

# Creceer

Memoria de Labores 2021

## Carta de la presidente ejecutiva

### **Estimados Accionistas de AFP Crecer:**

Cerramos un nuevo período con la satisfacción de un esfuerzo transformado y cumplido por generar valor a todos nuestros grupos de interés, muy especialmente a nuestros clientes, nuestra gente Crecer y nuestros accionistas que han apoyado nuestro interés e iniciativas por cuidar y proteger la salud de nuestra comunidad.

Sin duda, vivimos tiempos desafiantes en los que hemos visto cómo nuestra sociedad y el mundo entero ha venido transformándose bajo los efectos prolongados de una pandemia que sigue poniendo a prueba países, empresas y a cada una de las personas y sus familias. Estos cambios nos han impulsado para ser más ágiles, flexibles y creativos en buscar soluciones ante nuevos riesgos y expectativas de nuestros clientes y del entorno.

Las capacidades y el enorme compromiso de nuestro equipo Crecer han sido fundamentales para enfrentar lo inesperado con la solidez, responsabilidad y transparencia que nos caracteriza. Así, en el año, vimos el crecimiento de más de 2.5 veces la demanda de atención y solicitudes por parte de nuestros afiliados y pensionados, respecto de 2020. Así, en el año se ha superado los 1.9 millones de requerimientos atendidos en todos nuestros canales de servicio, tanto de manera asistida, como presencial, remota y de autogestión. En este período las solicitudes de prestaciones de vejez, invalidez y sobrevivencia incrementaron en 166% y las solicitudes de anticipo de saldo un 135% respecto al 2020.

En respuesta a este crecimiento desbordado, Crecer profundizó aceleradamente sus esfuerzos por la conversión hacia el servicio digital autogestionado y asistido, haciendo tangible el atributo de “habilitadora” de nuestra marca, con mucho orgullo. Gracias a ello, cerramos el 2021 con 92% más de personas usuarias de los servicios en línea del sitio web y un crecimiento de 46% de los usuarios institucionales y empresas. Las descargas de la app móvil crecieron en 84% para Android y en 148% para IOS. Por su lado, las plataformas de atención remota crecieron en su actividad en 150% con respecto al cierre del año 2020, y el sitio público de la web vio incrementadas sus visitas en un 60% y mejorada su salud, lo que nos permitió ganar ventaja en el posicionamiento en buscadores. Todo esto, evidencia un gran acierto de nuestra estrategia de transformación digital.

Este año continuamos cuidado nuestro motor interno: el bienestar de nuestros colaboradores. Se llevaron a cabo diversas acciones entre las que destacan la modalidad de teletrabajo para un 65.29% que no requiere de presencialidad, las medidas de bioseguridad para quienes se han presentado a nuestras Agencias y oficinas, dada su labor de atención y procesamiento de documentos. Se proporcionó apoyo de transporte a personal vulnerable, se continuó con la asistencia de nuestro médico especialista que con mucha dedicación atendió a 119 colaboradores y a 54 de sus familiares. Se promovió intensamente la vacunación a través de explicaciones en los canales de comunicación interna, consiguiendo a la fecha un 94% de colaboradores con doble dosis de vacunación.

En este desafiante contexto, comprometidos con nuestro propósito y sabiendo que el ahorro es la mejor palanca para la construcción de metas de futuro, se continuaron los esfuerzos por divulgar y asesorar sobre nuestro producto de Ahorro Previsional Voluntario, siguiendo el lineamiento de Crecimiento Rentable del Negocio de Inversiones. Al cierre del año, el Fondo APV Crecer Balanceado alcanzó los \$8,396,691.79 con 1132 partícipes. En línea con nuestra vocación por la asesoría, para el cierre del año,

2062 personas recibieron una asesoría integral y con el apoyo de nuestras herramientas digitales que en el año recibieron un total de 140,934 visitas.

Al cierre de 2021, todas las iniciativas y eventos orientados a crear capacidades impactaron a más de 9,730 personas que adquirieron conocimiento y habilidades mediante nuestro programa de educación financiera, Tiempo con tus Finanzas; nuestra plataforma para adultos mayores, Crecer Siempre Activo; y nuestra plataforma digital para jóvenes, Talento Sí Hay; y nuestro programa de formación Experto en Planillas, para empleadores. Todos estos esfuerzos entregaron contenidos a sus públicos de interés y a la comunidad a través de medios sociales, digitales y medios masivos, logrando un alcance de 18 millones de personas con una frecuencia media de 3+.

Con el fin de proteger a nuestros clientes y hacer cumplir sus derechos previsionales, se realizaron 70,173 gestiones de cobro de planillas previsionales, lo que permitió la recuperación de US\$41.07 millones en cotizaciones no declaradas ni pagadas oportunamente por los empleadores y que beneficiaron a 155,696 afiliados.

Quiero reconocer ampliamente el aporte de todas las áreas de nuestra cadena de valor que nos permitieron mantener con niveles de óptimos la gestión de las cuentas individuales de nuestros afiliados, cada uno sumó con creces al esfuerzo de mantener funcionando la operación de Crecer bajo altos estándares de cumplimiento normativo, con el suficiente control interno y gestión de los riesgos, fiabilidad y transparencia en la información como corresponde a un administrador de la talla y calidad que somos en Crecer.

También realizamos importantes aportes en la discusión y mejoramiento de normativa secundaria, con reguladores y supervisores y sin duda, aportaremos valor frente a una eventual reforma de pensiones.

Esperamos que el 2022 sea un año que nos permita seguir estrechando lazos, sirviendo, cuidando y respondiendo con la responsabilidad y transparencia que nos caracteriza en Crecer a nuestros distintos grupos de interés. Prevemos nuevamente un año desafiante y no dudamos que en Crecer haremos lo mejor para cumplir el rol y funciones que la legislación nos establece y para velar por el propósito y las metas de nuestros afiliados, clientes de APV y pensionados.

**Ruth de Solórzano**  
Presidenta Ejecutiva

## Junta directiva

### **Miembros propietarios**

Juan David Correa Solórzano  
Director Presidente

Juan Luis Escobar Penagos  
Vicepresidente

José Carlos Bonilla Larreynaga  
Secretario

Claudia Patricia Urquijo Rodríguez  
Cuarto Director Propietario

Carmen Irene Alas Luna  
Quinto Director Propietario

### **Miembros suplentes**

Juan Pablo Arango Botero  
Primer Director Suplente

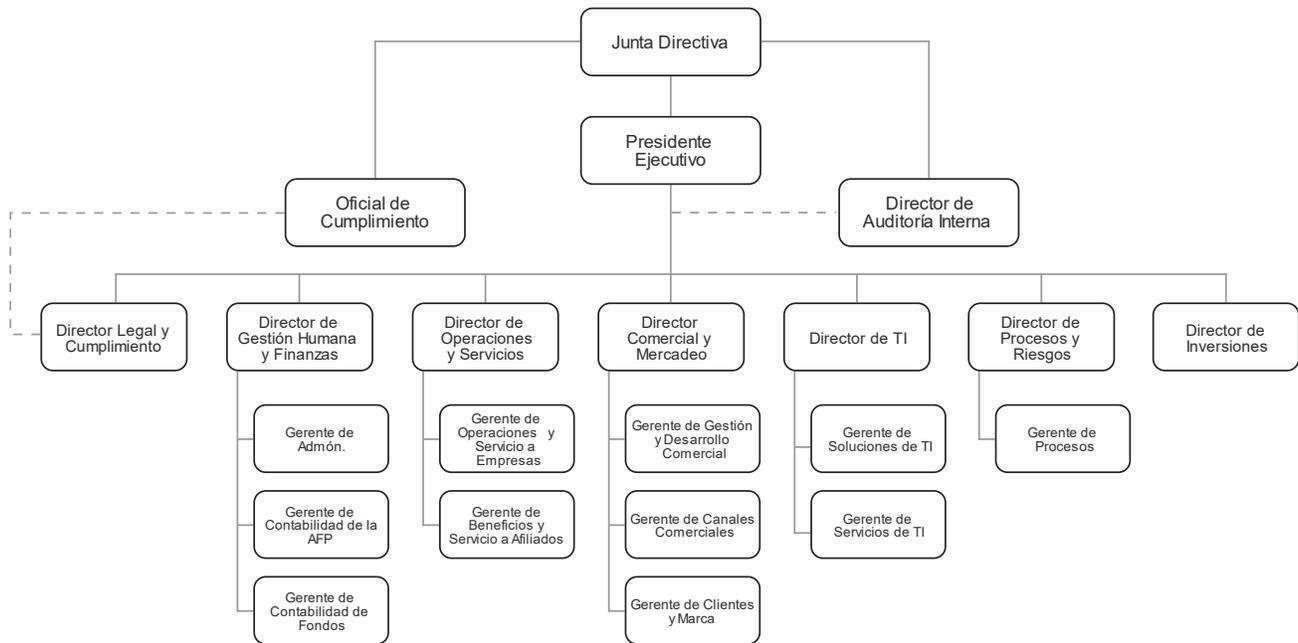
Pablo Mauricio Ferrer Henao  
Segundo Director Suplente

Felipe Andrés Herrera Rojas  
Tercer Director Suplente

Juan Alejandro Montero Averó  
Cuarto Director Suplente

Patricia Restrepo Gutiérrez  
Quinto Director Suplente

Organigrama



## Comité de presidencia

Presidente Ejecutiva:  
Ruth del Castillo de Solórzano

Director Legal y Cumplimiento:  
Fernando Arteaga

Director de Gestión Humana y Finanzas:  
Rolando Cisneros

Director de Operaciones y Servicios:  
Eduardo Sánchez

Director Comercial y Mercadeo:  
Augusto Morales

Directora de TI:  
Claudia Rebeca Villacorta

Directora de Procesos y Riesgos:  
Flor de María Novoa

Director de Inversiones  
René Marcelo Guerra

## Sostenibilidad

En el 2021, Crecer continuó profundizando las prácticas asociadas al cumplimiento de sus compromisos con el desarrollo sostenible de su entorno y su propósito de acompañar a los salvadoreños en la construcción de sus grandes metas y sueños, conociéndolos e impulsándolos a tomar decisiones hoy que les generen bienestar en el futuro.

Crecer es una compañía sólida, transparente y generadora de valor en el tiempo, que impacte positivamente la confianza hacia nuestros grupos de interés, articulando de forma equilibrada en nuestras decisiones, la gestión del negocio, el impacto social y el cuidado del medio ambiente.

Gestionamos con responsabilidad el ahorro, entendemos el impacto de nuestras acciones y decisiones hoy como garantía de un mejor futuro para todos, a través de mecanismos de inversión que consideran criterios ASG (Ambientales, Sociales y de buen Gobierno Corporativo)

Somos conscientes de la relevancia de nuestra actividad dentro del desarrollo y crecimiento económico del país, por lo que buscamos activamente entablar conversaciones con distintos miembros de la sociedad y participamos activamente en dinámicas públicas que promueven sistemas pensionales y mecanismos de ahorro sostenibles e incluyentes.

Las prácticas que Crecer desarrolla en estos ámbitos han sido transferidas por parte de su accionista, Protección, quien, a su vez, las referencia con su accionista relevante SURA ASSET MANAGEMENT.

A lo largo del año se mantuvieron nuestros focos de actuación, que están alineados con nuestros accionistas.



