

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO
Entidad: AFP Creceer, S.A. Período Informado: 2021

Contenido

I. INFORMACIÓN GENERAL

- i. Conglomerado (conforme a la legislación Colombiana)
- ii. Estructura de la propiedad accionaria.

II. ACCIONISTAS

- i. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.
- ii. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

III. JUNTA DIRECTIVA

- i. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.
- ii. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.
- iii. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.
- iv. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo con el marco legal aplicable a la entidad.
- v. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique.
- vi. Informe de las capacitaciones recibida en temas de gobierno corporativo o en materias afines.
- vii. Política de remuneración de la Junta Directiva.

IV. ALTA GERENCIA

- i. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.
- ii. Política de selección de la Alta Gerencia.
- iii. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

- i. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.
- ii. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.
- iii. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.
- iv. Temas corporativos conocidos en el período.

VI. COMITÉ DE RIESGOS

- i. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.
- ii. Número de sesiones en el período.
- iii. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.
- iv. Temas corporativos conocidos en el período.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

- i. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.
- ii. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.
- iii. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

- i. Atención de los clientes.
- ii. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.

IX. OTROS

- i. Información o aclaración relacionada con las prácticas de gobierno corporativo relevantes para la comprensión del gobierno corporativo.

En el presente informe ofrecemos a nuestros accionistas, clientes y al mercado en general un reporte sobre los principales eventos que se presentaron durante el 2021 en materia de gobierno corporativo, al igual que la descripción y explicación de los aspectos más relevantes sobre el funcionamiento de esta sociedad, en cuanto a la Junta General de Accionistas, Junta Directiva, Comités, entre otros.

I. INFORMACIÓN GENERAL

i. Conglomerado:

El accionista relevante de AFP Creceer, S.A. es Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Protección, S.A.

PROTECCIÓN y AFP Creceer S.A., como conglomerado, conforme a la Legislación colombiana, tienen como servicio común la Administración de Fondos de Pensiones y Fondos de Ahorro Previsional Voluntario, cuyo interés primario es ser aliados en la protección, gestión, construcción y generación de valor del patrimonio de sus clientes, basados en el cumplimiento de los principios corporativos de respeto, equidad, transparencia y responsabilidad.

Los principios corporativos y el buen gobierno, son pilares en el direccionamiento de ambas empresas, para lo cual, tanto PROTECCIÓN como AFP Creceer S.A., cuentan con estructuras organizacionales propias que garantizan el adecuado desarrollo de su objeto social a partir de la independencia y autonomía, lo que permite generar entre ellas una alineación adecuada en materia de ambiente de control y coordinación para lograr tanto los intereses propios de cada Compañía como el del conglomerado.

ii. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad:

El capital social de AFP Creceer, S.A. se encuentra dividido en 1,000,000 acciones comunes y nominativas, suscritas y pagadas en su totalidad, las cuales a 31 de diciembre de 2021 se encontraban distribuidas entre 10 accionistas. Asimismo, conforme a la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones se encuentra listada en la Bolsa de Valores de El Salvador.

La composición accionaria al 31 de diciembre de 2021 es:

Accionista	Nacionalidad	Acciones suscritas	Participación
Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Protección, S.A.	Colombiana	999,991	99.99910%
Juan David Correa Solórzano	Colombiana	1	0.00010%
Pablo Mauricio Ferrer Henao	Colombiana	1	0.00010%
Cristina Restrepo Castaño	Colombiana	1	0.00010%
Felipe Andrés Herrera Rojas	Colombiana	1	0.00010%
Juan Pablo Arango Botero	Colombiana	1	0.00010%
Natalia Gómez Jurado	Colombiana	1	0.00010%
Claudia Patricia Urquijo Rodríguez	Colombiana	1	0.00010%
Patricia Restrepo Gutiérrez	Colombiana	1	0.00010%
Juan Luis Escobar Penagos	Colombiana	1	0.00010%
		1,000,000	100.00%

II. ACCIONISTAS

i. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.

Se celebró una sesión de Junta General Ordinaria el día 19 de febrero de 2021 con un quórum de 100.00%

ii. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

No se celebraron sesiones de Juntas Generales extraordinarias durante el período.

III. JUNTA DIRECTIVA

i. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.

Se informa cambio en el Quinto Director Propietario y Segundo Director Suplente.

Miembros de Junta Directiva hasta el 19 de febrero de 2021:

Junta Directiva AFP Creceer, S.A.	
Nombre	Cargo
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
Guillermo Ernesto González Argueta	Quinto Director Propietario
miembros suplentes	
Juan Pablo Arango Botero	Primer Director Suplente
Marianella Pulido Tamayo	Segundo Director Suplente
Felipe Andrés Herrera Rojas	Tercer Director Suplente
Juan Alejandro Montero Avero	Cuarto Director Suplente
Patricia Restrepo Gutiérrez	Quinto Director Suplente

Miembros nombrados en sesión del 19 de febrero de 2021, para finalizar el período de 2 años desde la inscripción de la respectiva credencial en el Registro de Comercio. La credencial fue inscrita el día 24 de febrero de 2020.

