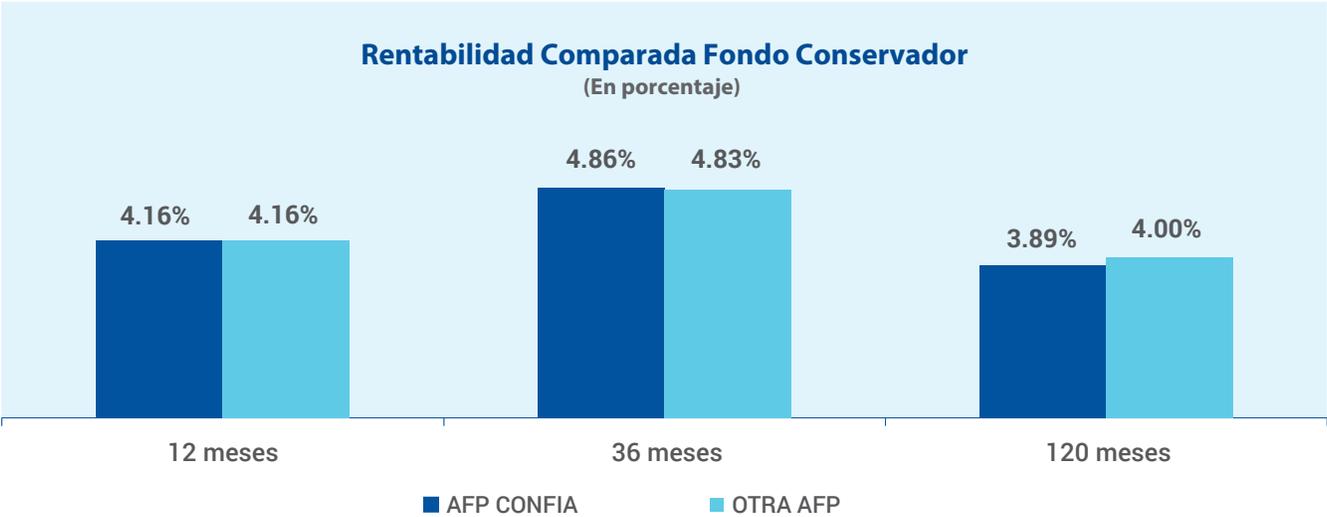
de riesgo de los emisores estuvo concentrada en un 77.1% Soberano, 6.5% AAA, 6.1% AA, 2.8% A e Inversiones de Corto Plazo 1.7%. En este año se destaca de manera positiva que el Fondo de Pensiones Conservador ha podido invertir en emisiones que tienen calificaciones de riesgos de su país de origen y/o internacional, esto gracias a las reformas de la *Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones (SAP)* y posteriores actualizaciones de la normativa y regulación respectivas.

La composición del portafolio del Fondo Especial de Retiro en términos de calificación de riesgo del emisor fue de un 95% riesgo soberano.

Composición del Portafolio Conservador por Calificación de Riesgo
(En %)



Rentabilidad Comparada Fondo Conservador
(En porcentaje)



Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

FONDO DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO

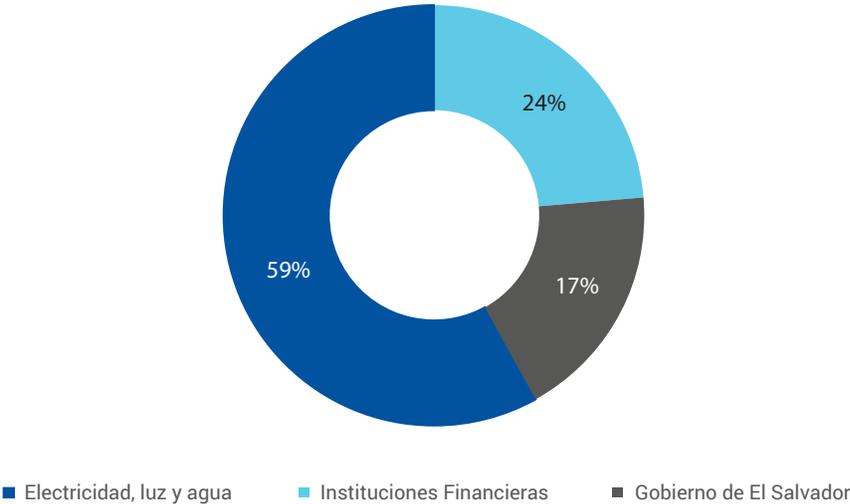
PROYECTA 5PLUS

Al cierre del 2020, el Fondo Proyecta 5Plus alcanzó la cantidad de activos administrados de USD\$3.6 millones, que representa una participación de mercado del 57%.

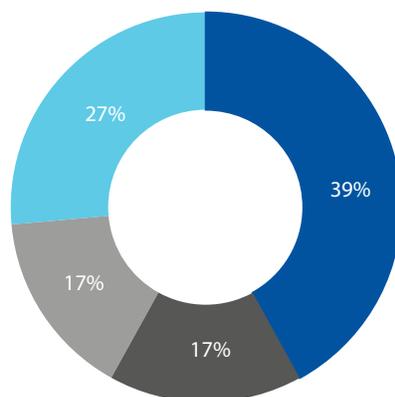
Para diciembre del 2020, la exposición del fondo por sector estuvo compuesta por una participación del 59% en el sector electricidad, luz y agua; 24% en instituciones financieras; y 17% en el Gobierno de El Salvador. En cuanto a la composición del fondo por plazo de vencimiento fue de 40.8% a un año plazo o menos, 27.9% entre 2 y 3 años, 13.4% entre 3 y 5 años y 17.8% entre 5 y 10 años. Y la composición del fondo por calificación de riesgo fue de 39% AAA, 27% B-(int), 17% B+ y 17% riesgo soberano.

En diciembre del 2020, la rentabilidad anualizada alcanzada por el fondo presentó un promedio a 90 días de 21.80%, mientras que la rentabilidad anualizada promedio para 30 días fue de 24.51%. Dichas rentabilidades fueron obtenidas gracias a la maximización de recursos y la identificación de oportunidades de inversión presentadas en el cuarto trimestre del 2020, mientras que la rentabilidad a la madurez de los títulos neta de todos los costos y gastos absorbidos por el fondo fue de 5.41%, resultando un desempeño superior a la tasa de interés básica pasiva de 180 días de 3.85%.

Composición del Portafolio Proyecta 5Plus por sector
(En porcentaje)



Composición del Portafolio Proyecto 5Plus por Calificación de Riesgo (En porcentaje)