Cuidamos los recursos



Creamos capacidades para el desarrollo



Fortalecemos la institucionalidad



Acompañamos tus decisiones

Ruth de Solórzano  
 Presidente Ejecutiva

### 1. Cuidamos los recursos

Analizamos las decisiones de inversión, garantizando el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad. Se busca lograr rendimientos financieros competitivos y generar un impacto positivo en lo social y ambiental.

Una de las áreas más relevantes en este foco de actuación son las Finanzas Sostenibles y en ese ámbito durante 2021 se incorporaron criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) aplicables a las decisiones de inversión de los fondos administrado, desarrollando lo que ya estaba en la Política para la Gestión de Riesgos Financieros. También se cuenta con mecanismos para el manejo de

controversias y replanteamiento del tratamiento de las exclusiones. De esta forma se evalúan las inversiones más allá de su rentabilidad o rendimiento económico.

Respecto a la Dimensión Ambiental y Ecoeficiencia: se mantiene la medición de diversos consumos y se han definido metas de mediano plazo para su reducción. Adicionalmente, se trabaja para eventualmente determinar la huella de carbono que genera la compañía y una posible meta de reducción de la misma.

## **2. Creamos capacidades para el desarrollo**

Fomentamos el conocimiento y abrimos caminos para el crecimiento a través de la generación de habilidades y competencias. Nuestro principal énfasis está en crear iniciativas para entregar capacidades en educación e inclusión financiera.

La educación e inclusión financiera es un asunto de gran relevancia, teniendo en cuenta los riesgos a los que están expuestos los clientes si no son conscientes de sus brechas y posibilidades. Promover habilidades de educación e inclusión financiera puede ser un camino para que la compañía cumpla su propósito de acompañar a los clientes a alcanzar sus sueños y metas.

Es relevante promover el cambio en el comportamiento en las personas, garantizar que el ahorro se convierta en una realidad, acompañar el cierre de las brechas y la disminución de las barreras de acceso, mejorar la calidad de vida y de esta manera poder cumplir sus sueños por ellos se impulsaron los siguientes esfuerzos durante el 2021:

a) Inclusión financiera. Entendemos que impactamos en la inclusión financiera mediante la entrega de herramientas para que las personas y empresas tengan acceso a soluciones y servicios financieros útiles, de calidad y asequibles que correspondan a sus necesidades y generen bienestar con un enfoque de inclusión y diversidad. En ese sentido, la profundización de las acciones para difusión de nuestro Fondo APV Crecer Balanceado es una acción que contribuye a que las personas cuenten con una nueva herramienta de ahorro no tradicional accesible en el mercado salvadoreño. Al cierre del año, el Fondo APV Crecer Balanceado alcanzó los \$8,396,691.79 con 1132 partícipes.

b) Educación financiera. Considerando que a través de la educación financiera se aporta a la reducción de las desigualdades, la educación de calidad, y el crecimiento económico y trabajo decente, que son temas de interés dentro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Seguimos profundizando nuestro programa de educación financiera, Tiempo con tus Finanzas logrando llegar a más de 1 millón de personas que tuvieron la posibilidad de consumir los contenidos y participar en los eventos digitales en vivo para conocer las prácticas que ofrece el programa.

También se realizaron actividades para entregar información práctica sobre las prestaciones que ofrece el sistema de pensiones. Fue así como las charlas digitales abiertas convocaron a 5,579 personas que recibieron orientación sobre beneficios y trámites.

Siempre en el ámbito de la promoción de la cultura previsional se continuó con la formación de personal encargado de las planillas previsionales para que adquiriera las mejores prácticas en el cumplimiento del deber patronal de elaborar planillas y reportar las cotizaciones, logrando que participaran 1350 personas que hacen parte de las áreas relacionadas con esta tarea en las empresas clientes.

c) En este foco de actuación se incorporan los esfuerzos que mediante donaciones se han logrado impulsar, regularmente, dirigidos a otros grupos poblacionales que por sus necesidades particulares y sus condiciones de vulnerabilidad fueron sujetos de apoyos específicos, algunos de ellos, ejecutados de la mano de organizaciones e instituciones externas.

Desde los esfuerzos propios de Creceer se dio continuidad al programa de donaciones que año con año se realiza tanto de lentes como de sillas de ruedas y otros implementos que facilitan la movilidad y la visión a nuestros pensionados. Producto de esta actividad se benefició a 564 personas.

A lo largo del año y en conjunto con la ONG, Plan Internacional, se ejecutó un proyecto para aportar a la educación financiera básica y llevar conceptos de emprendimiento con disciplina financiera a 316 personas de municipios vulnerables de Chalatenango, muchos de ellos con emprendimientos de sobrevivencia.

Se apoyó la iniciativa de Construcción de proyectos sociales, a través de la cual 150 personas recibieron formación para constituir proyectos de desarrollo en su comunidad, iniciativa ejecutada mediante el programa FORTAS.

También se apoyó a 60 familias que, por sus condiciones de vulnerabilidad y el tipo de empleo que tiene, necesitan del cuidado de sus hijos. Para ello, Creceer se unió con AGAPE en el programa de atención infantil.

### **3. Fortalecemos la institucionalidad**

Trabajamos de la mano con organizaciones, instituciones y gobiernos para conformar un espacio de análisis sobre los temas relevantes para el negocio y contribuir en el desarrollo de la industria a través de políticas públicas en beneficio de todos

a) Durante el 2021, se continuó participando activamente en los procesos de consulta de normativa secundaria emitida por las autoridades, procurando que en su definición se consideren aspectos relevantes que lleven beneficio y claridad de aplicación para los afiliados.

Se continuó aportando en las dinámicas de gremio con conocimiento experto e información frente a la posible reforma de pensiones.

b) Finalmente, se mantuvo el impulso a la formación en ética y transparencia frente a sectores públicos y privados mediante la Alianza por la Ética y la Transparencia en conjunto con Banco Agrícola, ASEUISA y la Universidad Centroamericana. Una iniciativa que contó con 82 participantes, representantes de los sectores públicos y privados. El objetivo de esta alianza es promover espacios junto con la academia para compartir conocimiento y dar a conocer prácticas de actuación ética y de transparencia que fortalezcan la institucionalidad del país, ejerciendo un buen gobierno corporativo y administración pública orientada al bienestar de los ciudadanos

### **4. Acompañamos tus decisiones**

En este foco se busca promover la toma de decisiones que impacten el bienestar desde hoy para una vejez tranquila. Se trata de conocer y animar a las personas, entregando información y orientación valiosa para que, teniendo claridad sobre su situación actual, realizando proyecciones o adquiriendo

conocimiento, sea capaz de plantearse alternativas para crear su mejor futuro posible. La forma en la que entregamos este acompañamiento se ajusta a nuestros distintos segmentos como reconocimiento que cada persona tiene necesidades diversas de dependiendo de su ciclo de vida. La concreción de este foco se realizó por diversas vías:

a) Desde el año pasado, el contexto de pandemia influyó en el comportamiento de clientes que aceleraron su tendencia hacia el consumo de servicios de manera digital. Como compañía, nos ajustamos a este nuevo comportamiento enfatizando y profundizando el uso y desarrollo de canales digitales y remotos, lo que habilitó las capacidades para enfrentar el incremento en más de 2.5 veces de la demanda de atención y solicitudes por parte de nuestros afiliados y pensionados, respecto de 2020. Así, en el año se ha superado los 1.9 millones de requerimientos atendidos en todos nuestros canales de servicio, tanto de manera asistida, como presencial, remota y de autogestión. En respuesta, Creceer profundizó aceleradamente sus esfuerzos por la conversión hacia el servicio digital autogestionado y asistido.

b) Con el objetivo de ayudar a los clientes a tomar conciencia y tomar decisiones relevantes hoy para tener un mejor retiro, se creó un simulador de retiro deseado. Para el cierre del período 127 personas habían generado su proyección de retiro deseado. Al igual que esta herramienta, nuestros diversos simuladores tuvieron un tráfico importante a lo largo del año, cumpliendo su misión de revelar información importante a las personas para la toma de decisiones. Para el cierre del año, nuestras calculadoras digitales habían registrado un total de 140,934 visitas.

c) Nuestras acciones de acompañamiento han tenido desde 2008 un enfoque muy particular a través de la iniciativa del Club de Pensionados, el cual en contexto de pandemia tuvo una transformación muy importante hacia la modalidad digital. Es así como en 2021 se profundizó la oferta de Creceer Siempre Activo y EstarBien en Casa, una potente plataforma de contenidos que en el año tuvo un alcance de 1,940,877, logrando un total de 29,140 visitas. Se realizó el primer curso básico de cuidadores, cuyo contenido tuvo un alcance de 70,254 personas por diferentes medios y un total de 636 participantes en tiempo real.

d) Durante el año se desarrolló el despliegue de la plataforma Talento Sí Hay, poblándola con contenido novedoso y de apoyo a los jóvenes interesados en ampliar sus competencias para el empleo o el emprendimiento. Al cierre del año, este sitio recibió un total de 21,176 visitas y más de 475 personas realizaron uno de nuestros cursos en su zona de aprendizaje.

e) Se continuó, en este período, con el ciclo de conferencias que promueven la actualización de las mejores prácticas de gerencia moderna, como una forma de apoyar el desarrollo profesional de tomadores de decisiones, con especial énfasis en la generación de ambientes laborales sanos. Así, el programa de Formación Gerencial convocó a un total de 536 personas.

## **AHORRO PARA EL RETIRO**

## Dirección de Operaciones y Servicios

### Gerencia de operaciones y servicios a empleadores

En el ejercicio 2021, la efectividad del procesamiento de las afiliaciones fue del 93% y la cantidad de cambios de información procesados fue de 173,688.

Durante el ejercicio se implementó el servicio de los cambios de información en la Web y APP, que permiten al cliente realizar estos trámites de forma virtual, con seguridad y desde la comodidad de su casa sin necesidad de desplazarse; además se continuó desarrollando la afiliación electrónica en la Web.

En el proceso de recaudación y acreditación de cotizaciones se registró un promedio de 92 % de acreditación de las cotizaciones de los afiliados durante el mismo mes de pago, manteniendo así actualizadas las cuentas individuales de ahorro para pensiones.

Durante el año se aprobaron 1,549 vinculaciones al Fondo de Ahorro Voluntario Crecer Balanceado, para el cual se recaudaron \$9,197,553, acreditándose el 100% en las cuentas. Se trasladaron del Fondo Conservador, en concepto de cotizaciones voluntarias, un total de \$ 1,020,249 al Fondo APV Crecer Balanceado y los clientes retiraron del Fondo Voluntario Crecer Balanceado un total de \$ 3,931,501 durante el período.

El Departamento de Gestión de Cuenta Individual, continuó trabajando en el cumplimiento del compromiso de mejora continua del servicio al cliente, resolviendo el 98.1% de los requerimientos ingresados relacionados con afiliados y beneficiarios en trámite de pensión, lo cual contribuyó al otorgamiento oportuno de sus beneficios. Además, se benefició a nuestros afiliados con la implementación del autoservicio de Historial Laboral automático mediante los canales de call center, la Web y la APP.

Durante 2021, se continuó con la automatización de las actividades para la atención de necesidades de los empleadores y el Departamento de Servicio a Empresas brindó apoyo técnico a los empleadores y atendió oportunamente y en un 100%, un total de 73,889 requerimientos.