Junta Directiva AFP Crecer, S.A.	
Nombre	Cargo
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

ii. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.

Se realizaron 16 sesiones de Junta Directiva en el año 2021, en las fechas siguientes:

- 27 de enero
- 18 de febrero
- 8 de marzo
- 24 de marzo
- 14 de abril
- 4 de junio
- 21 de junio
- 14 de julio
- 1 de septiembre
- 9 de septiembre
- 20 de septiembre
- 1 de octubre
- 15 de octubre
- 11 de noviembre
- 6 de diciembre
- 13 de diciembre

iii. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.

El nombramiento se realiza de conformidad con las Políticas para Elección, Remuneración y Sucesión de Junta Directiva aprobadas por la Junta General de Accionistas y que desarrollan lo establecido en el numeral 1.2.1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELECCIÓN del CAPITULO II: ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN del TITULO IV DE LA SOCIEDAD Y SU GOBIERNO del Código de Buen Gobierno Corporativo de AFP Crecer, S.A.

La referida política establece:

B. Políticas sobre la Elección

B1. Se solicitará, adicional a lo establecido por la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, la siguiente documentación:

- *Hoja de vida en la cual se indique, como mínimo, estudios realizados, cargos desempeñados y juntas a las que pertenece y ha pertenecido, y*
- *Declaración de potenciales conflictos de interés.*

B2. Recibidas las propuestas, el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad procederá a efectuar la evaluación para determinar si los candidatos se ajustan al perfil, cumplen los criterios de selección y de independencia establecidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad.

B3. La evaluación efectuada por el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad será comunicada a los accionistas con antelación a la fecha fijada para la reunión de la Junta General de Accionistas en la cual se procederá a la respectiva elección.

B4. Los criterios de selección y perfil de los candidatos que la Junta Directiva tendrá en cuenta al momento de analizar nuevos candidatos para integrar la misma serán: que los mismos reúnan las siguientes condiciones en lo relativo a su formación profesional, experiencia, y aptitudes: ser profesionales graduados con formación financiera, o especialización en áreas administrativas, financieras, jurídicas, de mercadeo o técnicas, con conocimientos gerenciales, del entorno macroeconómico del país, del funcionamiento de las empresas financieras y su marco regulatorio general. Adicionalmente se procurará que desempeñen los cargos de Presidente, Vicepresidente o equivalentes en las respectivas empresas en las que laboran.

B5. Los perfiles profesionales identificados como necesarios se informan por la Junta Directiva a los accionistas, de tal forma que los distintos actores, principalmente accionistas controlantes, significativos, familias, agrupaciones de accionistas y accionistas institucionales, si existen, y la propia Junta Directiva, estén en condiciones de identificar los candidatos más idóneos.

B6. Los candidatos a miembros de la Junta Directiva deberán ser personas reconocidas por su integridad ética y moral. Para tales efectos se validará por parte del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad o quien haga sus veces que estas personas, durante los cinco (5) años anteriores a la fecha de postulación, no hayan sido condenados por delitos descritos en el Código Penal, no contar con sanciones fiscales por alguna entidad gubernamental y no encontrarse reportados en los listados o vinculados con la incursión en conductas relativas al lavado de activos y financiación del terrorismo y cumplir con todos los requisitos que establece la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y el Código de Comercio.

B7. Se propenderá por identificar candidatos que demuestren interés en aportar valor a AFP Crecer, así como contar con disponibilidad de tiempo suficiente para cumplir diligentemente con sus responsabilidades; actuar con imparcialidad en sus decisiones demostrando un compromiso ético y respeto por todos los grupos de interés de la Compañía.

B8. No deberán ser miembros de la Junta Directiva quienes ejerzan o hayan ejercido, dentro del año anterior a su designación, en un cargo directivo, funciones de inspección, vigilancia o control en la Superintendencia del Sistema Financiero o cualquier otro cargo público; quienes tengan litigio pendiente

con AFP Crece; o quienes se hayan desempeñado como Auditor Externo, Auditor Fiscal y/o Auditor Interno de la entidad durante el año anterior.

iv. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo con el marco legal aplicable a la entidad.

No se han realizado operaciones entre miembros de Junta Directiva y otras partes vinculadas.

v. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique.

De conformidad al pacto social y al Código de Buen Gobierno Corporativo el período de la Junta Directiva es de 2 años, por lo que se examina cada miembro para que la Junta General de Accionistas defina si continua por otro periodo, pues se realiza autoevaluación y evaluación de la Junta Directiva, además se cuenta con Políticas para Elección, Remuneración y Sucesión de Junta Directiva.

vi. Informe de las capacitaciones recibida en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

Se informa que durante el año 2021 los miembros de Junta Directiva recibieron las capacitaciones siguientes:

1. Tendencias y riesgos, impartida por Fátima Calderón de ASESUISA.
2. Círculo de diálogo buen gobierno y ética, impartida por Michael McMilan.
3. Situación económica de El Salvador Ponente: Luis Membreño.
4. Capacitación a Junta Directiva sobre prevención LAFT.
5. Riesgos estratégicos Ponente: Sebastián Rey.
6. Curso virtual: La ética nos cuida 2021. Contenido: ética, buen gobierno corporativo, prevención LAFT y seguridad de la información.

vii. Política de remuneración de la Junta Directiva.

