
Creceer

MEMORIA DE LABORES | 2022

Carta de la presidente ejecutiva

Estimados Accionistas:

A lo largo del año, continuamos profundizando la cercanía con nuestros clientes, apostándole a la promoción y adopción de nuestra oferta de servicios digitales.

Se recibieron un total de 1.9 millones de requerimientos en canales tales como: sucursales, WhatsApp, servicios de chat en redes sociales, call center, video llamadas, autoservicio en expreso, web y app y servicios de correo y en línea para empresas.

En este período, las solicitudes de prestaciones de vejez, invalidez y sobrevivencia incrementaron en 2% y las solicitudes de anticipo de saldo un 53% respecto al 2021.

Adicionalmente, continuamos con la realización de diferentes iniciativas, tales como el Observatorio del Empleo, el tour de universidades con Talento sí Hay, nuestro programa Tiempo con tus finanzas, entre otras que nos permitieron generar valor y entregar herramientas para el bienestar de la población.

El 2022 fue un año que presentó especiales desafíos dados los acontecimientos internacionales que afectaron el desempeño de los mercados de inversiones, registrando impactos en los fondos administrados por Crecer. Ante ello, buscamos acompañar a nuestros clientes con información y, en el caso de ahorro voluntario, con orientación para la permanencia mientras se supera la coyuntura.

Nos mantuvimos profundizando las prácticas asociadas al cumplimiento de nuestros compromisos con el desarrollo sostenible, el entorno y nuestro 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.

Todas las acciones realizadas por Crecer en 2022 en pro de sus clientes y la sociedad tuvieron un impacto positivo en nuestros públicos de interés, logrando una mejoría sustancial en nuestro indicador de recomendación relacional, y nuestro índice de satisfacción en canales de servicio fue de 88%. Orgullosamente, registramos también una mejoría importante en el indicador de reputación, logrando un 83% de nota global.

Desde la perspectiva del foco “crear capacidades para el desarrollo”, es de destacar que durante el año, se incrementaron los esfuerzos para comunicar empatía y crear confianza en nuestros grupos de interés, impulsado acciones que transmitieran y comunicaran la oferta de valor de la marca e hicieran perceptibles su carácter habilitador y dinámico frente a las necesidades de nuestros clientes.

Entre las diferentes iniciativas realizadas durante el 2022 se logró la participación de más de 5,700 personas, las cuales asistieron a diversos eventos: talleres de Experto en Planillas, diversos webinar de educación financiera del programa Tiempo con tus Finanzas, conferencias en el tour Talento Sí Hay para la comunidad universitaria, eventos para pensionados, eventos del programa de formación gerencial y nuestro Summit SURA-CRECER. El alcance del contenido a través de las redes sociales y sitio web de Crecer llegó a más de 16 millones de asistentes.

Este acompañamiento también tiene su mirada más endógena a través del cuidado de nuestro motor interno: nuestra gente. Al respecto, se realizó una medición de cultura interna, alineada con los seis pilares de cultura de la compañía y se obtuvo un resultado promedio de 8.7 de una escala de 10, lo que demuestra que los comportamientos asociados a nuestra declaración se viven en el día a día y nos dan una importante ventaja competitiva al revelar un alto enfoque en nuestros clientes y además fuertes capacidades de innovación, adaptabilidad y flexibilidad.

Con el fin de proteger a nuestros clientes y hacer cumplir sus derechos previsionales, en 2022 se realizaron 62,261 gestiones de recuperación de cotizaciones, por los canales de correspondencia, llamadas telefónicas y visitas a 5,551 empresas. Esto permitió la recuperación de US\$43.21 millones en cotizaciones no declaradas ni pagadas completa u oportunamente y que beneficiaron a 158,660 afiliados.

Quiero reconocer ampliamente el aporte de todas las áreas que nos permitieron mantener con niveles de óptimos la gestión de las cuentas individuales de nuestros afiliados. Asimismo, las áreas contables, administrativas, legales, de procesos y riesgos, de inversiones y cada departamento sumó con creces al esfuerzo de mantener la operación de Crecer bajo altos estándares de cumplimiento normativo, control interno y gestión de riesgos, fiabilidad y transparencia en la información como corresponde a un administrador de la talla y calidad de Crecer.