### Gerencia de beneficios y servicios a afiliados

Durante el 2021, las solicitudes de prestaciones ingresadas por los afiliados o sus beneficiarios ascendieron a 46,425, mostrando un incremento del 166% en los beneficios de Vejez, invalidez y sobrevivencia. Los trámites de Anticipo de Saldo se incrementaron en un 135% respecto al 2020.

Durante el período, los requerimientos de prestaciones se distribuyeron de la siguiente forma:

<b>Tipo de Prestación</b>	<b>No de Solicitudes</b>
Prestaciones de Vejez	9,576
Prestaciones de Invalidez	1,284
Prestaciones de Sobrevivencia	4,721
Anticipos de saldo	27,743
Devolución a extranjeros	278
Devolución a Salvadoreños en el Exterior	2,643
<b>Total</b>	<b>46,425</b>

Por su lado, el pago de prestaciones ascendió a \$544,401,001, de acuerdo al siguiente detalle:

<b>Tipo de Pago</b>	<b>Monto</b>
Prestaciones de Vejez	\$264,937,255
Prestaciones de Invalidez	\$5,208,459
Prestaciones de Sobrevivencia	\$48,994,603
Anticipos de saldo	\$160,985,278
Devolución a extranjeros	\$6,156,055
Devolución a Salvadoreños en el Exterior	\$58,095,373
Excedente de Libre Disponibilidad	\$23,978
<b>Total</b>	<b>\$544,401,001</b>

Como resultado de la gestión de Servicio al Cliente, durante el año 2021 se atendieron a 284,796 clientes en agencias, lo que representa un aumento del 34% en comparación con el año anterior. Se continuó con el fortalecimiento de los canales remotos para atención, como teams, whatsapp, telegram, facebook, twitter y correo electrónico; en esa modalidad en el año se recibieron 632,594 consultas en los canales remotos y 11,973 a través de video llamadas.

Se continuó mejorando los canales de autoservicio web express, web transaccional, app e IVR de call center. Para el cierre de 2021 estos canales entregaron un total de 388,049 servicios, representando un incremento del 184% respecto del año anterior.

Finalmente, en el año 2021 se recibieron 565,813 llamadas en el call center, representando un 5% de incremento respecto al año 2020.

El nivel de satisfacción promedio en los Canales de Servicio fue de 85% hasta el cierre del año.

## Dirección Comercial y Mercadeo

El año 2021 fue un período de mayor adaptación para los equipos comerciales a un entorno restringido y en muchos casos teniendo que adoptar nuevas formas para mantener contacto con los clientes. Se desplegaron diferentes capacidades con el fin de recuperar la dinámica comercial en medio del entorno pandémico, pero aprovechando la recuperación económica de los distintos sectores para la generación de negocio.

A lo largo del año se profundizaron las capacidades para brindar la afiliación, tanto por medio del canal digital de ventas como mediante un mejorado formulario que pronto permitirá que la afiliación sea totalmente digital mediante la firma electrónica.

Durante este 2021, como una forma de profundizar el acompañamiento a nuestros clientes y la asesoría, se desarrolló y puso en producción una nueva calculadora que permite a las personas modelar su monto de pensión deseada, de tal forma que logren trazarse una ruta para alcanzar dicha pensión desde el presente.

Para el cierre del año, nuestras calculadoras digitales habían registrado un total de 162,816 visitas, logrando entregar información a 140,934 personas, ya sea que orgánicamente ingresaran y realizaran sus cálculos o que éstos hubieran sido parte del proceso de asesoría de nuestro canal comercial.

### Relacionamiento digital con nuestras audiencias

Al cierre de 2021, todas las iniciativas y eventos orientados a crear capacidades impactaron a más de 9,730 personas que adquirieron conocimiento y habilidades mediante nuestro programa de educación financiera, Tiempo con tus Finanzas; nuestra plataforma para adultos mayores, Creceer Siempre Activo; y nuestra plataforma digital para jóvenes, Talento Sí Hay; y nuestro programa de formación Experto en Planillas, para empleadores. Todos estos esfuerzos entregaron contenidos a sus públicos de interés y a la comunidad a través de medios sociales, digitales y medios masivos, logrando un alcance de 18 millones de personas con una frecuencia media de 3+.

### Proyectos

A lo largo del año, los equipos de la Dirección tuvieron un fuerte involucramiento en el desarrollo de proyectos que permitieron y permitirán ofrecer nuevas herramientas y servicios a nuestros clientes. Así se participó en los proyectos que dieron a luz las siguientes funcionalidades:

- Mejoras en el sitio público de Creceer
- Incorporación de nuevas Herramientas Digitales como la calculadora de pensión
- App Creceer
- Mejoras en servicios en línea para personas y empresas
- Servicios Express: estado de cuenta e Historial Laboral SAP
- Afiliación/vinculación digital

## **Recuperación de Mora Previsional**

Los esfuerzos en la gestión de cobranza estuvieron orientados a la recuperación de cotizaciones previsionales en mora con empleadores que omitieron el cumplimiento de sus obligaciones. En el 2021 realizaron 70,173 gestiones de cobro, por los canales de correspondencia, llamadas telefónicas y visitas del canal presencial a 7,409 empresas, lo que permitió la recuperación de US\$41.07 millones en cotizaciones no declaradas, ni pagadas oportunamente por los empleadores y que beneficiaron a 155,696 de los afiliados. Por otra parte, se realizaron 109,497 notificaciones vía electrónico sobre omisiones de afiliados a 12,436 empleadores, dando cumplimiento a lo establecido en la normativa previsional, además de realizar 13,954 notificaciones a 5,099 empleadores que habían elaborado las planillas en el Sistema para la elaboración de planillas previsionales (SEPP) y no habían sido pagadas o declaradas.

## **Dirección de Gestión Humana y Finanzas**

### **Gerencia de Contabilidad de la AFP**

En el año 2021, la Gerencia de Contabilidad de la AFP continuó ejecutando sus actividades y operaciones bajo la estrategia institucional, fortaleció la adaptabilidad del equipo al contexto de la pandemia, demostrando su compromiso e identificación con el logro de las metas asignadas.

La combinación del trabajo desde casa y presencial es la nueva modalidad de trabajo y se continuaron adaptando y simplificando algunos procedimientos, transformándolos a digitales, siempre pensando en el servicio al cliente y manteniendo la efectividad de los controles. Lo anterior adicionalmente ha permitido resultados satisfactorios en la gestión de inversiones de fondos propios, en la tesorería de la AFP, en la formulación del presupuesto y el seguimiento de su ejecución, en el cumplimiento de las regulaciones y normas contables, tributarias y mercantiles; así como en la presentación en tiempo de los distintos informes financieros, presupuestarios y corporativos para las diferentes partes interesadas.

Se ha fortalecido la coordinación entre la Gerencia de Contabilidad y las diversas áreas de la empresa, alcanzando los siguientes logros:

- Conversión mensual de la información contable local a NIIF para su consolidación con AFP
- Protección.
- Preparación y presentación de Estados financieros.
- Preparación, formulación y seguimiento oportuno de presupuesto.
- Gestión del pago de retenciones de pensionados.
- Cumplimiento de meta de rentabilidad de gestión de fondos propios.
- Cumplimientos regulatorios y políticas internas.
- Revisión y fortalecimiento de controles financieros y en los accesos de información.
- Cumplimiento eficaz, eficiente y oportuno de requerimientos e informes internos y externos.
- Implementación de mejoras continuas y de nuevas tecnologías en nuestros procesos y servicios.
- Fortalecimiento del compromiso e identificación institucional.

## **Gerencia de Administración**

La Gerencia de Administración está conformada por el Departamento de Compras y Activos, el Departamento de Mantenimiento y el Departamento de Correspondencia y Archivo. El Departamento de Compras y Activos gestionó 1,310 solicitudes de compra de diversos bienes o servicios requeridos para el funcionamiento de la compañía, significando un incremental del 21.75% con respecto al año anterior, logrando una efectividad de adquisición del 99.70%. Las automatizaciones realizadas en el proceso de compras permitieron agilizar los tiempos de respuesta en las solicitudes. Por otra parte, se ejecutaron actividades de control para más de 4,825 bienes de la empresa.

El Departamento de Mantenimiento proporcionó los servicios de mantenimiento, control de pagos, mensajería y logística para toda la compañía. Validando y gestionando 843 pagos de facturas de arrendamientos, servicios básicos, entre otros; y movilizand 24,192 documentos, con un incremento del 22% con relación al año anterior; además se coordinaron actividades relacionadas con la bioseguridad en las instalaciones de oficinas y agencias, así como la entrega de mascarillas, desinfectantes, alcohol gel, etc., para la protección del personal. En este mismo sentido se coordinaron 216 sanitizaciones a las instalaciones de la empresa. En el segundo semestre se realizaron actividades de reordenamiento y pequeñas remodelaciones de los espacios de los edificios para tener una mayor eficiencia en el uso de las oficinas. A lo largo del año se realizaron visitas de mantenimiento preventivo a las diferentes instalaciones, con el objetivo de mantenerlas en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades, en un ambiente agradable para el personal y los clientes.

El Departamento de Correspondencia y Archivo cerro el año con un total de 7.1 millones de documentos en administración, los cuales comprenden: 2,100,603 expedientes de afiliados, 126,932 expedientes de beneficios, 55,193 expedientes de empleadores y 4,802,806 planillas de pagos previsionales. Esta documentación se administra física y digitalmente, a la fecha se tiene un 95 % en formato digital. En Correspondencia se procesaron 85,670 documentos para ser enviados a afiliados y empleadores, y se gestionó el envío de 162,896 estados de cuenta a los afiliados.

## **Departamento de Gestión de Proyectos**

Desde el departamento de Gestión de Proyectos acompañaron las decisiones del Comité de Presidencia y del Comité de Proyectos, en la búsqueda de mantener siempre el foco en el cliente, materializando el portafolio de proyectos estratégicos, a fin de adoptar nuevas formas de operar para servirles mejor. Con el objetivo de reafirmar las decisiones establecidas y mantener el rumbo estratégico, se cuenta con un portafolio robusto de proyectos que hace de Creceer una organización pionera en la transformación digital. Los proyectos están apoyados por las palancas de transformación digital, rediseño de procesos, automatización, digitalización y analítica avanzada.

Se estableció el procedimiento de gestión de proyectos de TI que permite gestionar la autorización de las iniciativas y proyectos, con el propósito de que éstos habiliten la estrategia para el logro de los objetivos de la organización.

Adicionalmente, se lograron excelentes resultados en pro de la transformación del negocio de ahorro para el retiro y el crecimiento rentable del negocio de inversiones; impulsando servicios digitales en los canales de atención para personas y empresas, tanto de autoservicio como asistidos, todo gracias a la dedicación, esfuerzo y al liderazgo de los diferentes equipos de proyectos.

Sin perder de vista el factor humano como elemento clave en el logro, durante el año se realizaron

actividades de seguimiento con los equipos de proyectos y el comité de proyectos a fin de articular esfuerzos para la consecución de los objetivos y establecer una mirada estratégica de corto y de largo plazo.