La remuneración de la Junta Directiva se realiza conforme con las Políticas para Elección, Remuneración y Sucesión de Junta Directiva aprobadas por la Junta General de Accionistas. Las cuales desarrollan el numeral 1.2.3. CRITERIOS PARA LA REMUNERACIÓN DE LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA del CAPITULO II: ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN del TITULO IV DE LA SOCIEDAD Y SU GOBIERNO del Código de Buen Gobierno Corporativo.

La política de remuneración de miembros de Junta Directiva, está compuesta por un pago fijo mensual, más otra suma fija por la participación en las reuniones de los Comités de Junta de los cuales forman parte los Directores Externos. La remuneración por asistencia para los Directores Externos de los Comités equivale al 65% de los honorarios fijados para los directores por asistencia a reuniones de la Junta Directiva. No se contempla retribuciones con acciones de la sociedad.

Los pagos totales durante el 2021 por concepto de asistencia a la Junta Directiva y a Comités ascendieron a la suma a \$34,099.46.

IV. ALTA GERENCIA

i. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.

No hubo cambios en los miembros de la Alta Gerencia durante el año 2021.

Alta Gerencia AFP Creceer, S.A.	
Nombre	Puesto
Ruth Del Castillo de Solórzano	Presidente Ejecutiva
Fernando José Arteaga Hernández	Director Legal y Cumplimiento
Octavio Augusto Morales Sanders	Director Comercial y Mercadeo
Rolando Cisneros Pineda	Director Gestión Humana y Finanzas
Aida Jeannette Renderos Reyes	Directora de Auditoría Interna
Claudia Rebeca Villacorta Bonilla	Directora de Tecnología de Información
Eduardo Alfredo Sánchez Cornejo	Director de Operaciones y Servicios
Flor de María Novoa Pacheco	Directora de Procesos y Riesgos
René Marcelo Guerra Mejía	Director de Inversiones

ii. Política de selección de la Alta Gerencia.

Conforme al romano V de la normativa interna DHF-POLT001 Política de Elección, Evaluación y Sucesión Alta Gerencia se establece:

A. Políticas sobre elección

1. AFP CRECER aplicará el procedimiento GDP-PROC004 Atracción, Selección y Contratación de Personal para cubrir una posición de Alta Gerencia.
2. En caso de no contar con candidatos idóneos, se evaluará en el mercado laboral local y regional, dando prioridad a personas de compañías relacionadas por conocer la cultura, los principios y la dinámica de negocio.
3. AFP Creceer podrá contar con una empresa especializada en reclutamiento y selección para realizar la selección del candidato para la Alta Gerencia y durante este proceso los candidatos serán entrevistados por el Presidente Ejecutivo y el Director de Gestión Humana y Finanzas. Así mismo, podrá haber referenciacines de candidatos de parte de los accionistas y entrevistas de los miembros de Junta Directiva, cuyo objetivo será generar valor.
4. El Departamento de Gestión Humana llevará a cabo el proceso de selección dando apoyo al Director de Gestión Humana y Finanzas y al Presidente Ejecutivo de acuerdo a las instrucciones que de ellos reciban.

iii. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva

El Sistema de Control Interno (SCI) de AFP Creceer S.A. está compuesto por un conjunto de órganos, políticas, procedimientos y otros instrumentos administrativos, de acuerdo con la normativa salvadoreña y mejores prácticas internacionales. Este conjunto de elementos se organiza en tres líneas de defensa, cada una con un objetivo distinto y con alcance transversal a toda la compañía.

Para medir la efectividad del SCI, la Auditoría Interna y Externa establecieron en su plan de trabajo del año 2021, mediante los servicios de auditorías de aseguramiento, que les permitieran evaluar los diferentes elementos y principios que componen el SCI y las consultorías que permiten desde el rol de

asesor contribuir al SCI, con el fin de realizar énfasis en la evaluación y mejora de la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Tanto la auditoría interna como externa han presentado informes a los órganos de gobierno de AFP Crecer, S.A.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

i. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.

No se reportan cambios en el periodo informado, los miembros son:

- José Carlos Bonilla Larreynaga (Director Externo, miembro de Junta Directiva)
- Claudia Patricia Urquijo Rodríguez (Director Externo, miembro de Junta Directiva)
- Juan Luis Escobar Penagos (Director Externo, miembro de Junta Directiva)

ii. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.

Se realizaron 6 sesiones en las fechas siguientes:

- 25 de enero
- 17 de febrero
- 13 de abril
- 14 de julio
- 13 de octubre
- 10 de noviembre

iii. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

Durante el 2021, el Comité de Auditoría conoció los Estados Financieros trimestrales del 2021 y de cierre ejercicio 2020 de AFP CRECER, S.A. y sus Fondos administrados, recibiendo el Dictamen del Auditor Externo para dar su opinión a la Junta Directiva. Asimismo, recibió informes de Cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna y del plan de trabajo de prevención LAFT. También realizó evaluación del Auditor Externo y Fiscal, conoció de las Ofertas de Servicios de Auditoría Externa y Fiscal para el Año 2021 a fin de proponer a la Junta Directiva y ésta a su vez a la Junta General de Accionistas el nombramiento de los Auditores Externos y del Auditor Fiscal. Además, conoció informes de la Administración sobre el Sistema de Control Interno.

iv. Temas corporativos conocidos en el período.