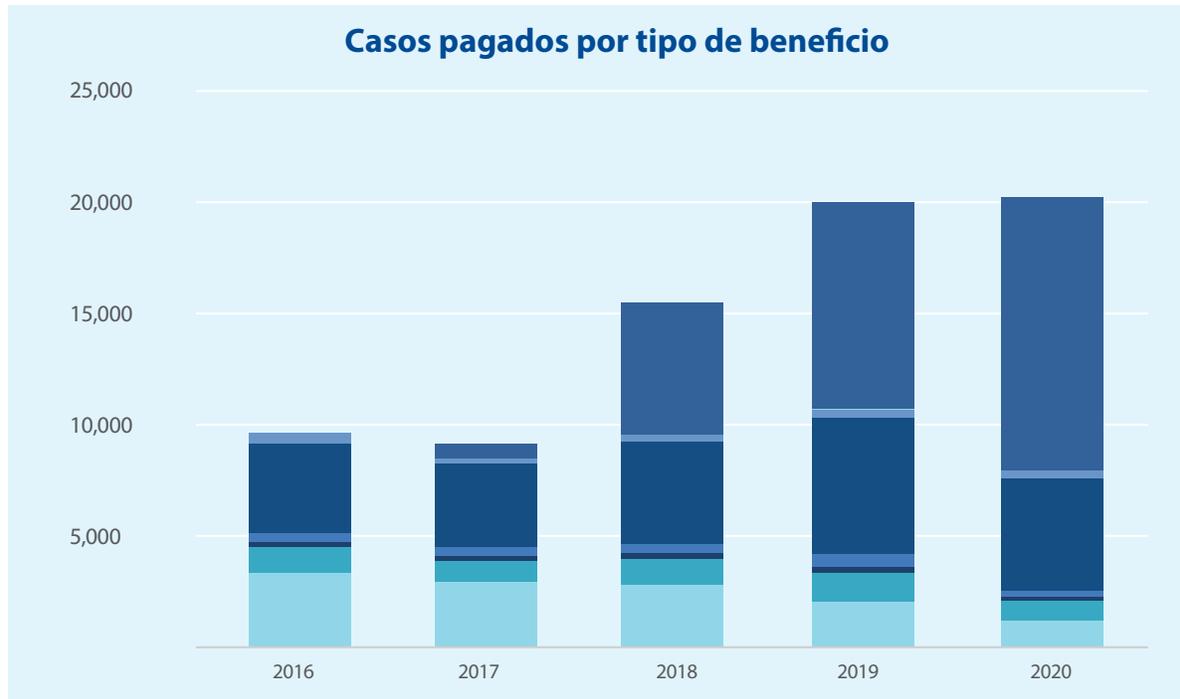


■ AAA ■ B- (int) ■ B+ (int) ■ SOBERANO

Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

BENEFICIOS

Durante el año se pagaron beneficios por pensión, devolución y anticipo de saldo a más de 66,000 personas, de las cuales 20,238 corresponden a beneficiarios y afiliados, a quienes se les otorgó el pago por primera vez en 2020. De estos, el 31% de casos corresponde a beneficios por retiro, el 5.8% a beneficios por sobrevivencia, el 60.56% a anticipos de saldo a afiliados, el 0.8% a beneficios por invalidez y el 1.6% a devolución a extranjeros y pensionados del IPSFA.



	2016	2017	2018	2019	2020
Anticipos		655	5,901	5,901	12,256
Devoluciones Invalidez			36	36	19
Dev. de Saldo a Extranjeros y Pensionados IPSFA	480	223	279	279	324
Devoluciones de saldo vejez	4,024	3,784	4,628	4,628	5,064
Devoluciones / Herencias	413	395	368	368	301
Invalidez	215	202	295	295	165
Sobrevivencia	1,134	937	1,145	1,145	880
Retiro	3,337	2,951	2,830	2,830	1,209
Total	9,643	9,147	15,520	20,054	20,238

Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

En 2020 se pagaron USD\$400.93 millones en beneficios a afiliados y beneficiarios. El monto de beneficios pagados durante este año tuvo un incremento de 4.6% respecto a 2019. Los montos de beneficios entregados que más crecieron para 2020 son: Retiro con USD\$232.5 millones (2.9%) y Anticipo de Saldo, para el cual se pagaron USD\$80.45 millones (37.6%). Nuestros pensionados cuentan con la pensión de retiro promedio más alta (USD\$611.81) no solo en El Salvador, sino en Centroamérica. Al cierre del 2020 AFP CONFIA ha pagado más de USD\$2,900 millones en beneficios previsionales.

Montos Pagados por tipo de Beneficio Otorgado (En millones de USD\$)



	2016	2017	2018	2019	2020
Dev. Invalidez	\$0.00	\$3.87	\$35.17	\$58.49	\$80.45
BET/BET			\$0.06	\$0.13	\$0.19
Anticipos			\$0.06	\$0.10	\$0.03
Devoluciones a Extranjeros e IPSFA	\$7.12	\$3.90	\$4.66	\$5.98	\$5.01
Devoluciones de saldo Vejez	\$48.08	\$46.24	\$39.10	\$48.31	\$39.72
Devoluciones / Herencias	\$2.73	\$3.80	\$2.94	\$4.13	\$2.70
Invalidez	\$3.38	\$3.68	\$3.86	\$4.00	\$3.90
Sobrevivencia	\$169.48	\$195.09	\$213.62	\$226.00	\$232.52
Retiro	\$28.14	\$30.30	\$32.82	\$36.20	\$36.41
Total	\$258.93	\$286.88	\$332.29	\$383.34	\$400.93

Fuente: Información interna de AFP CONFIA.

Para el año 2020 los montos promedio otorgados por pensiones por invalidez, vejez y sobrevivencia presentaron una leve disminución del 5% (en promedio) respecto del año 2019. El tiempo promedio de resolución para los casos de beneficios ha sido de 3.5 meses, el cual disminuyó en 8% respecto del año 2018.

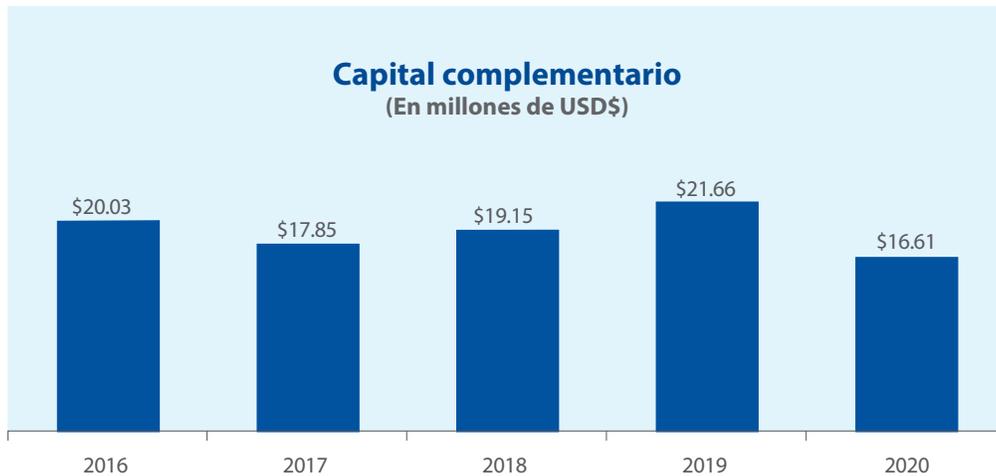
Montos Promedio de Beneficios Otorgados (En dólares)

Beneficio	2016	2017	2018	2019	2020
Devolución de Saldo por Retiro	\$12,011.9	\$12,209.4	\$8,448.0	\$7,317.4	\$7,844.05
Pensión por Invalidez	\$251.2	\$261.0	\$251.27	\$261.89	\$238.26
Pensión por Sobrevivencia	\$248.5	\$249.9	\$249.84	\$275.24	\$248.63
Pensión por Retiro	\$627.7	\$642.1	\$623.56	\$621.02	\$611.81

Fuente: Información interna de AFP CONFIA.



Para el 2020 la Compañía Aseguradora pagó un total de USD\$16.61 millones de dólares para cubrir los capitales complementarios que se requirieron para el financiamiento de las pensiones por sobrevivencia e invalidez de aquellos afiliados que no han logrado acumular en su Cuenta Individual los fondos suficientes para cubrir las pensiones respectivas.



*Corresponde a los casos con cobertura de seguro de acuerdo a los requisitos de ley.

La siniestralidad de la póliza de invalidez y sobrevivencia se mantiene en niveles razonables respecto al promedio de los últimos 6 años (83%), como resultado de la calidad de la cartera de afiliados a AFP CONFIA, así como por un manejo y control más eficiente de reservas.



*Los datos para los años del 2016 al 2020 corresponden a pólizas abiertas con reservas pendientes de liquidar.

GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL

Con el fin de mantener una adecuada relación riesgo-retorno y procurar el cumplimiento de los límites de inversión y requerimientos legales de los fondos de pensiones administrados, tanto obligatorios como voluntarios, la gestión de riesgos fiduciarios apoyó con el 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. También impulsó las inversiones en renta variable en títulos extranjeros, con el objetivo de diversificar los riesgos de los portafolios y mejorar el rendimiento de los ahorros de nuestros afiliados.

Seguimos impulsando la estandarización y robotización de procesos y controles, por medio de herramientas de minería de datos para hacer análisis y generar conclusiones en un menor tiempo, y así facilitar la toma de decisiones oportunas. Adaptamos todas nuestras políticas y manuales para dar cumplimiento a la nueva normativa emitida por el Banco Central de Reserva. Se hicieron todas las modificaciones necesarias en procesos y políticas para poder operar sin ningún contratiempo en modo teletrabajo, debido a la pandemia. Esto nos permitió modernizar muchas herramientas de trabajo y de atención al cliente, con el objetivo de simplificar los procesos, gestionando de una mejor manera los riesgos asociados.

La Dirección de Riesgos tuvo un rol importante en la creación del nuevo Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Proyecto 5Plus, velando por su adecuado funcionamiento y apoyando en la definición de sus riesgos, así como en el monitoreo y su gestión integral.

Durante el 2020, ingresaron tres personas nuevas al área, haciendo un total de trece personas en la Dirección de Riesgos enfocadas al adecuado monitoreo y gestión de todos los riesgos del negocio y de los fondos de pensiones administrados, siguiendo mejores prácticas internacionales y cumpliendo con la regulación local.

Se fortalecieron todas las políticas y procesos relacionados con la seguridad de la información, para lo cual estamos en constante actualización con normas internacionales, tales como la ISO27000. También se implementaron nuevas herramientas que robustecen la ciberseguridad de AFP CONFIA, velando por un adecuado manejo y protección de la información, y se certificó a todo el equipo en ISACA (Information Systems Audit and Control Association).

La Dirección de Riesgos, al igual que todos los años, mantuvo un acercamiento con las diferentes áreas del negocio, con el objetivo de mejorar controles existentes y generar nuevas matrices de riesgos por la creación o cambios en procesos o áreas, incluyendo apoyo en la creación de la matriz de Gobierno Corporativo y automatización del flujo de actualización de la matriz de Cumplimientos dentro de la herramienta de GlobalSUITE; se acompañó al negocio en el establecimiento de controles relacionados al nuevo producto de ahorro previsional voluntario. Asimismo, durante el 2020, acompañamos en el proceso de eficiencia y estandarización de todos los procesos del negocio, al igual que el adecuado desarrollo de estos en tiempos de pandemia y en modalidad de teletrabajo.

RECONOCIMIENTOS

Agradecemos a nuestros afiliados la confianza y preferencia durante más de dos décadas en las que nos han permitido ser su aliado principal en la construcción del patrimonio que financiará su retiro. Trabajar con excelencia, compromiso e integridad son valores que nos han permitido que más de 1.6 millones de afiliados nos demuestren su confianza, reflejada en los siguientes reconocimientos recibidos durante el año 2020:

- **Alta calificación de riesgo AA- 2020**

Fitch Ratings

Por decimonoveno año consecutivo, la solidez y la administración orientada al control y gestión de riesgos han sido los factores clave que fundamentan la calificación otorgada a AFP CONFIA por *Fitch Ratings*. Esto nos posiciona, una vez más, como una compañía financiera sólida, segura y estable para la tranquilidad de la inversión más importante de nuestros afiliados.

- **La AFP local con mayores rendimientos al alcanzar el 4.58% acumulado para el Fondo Conservador en los últimos 36 meses.**

Superintendencia del Sistema Financiero, noviembre 2020.

- **La AFP con Mejor Gobernanza en Pensiones 2020**

Capital Finance International CFI, 2020.

- **AFP CONFIA Empresa Increíble 2020**

Revista Summa, 2020.

- **Primer lugar en el Ranking de Fondos de Pensiones de Centroamérica.**

Periódico Moneda, mayo 2020.



PROYECTOS Y PROGRAMAS DE VALOR AGREGADO

Para AFP CONFIA, reconocer la preferencia de nuestros clientes es fundamental. Por eso, a pesar de los retos y la nueva realidad que afrontamos durante el 2020, continuamos ofreciendo capacitaciones para el desarrollo profesional, académico, financiero y cultural de nuestros afiliados a través de algunos eventos presenciales, pero, sobre todo, en plataformas digitales, contando con más de 4 mil participantes durante el año.

CELEBRACIÓN MES DEL ADULTO MAYOR

Fieles a nuestro compromiso de brindar siempre lo mejor a nuestros pensionados y en el marco de la celebración del Mes del Adulto Mayor, en enero ofrecimos dos tardes culturales llenas de sorpresas y actividades, logrando la participación de más de 400 pensionados que disfrutaron de forma gratuita dicha celebración.

El programa inició con la presentación exclusiva de la obra “La novicia rebelde”, en el Teatro Luis Poma. Posteriormente, se realizó un recorrido guiado al Centro Histórico de San Salvador con el apoyo de la Alcaldía de San Salvador y su Secretaría de Cultura. Para finalizar, fueron atendidos con un refrigerio y momentos muy amenos en un restaurante emblemático del corazón de nuestra capital.

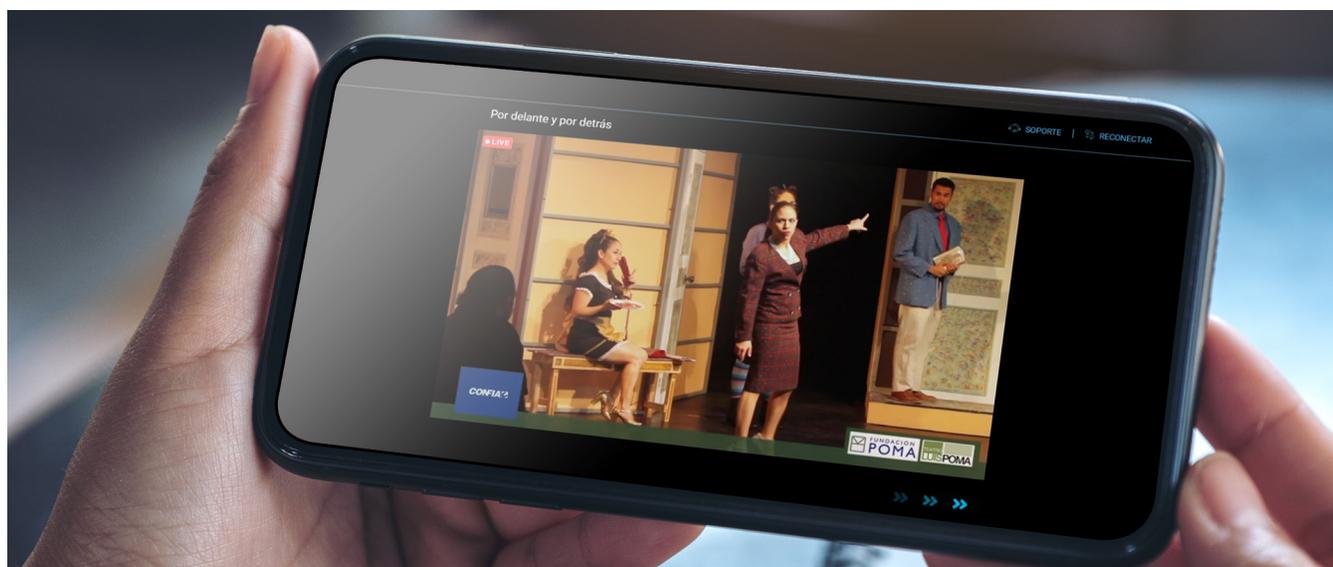


CONFIA EN EL TEATRO

En febrero realizamos el lanzamiento de nuestra “Temporada de Emociones”, con el fin de promover el arte y la cultura a través de nuestro programa CONFIA en el Teatro. En asociación con el Teatro Luis Poma, este programa ofrece de manera gratuita obras de teatro con la participación de destacados artistas nacionales e internacionales.