### **Gerencia de Contabilidad de Fondos**

Durante el año 2021, la Gerencia de Contabilidad de Fondos ha trabajado en actividades relacionadas al funcionamiento del negocio de Ahorro Previsional Voluntario tales como la recepción de los aportes en diferentes bancos, pago de retiros, valoración del portafolio, contabilización de todas las transacciones mencionadas, así como el cálculo del valor cuota diario. De igual forma se efectuaron ajustes a los sistemas, de conformidad a la normativa a través de un equipo multidisciplinario y con una metodología ágil obteniendo excelentes resultados que aportan valor y eficiencia a los procesos. Lo anterior es producto del esfuerzo de un equipo profesional y comprometido con los objetivos planteados desde la planificación hasta la finalización del proyecto. Adicionalmente, se ejecutaron los procesos que corresponden al cumplimiento de los indicadores internos, alineados a la cadena de valor de Creceer, así como los indicadores de cumplimiento de orden normativo. Entre las actividades a destacar para el negocio de Ahorro Previsional para el Retiro se encuentran: la gestión de la tesorería, que incluye el pago oportuno de las obligaciones de los fondos de pensiones con afiliados, acreedores y la confirmación del pago oportuno de todos los derechos contractuales adquiridos; valoración de los portafolios de inversiones, la validación de los precios de cada título valor de acuerdo a las condiciones de mercado, y la elaboración de informes financieros, presentando informes completos, correctos y de forma oportuna. Cada una de las actividades están orientadas a la satisfacción de clientes internos y externos, logrando obtener resultados que son evidenciados mediante el cumplimiento de indicadores de la Gerencia y de otros procesos transversales al proceso financiero contable de los fondos de pensiones tales como los reportes u opiniones de entes de auditoría. Como una buena práctica, los procesos de la Gerencia se ejecutan según los más altos estándares, garantizando que las transacciones financieras sean registradas de forma correcta, oportuna y con los niveles de autorización delegados, reflejando la situación financiera real de los fondos de pensiones, proporcionando información confiable, así como observando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas aplicables.

Actualmente se trabaja en varias iniciativas de proyectos de automatización, utilizando robótica, con la finalidad de mejorar la eficiencia operativa en varios procesos de la gerencia, los cuales se espera concluir para el 2022.

### **Gestión Humana**

La pandemia de COVID19 continuó arremetiendo en el mundo y por ello, apoyar al cuidado de los colaboradores fue uno de los principales focos para el Departamento de Gestión Humana, manteniendo la atención en los lineamientos estratégicos y en las actividades de negocio en marcha.

A fin de prevenir el contagio y atender a los colaboradores con COVID19, se llevaron a cabo diversas acciones. Se mantuvo la modalidad de teletrabajo para puestos y actividades que no fueran indispensable desarrollarlos en oficinas, con un 65.29% del personal trabajando en modo remoto. Y para los puestos y actividades que requirieron de modalidad presencial, se mantuvieron medidas de bioseguridad, entregando el equipo necesario para ello y promoviendo a través de campañas de comunicación el apego a las medidas dispuestas. Durante el período de mayor índice de contagios se proporcionó apoyo de transporte para personal vulnerable. Y para atender a los colaboradores con sospechas o certeza de contagio se continuó con la asistencia de un médico especialista, el cual atendió a 119 colaboradores y a 54 de sus familiares. Se promovió la vacunación a través de mensajes de

comunicación interna, consiguiendo que 94% de los colaboradores contara con doble dosis de vacunación. También se mantuvo el cuidado de la salud integral de los equipos a través del programa “Vida Sana”, contando con más de 20 actividades y 456 participaciones en ellas, de las cuales 8 sesiones estaban enfocadas en la salud mental y emocional, incluidas actividades de apoyo para personas en fase de duelo a raíz de la pandemia.

Frente al lineamiento estratégico de contar con talento humano y la cultura adecuada se dio continuidad al proceso de desarrollo de talentos identificados, diseñando planes individuales con los 47 altos potenciales que forman parte de la compañía, utilizando para ello los resultados de un proceso de medición y generando conversaciones con las cuales se busca apoyar el desarrollo de sus fortalezas, el trabajo ordenado de sus oportunidades de mejora y un proceso formativo que atiende dichas oportunidades. La inversión en formación y desarrollo fue de \$93,927 USD, más \$12,051 USD de apoyo del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, lo que representó 10,484 horas de formación, además de la promoción de cursos abiertos en el marco del programa “Mi Carrera Depende de Mí”.

Se desarrolló la campaña de fortalecimiento de cultura “Todos Somos Asesores”, la cual buscaba entregar información y herramientas para orientar a amigos, familiares y conocidos de los colaboradores en los trámites y consultas más usuales que tienen frente al Sistema de Ahorro para Pensiones y la labor de Crecer. Se desarrollaron 8 espacios de conversación con un total de 1,044 participaciones.

Durante el mes de septiembre se llevó a cabo la medición de clima organizacional, con un 95% de participación y un resultado positivo del clima del 89%.

Como parte de la atracción del talento, durante el año 2020 se incorporó a 40 nuevos compañeros y 9 posiciones vacantes se cubrieron con movimientos internos de personal.

## Dirección de Inversiones

### Fondo de Pensiones

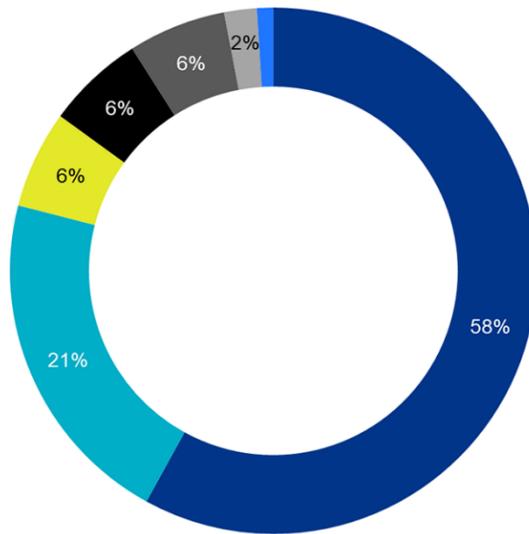
El total de los patrimonios administrados al cierre de diciembre 2021 fue de USD 6,229.9 millones. Estos se encuentran distribuidos en tres fondos: dos de Ahorro para el Retiro y uno de Ahorro Previsional Voluntario que inició sus operaciones en julio de 2020, de la siguiente manera: USD 5,864.1 millones pertenecen al Fondo Conservador, USD 357.4 millones al Fondo Especial de Retiro y USD 8.4 millones pertenecen al FAPV Crecer Balanceado. Los recursos del Fondo Conservador y el Fondo Especial para el Retiro representan el 48% del total del Sistema de Ahorro para Pensiones.

### Inversiones del Fondo

Los recursos que se reciben en concepto de cotizaciones de sus afiliados son invertidos atendiendo lo señalado por la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su normativa, los límites fijados por el Comité de Riesgo del SAP y la Política de Inversión de los Fondos de Pensiones. El objetivo de las inversiones es la obtención de una adecuada rentabilidad en condiciones de seguridad, liquidez y diversificación de riesgo.

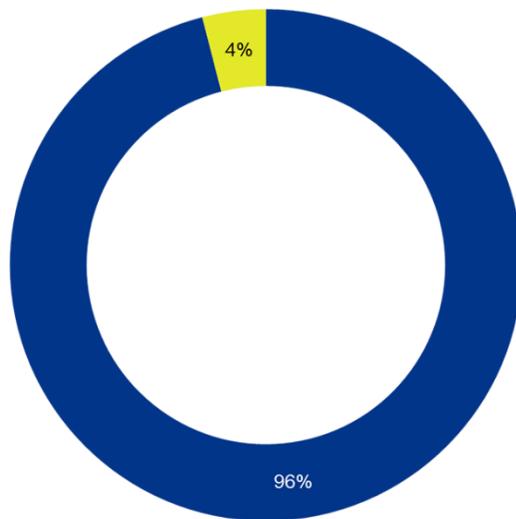
A diciembre 2021, la composición de la cartera de los Fondos de Pensiones fue la siguiente:

**Fondo de pensiones Conservador al 31 de diciembre de 2021**



- Certificados de Inversión Previsional
- Bancos
- Efectivo
- Instituciones Públicas
- Fondos de Titularización
- Fondo de Inversión Salvadoreños
- Fondos de Inversión Extranjeros
- Valores Extranjeros
- Sociedades Nacionales

**Fondo Especial de Retiro al 31 de diciembre de 2021**



- Certificados de Inversión Previsional
- Efectivo

**Rentabilidad y valor cuota**

El año 2021 fue un año de fuerte recuperación económica a nivel mundial, a principios del año hubo optimismo por el avance en la vacunación alrededor del mundo; a pesar de la aparición de nuevas cepas del virus. Esta recuperación fue acompañada por el amplio estímulo fiscal y monetario. También, la

recuperación en los activos financieros acompañó la recuperación económica, el índice de acciones mundiales presentó retornos arriba de su promedio histórico.

El Salvador, también fue afectado positivamente por este dinamismo económico mundial. El Banco Mundial subió su proyección de crecimiento económico de El Salvador en el 2021 desde un 4% al principio del año a un 8% en su última revisión. Esto fue impulsado fuertemente por el consumo y un sólido crecimiento de las remesas, que a diciembre 2021 habían aumentado un 27% en comparación con el monto recibido el año anterior.

En este contexto, el Fondo de Pensiones Conservador continuó mostrando su liderazgo en la Rentabilidad Nominal Acumulada desde junio 1998, la cual fue de 6.01% a diciembre 2021. La rentabilidad nominal de los últimos doce meses a ese mismo mes fue 5.52%.

## Dirección de Procesos y Riesgos

El año 2021 la Dirección de Procesos y Riesgos acompañó el proceso de transformación de la empresa buscando mayores eficiencias, cumplir con las expectativas del cliente y promoviendo una adecuada gestión de los diversos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta ella y los fondos administrados. La Junta Directiva conoció semestralmente informes sobre la referida gestión, correspondiéndole a la Alta Dirección y a Comité de Riesgos su seguimiento periódico.

### **Gerencia de Procesos:**

En el 2021, se acompañó a los líderes de procesos y subprocesos en la actualización de la cadena de valor de la empresa, así como en el diseño y actualización de la documentación interna de procedimientos, estructura organizativa, descriptores de puestos, manuales, reglamentos, códigos, políticas, planes, metodologías, lineamientos, entre otros. Esto contribuyó con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, el cumplimiento normativo y la optimización de los procesos y sub procesos, mediante el uso de mejores prácticas a través herramientas tecnológicas, formas de trabajo y al mejoramiento continuo de los mismos.

Es importante resaltar que el área participó en el proceso de transformación de experiencia de clientes a partir del mapeo de éstas, todo ello con el propósito de crear y rediseñar soluciones que sean de valor para el cliente. en los diversos momentos y canales. Asimismo, se han implementado mejoras en flujos de trabajo de algunos procesos y subprocesos de la organización, aplicado las metodologías LEAN y BPM, lo que permitió eliminar o reducir actividades que consumen recursos y no generan valor al cliente.

### **Departamento de Riesgo Operativo:**

Durante el 2021 se continuó apoyando a las diferentes áreas con la identificación y medición de los riesgos y diseño o mejoras de controles para su mitigación, así como el monitoreo de planes de acción de los procesos definidos en la cadena de valor. Los temas más relevantes se presentaron a los comités respectivos. Adicionalmente, con el objetivo de fortalecer la gestión de riesgos se diseñaron y actualizaron procedimientos.