Finalmente, el equipo de Crecer aportó esfuerzos extraordinarios y agregó mucho valor en la preparación y ejecución de planes detallados para la implementación de las tres nuevas leyes de pensiones y las 31 normas y lineamientos que entraron en vigencia el 30 de diciembre.

Esperamos que el 2023 sea un año que nos permita seguir estrechando lazos con nuestros clientes, nuestra gente, proveedores y todos nuestros grupos de interés. Inició un año desafiante con la implementación de las nuevas disposiciones legales y normativas y nuevamente mostramos con seguridad el compromiso de nuestro equipo Crecer para hacer todo lo que esté dentro de nuestras posibilidades para ofrecer información, guía, asesoría y acompañamiento a nuestros afiliados y pensionados.

Muchas gracias por el apoyo.

Ruth de Solórzano
Presidente Ejecutiva

Junta directiva

Miembros de Junta Directiva hasta el 18 de febrero de 2022:

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

Se llevó a cabo el nombramiento de la Junta Directiva para el período 2022-2024, acordándose la elección de la nueva Junta Directiva para el periodo de dos años, la cual quedó conformada de la forma siguiente:

Nombre	Cargo
Miembros propietarios	
Juan David Correa Solórzano	Director Presidente
Juan Luis Escobar Penagos	Vicepresidente
José Carlos Bonilla Larreynaga	Secretario
Patricia Restrepo Gutiérrez	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
Cristina Restrepo Castaño	Cuarto Director Suplente
Sebastián Morales Agudelo	Quinto Director Suplente

Posteriormente, el 18 de mayo de 2022 se recibió la Renuncia del Quinto Director Suplente de la Junta Directiva, quedando vacante.

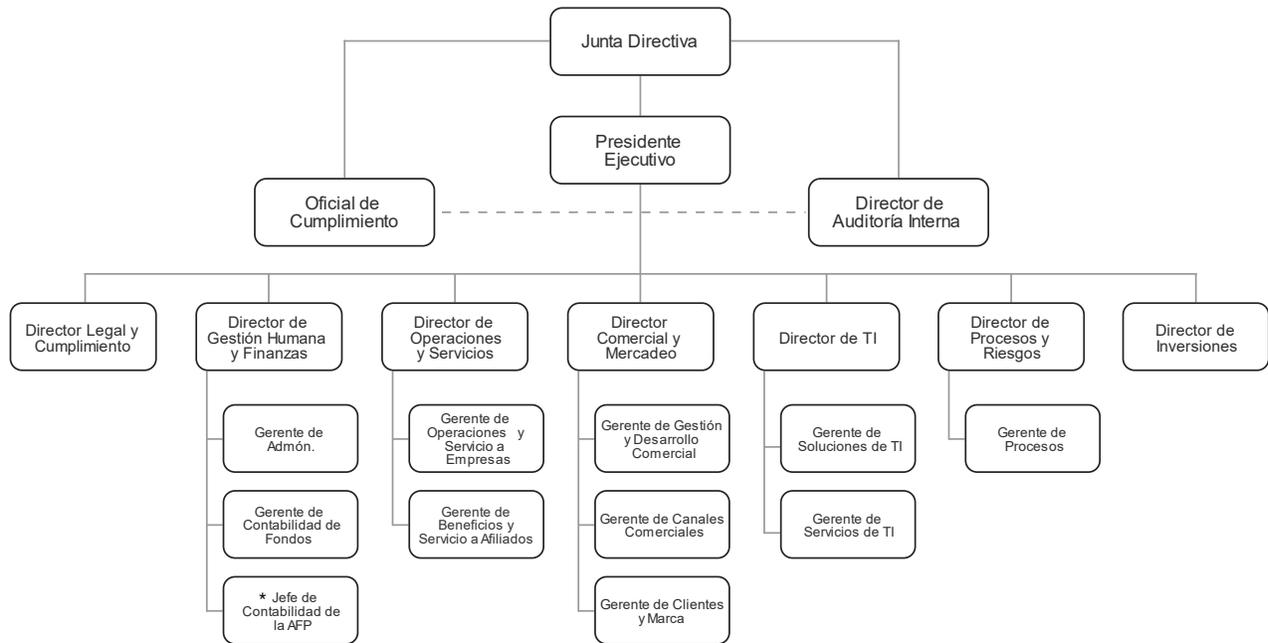
Nombre	Cargo
Miembros propietarios	
Juan David Correa Solórzano	Director Presidente
Juan Luis Escobar Penagos	Vicepresidente
José Carlos Bonilla Larreynaga	Secretario
Patricia Restrepo Gutiérrez	Cuarto Director Propietario
Carmen Irene Alas Luna	Quinto Director Propietario
Miembros suplentes	
Juan Pablo Arango Botero	Primer Director Suplente
Pablo Mauricio Ferrer Henao	Segundo Director Suplente
Felipe Andrés Herrera Rojas	Tercer Director Suplente
Cristina Restrepo Castaño	Cuarto Director Suplente
Vacante	Quinto Director Suplente