En dicho lanzamiento se presentó de manera presencial la obra “TOC TOC”, en la que 230 personas disfrutaron de la puesta en escena de una de las comedias más ovacionadas del teatro. Debido a la pandemia que afrontamos, presentamos de forma virtual en el mes de diciembre la obra “Por delante y por detrás”, alcanzando una audiencia de 550 personas que, desde la comodidad de su hogar, disfrutaron de esta comedia.

Durante 11 años se han presentado 58 obras con la presencia de más de más de 11,000 afiliados, quienes han disfrutado en un espacio exclusivo y gratuito escenas de diversos géneros como la comedia, monólogos, drama y tragedia, que han calado en sus emociones provocando sorpresa, tensión, nervios e incluso muchas risas, todo gracias a la genialidad de cada grupo actoral.



CONFIA EN TU FORMACIÓN GERENCIAL

Fieles a nuestro compromiso de ser parte del desarrollo integral de nuestros afiliados, AFP CONFIA ofrece el programa CONFIA en tu formación Gerencial, que tiene como objetivo principal brindar seminarios de capacitación superior de forma gratuita, facilitando herramientas que ayuden a mejorar su experiencia profesional y personal. Dicho programa se realiza por medio de una alianza estratégica con *INCAE Business School*, escuela de negocios líder en toda Latinoamérica.

En el 2020 se presentaron tres seminarios web gerenciales, contando con la participación total de 1,350 asistentes acreditados por el *INCAE Business School*. Los temas compartidos fueron:

- *“Estrategias empresariales luego del COVID-19”, impartido por el profesor Esteban Brenes, con información estratégica para nuestros contactos de empresas.*
- *“Liderando la transformación organizacional”, impartido por el profesor Francisco Loscos.*
- *“Modelos de negocio del siglo XXI: Redes mediadas por plataformas”, impartido por el profesor Álvaro Figueredo.*

A través de este programa, CONFIA ha ofrecido 39 seminarios, beneficiando a más de 11,000 afiliados en áreas como innovación, comunicación, marketing, administración, economía, finanzas, tecnología y otros temas de interés.

CONFIA EN TU FORMACIÓN FINANCIERA

La nueva realidad mundial que afrontamos durante el 2020 fue un reto no solo a nivel personal, sino también financiero para muchas familias salvadoreñas. Por ello, continuamos siendo un aliado para nuestros afiliados ofreciendo asesoría gratuita sobre la buena administración de sus finanzas. Por tercer año consecutivo, pero ahora de manera virtual, se impartieron cuatro talleres en los que 1,615 afiliados participaron en al menos uno de los siguientes temas:



Más de 2,500 afiliados han formado parte de esta experiencia desde 2018, donde se les brinda la información necesaria para guiarlos hacia una solvencia financiera que les permita obtener tranquilidad y una oportunidad de invertir correctamente su dinero.

CONFIA EN TUS DESCUENTOS

En el 2020 se continuó con el posicionamiento del programa de descuentos a través de alianzas estratégicas con empresas líderes, con la que se reconoce de forma inmediata la preferencia de nuestros clientes, ofreciéndoles descuentos exclusivos en restaurantes, farmacias, cines, gimnasios, cafés, hospitales, ópticas, librerías, talleres, laboratorios y otros comercios de alto prestigio.

Estos beneficios se materializan de manera inmediata con solo presentar su carné CONFIA, buscando alcanzar siempre la satisfacción de nuestros afiliados y pensionados.

Junto al lanzamiento del Ahorro Previsional Voluntario, Proyecto 5Plus se incorporó al programa de descuentos la categoría de carné black, el cual ofrece descuentos aún más exclusivos a los clientes que cuentan con dicho producto.

Los descuentos comprenden desde el 5% hasta el 40% de acuerdo con la categoría:

Carné naranja para nuestros pensionados.

Carné platino para quienes tienen entre 11 y 25 años de afiliación.

Carné dorado para quienes tienen entre 6 y 10 años de afiliación.

Carné azul para quienes tienen entre 1 día y 5 años de afiliación.



Durante el 2020 realizamos diferentes promociones temporales como apoyo ante la crisis de la pandemia, ofreciendo descuentos especiales en restaurantes a domicilio; además, el 30 de noviembre llevamos a cabo la tan esperada noche de compras en Súper Selectos, en la que 1,900 afiliados pudieron acceder a un 20% de descuento inmediato en sus compras al pagar en efectivo.

SABIOS Y EXPERTOS



El Programa Sabios y Expertos –programa de Responsabilidad Social Empresarial de AFP CONFIA– celebró en el 2020, nueve años de ayudar a la MIPYME salvadoreña a través de asesorías empresariales ad-honorem de parte de expertos retirados afiliados a AFP CONFIA. Durante todo el 2020, el Programa llevó a cabo 125 asesorías a empresas, desarrolló 4 webinars destinados a capacitar a las empresas en el desarrollo de sus negocios en tiempos de pandemia, y contribuyó –junto al Conglomerado Financiero Atlántida– al lanzamiento del E-market Atlántida, el mercado virtual en donde los empresarios salvadoreños pueden realizar la venta de sus productos y servicios de manera segura. Además de los proyectos destinados a apoyar a las MIPYMES, el Programa celebró el mes del adulto mayor junto a pensionados de AFP CONFIA con una presentación de La Novicia Rebelde en el Teatro Luis Poma, y un tour del Centro Histórico de San Salvador.

Entre los sectores apoyados en el 2020, el Programa Sabios y Expertos trabajó con empresas en agroindustria, comercialización, servicios e industria. De ellas, las empresas en los sectores de servicios y comercialización representaron el 37% y 36% respectivamente del trabajo de asesorías empresariales realizado. Además, en el 2020, el Programa impulsado a diversificar y modernizar procesos debido a la pandemia, logró incorporar empresas fuera de la zona metropolitana al grupo de empresas asesoradas, las cuales representaron 20% de todo el trabajo realizado durante el año. Gracias a este trabajo de inclusión, el Programa logró asesorar a empresas en los siguientes nueve departamentos: Ahuachapán, La Libertad, La Unión, Morazán, San Miguel, San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Usulután.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Como parte de nuestra Responsabilidad Social Empresarial, el 26 de noviembre AFP CONFIA celebró el Día de la Solidaridad 2020 visitando a los jóvenes del ISNA San Martín en su hogar temporal en la Ciudad de la Niñez en Santa Ana para llevarles un día de sano esparcimiento.



CAMBIOS EN LA NORMATIVA APROBADOS EN 2020

PRINCIPALES CAMBIOS DE NORMATIVA APROBADOS EN 2020

REFORMAS A LA LEY DEL SISTEMA DE AHORRO PARA PENSIONES

- Decreto Legislativo N.o 692 publicado en Diario Oficial N.o 155, tomo 428 del 31 de julio del 2020, vigente a partir del 8 de agosto del 2020.

Reformas

- Afiliados que cumplen edad de jubilación y no registran los 25 años de cotizaciones continuas o discontinuas que tendrán derecho a devolución de saldo y hayan hecho uso del Anticipo de Saldo podrán acceder a la devolución del mismo sin reintegrar dicho anticipo.

La solicitud de devolución de saldo es voluntaria.

- Decreto Legislativo N.o 739 de fecha 24 de septiembre del 2020, publicado en Diario Oficial N.o 205, tomo 429 del 13 de octubre del 2020, vigente a partir del 21 de octubre del 2020.