En cuanto a la Gestión de Continuidad del Negocio, se fortaleció la política, así como la metodología de análisis de impacto al negocio y su ejecución. Con el fin de estar preparados ante posibles incidentes de

interrupción se realizaron pruebas de continuidad del negocio virtuales, para lo cual se activó el Centro Alternativo de Datos, obteniendo resultados exitosos.

**Departamento de Seguridad de la Información y Gestión Antifraude:**

Con el propósito de continuar mejorando la seguridad de la información que gestiona la organización, se diseñó y creó el sub proceso de Gestión de Seguridad de la Información, así como la creación y actualización de procedimientos. Así mismo se nombró un Responsable de Seguridad de la Información a fin de robustecer la gestión de riesgos en dicha materia.

También se crearon roles y perfiles de acceso alineados con las funciones que desempeñan los usuarios, garantizando la adecuada segregación en la ejecución de las actividades.

Se inició la ejecución del plan de adecuación que permitirá dar cumplimiento a la NRP-23 Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información y robustecer la gestión de este riesgo.

Dentro del programa de formación y cultura en seguridad de la información, se brindó sensibilización a los colaboradores de nuevo ingreso, se brindó formación en seguridad de la información y ciberseguridad y se realizó una campaña de concientización a empleados en diversos temas enfocados a la prevención de riesgos a los que se expone los activos de información.

Por otra parte, se continuó fortalecimiento la normativa interna para la atención e investigación de eventos de fraude a fin de fortalecer la gestión de riesgos de fraude en la organización.

**Departamento de Riesgos Financieros:**

Durante el año 2021 se modificaron las políticas, manuales, metodologías y procedimientos para la gestión de los riesgos financieros con el propósito de su fortalecimiento y adecuarlos a disposiciones normativas. Impulsando también practicas ESG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) en los emisores en lo que los fondos propios y administrados invierten.

Se realizó el análisis crediticio de emisores de acuerdo con políticas, metodología y procedimientos internos, sustentado en evaluaciones internas cuantitativas y cualitativas, así como en informes de clasificadoras de riesgo. Estas evaluaciones se realizan para nuevos emisores y también se realizan los seguimientos periódicos de los diversos emisores en los cuales se mantienen posiciones de inversión.

Creceer emplea medidas de riesgo absoluto para cuantificar el riesgo de mercado del Fondo de Pensiones Conservador, Fondo de Ahorro Voluntario Balanceado y de los recursos propios, calculando el Valor en Riesgo o Value at Risk (VaR), el cual permite estimar la máxima pérdida o ganancia diaria a las que se exponen los Fondos con una confianza definida del 95%. A raíz de la coyuntura que vive el país, desde el mes de mayo se observó un incremento en estas mediciones, generando que se activaran las alertas preventivas establecidas en la Metodología de Riesgo de Mercado para el Fondo de Pensiones Conservador.

## Dirección de TI

En 2021, el principal foco de la compañía fue el servicio al cliente. Con este enfoque, la Dirección de TI trabajó, junto con el resto de las áreas de la empresa en evolucionar los servicios digitales a través de diferentes canales tanto de autoservicio, como la app y la web, así como los canales de atención remota a través de plataformas de chat.

Como producto de nuestra apuesta por acercar los servicios a nuestros afiliados y empresas, hemos visto incrementados los nuevos usuarios en la web en más de un 92% y en un 46% los usuarios empresariales con respecto al año 2020. Igualmente, las descargas de nuestra app móvil crecieron en 84% para Android y en un 148% para IOS. Asimismo, hemos experimentado crecimiento en el uso de las plataformas de atención remota en más de 150% con respecto al cierre del año 2020, lo cual evidencia un gran acierto de nuestra estrategia de transformación digital.

Respecto a la evolución de aplicaciones, los proyectos de implementación de soluciones de TI se han enfocado en funcionalidades digitales para el autoservicio de los clientes, tanto del negocio de Ahorro para el Retiro, así como para el negocio de Ahorro Voluntario, ampliándose las opciones de trámites y gestiones a través de diferentes canales como las App (IOS y ANDROID), así como como del portal para afiliados, el portal para empleadores, servicios exprés, entre otros.

Se ha tenido una evidente evolución en la productividad en el desarrollo de nuevas soluciones. Soportados en el agilismo, se logró aumentar la frecuencia de instalaciones en producción a 29.33 instalaciones mensuales respecto a 19.58 en promedio alcanzadas en el 2020, lo que representa un aumento del 49% en la productividad. Así se implementaron en producción más de 1077 funcionalidades a lo largo del año a través de la ejecución de 14 proyectos, de los cuales 4 contribuyeron al lineamiento de Transformación del Negocio de Ahorro para el Retiro; 5 proyectos se desarrollaron en el marco del lineamiento de Crecimiento Rentable del Negocio de Inversiones y 5, dentro del lineamiento Foco en el Cliente. El 35% de estos proyectos liberaron nuevas funcionalidades digitales, destacándose el autoservicio en la web y la app de solicitudes de anticipos, pensión de vejez y cambios de información, entre otros.

Respecto a la calidad de los productos de software y sus componentes, se avanzó en la adopción de técnicas DevSecOps y en prácticas de arquitectura con énfasis en la seguridad de las operaciones en los canales digitales y en la trazabilidad de las transacciones, lo que ha permitido el monitoreo de la calidad de los servicios. Además, se incorporaron prácticas de revisión continua de ciberseguridad del código y de los componentes para cada liberación.

Adicionalmente, hubo una mejora significativa en la automatización en el despliegue y en las verificaciones de la confiabilidad de las aplicaciones. En esto último, se ha alcanzado el 93.13% para todos los desarrollos realizados en el 2021.

Tan importante como la entrega de nuevas soluciones fue el fortalecimiento de la operación diaria para garantizar la calidad, disponibilidad y la seguridad de los servicios.

Durante el período, se llevaron a cabo iniciativas de fortalecimiento tecnológico orientados a robustecer la capacidad en la prestación de servicios al cliente y a los colaboradores. Se trabajó en la implementación de nueva infraestructura de seguridad y conectividad perimetral, la cual proporciona una mejor experiencia para el trabajo remoto a la vez que facilita el crecimiento de colaboradores en esta

modalidad de trabajo; asimismo, esta infraestructura cuenta con un servicio de gestión de seguridad que brinda monitoreo de eventos en modalidad 7x24, permitiendo responder de manera oportuna ante la ocurrencia de actividades maliciosas.

La ampliación de capacidad en centro de datos principal y centro de datos de contingencia también fue un foco de trabajo en el 2021, habiendo realizado en este ámbito un incremento de capacidad almacenamiento y procesamiento con el objetivo de dar adecuado soporte a la demanda de los nuevos servicios ofrecidos a los clientes.

En lo que respecta a capacidades de usuario final, se continuó con la renovación de computadores, con mayor énfasis en puestos de atención al cliente, a efecto de garantizar la adecuada continuidad de las operaciones y prestación de servicios. Esta renovación abonó positivamente a la implementación de mejores controles de seguridad disponibles en la plataforma Office365.

## Dirección Legal y Cumplimiento

En el año 2021 la Dirección Legal y Cumplimiento, continuó desarrollando sus funciones en el entorno del Covid 19, brindando asesoría jurídica, monitoreando y dándole cumplimiento a las normas relacionadas al Teletrabajo y a otros temas de interés para la organización, brindando servicio remoto para estar cerca de los clientes internos como externos de manera ágil y expedita.

En este año, con el apoyo de las áreas de TI y servicios, se desarrolló el proyecto del Sistema de Correspondencia Oficial (SCO), el cual tiene como objetivo facilitar la gestión, notificación y seguimiento de la respuesta oportuna a los requerimientos de las diferentes Instituciones, del ente supervisor y regulador, con el fin de mitigar el riesgo legal. En el año se recibieron y gestionaron un total de 4,878 requerimientos de información.

En el segundo trimestre del año, en temas de cobro judicial, se implementaron mejoras al aplicativo Adminfo con el objeto de mejorar el control interno de los casos que se encuentran en etapa de cobro judicial. También se comenzó a brindar diversos servicios electrónicos a los empleadores a través del sitio web, tales como: auto elaboración de cálculos de mora, planes de pagos, emisión de estados de cuenta y ayuda en la resolución de inconvenientes.

En el marco de la pandemia y del acompañamiento de la transformación ha sido importante fortalecer la función de Cumplimiento. De esta manera, de acuerdo con los lineamientos del accionista y al desarrollo de la normativa vigente, el rol del área ha sido velar porque en Crecer se viva una cultura ética a partir de los principios de autogestión, autorregulación y autocontrol, implementando un plan que tiene una base conductual y un componente normativo para prevenir y responder al riesgo legal. El Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Conducta y Ética desarrollan todos estos principios y los valores de Crecer, los cuales se revisan constantemente para actualizarlos con las mejores prácticas y estándares internacionales.

La Oficina de Cumplimiento desarrolló durante el año 2021 su plan de trabajo, dando pleno cumplimiento a las exigencias de la Ley Contra el Lavado de Dinero, el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República y las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero, emitidas por el Banco Central de Reserva, en concordancia con las mejores

prácticas internacionales dentro del marco legal local. Además, analizó todas las alertas generadas en el sistema de monitoreo ACRM de Monitor Plus tanto del Ahorro para Pensiones como del Ahorro Previsional Voluntario, descartándolas como operaciones sospechosas y dio respuesta a los requerimientos de información de la Unidad de Investigación Financiera y de la Unidad Especializada contra el Lavado de Dinero.

En cuanto al Ahorro Previsional Voluntario, la Oficina de Cumplimiento apoyó al Departamento de Afiliaciones, en la gestión de solicitudes de vinculación que presentaron coincidencias en las Listas de Control (OFAC, ONU e Interna), las cuales después del análisis respectivo se autorizaron, ya que se comprobó que no se trataba de la misma persona. También se apoyó a las áreas Comerciales con el reforzamiento de la debida diligencia y el conocimiento de los nuevos clientes.

Se brindó capacitación en materia de prevención del lavado de dinero a todo el personal de la organización, y a los miembros de Junta Directiva, al igual que los integrantes de la Oficina de Cumplimiento.

La Oficina de Cumplimiento trabajó en conjunto con las Gerencias de Operaciones, Procesos y Negocios en la gestión de la información requerida por la Superintendencia del Sistema Financiero en el marco de la evaluación a los procesos del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario.

En cuanto a Gobierno Corporativo, se continúan desarrollando las sesiones de Juntas Directivas y algunos comités de manera virtual. Se elaboró una calendarización anual de las sesiones, agendas, capacitaciones, evaluaciones de Junta Directiva y de los principales comités. Se llevaron a cabo sesiones sin la administración teniendo como resultado observaciones para mejorar el funcionamiento, el contenido de las discusiones y la trazabilidad de la toma de decisiones.

Dentro del monitoreo del entorno, por la tendencia de las dinámicas públicas y las reformas legales la Dirección estuvo muy activa dándole seguimiento a la nueva normativa, su interpretación, correcta aplicación para la orientación al cliente. Asimismo, se apoyaron los esfuerzos gremiales.

Finalmente, es de destacar la responsabilidad, buena actitud y entusiasmo del equipo que se adaptó rápidamente a los cambiantes esquemas de trabajo y a las necesidades de esta nueva normalidad, lo que demuestra del compromiso y orgullo que se tiene de pertenecer a esta organización y crear valor para los grupos de interés.