Durante 2021 no se conocieron temas corporativos.

VI. COMITÉ DE RIESGOS

i. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.

Se informa cambio en dos miembros.

Miembros hasta el 24 de marzo de 2021:

- Juan Alejandro Montero (Director Externo, miembro de Junta Directiva)
- Marianella Pulido Tamayo (Director Externo, miembro de Junta Directiva)
- Patricia Restrepo Gutiérrez (Director Externo, miembro de Junta Directiva)

Miembros nombrados por la Junta Directiva en sesión del 24 de marzo de 2021:

- Patricia Restrepo Gutiérrez (Director Externo, miembro de Junta Directiva)
- Andrés Felipe Gómez (Director Externo)
- Sebastián Morales (Director Externo)

ii. Número de sesiones en el período.

Durante el 2021 se celebraron 12 sesiones en las fechas siguientes:

- 26 de enero
- 17 de febrero
- 21 de abril
- 24 de mayo
- 16 de junio
- 19 de julio
- 19 de agosto
- 22 de septiembre
- 20 de octubre
- 27 de octubre
- 29 de noviembre
- 16 de diciembre

iii. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

Durante el 2021 las principales funciones desarrolladas por el Comité de Riesgos fueron dar seguimiento a la gestión individual e integral de los riesgos, así como evaluar, avalar y proponer a Junta Directiva las estrategias, políticas, manuales y metodologías para la gestión de riesgos. También aprobó a distintos emisores en la que los fondos administrados pueden invertir y contrapartes y gestores de fondos con los cuales se puede operar.

iv. Temas corporativos conocidos en el período.

Durante 2021 no se conocieron temas corporativos.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.***i. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.***

En el punto 5.1, de sesión número 242, de Junta Directiva del 14 de abril del 2021 se aprobó la versión 4.1 del Código de Buen Gobierno Corporativo en el cual se realizaron los cambios siguientes:

Se actualizó formato.

Se modificó código del documento: JDI-COD001 por E02S02-COD001

En TÍTULO IV DE LA SOCIEDAD Y SU GOBIERNO y en EL TITULO IV DE LA SOCIEDAD Y SU GOBIERNO, CAPITULO III: ALTA GERENCIA, se sustituye Directores por Directores de Alta Gerencia.

Se incorporan definiciones en el TITULO IV DE LA SOCIEDAD Y SU GOBIERNO, CAPITULO II: ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN: Director Ejecutivo; Director Externo: Director Externo Independiente, Director Externo Patrimonial; Director de Alta Gerencia. En el párrafo: Los miembros de la Junta Directiva pertenecerán a alguno de los siguientes grupos: Director Ejecutivo y Director Externo.

En numeral 1.1 Composición de la Junta, se modifica en el párrafo sobre los miembros de la Junta Directiva pertenecen a alguno de los siguientes grupos Director Ejecutivo, Director Externo y Director Patrimonial por el siguiente texto: Director Ejecutivo o Director Externo.

En el TITULO IV DE LA SOCIEDAD Y SU GOBIERNO, CAPITULO II: ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN:

2.1 Comité de Auditoría se modifica el texto: El Comité de Auditoría estará integrado por tres (3) miembros, de los cuales dos (2) serán miembros de la Junta Directiva y el otro miembro podrá ser de la Junta Directiva o un externo, es decir, que el externo no sea de la Junta Directiva ni de la Administración, deberán contar con experiencia en auditoría o finanzas y al menos uno de los miembros, en cumplimiento de las normas vigentes, será experto en temas financieros, por el siguiente texto: El Comité de Auditoría estará integrado por tres (3) miembros, los cuales serán Directores Externos. Los miembros del Comité de Auditoría deberán contar con experiencia en auditoría o finanzas.

2.2 Comité de Riesgos, se modifica el texto: Debe estar constituido por un número impar de miembros, que podrán ser Directores Externos o al menos un Director Externo, un funcionario de la Alta Gerencia y un Ejecutivo que tenga como responsabilidad la gestión de riesgos de la entidad. El Comité estará presidido por un Director de Junta Directiva con conocimiento en finanzas y en gestión de riesgos, por el siguiente: El Comité de Riesgos estará integrado por tres (3) miembros, los cuales serán Directores Externos. El Comité estará presidido por un Director de Junta Directiva con conocimiento en finanzas y en gestión de riesgos.

2.3 Comité de Nombramientos, Retribuciones y Desarrollo, el texto: Estará integrado por tres (3) miembros, de los cuales uno (1) será miembro de la Junta Directiva y los otros dos (2) serán miembros externos, es decir, que los externos no sean de la Junta Directiva ni de la Administración, se sustituye por el siguiente: El Comité de Nombramientos, Retribuciones y Desarrollo estará integrado por tres (3) miembros, los cuales serán Directores Externos.