En sesión de Junta General de Accionistas de fecha 15 de diciembre de 2022, se acordó la reestructuración de Junta Directiva por la renuncia del Quinto Director Suplente, por lo que se nombra a Mauricio Andrés Restrepo Giraldo en dicho cargo por el resto del periodo de la actual Junta Directiva. Quedando la Junta Directiva conformada de la siguiente forma:

Nombre	Cargo
Miembros propietarios	
Juan David Correa Solórzano	Director Presidente
Juan Luis Escobar Penagos	Vicepresidente
José Carlos Bonilla Larreynaga	Secretario
Patricia Restrepo Gutiérrez	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
Cristina Restrepo Castaño	Cuarto Director Suplente
Andrés Mauricio Restrepo Giraldo	Quinto Director Suplente

Organigrama

Directores y Gerentes



*Actuando por delegación de Junta Directiva como administrador, contenido en el punto 6.3 sesión número 259, de Junta Directiva del 03 de junio del 2022

Comité de presidencia

Ruth del Castillo de Solórzano

Presidente Ejecutiva

Fernando Arteaga

Director Legal y Cumplimiento

Rolando Cisneros

Director de Gestión Humana y Finanzas

Eduardo Sánchez

Director de Operaciones y Servicios

Augusto Morales

Director Comercial y Mercadeo

Claudia Rebeca Villacorta

Directora de TI

Flor de María Novoa

Directora de Procesos y Riesgos

René Marcelo Guerra

Director de Inversiones

Aida Renderos

Directora de Auditoría Interna

Sostenibilidad: crear capacidades y habilitar a las personas

Crecer reitera su compromiso con el desarrollo sostenible, siendo este tema un aspecto presente dentro de nuestra estrategia empresarial durante el 2022. Durante el año trabajamos en profundizar prácticas asociadas al cumplimiento del desarrollo sostenible de nuestro entorno, acompañando y apoyando a los salvadoreños a cumplir metas y sueños, dotándolos de herramientas para que tomen las mejores decisiones desde hoy.

Con 24 años de trayectoria, Crecer es una compañía sólida, transparente y generadora de valor en el tiempo, que impacta positivamente en la confianza hacia nuestros grupos de interés, equilibrando nuestras decisiones, la gestión del negocio, el impacto social y el cuidado del medio ambiente.

Nuestro deseo de estar cada vez más cerca de nuestros clientes ofreciendo continuamente más y mejores herramientas tecnológicas para su atención y para entregarles información valiosa, para que puedan tomar las mejores decisiones hoy y construir, a partir de ello, el futuro con el que sueñan.

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.

Creemos que para ser sostenibles y permanecer en el tiempo, es necesario equilibrar en nuestras decisiones, tanto la gestión del negocio como el impacto social y el cuidado del medio ambiente. Las prácticas que aplicamos en estos ámbitos son transferidas desde nuestro accionista, Protección, quien a su vez, las nutre con prácticas referentes de su accionista relevante: Sura Asset Managemet.



Cuidamos los recursos



Creamos capacidades para el desarrollo



Fortalecemos la institucionalidad



Acompañamos tus decisiones

Ruth de Solórzano

Presidente Ejecutiva

1. Cuidamos los recursos

Nos preocupamos por garantizar el cuidado del entorno, buscando rendimientos financieros competitivos en la gestión de los diferentes portafolios en administración y generar un impacto positivo en lo social y ambiental.

Las Finanzas Sostenibles fue uno de los principales focos durante el 2022 por lo que se profundizó en la incorporando criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) tanto para las inversiones del Fondo de Ahorro para el Retiro, como los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario.