## Auditoría Interna – Tercera Línea de Defensa

Durante el 2021 se desarrollaron diferentes proyectos estratégicos que buscan la transformación digital de los servicios de cara a la experiencia del cliente y al cumplimiento normativo por reforma. Además, se observa un mayor grado de madurez en el rol desempeñado por las tres líneas de defensa frente a la gestión del Sistema Control Interno.

Dado el esquema de trabajo remoto-presencial que se presentó durante 2021 y la aún presente pandemia por Covid-19 se observó un acompañamiento cercano a los colaboradores por parte del área de Gestión Humana en cuanto a información y campañas de autocuidado relacionadas a protocolos de bioseguridad. Además, se promovió la autoformación, facilitando el acceso a diferentes herramientas y capacitaciones para el desarrollo tanto personal como profesional de los colaboradores.

La Dirección de Auditoría dio cumplimiento a su plan de trabajo basado en riesgos y se finalizaron 32 trabajos de auditoría; como parte de este fueron consideradas las siguientes actividades de cumplimiento: Gestión de la Seguridad de la información, Evaluación de la Gestión Integral de Riesgos, Continuidad del Negocio, Gestión Antilavado, Gestión de Gobierno Corporativo y el de Cumplimiento a la normativa emitida a la fecha. Se evaluaron, además, procesos como Cobros de Deuda del Fondo, Ahorro Previsional Voluntario, Beneficios y Servicio a Afiliados, Inversiones, Soluciones y Servicios de TI, Revisión trimestral de los Estados Financieros de la Administradora y de los Fondos y sus notas, entre otros.

Paralelamente a la ejecución del plan, Auditoría Interna llevó a cabo actividades de seguimiento, reporte y conversaciones en diferentes espacios y reuniones entre Comité de Auditoría, Junta Directiva, Auditoría Externa, reguladores, primera y segunda líneas de defensa de la organización y Auditoría Interna del accionista.

Por otro lado, como Dirección de Auditoría Interna nos encontramos en un proceso de transformación y evolución, alineado con las buenas prácticas del contexto internacional. Como parte de esta evolución, durante el periodo, se realizaron esfuerzos significativos por adaptar y mejorar la metodología de trabajo considerando la experiencia del cliente y la efectividad operacional como focos de mejora, incorporándose así, practicas del agilismo como los Sprints con entregas tempranas de resultados de forma cíclica y más oportuna; ceremonias de equipo como Weekys y Retrospectivas para alinear esfuerzos y mejorar el valor entregado a la organización; recolección de expectativas de los clientes auditados a través de encuestas; la adopción de Informes One Page para presentar el resumen ejecutivo de los resultados de trabajos de auditoría y la construcción de tableros de control para el seguimiento a planes de acción y la gestión interna del área.

Se generó valor en las siguientes actividades: Validación de cumplimientos de normativa de entes reguladores , acompañar en las actividades de construcción, mejoramiento y puesta en marcha del plan de continuidad, acompañamiento para la definición y construcción de monitoreos propios sobre las transacciones con clientes, acompañamiento para la definición y construcción de monitoreos para proveedores críticos con manejo de información confidencial, articular con ciberseguridad la gestión de monitoreos sobre los accesos remotos a los sistemas y el uso de los canales digitales, auditorias de los proyectos orientados a la transformación digital y finalmente recomendaciones orientadas a mejorar la gestión del sistema de Gobierno, Riesgos y Control de la empresa.

**ANEXOS  
AHORRO PARA EL RETIRO**

## Ingreso Base de Cotización Promedio

<b>Mes</b>	<b>AFP Crecer</b>
Enero	696.79
Febrero	679.04
Marzo	673.89
Abril	688.13
Mayo	692.28
Junio	687.12
Julio	698.15
Agosto	686.55
Septiembre	713.20
Octubre	711.57
Noviembre	708.64
Diciembre	714.34

## Afiliados Totales Acumulados

<b>Mes</b>	<b>No. de Afiliados</b>
Enero	1,809,180
Febrero	1,815,104
Marzo	1,820,009
Abril	1,824,623
Mayo	1,829,752
Junio	1,835,132
Julio	1,840,990
Agosto	1,846,595
Septiembre	1,852,399
Octubre	1,857,320
Noviembre	1,862,730
Diciembre	1,866,566

## Afiliados por Rangos de Edad

Rangos de edad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
De 10 a 14 años	2	3	1	1	1	0
De 15 a 19 años	43,716	44,245	43,856	43,321	42,742	43,131
De 20 a 24 años	255,659	254,074	253,172	251,820	250,833	249,948
De 25 a 29 años	287,615	288,894	290,719	291,430	293,339	295,023
De 30 a 34 años	274,386	273,693	276,448	277,040	278,379	278,827
De 35 a 39 años	214,058	211,804	211,672	213,227	212,570	212,622
De 40 a 44 años	229,379	230,681	231,978	232,512	232,314	232,264
De 45 a 49 años	180,575	182,434	184,103	184,060	185,272	185,933
De 50 a 54 años	132,425	132,061	132,769	133,735	135,368	135,812
De 55 a 59 años	91,977	94,712	93,717	94,321	95,255	96,204
De 60 a 64 años	52,037	54,093	53,014	53,673	53,721	54,651
De 65 a 69 años	28,409	29,135	28,887	29,254	29,443	29,760
De 70 a 74 años	14,753	14,979	15,210	15,615	15,748	16,039
De 75 a 79 años	3,942	4,045	4,205	4,351	4,500	4,648
De 80 a 84 años	152	156	162	162	164	166
85 ó más	95	95	96	101	103	104
<b>Total</b>	<b>1,809,180</b>	<b>1,815,104</b>	<b>1,820,009</b>	<b>1,824,623</b>	<b>1,829,752</b>	<b>1,835,132</b>

Rangos de edad	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
De 10 a 14 años	0	1	60	33	63	0
De 15 a 19 años	57,601	58,367	59,523	60,020	60,893	60,255
De 20 a 24 años	252,831	251,071	250,089	246,365	246,813	242,565
De 25 a 29 años	290,793	291,967	292,958	296,360	295,277	298,970
De 30 a 34 años	275,970	276,837	277,588	278,351	279,279	280,144
De 35 a 39 años	210,453	210,881	211,348	211,460	211,898	212,296
De 40 a 44 años	229,397	229,395	229,204	228,945	228,885	228,888
De 45 a 49 años	185,438	186,600	187,738	188,993	190,022	191,102
De 50 a 54 años	135,719	136,679	137,284	138,133	139,010	139,928
De 55 a 59 años	96,524	97,182	97,838	98,661	99,220	99,749
De 60 a 64 años	54,813	55,276	55,726	56,159	56,797	57,434
De 65 a 69 años	30,108	30,531	30,850	31,223	31,581	31,865
De 70 a 74 años	16,284	16,560	16,790	17,039	17,231	17,428
De 75 a 79 años	4,824	4,970	5,121	5,290	5,469	5,644
De 80 a 84 años	169	170	172	174	177	183
85 ó más	105	108	110	114	115	115
<b>Total</b>	<b>1,841,029</b>	<b>1,846,595</b>	<b>1,852,399</b>	<b>1,857,320</b>	<b>1,862,730</b>	<b>1,866,566</b>

## Número de Agentes Previsionales

<b>Mes</b>	<b>Agentes acreditados</b>
Enero	54
Febrero	54
Marzo	54
Abril	54
Mayo	54
Junio	54
Julio	54
Agosto	54
Septiembre	54
Octubre	54
Noviembre	53
Diciembre	53

Agentes con CUA, inscritos en la SSF por mes

**FONDO APV  
CRECER BALANCEADO**

## Introducción

El Fondo de Ahorro Previsional Crecer Voluntario ha ofrecido una solución atractiva de ahorro e inversión para nuestros clientes. El régimen de inversión que le compone y las estrategias implementadas desde la administración hace que se pueda obtener una adecuada relación de riesgo retorno en el mediano a largo plazo. Esto se refleja en el retorno acumulado del 7.3% generado en este primer año y medio de operaciones del fondo.

Además, se destaca el potencial de retornos en el tiempo dada la exposición del fondo a los activos internacionales. Durante 2021 más de la mitad de la rentabilidad generada provino de las inversiones en renta variable internacional. Por otra parte, el portafolio tiene una proporción importante en activos de renta fija local, principalmente de emisores corporativos; como también en renta fija internacional. Dicha mezcla de activos permite potenciar los retornos que se pueden obtener en mercados internacionales y a la vez amortiguar con renta fija local la volatilidad que puede darse entre los diferentes índices bursátiles.

Al cierre de 2021, el FAPV Crecer Balanceado administra ya más de \$8.4 millones de dólares que pertenecen a 1,132 partícipes.

## Identificación del Fondo

Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado

### **Objetivo y perfil del Fondo**

El objetivo del Fondo es gestionar activamente un portafolio con perfil de riesgo moderado para el cumplimiento de metas de mediano plazo. Para esto, el Fondo tendrá exposición a distintos instrumentos de renta fija y renta variable, a nivel internacional y local.

### **Tipo de cliente a quien está dirigido**

El Fondo está dirigido a participantes con horizonte de inversión mayor a tres años, que buscan un balance entre rentabilidad y riesgo

### **Administrado y Comercializado por:**

El “Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado” es administrado y comercializado por AFP Crecer, S.A.

### **Autorizaciones del Fondo**

El Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado ha sido autorizado según resolución del Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 10 de marzo de 2020. Referencias de Asiento Registral en Registro Público de la SSF.

### Calificación de Riesgo

La calificación de Riesgo asignada al “Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado” por ZUMMA RATINGS S. A. de C. V. es AA+fi.sv, Rm 2+.sv, Adm 1.sv, perspectiva estable. La misma ha sido elaborada en base a información financiera y de Gobierno Corporativo de la Administradora y proyecciones realizadas por ella del portafolio de inversiones del Fondo.

### Calificación del Fondo

Tipo de riesgo	
Riesgo de Administración y operacional	admin 1
Riesgo de mercado	Rm2+
Riesgo de crédito	AA+
Fecha de la última calificación	6 de octubre 2021
Entidad Calificadora	Zumma ratings

## Panorama económico-financiero y perspectivas del mercado

El año 2021 mostró una fuerte recuperación económica, impulsada por grandes estímulos fiscales y monetarios desde el inicio de la pandemia. Para 2022, se espera que el crecimiento se desacelere, pero que se mantenga por arriba de la tendencia de largo plazo. Además, se espera que la inflación baje durante 2022, pero siga alta en comparación a años anteriores, esto a pesar de las esperadas subidas de tasas de interés por parte de distintos bancos centrales alrededor del mundo.

Aunque los mercados financieros podrán seguir teniendo retornos positivos en 2022, ésta será acompañada con mayor volatilidad que la vista el año pasado, dado los ajustes en la desaceleración económica y movimientos de los bancos centrales.

## Estructura de Participantes que conforman el fondo

Por ser un fondo orientado a personas naturales, el 100% de los participantes son individuos, de los cuales un 34% son mujeres y un 66%, hombres.

## Principales aspectos de la gestión de riesgos durante el periodo reportado

Sobre la gestión de riesgos se utilizaron diversas metodologías que permitieron su identificación, medición, control, mitigación, monitoreo y comunicación.

Para medir el riesgo de mercado se utilizaron metodologías de Valor en Riesgo (VaR) a través de las cuales se recogen las volatilidades de los mercados. Así mismo, se establecieron, para el Fondo administrado, niveles de alerta como indicativos de los niveles de riesgos de mercado que pudieran afectar la rentabilidad de dicho fondo.