2.4 Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, se sustituye el texto: El Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad estará integrado por tres (3) miembros, de los cuales dos (2) serán miembros de la Junta Directiva y el otro miembro podrá ser de la Junta Directiva o un externo, es decir, que el externo no sea de la Junta Directiva ni de la Administración por el siguiente texto: El Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad estará integrado por tres (3) miembros, los cuales serán Directores Externos.

2.5 Comité de Inversiones de Fondos, se sustituye el texto: El Comité de Inversiones de Fondos está conformado por cinco (5) miembros con voz y con voto, de los cuales al menos dos serán de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, el Director de Inversiones, y otro miembro que podrá ser de la Junta Directiva o un externo, es decir, que no sea de la Junta Directiva ni de la Administración, debiendo ser especialista en temas económicos, financieros o de inversiones. Todos ellos deben acreditar conocimiento y experiencia en las respectivas materias.

Asimismo, sus cinco (5) respectivos suplentes, pudiendo ser de la Junta Directiva, de la Administración o externo. Todos ellos deben acreditar conocimiento y experiencia en las respectivas materias, así como tener capacidad y conocimientos relacionados al tipo de activos en que se invierta. Se entenderá por externo, persona que no es de la Junta Directiva ni de la Administración, por el siguiente texto: El Comité de Inversiones de Fondos estará integrado por tres (3) miembros y sus respectivos suplentes, quienes deberán tener capacidad y conocimientos en inversiones y en el caso de APV, al tipo de activos en que inviertan los Fondos. Dichos miembros deberán ser ratificados anualmente por la Junta Directiva de la Institución Administradora, sin perjuicio de su remoción anticipada, cuando aplique. Los miembros del Comité serán Directores Externos y sus suplentes podrán ser Directores Externos o empleados de AFP Creceer. Se elimina el texto: Sus miembros son elegidos para períodos de un (1) año, sin perjuicio de su reelección o remoción anticipada.

Se modifica el párrafo: Asistirán en calidad de invitados el Director de Procesos y Riesgos, el Director Legal y Cumplimiento y miembros de dichas Direcciones y de la Dirección de Inversiones por el siguiente texto: Podrán asistir en calidad de invitados el Presidente Ejecutivo, Director de Inversiones, Director de Procesos y Riesgos, Director Legal y Cumplimiento; y miembros de dichas Direcciones.

En el TITULO IV DE LA SOCIEDAD Y SU GOBIERNO, CAPITULO III: ALTA GERENCIA, 5.1.2. Comité de Ética y Cumplimiento, al texto Podrá además integrarlo un externo se modifica por el siguiente texto: Podrá además integrarlo un Director Externo.

ii. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.

En el punto 3, de sesión número 249, de Junta Directiva del 01 de octubre del 2021, se aprobó la versión 3.0 del Código de Conducta y Ética en el cual se realizaron los cambios siguientes:

- Se actualizó formato del documento
- Se modificó el código del documento: JDI-COD002 por E02S02-COD002
- Se modificó el título del documento: Código de Conducta y Ética de AFP Creceer S.A. por Código de Conducta y Ética
- Se modificó todo documento para homologarlo al del accionista.

iii. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

De acuerdo con el TITULO IX CONFLICTOS DE INTERÉS del Código de Buen Gobierno Corporativo se ha desarrollado el procedimiento LEG-PROC011 Registro de Conflictos de Interés, a fin de establecer los lineamientos para el registro de situaciones de conflicto de interés.

Asimismo, en la formación anual de la Junta Directiva y de todos los colaboradores se realizó curso de ética y gobierno corporativo, en el cual se sensibiliza al respecto y al finalizarlo se solicita llenar declaración de situaciones que podrían generar potenciales conflictos de interés las cuales han sido analizadas por el área de Cumplimiento y no se visualizan potenciales conflictos de interés ni operaciones relacionadas.

Además, en el Código de Conducta y Ética se describe política de regalos, en desarrollo de dicha política, el área de cumplimiento presentó a Comité de Ética y Cumplimiento informe al respecto.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN***i. Atención de los clientes: mecanismos con los que la entidad cuenta para atención de los clientes, así como de la atención de quejas y reclamos.***