Reformas

- Se adicionó el inciso séptimo al Art. 126: Afiliados salvadoreños no pensionados que residan en el extranjero, sin importar edad y con estatus migratorio regular y permanente en el extranjero, podrán solicitar la devolución del saldo de su Cuenta Individual de Ahorro para Pensiones.

Se adiciona inciso al Art. 126-C: Afiliados que adolezcan de enfermedad grave terminal que hayan sido dictaminados por un médico particular o institución pública, deberá validarlo la Comisión Calificadora de Invalidez a fin de solicitar la devolución del saldo de su Cuenta Individual de Ahorro para Pensiones. Para ello se establecen plazos para remitir dictamen y su validación plazo, así como para devolución del saldo, Certificado de Traspaso y Certificado de Traspaso Complementario en caso de que aplique.

- Decretos Legislativos N.o 765 y N.o 766 de fecha 5 de noviembre del 2020, publicados en Diario Oficial N.o 234, tomo 429 del 24 de noviembre del 2020 y vigentes a partir del 2 de diciembre del 2020.

Reformas

- Art. 106: Derecho a Pensión por Sobrevivencia se amplía para beneficiarios designados por el afiliado, aun sin grado de parentesco o dependencia económica, en caso de que no existan o no sobreviva ningún miembro del grupo familiar. Esta disposición se introduce en el Sistema de Pensiones Público en el Art. 204 LSAP.
 - Art. 110: Se elimina prescripción de 10 años para herencia y en sustitución Saldo CIAP pasará al designado por el afiliado o institución de beneficencia u hospitales establecidos por el mismo, si después de 3 meses de su fallecimiento o cuando dejare de ser beneficiario el último con derecho a pensión, los posibles herederos no demuestran haber iniciado diligencias de aceptación de herencia.
 - Saldo CIAP se pondrá bajo custodia de un banco por instrucciones de Juez de lo Civil del domicilio del causante hasta finalizar las diligencias notariales de aceptación de herencia.
 - Art. 121: Beneficio por Sobrevivencia del 80% cuando no existiera miembros del grupo familiar o afiliado hubiera designado a un tercero aun sin grado de parentesco y sin dependencia económica.
 - Art. 132: Se elimina inciso relativo a prescripción de herencia.
 - Adiciónase el Art. 126-F: Afiliados que cumplen requisitos para acceder a Beneficio por Vejez y hayan hecho uso de anticipo de saldo, y ocurran circunstancias que no lo permitan reintegrarlo por razones de desempleo, discapacidad o padecimiento de enfermedad que les impida seguir laborando; podrán solicitar se les calcule su pensión por vejez con el saldo que tuvieran en su Cuenta Individual, pudiendo aceptarlo, caso contrario si el saldo no le alcanzare para gozar de una pensión, se procederá conforme al Art. 126-E.
- **NORMAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DE LAS ENTIDADES PREVISIONALES (NRP-21)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-03/2020 del 26/02/2020 y vigentes a partir del 01/04/2020 y modificaciones aprobadas en sesión N.o CN-10/2020, del 18/06/2020, vigentes a partir del 23/06/2020.

Objeto de la norma

Establecer las disposiciones prudenciales de carácter general para fortalecer la gestión integral de los riesgos que deben observar los sujetos obligados de conformidad con las leyes aplicables y estándares internacionales en la materia, acorde con la naturaleza y escala de sus actividades.

Estas normas complementan el marco regulatorio general vigente, del cual forman parte también las “Normas Técnicas de Gobierno Corporativo” (NRP-17).

Las Entidades Previsionales deben establecer un sistema de gestión integral de riesgos, que deberá entenderse como un proceso integral realizado por toda la entidad, mediante el cual identifican, miden, controlan, mitigan, monitorean y comunican los distintos tipos de riesgos a los que se encuentran expuestas, considerando los fondos administrados y las interrelaciones que surgen entre estos para el logro de sus objetivos.

Remitir a la SSF, dentro de los primeros 120 días posteriores a la finalización del ejercicio contable que se reporta, el “Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos”, previa aprobación de la Junta Directiva.



Divulgar de manera resumida en un apartado de su sitio web, dentro de los primeros 90 días de cada año, la información general relativa a las políticas, manuales y demás medidas relevantes adoptadas para la gestión de cada tipo de riesgo.

Las entidades deberán divulgar de manera resumida en las notas a los estados financieros de cierre anual la forma cómo gestionan los riesgos y el cumplimiento de sus políticas.

- **NORMAS TÉCNICAS PARA LOS TRÁMITES DE TRASPASOS ENTRE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y TRASLADOS DE AFILIADOS ENTRE FONDOS DE PENSIONES (NSP-32)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-03/2020, del 26/02/2020, y vigentes a partir del 01/04/2020.

Objeto de la norma

Establecer los procedimientos para el traspaso de afiliados entre Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones, así como regular los procedimientos para el traslado de los afiliados no pensionados entre Fondos de Pensiones.

Derogatoria

“Instructivo de Traspasos entre Administradoras de Fondos de Pensiones” (N.o SAP-04/2006).

- **NORMAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (NRP-23)**, aprobadas por el Comité de Normas del BCR en sesión CN-07/2020, del 14/04/2020, y vigentes a partir del 01/07/2020.

Objeto de la norma

Establecer los criterios mínimos para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad de la misma, acordes a las mejores prácticas internacionales, naturaleza, tamaño, perfil de riesgo de las entidades y volumen de sus operaciones.

Contar con una estructura organizacional acorde a los productos, servicios, operaciones, tamaño, perfil de riesgos y modelo de negocio que delimite las funciones, roles, responsabilidades y facultades asociadas a la seguridad de la información y la ciberseguridad, así como los niveles de dependencia e interrelación que corresponde con cada una de las demás áreas de la entidad.

Responsabilidad de la Junta Directiva: Establecer un adecuado gobierno y gestión de la seguridad de la información:

- a) Aprobar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, monitoreo y mantenimiento de la gestión de la seguridad de la información;
- b) Aprobar el programa de seguridad de la información y estructura del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI); y
- c) Requerir a Auditoría Interna verificar existencia y cumplimiento de la estructura del SGSI.

Responsabilidades de la Alta Gerencia

- a) Apoyar el programa de seguridad de la información;
- b) Promover la mejora continua del SGSI y velar por su vigencia permanente; y
- c) Apoyar al responsable de la seguridad de la información en la ejecución de estrategias y tácticas de seguridad de la información requeridas ante un incidente de seguridad de la información o de ciberseguridad no previsto. La Alta Gerencia deberá comunicarlo directamente a la Junta Directiva.

Responsabilidad del Comité de Riesgos

- a) Proponer a la JD la estructura del SGSI;
- b) Revisar, evaluar y proponer para aprobación de la JD el programa y recursos de seguridad de la información, separados de los presupuestos destinados a cualquier otra área de la entidad; y
- c) Efectuar el seguimiento de la gestión de la seguridad de la información.

Responsabilidad de la Unidad de Riesgos

- a) Proponer al Comité de Riesgos la creación de comités, áreas o cargos especializados para el cumplimiento de responsabilidades relacionadas con la gestión de la seguridad de la información; y
- b) Velar porque la gestión de seguridad de la información sea consistente con las políticas y metodologías aplicadas para la gestión de riesgos.

Los informes de la Unidad deben hacerse del conocimiento de la Junta Directiva.