2021					2020				
Mes	VaR (\$)	VaR (%)	Alerta I	Estado	Mes	VaR (\$)	VaR (%)	Alerta I	Estado
Enero	\$10.05	0.37%	1.20%	Cumplimiento	Enero				
Febrero	\$11.09	0.35%	1.20%	Cumplimiento	Febrero				
Marzo	\$12.12	0.33%	1.20%	Cumplimiento	Marzo				
Abril	\$12.47	0.29%	1.20%	Cumplimiento	Abril				
Mayo	\$14.80	0.32%	1.20%	Cumplimiento	Mayo				
Junio	\$18.69	0.34%	1.20%	Cumplimiento	Junio				
Julio	\$20.42	0.34%	1.20%	Cumplimiento	Julio	\$ -	0.000%	1.20%	Cumplimiento
Agosto	\$17.55	0.26%	1.20%	Cumplimiento	Agosto	\$6.72	0.797%	1.20%	Cumplimiento
Septiembre	\$18.40	0.27%	1.20%	Cumplimiento	Septiembre	\$11.89	0.811%	1.20%	Cumplimiento
Octubre	\$21.23	0.31%	1.20%	Cumplimiento	Octubre	\$13.35	0.717%	1.20%	Cumplimiento
Noviembre	\$23.33	0.33%	1.20%	Cumplimiento	Noviembre	\$12.71	0.573%	1.20%	Cumplimiento
Diciembre	\$27.30	0.35%	1.20%	Cumplimiento	Diciembre	\$14.19	0.568%	1.20%	Cumplimiento

Respecto al riesgo de liquidez se consideraron las necesidades de recursos que se espera tenga el Fondo tales como retiros estimados, aportes estimados, liquidación de operaciones de inversión, así como cualquier otra obligación que se deba cubrir. Para el monitoreo de este riesgo, se contó con diversos indicadores y se realizó seguimiento de límites de disponibilidad de recursos, procurando mantener en cartera inversiones de alta liquidez y de corto plazo.

El siguiente cuadro muestra el comportamiento del portafolio de inversiones durante el período 2020 y 2021

2020	Valores de alta liquidez (%)	Otros valores (%)
<b>31/07/2020</b>	100.00 %	0.00 %
<b>31/08/2020</b>	63.60 %	36.40 %
<b>30/09/2020</b>	43.02 %	56.98 %
<b>31/10/2020</b>	35.99 %	64.01 %
<b>30/11/2020</b>	32.52 %	67.48 %
<b>31/12/2020</b>	38.19 %	61.81 %

Datos al cierre 2020

2021	Valores de alta liquidez (%)	Otros valores (%)
<b>31/01/2021</b>	34.91 %	65.09 %
<b>28/02/2021</b>	31.93 %	68.07 %
<b>31/03/2021</b>	32.82 %	67.18 %
<b>30/04/2021</b>	38.91 %	61.09 %
<b>31/05/2021</b>	40.91 %	59.09 %
<b>30/06/2021</b>	35.79 %	64.21 %
<b>31/07/2021</b>	27.86 %	72.14 %
<b>31/08/2021</b>	30.63 %	69.37 %
<b>30/09/2021</b>	29.20 %	70.80 %
<b>31/10/2021</b>	32.16 %	67.84 %
<b>30/11/2021</b>	37.95 %	62.05 %
<b>31/12/2021</b>	30.83 %	69.17 %

Detalle al cierre de diciembre 2021

Para la gestión de riesgo de crédito se utilizaron metodologías que evaluaron la solidez financiera de los emisores y de los terceros obligados, la calidad de sus activos y que posean niveles de capital adecuados. Así mismo, se dio un seguimiento periódico de su comportamiento.

Activo	Clasificación de Riesgo Local	Clasificación de Riesgo Extranjera	Valor razonable	%
Bancos	AAA		\$ 301.91	11.03%
	A- hasta A+		\$ 100.41	3.67%
Depósitos a plazo	AA- hasta AA+		\$ 436.22	15.94%
DGT	B-		\$ 308.90	11.29%
Disponible	AAA		\$ 233.55	8.53%
Sociedades Nacionales	AA- hasta AA+		\$ 101.65	3.71%
ETF		AA- hasta AA+	\$ 609.37	22.26%
Fondos Mutuos		AA- hasta AA+	\$ 413.23	15.10%
Fondos Mutuos		A- hasta A+	\$ 231.66	8.46%
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 2,736.90</b>	<b>100.00%</b>

En miles de US\$

Nota: Detalle al cierre de 2020. Clasificación de riesgos de DGT corresponde a la clasificación soberana de El Salvador. Además de la cartera se incluyó la disponibilidad.

Para 2021, el detalle al cierre es el siguiente:

Activo	Clasificación de Riesgo Local	Clasificación de Riesgo Extranjera	Valor razonable	%
Bancos	AAA		\$ 564.45	6.72%
	AA- hasta AA+		\$ 259.20	3.09%
	A- hasta A+		\$ 616.09	7.34%
Depósitos a plazo	A- hasta A+		\$ 550.66	6.56%
	AA- hasta AA+		\$ 275.23	3.28%
Disponibilidad	AAA		\$ 32.36	0.39%
	AA- hasta AA+		\$ 611.71	7.29%
DGT	B-		\$ 636.62	7.58%
Sociedades Nacionales	BBB+		\$ 201.36	2.40%
Fondos de titularización	AA- hasta AA+		\$ 349.41	4.16%
ETF		AA-	\$ 1,984.68	23.65%
Fondos Mutuos		AA- hasta AA+	\$ 2,311.68	27.54%
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 8,393.45</b>	<b>100.00%</b>

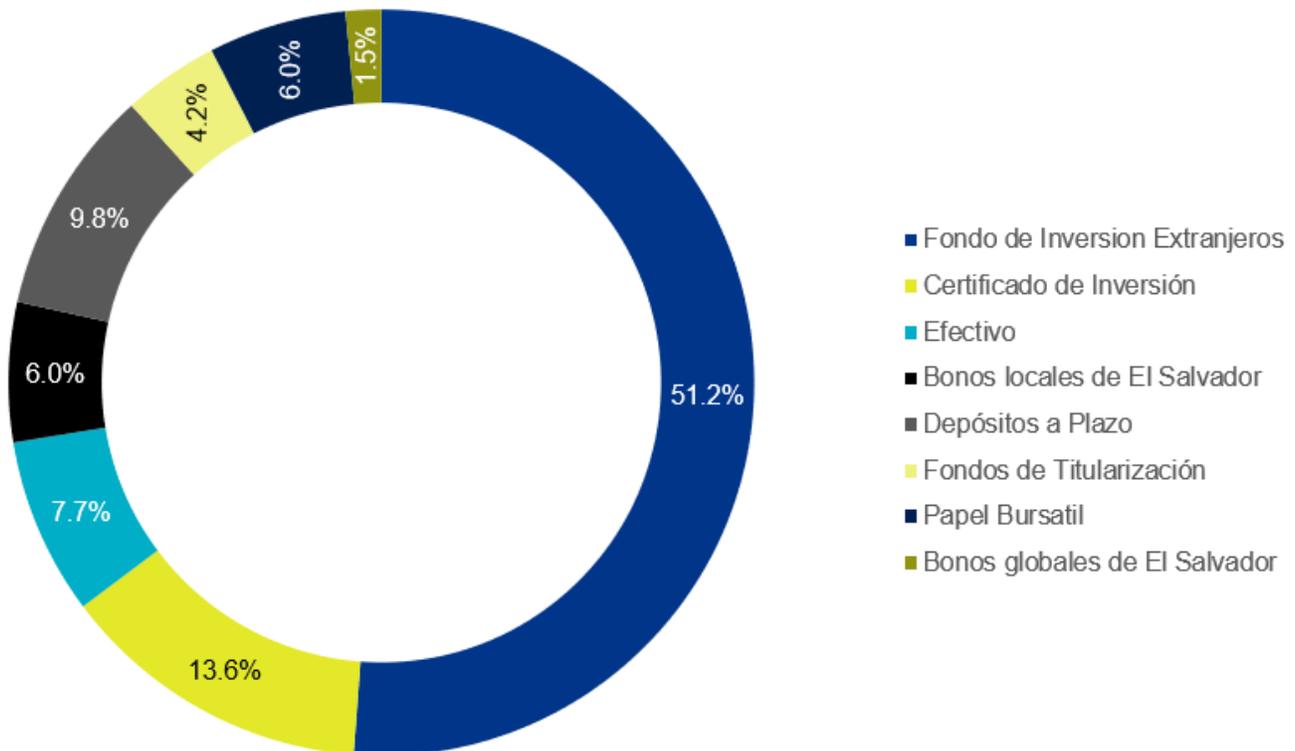
En miles de US\$

El riesgo operativo es inherente en los procesos de la organización, por tal motivo todos los empleados son responsables de gestionar y controlar los riesgos a los que se encuentran expuestos en su ámbito de actuación, tomándose diversas medidas para su mitigación.

## Inversiones realizadas por el Fondo

Los recursos que Crecer recibe en concepto de aportaciones de los clientes son invertidos atendiendo lo señalado por la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su normativa, los límites fijados por el prospecto del fondo y la política de inversión del fondo. A diciembre 2021, la composición de la cartera de los Fondos de Pensiones fue la siguiente:

### Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado al 31 de diciembre de 2021

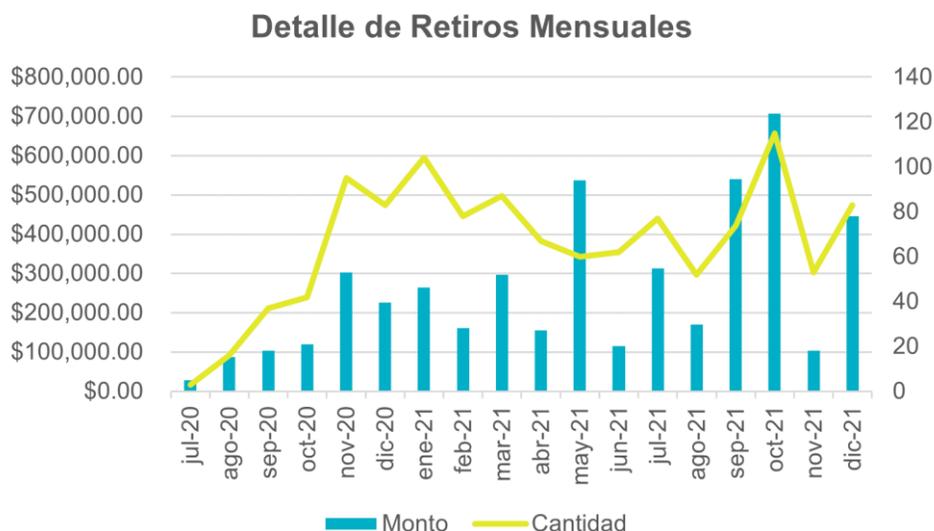


## Comisiones y Gastos

El fondo de Ahorro Previsional Voluntario Balanceado inicio operaciones el 1 de julio de 2020. De esa fecha al 31 de diciembre de 2021, el fondo ha pagado a AFP Crecer S.A. como gestora por administración del fondo un monto de USD 119,926.