- **Atención presencial:** Los clientes son atendidos de manera presencial asistida en nuestras seis Agencias: Central, Héroes, Soyapango, Santa Ana, Sonsonate y San Miguel, actualmente se atiende mediante un sistema de citas que comprende trámites rápidos, que son atendidos en las recepciones, y trámites más complejos, que se evacúan en escritorios, tanto para afiliados en sus diferentes estados como para empleadores, también se brinda atención por orden de llegada para trámites rápidos. Adicionalmente, se brinda atención mediante videoconferencia en puntos de atención al interior de las Agencias con mayor volumen de visitas, estas atenciones no requieren citas y se enfocan en comprobación de sobrevivencia. Los horarios de atención en Agencias comprenden desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. durante la semana y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- **Atención telefónica:** Se tiene disponible la Línea de Atención Telefónica 2211-9393 la cual tiene disponibles diferentes modalidades de servicio: el autoservicio en la plataforma del contestador automático 7/24 (IVR), que ya cuenta con los servicios de comprobación biométrica por voz y la atención de envío de documentos, el servicio asistido con teleoperador y las llamadas salientes para campañas de información y comunicación a clientes. La modalidad de asistencia por teleoperador está disponible durante la semana en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- **Atención digital vía correo y chat:** Se cuenta con una plataforma digital mediante la cual se atienden las interacciones que se reciben a través de los siguientes canales: Línea de WhatsApp 6161-2222, correo atencion@crecer.com.sv, correo tramitesbeneficios@crecer.com.sv, correo comprobaciones@crecer.com.sv y los inbox de Facebook, Twitter e Instagram. Así mismo se cuenta con una Línea de Telegram en AFPCrecerBot. La atención digital cuenta con un horario extendido de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. durante la semana y en horarios variables durante los fines de semanas y algunos feriados.
- **Atención digital vía videollamadas:** Desde 2020 los clientes también cuentan con la opción de ser atendidos mediante videollamada por un Ejecutivo, para tal efecto se requiere generar una cita en la unidad denominada Agencia Digital y se utiliza la plataforma de Microsoft Bookings y Teams para tal efecto. Este servicio está disponible durante la semana y pueden atenderse diferentes trámites sin que el cliente deba salir de su domicilio u oficina.
- **Autoservicio en plataformas digitales:** En adición a los canales mencionados previamente, se cuenta con las opciones de autoservicio en la App Móvil Crecer, con énfasis en servicios de mayor demanda, tanto para iOS como para Android y comprobación biométrica, es posible actualizar datos y generar la solicitud de anticipo de saldo en este mismo canal. Así mismo, se cuenta con la web www.crecer.com.sv que tiene servicios disponibles con y sin autenticación. Ambos canales cuentan con disponibilidad 7/24 y pueden ser accedidos desde cualquier parte del mundo.
- **Atención al cliente interno e instituciones:** Se cuenta con una unidad enfocada en la atención a las peticiones del cliente interno, siendo las áreas de Comercial y Mercadeo las que generan las mayores demandas, pues se enfocan en los segmentos más importantes de empresas y personas. Adicionalmente, se atienden peticiones de instituciones con las cuales se tienen convenios de colaboración para brindar información para trámites, con la autorización de los clientes mismos.

- **Atención de Quejas y reclamos:** La atención a quejas y reclamos está disponible en todos los canales de servicio, indiferentemente si la atención es presencial, digital o telefónica. Así mismo, en la web institucional se cuenta con formularios mediante los cuales el cliente puede presentar su queja o reclamo. Lo mismo opera desde las distintas redes sociales, lo que es atendido en coordinación con la Gerencia de Clientes y Marca.

ii. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.

19 de febrero 2021

En la Junta General de Accionistas se conoció el punto “Nombramiento del Auditor Externo Financiero y Fijación de sus Emolumentos -Fondo Ahorro Previsional Voluntario Crecer 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 Crecer Balanceado para el año 2021.

Asimismo, se conoció el punto “Nombramiento del auditor externo y fiscal el período 2021 con sus respectivos suplentes y fijación de sus emolumentos, para AFP Crecer 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 Crecer, S.A. para el año 2021.

En 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.

26 de marzo 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.

29 de marzo de 2021

Se firmó prórroga a la póliza número AFPS-515197 del Seguro de Invalidez y Supervivencia del año 2020 en beneficio de sus afiliados, con vigencia desde el 31 de marzo de 2021 hasta el día 29 de junio del mismo año.

24 de mayo de 2021

SISA Compañía de Seguros y Fianzas, S.A. otorgó garantía para el cumplimiento de las obligaciones de AFP Crecer, S.A. por la cantidad de \$512,292, a favor de los participantes presentes y futuros que tengan invertidos sus recursos en Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV) que administra AFP Crecer, S.A., y quienes serán representados por la Central de Depósito de Valores, S.A., en su calidad de Representante de los Beneficiarios de la Garantía, para dar cumplimiento a las obligaciones que de conformidad a la Ley de Fondos de Inversión y Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario.

21 de junio de 2021

La Junta Directiva conoció y aprobó la ratificación del resultado de evaluación del proceso de licitación del Seguro de Invalidez y Supervivencia 2021. Como resultado de la evaluación, el proceso de licitación se declaró desierto, por lo que en fecha 28 de junio de 2021, se suscribió una nueva prórroga de la póliza número AFPS-515197 del Seguro de Invalidez y Supervivencia con SISA VIDA, S.A. Seguros de Personas. La vigencia esta prórroga es a partir del 29 de junio de 2021 hasta el 27 de septiembre del mismo año, ambas fechas hasta las doce horas del día.

9 de agosto de 2021

La Administradora suscribió con Seguros e Inversiones, S.A. la nueva fianza administrativa F-224037, con el objeto de respaldar la rentabilidad mínima de los fondos de pensiones administrados a través del Aporte Especial de Garantía (AEG), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y el Reglamento para el Manejo del AEG. La fianza tiene cobertura máxima por \$8,200,000 y se desglosa así: la suma de \$8,000,000 a favor del Fondo de Pensiones Conservador AFP Crecer y \$200,000 para el Fondo de Pensiones Especial de Retiro AFP Crecer. La nueva fianza tendrá vigencia durante el plazo de un año, contado a partir del 13 de agosto de 2021.