Dentro de los criterios de sostenibilidad la organización tiene cuenta ya con:

- Una política de inversión responsable, incluida en la política para la gestión de riesgos financieros
- Criterios de ESG aplicados en una alta proporción de la gestión y administración de activos, las cuales están incorporadas en nuestra política y se aplican a toda nueva emisión en la que se invierte, realizándose los análisis respectivos.
- Criterios de ESG integrados en el proceso de debida diligencia ya implementados en las evaluaciones de las inversiones y
- Aplicación de lista de exclusiones

Hemos mantenido el abordaje de la Dimensión Ambiental y de Ecoeficiencia mediante la medición de diversos consumos.

2. Creamos capacidades para el desarrollo

Para Crecer es importante fomentar el conocimiento y abrir caminos para impulsar el crecimiento a través de la generación de habilidades y competencias. Nuestro objetivo es impulsar a las personas a tomar decisiones informadas, aprovechar las oportunidades del entorno y ser más competitivos.

Nos interesa promover el cambio en el comportamiento en las personas, fomentar una cultura del ahorro y que esto se convierta en una realidad para todos, entregando herramientas que habiliten a las personas a generar oportunidades para mejorar su calidad de vida y cumplir sus sueños y metas. Para promoverlos hemos desarrollado las siguientes actividades:

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 fue una acción que contribuyó a que las personas contaran con una nueva herramienta de ahorro no tradicional accesible en el mercado salvadoreño. Para lograr esta difusión, la compañía ofrece un modelo de asesoría, la cual alcanzó a 1,535 personas y nuestras calculadoras digitales fueron utilizadas por más de 5,516 personas.

b) Educación financiera.

A través de la educación financiera se aporta a la reducción de las desigualdades, la educación de calidad y el crecimiento económico, aspectos en los que nos interesa contribuir dentro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Para lograrlo mantuvimos y profundizamos nuestro programa de educación financiera, Tiempo con tus Finanzas logrando llegar a más de XX millón de personas que tuvieron la posibilidad de consumir los contenidos y más de 360 participantes en los eventos digitales en vivo.

También se realizaron charlas de orientación sobre las prestaciones que ofrece el sistema de pensiones, las cuales convocaron a más de 2 mil 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 la participación de más de 1,300 personas.

c) Apoyo a grupos vulnerables

Mediante el mecanismo de donaciones, se logró brindar apoyo para la entrega de capacidades a grupos poblacionales que por sus necesidades particulares y sus condiciones de vulnerabilidad requirieron 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 1,150 personas.

Se apoyaron las actividades de atención a personas que tienen alguna discapacidad a través del apoyo a Teletón, beneficiando a 300 personas.

La generación de capacidades para el empleo fue otra área de actividad por lo que se apoyó la iniciativa Empresa Centro de la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) con quienes firmamos un convenio para formar 150 jóvenes en habilidades para el empleo en un programa de 2 años que los dejará colocados en plazas de empleo formal.

d) Formación y mejores prácticas

A lo largo del año se realizaron actividades propias y de terceros que buscaban entregar formación en habilidades técnicas y blandas a diversos grupos de personas.

Como parte de su programa Talento Sí Hay, Creceer invitó a 13 universidades del país a formar parte de un tour con el que conferencistas de diversas orillas del conocimiento trabajaron con los jóvenes universitarios habilidades blandas, además de invitarlos a consumir la oferta de cursos gratuitos y contenidos de la Plataforma. Para el cierre del año, más de 1,411 jóvenes fueron parte de las actividades. Además, se apoyaron diversas ferias de empleo promovidas por gobiernos municipales y entidades de gobierno. También nuestro programa de formación gerencial benefició a 630 tomadores de decisión en empresas cliente con conocimiento de actualización en gerencia moderna.

Adicionalmente y con el fin de promover las buenas prácticas técnicas y empresariales, se apoyaron diversos eventos realizados por distintos gremios del país, logrando impactar a más de 1,900 personas que hacen parte de diversas empresas del país.

En el ámbito de la promoción del conocimiento y la cultura, se apoyó al Museo de los Niños, Tin Marin, con un aporte que facilitará el otorgamiento de más de 31 mil becas para que niños de escuelas rurales y del sector público visiten sus instalaciones y aprendan jugando.

3. Fortalecemos la institucionalidad

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

Se mantuvo 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.