Otras regulaciones:

- Actividades mínimas a realizar para desarrollar un SGSI.
- Actividades mínimas para la gestión de la seguridad lógica y gestión de riesgo de ciberseguridad.
- Establecer procedimientos de notificación/comunicación de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Etapas del proceso de gestión de riesgos de ciberseguridad: prevención, protección y detección, respuesta, recuperación y aprendizaje.
- La Junta Directiva resolverá la necesidad de realizar reemplazos, sustituciones o adquisiciones de sistemas informáticos, dejando su decisión en acta.
- Informar a la SSF, con 30 días hábiles de anticipación del inicio de operaciones, el traslado y ubicación específica de su centro de datos principal y centro de datos alternativo de operaciones, donde se almacena y procesa la información correspondiente a los productos y servicios financieros que ofrecen a sus clientes.

Cuando una entidad desee ubicar fuera de las fronteras del país el centro de datos principal o el centro de datos alternativo de la información, por medio de la tercerización de actividades u operaciones de tecnología de la información, deberá demostrar a la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) el cumplimiento de las condiciones establecidas en el Anexo N.º 1 de dicha norma.

Las condiciones descritas en la sección B, del Anexo N.º 1 cuando se tercericen actividades u operaciones de tecnología de la información, podrán establecerse en un contrato de adhesión o en un contrato negociable.

Las entidades deben adoptar medidas que aseguren la protección y confidencialidad de la información bajo su responsabilidad, como datos personales e información que reciben de sus clientes, usuarios de servicios y proveedores.

Presentar dentro de los primeros 120 días calendario siguientes al cierre del ejercicio anual, como parte del "Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos", un informe relativo a nivel de cumplimiento de los requisitos del SGSI.

La SSF remitirá en 90 días después de la vigencia de las normas los detalles técnicos relacionados con el envío de la información requerida.

Presentar a la SSF un plan de adecuación dentro de los 180 días siguientes a la vigencia de las presentes normas.

- 
- **NORMAS TÉCNICAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (NSP-24)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-07/2020, del 14/04/2020 y vigentes a partir del 01/07/2020.

Objeto de la norma

Establecer disposiciones mínimas para posicionar un Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio y criterios para la adopción de políticas, planes, metodologías y procedimientos acordes a las mejores prácticas internacionales, el tamaño, la naturaleza de sus operaciones, la segmentación de negocios y la complejidad organizacional de la entidad.

La Junta Directiva, la Alta Gerencia y el personal deben gestionar permanentemente la continuidad del negocio de las entidades. La gestión de la continuidad del negocio de las entidades debe ser adecuada a la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones, productos y servicios.

La Junta Directiva será la responsable de establecer y mantener un Sistema para la Gestión de la Continuidad del negocio que permita a la entidad proteger a su personal, activos, mantener la operación al mínimo aceptable al presentarse incidentes de interrupción y recuperar el nivel normal de operaciones una vez se superen las fases de emergencia.

El Comité de Riesgos es el encargado de velar por una sana gestión de la continuidad del negocio. Se establecen responsabilidades mínimas.

Se establecen responsabilidades para la Alta Gerencia, Unidad de Riesgos y Unidad Especializada en Continuidad del Negocio.

Elementos mínimos a desarrollar para implementar un Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio:

- Una política de continuidad del negocio;
- Roles y responsabilidades de los participantes en la gestión de continuidad del negocio;
- Análisis de impacto del negocio (BIA);
- Análisis de amenazas a la continuidad de negocio;
- Diseño y selección de estrategias y tácticas de continuidad del negocio;
- Desarrollo e implementación de estrategias de continuidad de negocio seleccionada(s);
- Planes de continuidad del negocio para los procesos que permitan la entrega de productos y servicios críticos que se ofrecen, incluidos servicios de apoyo internos y externos que se vuelven críticos o habilitantes de los procesos de negocio;
- Pruebas a los planes de continuidad del negocio;
- Integración de la gestión de la continuidad del negocio dentro de la cultura organizacional a través de la capacitación, divulgación y concientización del personal, al menos una vez al año;
- Estrategia de gestión de crisis; y
- Revisiones periódicas del SGCN.

La política de la continuidad del negocio debe proporcionar el marco en torno al cual se diseña e implementa la gestión de la continuidad del negocio y debe formularse acorde con la naturaleza, tamaño, perfil de riesgo y volumen de operaciones de la entidad. Deberá adecuarse al propósito y a las necesidades de la entidad, estableciéndose en la norma su contenido mínimo.

Para el diseño y selección de las estrategias de continuidad y recuperación, la entidad debe considerar los resultados del BIA y el resultado del análisis de amenazas de continuidad del negocio.



La tercerización o servicios críticos provistos por terceros se enmarcarán dentro de la gestión de los riesgos operacionales, debiendo las entidades establecer políticas y procedimientos apropiados para evaluar, administrar y monitorear los servicios críticos brindados por terceros.

Se debe requerir al proveedor de servicios una declaración jurada o certificación vigente, que indique que cuentan con una gestión y planes de continuidad del negocio, pruebas desarrolladas y resultados de las pruebas.

La entidad deberá garantizar a la SSF el acceso y disposición de los datos o información relacionada con el servicio tercerizado sin restricciones; asimismo, garantizar las condiciones del acceso para la auditoría interna y las firmas de auditoría externa que deben efectuar sus evaluaciones en cumplimiento al marco regulatorio vigente.

El plan de continuidad del negocio de la entidad deberá considerar las actividades u operaciones críticas de tecnología de la información que han sido tercerizadas; asimismo, realizar las pruebas para confirmar la efectividad de la estrategia de continuidad.

La SSF remitirá, en un plazo máximo de 90 días posteriores a la fecha de entrada en vigor de las presentes normas, detalles técnicos sobre envío de información.

Auditoría Interna debe considerar en su plan anual de trabajo la evaluación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes normas.

Remisión de Plan de adecuación dentro de los 180 días siguientes a la vigencia de las normas, una vez presentado el mismo se deberá implementar en un máximo de 24 meses.

- **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)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-07/2020, del 14/04/2020, y vigentes a partir del 04/05/2020.

Objeto del reglamento:

Establecer disposiciones que permitan a las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones trasladar, de forma ordenada y oportuna, las cotizaciones y aportaciones voluntarias de sus afiliados junto con la rentabilidad que estas hayan generado a las Instituciones autorizadas para administrar y comercializar Fondos de Ahorro Previsional Voluntario.

La SSF debe comunicar a las AFP y al público sobre el asiento en el registro del primer Fondo de Ahorro Previsional Voluntario, en un plazo máximo de 3 días hábiles, contados a partir del día siguiente de haber sido otorgado el asiento registral.

Las AFP deberán comunicar a sus afiliados, por medios físicos o electrónicos, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la SSF, que no podrán continuar recibiendo cotizaciones y aportaciones voluntarias, debiendo dejar constancia de la divulgación realizada.

Las AFP deberán mantener a disposición del afiliado el formulario de solicitud de traslado de cotizaciones y aportaciones voluntarias, de conformidad a lo establecido en el Anexo N.º 2 de las presentes normas.

Opciones para el afiliado:

- a) Trasladar el total de las cotizaciones y aportaciones voluntarias y la rentabilidad generada; o
- b) Realizar un traslado parcial de las cotizaciones y aportaciones voluntarias y la rentabilidad generada, sin que ello limite al afiliado a realizar un traslado posterior.

El afiliado deberá proporcionar el comprobante físico o electrónico entregado por la Institución Administradora de FAPV para que la AFP realice el traslado correspondiente.

Las AFP deberán enterar por medio de transferencia electrónica a cada Institución Administradora de FAPV el monto indicado en la solicitud de traslado valorizado a la fecha de la transferencia, la cual se realizará al tercer día hábil posterior a la fecha de la solicitud.

La AFP deberá notificar al afiliado, al día hábil siguiente, la información del traslado. Luego, en un plazo máximo de 7 días, proporcionar comprobante de liquidación o traslado parcial. La Institución Administradora de FAPV deberá remitir al participante un comprobante de la recepción de los recursos.