En caso de existir atrasos en la constitución de un nuevo Aporte Especial de Garantía para el período siguiente, su plazo de vigencia se extenderá automáticamente hasta la fecha que entre en vigor su correspondiente renovación.

20 de septiembre de 2021

La Junta Directiva conoció y aprobó el resultado de evaluación del proceso de licitación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia correspondiente al período comprendido entre el 27 de septiembre y el 31 de diciembre de 2021, por medio del cual se adjudicó a la Aseguradora SISA VIDA, S.A. Seguros de Personas dicho proceso. Para tal efecto, en fecha 24 de septiembre de 2021, AFP Crecer, S.A. suscribió la póliza No. AFPS-519433 emitida por SISA VIDA, S.A. Seguros de Personas para el período antes citado.

En 29 de diciembre de 2021, se firmó prórroga del contrato antes señalado, correspondiente al período del 31 de diciembre de 2021 al 31 de marzo de 2022.

IX. OTROS

De conformidad al Código de Buen Gobierno Corporativo de AFP Crecer, los comités de Junta Directiva son los siguientes:

1. Comité de Auditoría
2. Comité de Riesgos
3. Comité de Nombramientos, Retribuciones y Desarrollo
4. Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad
5. Comité de Inversiones de Fondos

Además, los comités de Dirección y de Apoyo son:

1. Comité de Presidencia
2. Comité de ética y cumplimiento
3. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
4. Comité de Proyectos
5. Comité de Inversiones de Fondos Propios.

De acuerdo con la NRP-17 Normas Técnicas de Gobierno Corporativo en los apartados V y VI del presente informe se ha detallado respecto al Comité de Auditoría y Comité de Riesgos, por lo que a continuación se detalla para el resto de los comités:

1. Comité de Nombramientos, Retribuciones y Desarrollo:***Miembros y los cambios durante el período informado.***

Se informa cambio en uno de los miembros.

Miembros hasta el 11 de noviembre de 2021:

- Juan Pablo Arango (Director Externo, miembro de Junta Directiva)
- José Manuel Echeverri Moreno (Director Externo)
- Catalina Restrepo (Director Externo)

Miembros nombrados por la Junta Directiva del 11 de noviembre de 2021:

- Juan Pablo Arango (Director Externo, miembro de Junta Directiva)
- Cristina Restrepo Castaño (Director Externo)
- Catalina Restrepo (Director Externo)

Número de sesiones en el período.

Se han celebrado 5 sesiones en las fechas siguientes:

- 16 de febrero
- 26 de febrero
- 13 de abril
- 25 de mayo
- 29 de noviembre

2. Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad:***Miembros y los cambios durante el período informado.***

No hubo cambio en los miembros.

Los miembros son:

- Juan David Correa Solórzano (Director Externo, miembro de Junta Directiva)
- José Carlos Bonilla Larreynaga (Director Externo, miembro de Junta Directiva)
- Juan Pablo Arango Botero (Director Externo, miembro de Junta Directiva)

Número de sesiones en el período.

En 2021 se llevaron a cabo 6 sesiones en las fechas siguientes:

- 25 de enero
- 16 de febrero
- 23 de marzo
- 13 de abril
- 15 de octubre
- 6 de diciembre

3. Comité de Inversiones de Fondos

Miembros y los cambios durante el período informado.

En virtud del artículo 24 inciso 3° de la NSP-25 Normas Técnicas para las Inversiones de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario la Junta Directiva, en sesión del 18 de febrero de 2021, ratificó a los miembros de acuerdo con lo siguiente:

Miembros propietarios:

- Ruth Del Castillo de Solórzano, Presidente Ejecutiva
- Juan Luis Escobar Penagos, Director Externo, miembro de Junta Directiva
- Felipe Herrera Rojas, Director Externo, miembro de Junta Directiva
- Marcelo Guerra, Director de Inversiones
- Gerardo González, Director Externo

Miembros suplentes:

- Rolando Cisneros Pineda, Director de Gestión Humana y Finanzas
- Julio Chávez, Gerente de Contabilidad de Fondos
- Loren Magdalena Barrientos de Figueroa, Jefe de Asuntos Legales
- Mauricio Esteban Paniagua Meléndez, Analista de Inversiones
- Ingrid Virginia Segovia de Pineda, Analista de Inversiones

Miembros nombrados por la Junta Directiva del 14 de abril:

Miembros propietarios:

- Juan Luis Escobar Penagos, Director Externo, miembro de Junta Directiva
- Felipe Herrera Rojas, Director Externo, miembro de Junta Directiva
- Gerardo González, Director Externo

Miembros suplentes:

- Marcelo Guerra, Director de Inversiones
- Mauricio Esteban Paniagua Meléndez, Analista de Inversiones
- Ingrid Virginia Segovia de Pineda, Analista de Inversiones

Miembros nombrados por la Junta Directiva del 6 de diciembre:

Miembros propietarios:

- Juan Luis Escobar Penagos, Director Externo, miembro de Junta Directiva
- Felipe Herrera Rojas, Director Externo, miembro de Junta Directiva
- José Colorado, Director Externo

Miembros suplentes:

- Marcelo Guerra, Director de Inversiones
- Mauricio Esteban Paniagua Meléndez, Analista de Inversiones
- Ingrid Virginia Segovia de Pineda, Analista de Inversiones

Número de sesiones en el período.