4. Acompañamos tus decisiones

En Crecer promovemos la toma de decisiones que impacten el bienestar desde hoy y que esto les permita construir sus metas de vida y tener, en el futuro, una mejor calidad de vida en su etapa de retiro. Este foco se hizo tangible por diversas vías:

- a) Uso de servicios digitales: mantuvimos nuestro foco en generar confianza y cercanía, enfatizando y profundizando el uso y desarrollo de canales digitales y remotos, un desafío que iniciamos en 2020. Al cierre del año, vimos cómo el uso de nuestras plataformas digitales de atención remota y de autoservicio tomaron mayor protagonismo, siendo éstos los medios de gestión de cerca del 63% del total de servicios entregados. Los canales de servicio de Crecer (WhatsApp, servicios de chat en redes sociales, call center, video llamadas, autoservicio en expreso, web y app y servicios de correo para empresas) recibieron un total de 1.9 millones de requerimientos.
- b) Con el objetivo de ayudar a los clientes a tomar conciencia y tomar decisiones relevantes hoy para tener un mejor futuro, las calculadoras y simuladores de salud financiera, perfil de inversionista, modelación de sueños y calculadora de pensión, recibieron un total de 5,516 visitas.
- c) Nuestras acciones de acompañamiento a pensionados han tenido desde 2008. Al cierre de 2022, se continuó desplegando la oferta a este grupo de clientes a través de donaciones, conferencias y contenido en redes sociales logrando 13 mil visitas a nuestra plataforma Crecer Siempre Activo, más de 733 asistentes a nuestro taller de huertos caseros y el contenido de este mismo curso y de nuestro programa de cuidadores “Cuidarte” tuvo un alcance de más de 75 mil personas.
- d) Entre las diferentes iniciativas realizadas durante el 2022 se logró la participación de más de 5,700 personas, las cuales asistieron a diversos eventos: talleres de Experto en Planillas, diversos webinar de educación financiera del programa Tiempo con tus Finanzas, conferencias en el tour Talento Sí Hay para la comunidad universitaria, eventos para pensionados, eventos del programa de formación gerencial y nuestro Summit SURA-CRECER. El alcance del contenido a través de las redes sociales y sitio web de Crecer llegó a más de 16 millones de asistentes.

AHORRO PARA EL RETIRO

Dirección de Operaciones y Servicios

Gerencia de Operaciones y Servicios a Empleadores

En el ejercicio 2022, la efectividad del procesamiento de las afiliaciones fue del 94% y la cantidad de cambios de información procesados fue de 192,551.

Durante el ejercicio se finalizó y se obtuvo la aprobación por parte de la SSF, del desarrollo de la afiliación electrónica en la Web.

En el proceso de recaudación y acreditación de cotizaciones se registró un promedio de 95 % 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 251 vinculaciones al Fondo de Ahorro Voluntario Creceer Balanceado, para el cual se recaudó \$1,799,555, acreditándose el 100% en las cuentas. Se trasladaron del Fondo Conservador, en concepto de cotizaciones voluntarias, un total de \$159,581 al Fondo APV Creceer Balanceado y los clientes retiraron del Fondo Voluntario Creceer Balanceado un total de \$4,151,011 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 98.3% de los requerimientos ingresados relacionados con afiliados y beneficiarios en trámite de pensión, lo cual contribuyó al otorgamiento oportuno de sus beneficios.

Durante 2022, el Departamento de Servicio a Empresas brindó apoyo técnico a los empleadores y atendió oportunamente en un total de 76,819 requerimientos.

Gerencia de Beneficios y Servicios a Afiliados

Durante el 2022, las solicitudes de prestaciones ingresadas por los afiliados o sus beneficiarios ascendieron a 61,450, mostrando un incremento del 2% en los beneficios de Vejez, invalidez y sobrevivencia. Los trámites de Anticipo de Saldo se incrementaron en un 53% respecto al 2021.