El afiliado podrá desistir del traslado en un plazo máximo de 2 días hábiles, contados a partir del día siguiente de suscrita la solicitud de traslado de cotizaciones y aportaciones voluntarias, conforme a Anexo N.º 3 de las normas.

La AFP deberá enviar diariamente a la Institución Administradora de FAPV que corresponda mediante archivos electrónicos (Anexo N.º 4) información referente a:

- Detalle de los afiliados que solicitaron trámite de traslado; y
- Detalle de los afiliados que solicitaron la cancelación del trámite de traslado.

Toda la información que las AFP transfieran a las Instituciones Administradoras de FAPV, por vía documental y/o magnética, deberá remitirse mediante un manifiesto detallado, sellado y firmado por la persona responsable de la AFP.

- **NORMAS TÉCNICAS TEMPORALES RELATIVAS A LA APLICACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN EL SISTEMA PREVISIONAL (NSPT-01)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-10/2020, del 18/06/2020 y vigentes por 180 días a partir del 19/06/2020 hasta el 19/12/2020.

Instituciones a las que aplica:

- Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones;
- Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada;
- Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos; e
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social, en lo relativo al Sistema de Pensiones Público, al Régimen de Riesgos Profesionales y reservas técnicas de salud.

Habilitación

- Uso de medios electrónicos para que los afiliados no deban desplazarse a las agencias u oficinas;
- Recibir copias digitales, a través de escaneo o fotografías, de documentos necesarios de los afiliados o beneficiarios para que cumplan con los requisitos legales y normativos para realizar o continuar con sus trámites.

Ámbito de aplicación: todo trámite y procedimiento que el afiliado en situación normal necesita realizar presencialmente para percibir un beneficio o hacer algún trámite previsional.

Controles

- Garantizar que los actos de comunicación y aceptación han sido recibidos por el afiliado o beneficiario, y en los casos donde se requiere consentimiento, que la manifestación de voluntad provenga de los mismos.

Aplicación de medidas que permitan el resguardo de la información remitida por parte de los afiliados, a efectos de salvaguardar el derecho a la privacidad de los mismos.

Comprobación de Supervivencia

- A través de medios de comunicación, como llamadas telefónicas, videollamadas o mecanismos biométricos;
- 4 meses a partir de la vigencia de las normas para realizar la comprobación de supervivencia que debieron efectuar los pensionados en los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2020.

Comprobación de la Calidad de Estudiante

- Constancia emitida por la institución educativa correspondiente,
- El o los comprobantes de pagos de cuotas del ciclo o año escolar en curso
- Constancias de notas e inscripción de materias.

Lo anterior podrá ser presentado a través de medios digitales o electrónicos, utilizando copias digitales, escaneo o toma de fotografías para evidenciar la vigencia y calidad de estudiante.

Solicitudes del Historial Laboral

- Podrán ser gestionadas a través de correo electrónico u otro medio electrónico a la Oficina del Historial Laboral;
- El afiliado o beneficiario, a través de correo electrónico u otros medios electrónicos, deberá manifestar su autorización de los tiempos registrados para continuar con los trámites ante la Institución Previsional correspondiente. De no estar de acuerdo, deberá contactarse con la Ofical del Historial Laboral para iniciar con el trámite de revisión.

Ahorro Previsional Voluntario

Las AFP podrán continuar recibiendo cotizaciones y aportaciones voluntarias a las que se refiere el artículo 17 de la Ley SAP, mientras el primer Fondo de Ahorro Previsional Voluntario no inicie operaciones.

SISTEMA DE PENSIONES PÚBLICO

Comprobación de Estado Familiar

Declaración Jurada para la Comprobación de Ingresos

- A través de medios electrónicos que pongan a disposición;
- 4 meses a partir de la vigencia de las normas para obtener las comprobaciones de ingresos o estado familiar de los pensionados que debieron presentarlas en los meses de marzo, abril, mayo o junio del año 2020.

- **MODIFICACIONES A LAS NORMAS TÉCNICAS TEMPORALES RELATIVAS A LA APLICACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN EL SISTEMA PREVISIONAL (NSPT-01)**, aprobadas por el Comité de Normas, BCR sesión N.o CN-12/2020, del 31/07/2020, vigentes a partir del 31/07/2020.

De la Comprobación de Supervivencia

Las Instituciones Previsionales podrán realizar la comprobación de supervivencia, necesaria para el goce de algunos beneficios, a través de medios de comunicación como llamadas telefónicas, videollamadas o mecanismos biométricos, con el objeto de que los afiliados puedan gozar de los beneficios que la ley les otorga sin necesidad de desplazarse a las agencias u oficinas.

Para la comprobación de la supervivencia de aquellos afiliados que deban comprobar la misma a partir del mes de julio del 2020, las Instituciones Previsionales tendrán un período adicional de hasta dos meses posteriores al mes en el cual le correspondería realizar dicha comprobación.

Las Instituciones Previsionales tendrán un período de seis meses contados a partir de la vigencia de estas normas para realizar la comprobación de supervivencia que debieron efectuar los pensionados en los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2020, la cual podrá realizarse a través de los medios establecidos en el presente artículo.

Las Instituciones Previsionales deberán divulgar, a través de los medios de comunicación que consideren pertinentes, el proceso de comprobación de supervivencia a efectos de que el mismo sea del conocimiento de los pensionados.

- **MODIFICACIONES A LAS NORMAS TÉCNICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS POR INVALIDEZ EN EL SISTEMA DE AHORRO PARA PENSIONES NSP-12** aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-18/2020 de fecha 30 de octubre de 2020, vigentes a partir del 06/11/2020.

Modificaciones en sus artículos 11, 17, 22, 23, 28, 30, 36, 39, 46, 50 y 51 e incorporación en los artículos 7-A, 39-A y 50-A.

- Se incluye el tratamiento de los beneficios para los afiliados declarados inválidos cuyo beneficio otorgado fue la devolución del saldo y continúan cotizando. Si presentaren una nueva invalidez o fallecieren previo al cumplimiento de la edad legal para obtener un Beneficio por Vejez, se procederá a la devolución total del saldo de su CIAP;
- Se incorpora la posibilidad de citar a los afiliados pensionados por invalidez a través de canales electrónicos, medios digitales o cualquier otro medio tecnológico cuando este afiliado realice el segundo dictamen;
- En caso de que la Comisión Calificadora de Invalidez determine agravamiento de invalidez parcial a invalidez total o gran invalidez, se modificará pensión a partir de emisión de nuevo dictamen;
- Se incorpora la opción de retenciones en pensiones de invalidez a solicitud de afiliados;
- Se mejora redacción para comprobación de sobrevivencia de afiliados en el extranjero;
- Pago de beneficios a través de abono en cuenta en institución financiera autorizada a captar depósitos del público y, en casos excepcionales, a través de cheque no negociable u otros mecanismos de pago autorizados por instituciones financieras.

- **MODIFICACIÓN A LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA AFILIACIÓN AL SISTEMA DE AHORRO PARA PENSIONES (NSP-21)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-19/2020 de fecha 12/11/2020, vigentes a partir del 30/11/2020

Modificaciones a los artículos 6, 11, 14, 19, 21, 23, 24, 26, 27, 29, 32, 33, 35, 41, 43 y al Anexo N.o 1 y Anexo N.o 2.