Se realizaron 11 sesiones en las fechas siguientes:

- 13 de enero
- 16 de febrero
- 17 de marzo
- 20 de abril
- 11 de mayo
- 9 de junio
- 13 de agosto
- 17 de agosto
- 17 de septiembre
- 19 de octubre
- 26 de noviembre

4. Comité de Presidencia

Miembros y los cambios durante el período informado.

No hubo cambio en los miembros.

Los miembros son:

- Ruth de Solórzano, Presidente Ejecutivo
- Claudia Villacorta, Director de TI
- Rolando Cisneros, Director de Gestión Humana y Finanzas
- Eduardo Sánchez, Director de Operaciones y Servicios
- René Marcelo Guerra Mejía, Director de Inversiones
- Flor de María Novoa, Director de Procesos y Riesgos
- Augusto Morales, Director Comercial y Mercadeo
- Fernando Arteaga, Director Legal y Cumplimiento
- Aida Renderos, Directora de Auditoría Interna

Número de sesiones en el período.

Se celebraron 45 sesiones en las fechas siguientes:

- 5 de enero
- 12 de enero
- 19 de enero
- 26 de enero
- 2 de febrero
- 9 de febrero
- 16 de febrero
- 23 de febrero
- 2 de marzo
- 9 de marzo

- 16 de marzo
- 23 de marzo
- 6 de abril
- 13 de abril
- 27 de abril
- 4 de mayo
- 11 de mayo
- 18 de mayo
- 25 de mayo
- 1 de junio
- 8 de junio
- 15 de junio
- 29 de junio
- 6 de julio
- 13 de julio
- 20 de julio
- 27 de julio
- 10 de agosto
- 17 de agosto
- 31 de agosto
- 7 de septiembre
- 14 de septiembre
- 21 de septiembre
- 28 de septiembre
- 5 de octubre
- 12 de octubre
- 19 de octubre
- 26 de octubre
- 3 de noviembre
- 9 de noviembre
- 23 de noviembre
- 30 de noviembre
- 7 de diciembre
- 14 de diciembre
- 21 de diciembre

5. Comité de ética y cumplimiento

Miembros y los cambios durante el período informado.

No hubo cambio en los miembros.

Los miembros son:

- Ruth Del Castillo de Solórzano (Presidente Ejecutiva)
- Rolando Cisneros (Dirección de Gestión Humana y Finanzas)
- Fernando Arteaga (Director Legal y Cumplimiento)
- Joaquin Idoyaga (Director Externo)

Número de sesiones en el período.

Se llevaron a cabo 3 sesiones en el 2021 en las fechas siguientes:

- 12 de abril
- 23 de septiembre
- 3 de diciembre

6. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

Miembros y los cambios durante el período informado.

No hubo cambio en los miembros.

Los miembros son:

- Juan Pablo Arango (Director Externo, miembro de Junta Directiva)
- Wendy Ayala Martínez (Oficial de Cumplimiento)
- Flor de María Novoa Pacheco (Directora de Procesos y Riesgos)

Número de sesiones en el período.

Se realizaron 5 sesiones en las fechas siguientes:

- 25 de enero
- 12 de abril
- 14 de julio
- 13 de octubre
- 10 de noviembre

7. Comité de Proyectos

Miembros y los cambios durante el período informado.

No hubo cambio en los miembros.

Los miembros son:

- Ruth de Solórzano, Presidente Ejecutivo
- Claudia Villacorta, Director de TI
- Rolando Cisneros, Director de Gestión Humana y Finanzas

- Eduardo Sánchez, Director de Operaciones y Servicios
- Flor de María Novoa, Director de Procesos y Riesgos
- Augusto Morales, Director Comercial y Mercadeo

Número de sesiones en el período.

Se celebraron 11 sesiones en las fechas siguientes:

- 28 de enero
- 16 de febrero
- 17 de febrero
- 18 de febrero
- 24 de febrero
- 23 de marzo
- 27 de mayo
- 31 de mayo
- 30 de junio
- 21 de septiembre
- 26 de octubre

8. Comité de Inversiones de Fondos Propios.

Miembros y los cambios durante el período informado.

No hubo cambio en los miembros.

Los miembros son:

- Ruth de Solórzano (Presidente Ejecutivo)
- Rolando Cisneros (Director de Gestión Humana y Finanzas)
- Oscar Armando Pérez (Gerente de Contabilidad de la AFP)

Número de sesiones en el período.

Se realizaron 4 sesiones:

- 16 de marzo
- 28 de julio
- 31 de agosto
- 28 de octubre