En cuanto a gastos del mismo período se registra un monto de USD 13,514

## Detalle de retiros del período



## Detalle de traslados del período

En el período del 1 de julio 2020 al 31 de diciembre 2021, se recibieron 709 traslados desde otros fondos y administradoras por un total de \$3.469 millones de dólares, según detalle a continuación, y no se reportan traslados hacia otros fondos o administradoras en el mismo período.

## Evolución del Rendimiento de las inversiones del Fondo

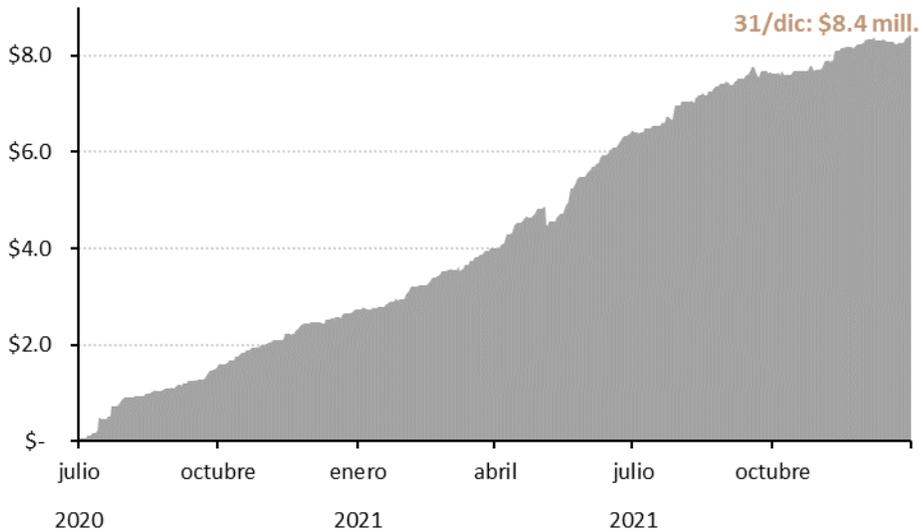
Las inversiones realizadas por el fondo generaron que este cerrara el 2021 con un rendimiento acumulado del 7.31%, es decir, desde la creación del fondo. Por otra parte, la rentabilidad de dicho año fue del 5.31%, mientras que la de 2020 resultó en un 11.25%.

Cabe mencionar, que los activos internacionales fueron los responsables de más del 50% de los retornos generados durante 2021, especialmente por renta variable. Lo anterior refleja el impacto de la diversificación en el portafolio del fondo.

Por otra parte, la gestión activa del portafolio de inversiones permitió generar importantes retornos entre los diferentes activos. Por ejemplo, solo las inversiones de renta variable internacional ocasionaron un rendimiento anual superior al presentado en el índice de acciones mundiales MSCI ACWI. En otros temas, la rentabilidad obtenida en la renta fija local representó más de un cuarto de los rendimientos totales.

## Evolución del patrimonio del Fondo

Al cierre de 2020 el fondo acumulaba 2.7 millones en su patrimonio y para el año 2021, el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado creció a USD 8.4 millones; que dado la coyuntura bursátil, principalmente se adicionó inversiones en Fondos de Inversión Extranjero, además de esto, se aumentó la diversificación en las inversiones locales.



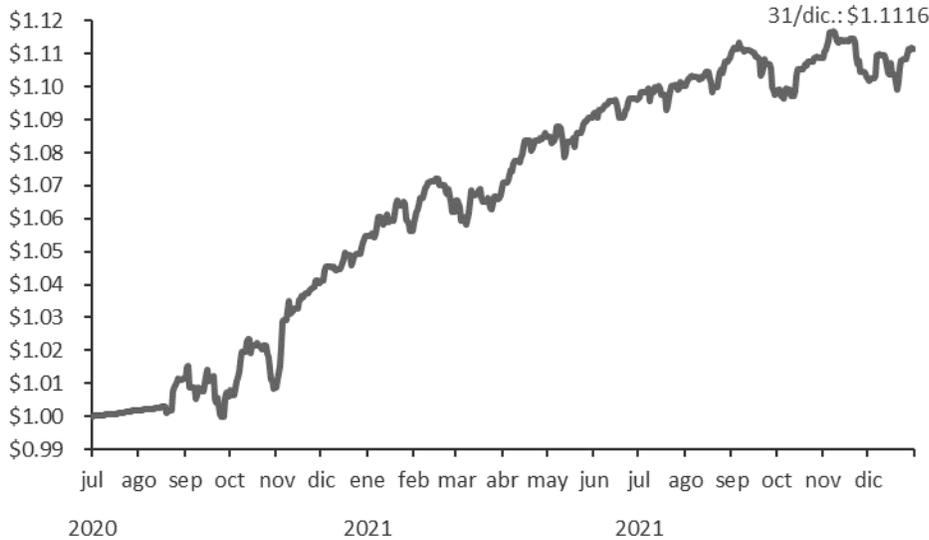
## Evolución del valor de las cuotas

Durante 2021 los mercados financieros enfrentaron diferentes movimientos importantes que impactaron el desempeño del valor cuota. En la primera mitad del año fue marcado el optimismo en los activos internacionales provocado por el desarrollo de las campañas de vacunación alrededor del mundo. También, el amplio estímulo monetario apoyó el crecimiento de las economías y se tuvieron sorpresas positivas en las ganancias corporativas.

Más tarde en el año, el surgimiento de la inflación junto con la aparición de nuevas variantes de coronavirus generó preocupaciones en los inversionistas; lo cual generó volatilidad en los mercados internacionales.

Como resultado de todo esto, A diciembre 2021, la evolución del valor cuota del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado fue la siguiente:

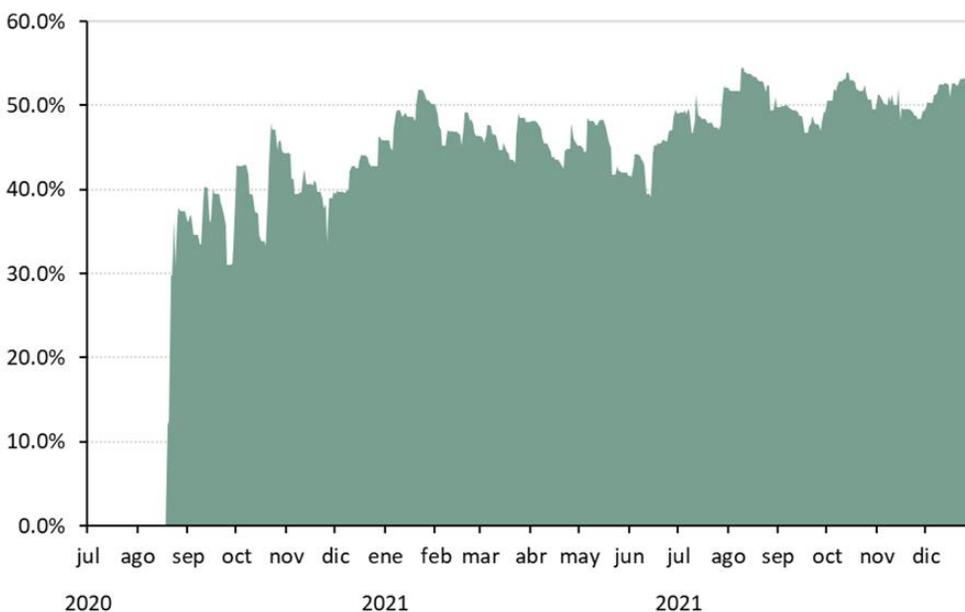
### **Evolución del valor cuota del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado al 31 de diciembre de 2021**



## Composición de la cartera del Fondo y su evolución

En 2021 el aumento de participantes en el fondo y la coyuntura internacional permitió que se encontraran diferentes puntos de entrada para nuevas inversiones. Con ello, la proporción del portafolio en activos internacionales obtuvo un notable aumento respecto a 2020. Adicionalmente, las necesidades de financiamiento local abrieron la oportunidad para nuevas emisiones. Aprovechando dicho contexto las inversiones en renta fija local notaron una mayor diversificación entre emisores corporativos.

### Evolución de participación de activos extranjeros en el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado



## Factores de Riesgo

### Riesgo de Crédito

Se define como la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales de pago asumidas por un emisor de deuda o terceros obligados.

### Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado es la posibilidad de pérdida producto de movimientos en los precios de mercado que generan un deterioro de valor de las inversiones.

### Riesgo de Contraparte

El riesgo de contraparte es la posibilidad de pérdida que puede producirse debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas con un intermediario para la liquidación de una operación o por incumplimientos de un gestor de fondos en su deber fiduciario.

### Riesgo de Liquidez

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas.

### Riesgo Operativo

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura física o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Esta definición incluye la gestión de la seguridad de la información, continuidad del negocio y riesgo legal.

## Hechos Relevantes

### ocurridos del 1 de julio 2020 al 31 de diciembre 2021

#### 6 de noviembre 2020

Firma de contrato de servicios de auditoría financiera para el Fondo De Ahorro Previsional Voluntario Creceer Balanceado con la sociedad Ernst & Young El Salvador, S.A De C.V San Salvador.

#### 22 de febrero 2021

AFP Creceer, S.A., informa que en la Junta General de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2021, en donde se conoció el punto “Nombramiento del Auditor Externo Financiero y Fijación de sus Emolumentos -Fondo Ahorro Previsional Voluntario Creceer Balanceado año 2021”, se acordó nombrar a Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V. como el Auditor Externo Financiero del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Creceer Balanceado para el año 2021.

#### 22 de febrero 2021

En Junta General de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2021, en donde se conoció el punto “Nombramiento del auditor externo y fiscal el período 2021 con sus respectivos suplentes y fijación de sus emolumentos, para AFP Creceer y sus Fondos de Pensiones Administrados”, se acordó nombrar a Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V. como el Auditor Externo y Fiscal de AFP Creceer, S.A. para el

año 2021.

**22 de febrero 2021**

AFP Crecer, S.A informa que en la Junta General de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2021, en donde se conoció el punto “Aplicación de resultados”, y se acordó la distribución del 100% de las utilidades, correspondiente al periodo de 2020, a los accionistas de la sociedad.

**22 de febrero 2021**

AFP Crecer, S.A., informa que en la Junta General de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2021, en donde se conoció el punto “Reestructuración de la Junta Directiva y fijación de sus emolumentos.”, se conoció la renuncia del Quinto Director Propietario (Guillermo Ernesto González Argueta) y Segundo Director Suplente (Marianella Pulido Tamayo). Asimismo, se acordó nombrar a Carmen Irene Alas Luna como Quinto Director Propietario y Pablo Mauricio Ferrer Henao como Segundo Director Suplente, con los mismos emolumentos ya aprobados para los miembros de Junta Directiva, con la finalidad de sustituir a los directores que renunciaron

**29 de marzo 2021**

AFP Crecer, S.A., informa que el 26 de marzo de 2021 se celebró el Acuerdo de Custodia con la sociedad Bank of New York Mellon para el depósito y custodia de los valores del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado.

**23 de abril 2021**

AFP Crecer, S.A., informa que el 20 de abril de 2021 se recibió el informe sobre la clasificación de riesgo vigente del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado.

**22 de octubre 2021**

AFP Crecer, S.A., informa que el 6 de octubre de 2021 se emitió el informe sobre la clasificación de riesgo vigente del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado.

## **ESTADOS FINANCIEROS**