- Ampliación de plazo de 3 a 5 días para remitir información de solicitud de afiliación y desafiliaciones a la SSF;
- El NUP será el código de control para el SAP y junto al DUI serán nexos identificadores de afiliados;
- Validez de solicitud de afiliación en formularios llenados manualmente requerirá la participación de un agente;
- Remisión de contrato de afiliación a empleador podrá ser en forma electrónica o una copia simple;
- En caso de extravío de contrato, la AFP podrá entregar copia con el sello "COPIA", eliminando firma de representante legal y auténtica de notario;
- Base de datos de afiliados deberá ser accesible en tiempo real a la SSF independientemente de la información remitida a través del Validador y Receptor de Información de la Base Central de Pensiones denominado VARE BCPE;
- Base de datos central de afiliados de la SSF se alimentará con la información remitida por las AFP en el proceso de afiliación, traspasos y cambios de información;
- Causales de anulación de contratos afiliación:
 - h) Cuando se comprobare que los afiliados que optaron por trasladarse a una AFP, conforme al artículo 184 de la Ley SAP y que no registraren ninguna cotización, excepto los casos contemplados en el artículo 233-A de la Ley SAP.
- Anexo N.o 1 Formulario Contrato Afiliación.
 - a) Eliminación cláusula Quinta: Cotizaciones Voluntarias.
 - b) Modificación cláusula Decimoprimera: Terminación de Contrato por cambio en literal h)
- Anexo N.o 2, apartados 2. 6 literal b) y 2.7 literal f) eliminación de sellos.

- **MODIFICACIÓN A LAS NORMAS TÉCNICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS POR SOBREVIVENCIA EN EL SISTEMA DE AHORRO PARA PENSIONES (NSP-13)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-19/2020 de fecha 12/11/2020, vigentes a partir del 30/11/2020.

Modificaciones en los artículos 4, 6, 15, 16, 37, 39, 46, 53, 60, 63, 65, 66, 70 y anexo N.o 1 en su numeral 2 e incorporación de los artículos 14-A y 49-A.

- Devolución de Saldo: Beneficiario designado fallece antes que el afiliado y no se actualiza lista de beneficiarios antes de que el afiliado fallezca, el porcentaje asignado al beneficiario fallecido se reparte entre los otros beneficiarios. Y si el beneficiario designado fallece después de la muerte del afiliado, pero antes del otorgamiento del beneficio, formará parte del haber sucesoral del beneficiario. Cambios reflejados en Anexo N.o 1 numeral 2.
 - Adición del Art. 14-A: Pensiones de sobrevivencia generadas por afiliados pensionados por invalidez o vejez no será necesario evaluar el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 14 (cobertura Seguro, derecho a Pensión Mínima, 60 cotizaciones), debido a que se transfieren los derechos adquiridos por el causante. No obstante, para efectuar el pago de pensiones, deberá contarse con saldo en la CIAP o derecho a garantía de pensión mínima.
 - Si ya se estuvieren otorgando pensiones por sobrevivencia y el hijo cuya edad está entre 18 y 24 años inicia estudios antes de que transcurran doce meses del fallecimiento del afiliado, será considerado como nuevo beneficiario para el cálculo del capital complementario, conforme lo establece el artículo 118 de la Ley SAP.
 - En caso de herencia, si al afiliado optado se le otorga Certificado de Traspaso (CT) en 3 anualidades, el saldo de la CIAP junto con los demás componentes de financiamiento se pagará a los herederos en tres cuotas: primero el saldo completo de la CIAP, incluyendo Fondo Social para la Vivienda y primera cuota de CT, los dos pagos restantes según valor pendiente del CT.
 - Cuando se trate de beneficiarios con derecho a pensión por sobrevivencia, cuyos causantes sean afiliados optados con CT pagado en 3 anualidades, si iniciado el pago de pensión por sobrevivencia el saldo de la CIAP es insuficiente en los primeros 2 años, el pago de dicha pensión será con cargo a la Cuenta de Garantía Solidaria durante los meses faltantes para el pago de la anualidad correspondiente, con el objeto de darle sostenibilidad de manera estable y vitalicia.
- **MODIFICACIÓN DE LAS “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)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-21/2020 de fecha 10/12/2020, vigentes a partir del 28/12/2020.

Modificaciones que reforman los artículos 37, 47, 48, 49, 55, 63, 68, 69, 70, 74, 75, 77, 78, 81, 85 y los Anexos N.o 2 y N.o 3.

- Actualización en disposiciones relativas al proceso de devolución de cotizaciones previsionales pagadas en exceso: comunicación de cantidades pagadas en exceso, plazo para su reclamo y solicitud por parte de empleadores, notificación de devolución de excesos o rechazo;
- Actualización de acreditación de planilla de cotizaciones previsionales con insuficiencias de pago;
- Actualización del contenido del Estado de Cuenta de cotizaciones previsionales para afiliados;
- Se define el procedimiento de cálculo de la rentabilidad dejada de percibir para el caso de empleadores que no declaran ni pagan cotizaciones de sus trabajadores.

- **MODIFICACIÓN A LAS “NORMAS TÉCNICAS PARA LAS INVERSIONES DE LOS FONDOS DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO” (NSP-25)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-21/2020 de fecha 10/12/2020, vigentes a partir del 28/12/2020.

Se incorpora un inciso en el artículo 9 referente a los “Requisitos de liquidez de las inversiones”;
Se le permite a los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario considerar líquidas las inversiones cuyo vencimiento sea de un año o menos, emitidas por el Estado de El Salvador y por el Banco Central de Reserva de El Salvador.

- **NORMAS TÉCNICAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LOS SISTEMAS DE PENSIONES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS (NSP-34)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-22/2020 de fecha 16/12/2020, vigentes a partir del 02/01/2021.

Objeto

Regular la utilización de medios electrónicos para la atención de las personas naturales o jurídicas que hagan uso o estén interesadas en los servicios del Sistema de Ahorro para Pensiones, como del Sistema de Pensiones Público y el Régimen del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, con el propósito de contribuir a la facilitación del acceso a los servicios previsionales, continuidad de los procesos y cumplimiento de obligaciones legales y normativas a través de dichos medios electrónicos.

La utilización de los medios electrónicos será a elección de los afiliados, pensionados o beneficiarios sin que esto les genere un costo adicional.

No exime a las Instituciones Previsionales de la obligación de prestar atención de manera presencial a través de las agencias, oficinas, delegaciones o puntos de atención abiertos al público en general.

- **MODIFICACIÓN DE LAS “NORMAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DE LAS ENTIDADES PREVISIONALES” (NRP-21)**, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva (BCR) en sesión CN-22/2020 de fecha 16/12/2020, vigentes a partir del 04/01/2021.

Las modificaciones son de aplicación a los Anexos de remisión de la información, con el objeto de que la misma sea realizada de forma eficaz de los sujetos obligados de las referidas normas hacia la Superintendencia del Sistema Financiero.





CONFIA, Administradora de Fondos de Pensiones

• **Agencia Central**

Alameda Manuel Enrique Araujo, N.º 3530,
Col. Escalón, San Salvador.

• **Agencia Juan Pablo II**

Alameda Juan Pablo II, entre 7.ª y 9.ª Ave. Nte.,
Centro Comercial Capitán General Gerardo Barrios,
local 13, San Salvador.

• **Agencia Soyapango**

Blvd. del Ejército Nacional, km 4 1/2, Centro Comercial
Plaza Soyapango 2, locales 14 y 15.

• **Agencia San Miguel**

6.ª Calle Poniente y 5.ª Ave. Nte., N.º 310,
Plaza Médica San Francisco, 1er. nivel, local 1.

• **Agencia Santa Ana**

4.ª Ave. Nte y Calle Libertad Pte., N.º 2, Santa Ana.

• **Agencia Sonsonate**

Centro Comercial Metrocentro Sonsonate, local N.º 35-C,
Cerretera a Acajutla, Sonsonate.

• **Agencia Lordes**

Unicentro Lourdes, local G-3, km 24,
carretera a Santa Ana, Colón, La Libertad.



ASISTENTE VIRTUAL TESSA



CONFIA TEL

Escribenos en WhatsApp  al 2267-7777 o en
 Facebook Messenger.

Llámanos al 2267-7777.