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

Tipo de Prestación	No. de Solicitudes
Prestaciones de Vejez	10,202
Prestaciones de Invalidez	999
Prestaciones de Sobrevivencia	4,311
Anticipos de saldo	42,368
Devolución a extranjeros	195
Devolución a salvadoreños en el Exterior	3,375
Total	61,450

Por su lado, el pago de prestaciones ascendió a \$624,864,977, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tipo de Pago	Monto
Prestaciones de Vejez	\$298,526,780
Prestaciones de Invalidez	\$5,866,475
Prestaciones de Sobrevivencia	\$59,294,356
Anticipos de saldo	\$195,704,765
Devolución a extranjeros	\$3,782,339
Devolución a salvadoreños en el Exterior	\$61,690,262
Excedente de Libre Disponibilidad	\$0.00
TOTAL	\$624,864,977

Como resultado de la gestión de Servicio al Cliente, durante el año 2022 se atendieron a 327,922 clientes en Agencias, lo que representa un aumento del 15% en comparación con el año anterior. En los canales remotos para atención, como Teams, Whatsapp, Telegram, Facebook, Twitter y correo electrónico; en el año se recibieron 534,612 consultas y 6,395 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 2022 en los canales de autoservicio web express, web transaccional y app se entregaron un total de 610,382 servicios, representando un incremento del 57% respecto del año anterior.

Finalmente, en el año 2022 se recibieron 365,817 llamadas en el Call Center, representando un 35% de disminución respecto al año 2021.

El nivel de satisfacción promedio en los Canales de Servicio fue de 88% hasta el cierre del año.

Dirección Comercial y Mercadeo

Dado que el 2022 fue un período de recuperación paulatina de la presencialidad, los equipos comerciales tuvieron que habituarse al trabajo en un entorno híbrido, aprovechando las capacidades desarrolladas para el desarrollo de su dinámica comercial.

A lo largo del año se mejoraron los procesos y capacidades para brindar la afiliación de manera remoto-asistido.

Relacionamiento digital con nuestras audiencias

Las principales actividades realizadas durante el 2022 tuvieron como objetivo acompañar a nuestros clientes, entregándoles herramientas para que ellos construyan bienestar. Entre las acciones más importantes:

- Programa Experto en Planillas: que logró convocar a más de 1300 empleadores para aprender las mejores prácticas para realizar su Planilla Previsional y cómo corregir las inconsistencias que podrían estar registrando.
- Tiempo con tus finanzas: programa de educación financiera que a lo largo del año contó con la producción de diversas cápsulas de conocimiento que lograron alcanzar a 8.3 millones de personas en redes sociales. Se realizaron 10 charlas en formato webinar sobre finanzas personas, logrando convocar a más de 360 asistentes.
- Durante el año se profundizó el despliegue de nuestra plataforma Talento Sí Hay, poblándola con contenido de apoyo a los jóvenes. Al cierre del año, el contenido expuesto en redes sociales tuvo un alcance de más de 1 millón de personas. La plataforma recibió un total de más de 10 mil visitas y más de 1,405 personas asistieron a los eventos o se inscribieron en uno de los cursos en su zona de aprendizaje.
- También nuestros pensionados encontraron novedades en nuestra plataforma Crecer Siempre Activo y Estar Bien en Casa, logrando un total de 12,955 visitas a lo largo del año y un alcance de más de 7 millones de personas. Los cursos realizados, de Huertos Caseros y charlas sobre prestaciones, convocaron a más de 2,700 personas.
- A lo largo del año, el programa de Formación Gerencial convocó a un total de 630 personas que aprovecharon su contenido para fortalecer y actualizar sus conocimientos en diversas áreas de la gerencia moderna.
- En octubre, contamos con nuestro CRECER-SURA SUMMIT que se vistió de gala al contar dos expositores que fueron Simon Sinek, etnólogo y afamado internacionalmente por sus obras “Star With Why”, entre otras; además contamos con el expositor Benjamín Sywulka, experto en innovación sistémica. En este evento, contamos con más de 248 asistentes.

Proyectos

A lo largo del año, los equipos de la Dirección tuvieron un fuerte involucramiento en el desarrollo de proyectos que permitieron 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 Crecer
- App Crecer
- Afiliación/vinculación digital

Recuperación de Mora Previsional

Los esfuerzos en la gestión de cobranza estuvieron orientados a la recuperación de cotizaciones previsionales en mora. En el 2022 se realizaron 62,261 gestiones de cobro, por los canales de correspondencia, llamadas telefónicas y visitas del canal presencial a 5,551 empresas. Esto permitió la recuperación de US\$43.21 millones en cotizaciones no declaradas, ni pagadas oportunamente por los empleadores y que beneficiaron a 158,660 de los afiliados. Por otra parte, se realizaron 100,763 notificaciones vía electrónico sobre omisiones de afiliados a 11,183 empleadores, dando cumplimiento a lo establecido en la normativa previsional, además de realizar 13,356 notificaciones a 3,963 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

Departamento de Gestión Humana

Durante el año 2022 el Departamento de Gestión Humana continuó trabajando en el lineamiento estratégico de encaminar a una cultura transformadora y contar con talento de alto desempeño, y así promover el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Para promover la cultura transformadora se desarrollaron 22 actividades y eventos y se elaboraron más de 550 piezas de comunicación interna orientados a seguir potenciando la cultura. En ese mismo sentido se efectuaron mediciones del trabajo realizado, entre ellas el diagnóstico de comunicación interna donde obtuvimos un resultado de 8.3/10 que refleja un proceso de comunicación interna sólido y adecuado. También, se desarrolló una medición de cultura organizacional, alineada con los seis pilares de cultura de la compañía y se obtuvo un resultado promedio de 8.7/10 que demuestra que los comportamientos asociados a nuestra declaración de cultura se viven en el día a día y nos dan una importante ventaja competitiva al revelar un alto enfoque en el cliente y capacidades de innovación, adaptabilidad y flexibilidad.

Se desarrollaron 4 charlas y diversas actividades de bienestar, como clases de yoga, talleres de manejo de estrés y primeros auxilios psicológicos, jornadas de vacunación contra la influenza, la Semana de la Salud, entre otras. Se incluyó en los beneficios del personal la posibilidad de tener 12 sesiones de acompañamiento nutricional y 12 sesiones de terapia psicológica para cada colaborador de forma gratuita. Continuamos con el apoyo de un médico especialista para el seguimiento y control de posibles casos de COVID, se atendieron un total de 175 colaboradores contratados y 35 subcontratados. Las medidas de bioseguridad se mantuvieron en edificios administrativos y agencias, entregando mascarillas, promoviendo el distanciamiento social, lavado de manos periódico y colocando mamparas de seguridad en todos los puestos de trabajo.

En 2022 se llevaron a cabo 172 entrevistas de gestión de personal, para cubrir al 51% del total de colaboradores. Estas entrevistas permiten conocer mejor a cada miembro de los equipos y alinear sus expectativas y desempeño con el propósito de la compañía y las prácticas internas, así como encontrar oportunidades de mejora y fortalezas, tanto en la gestión de cada líder como en las iniciativas organizacionales. Se desarrollaron sesiones de conversación sobre el desempeño y comportamiento de 282 colaboradores, tomando como base sus evaluaciones de resultados. Para mantener el atractivo y la competitividad en el mercado laboral se revisaron los salarios de todo el personal, como práctica anual y, tomando como base el desempeño, se realizaron incrementos generales y especiales a 222 colaboradores.

Se cubrieron 41 plazas vacantes, de las cuales el 22% fueron a través de promociones internas. Se formó al personal de los equipos comerciales en Competencias bursátiles y financieras. Se realizaron certificaciones de agentes previsionales y formación en control Interno, ciberseguridad, diplomados en PowerBI, machine learning, entre otros. Se invirtieron \$131,000 USD en 11,894 horas de formación, 101 eventos en los que participaron 308 colaboradores.

Gerencia de Contabilidad de Crecer

La Gerencia de Contabilidad de Crecer continuó ejecutando durante el 2022 sus actividades y operaciones bajo la estrategia institucional, fortaleció la adaptabilidad y formación del equipo para un mejor desempeño de sus actividades, manteniendo los estándares de control de calidad. La correcta preparación y presentación de la información contable y de gestión son parte de los principales objetivos definidos por la Organización.

La modalidad híbrida de trabajo desde casa y en oficina es el nuevo esquema para la ejecución de las tareas asignadas y durante el 2022 se consolidaron y simplificaron los procesos para estar alineados a las nuevas exigencias, a fin de atender oportunamente las necesidades de nuestros clientes internos y externos, manteniendo el enfoque de control y calidad de la información financiera.

Adicionalmente, cómo gerencia se gestionó eficientemente los recursos invertidos del Portafolio de Inversión de Fondos Propios, logrando una rentabilidad acumulada de 4.97%, 23 bps por encima de la TIBP. En cuanto a la formulación y ejecución del presupuesto 2022, se dio seguimiento oportuno y efectivo, mediante las gestiones necesarias con las diferentes áreas a fin de lograr la meta establecida por nuestros accionistas cerrando el resultado en US\$10,356 miles. Además, se dio cumplimiento a temas normativos en materia contable, tributaria y mercantil, presentando en tiempo y forma las declaraciones e informes corporativos para las diferentes partes interesadas.

Durante el 2022, la buena comunicación y relación con las diferentes áreas de la compañía ha sido un tema prioritario para la Gerencia de Contabilidad de Crecer, las cuales se han fortalecido y han apalancado el logro de los objetivos y atención de las actividades siguientes:

- Proceso de conversión de estados financieros bajo norma local a NIIF para consolidación de cifras con Crecer, Protección y SURA Asset Management.
- Preparación y presentación de Estados financieros para diferentes grupos de interés.
- Seguimiento y gestión de presupuesto 2022; preparación y formulación de presupuesto 2023.
- Pago oportuno de retenciones de pensionados.
- Superar la meta de rentabilidad de gestión de fondos propios.
- Cumplir los temas regulatorios y de políticas internas.
- Ejecutar debidamente los controles financieros y de acceso a la información.
- Lograr la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los requerimientos e informes, tanto internos como externos.
- Fortalecimiento del compromiso e identificación institucional.

Gerencia de Contabilidad de Fondos

Desde la Gerencia de Contabilidad de Fondos se ha continuado trabajando en la eficiencia, actualización y automatización de los insumos y actividades necesarias para la contabilidad de los fondos de Ahorro Previsional para el Retiro y del fondo de Ahorro Previsional Voluntario. Estos proyectos han encaminado la búsqueda de la mejora de procesos, tanto en reducir los tiempos y errores operativos, como para actualizar los aplicativos necesarios para la funcionalidad del área, teniendo importantes avances para atender a los clientes internos y externos con la prontitud y exactitud requerida.

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 Crecer, 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 con las condiciones de mercado, y la elaboración de informes financieros.

Todo esto permite que los procesos de la Gerencia se ejecuten 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 administrados, proporcionando información confiable en los reportes y en opiniones de entes de auditoría, así como manteniendo el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas aplicables.

Para el 2023, se comenzará ejecutando la adecuación de los procesos y aplicativos para darle cumplimiento a los cambios normativos que traen consigo la nueva Ley Integral del Sistema de Pensiones. Así también se seguirá trabajando en varias iniciativas de proyectos de automatización, utilizando robótica, con la finalidad de mejorar la eficiencia operativa en varios procesos de la gerencia.

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 1,387 solicitudes de compra de diversos bienes o servicios requeridos para el funcionamiento de la compañía. Se actualizó la política para la gestión de bienes y servicios. A su vez se participó en la actualización del procedimiento formalización de contratos con terceros de bienes y servicios, entre otros. Por otra parte, se ejecutaron actividades de control para 4,447 bienes tangibles e intangibles de la empresa.

El Departamento de Mantenimiento proporcionó los servicios de mantenimiento, mensajería y logística para toda la compañía, validando y gestionando 812 pagos de arrendamientos, servicios básicos, adecuaciones y otros; y movilizand 28,053 documentos de correspondencia, con un incremento del 14% aproximadamente 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; y en este mismo sentido se coordinaron 210 sanitizaciones a las instalaciones de la empresa.

Para el segundo semestre se realizaron actividades para los espacios de trabajo en oficinas, tales como la instalación de mamparas acrílicas con el objetivo de aumentar la eficiencia del uso de los espacios de trabajo. En las agencias de servicio al cliente se ejecutaron tareas de remodelación para dar mayor confort a clientes y colaboradores; entre las cuales destacan cambio de cortinas, polarizados de ventanas, cambio de sillas e instalación de casilleros. Durante el 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.

El Departamento de Correspondencia y Archivo cerró el año con un total de 7.5 millones de documentos en administración, los cuales comprenden: 2,161,327 expedientes de afiliados, 142,100 expedientes de beneficios, 58,993 expedientes de empleadores y 5,161,158 planillas de pagos previsionales. Esta documentación se administra física y digitalmente, y a la fecha se tiene un 96% digitalizado. En Correspondencia se procesaron 60,724 nuevos contratos para notificar a afiliados y empleadores y se gestionó el envío de 199,363 estados de cuenta físicos a los afiliados.

Dirección de Inversiones

Fondo de Pensiones

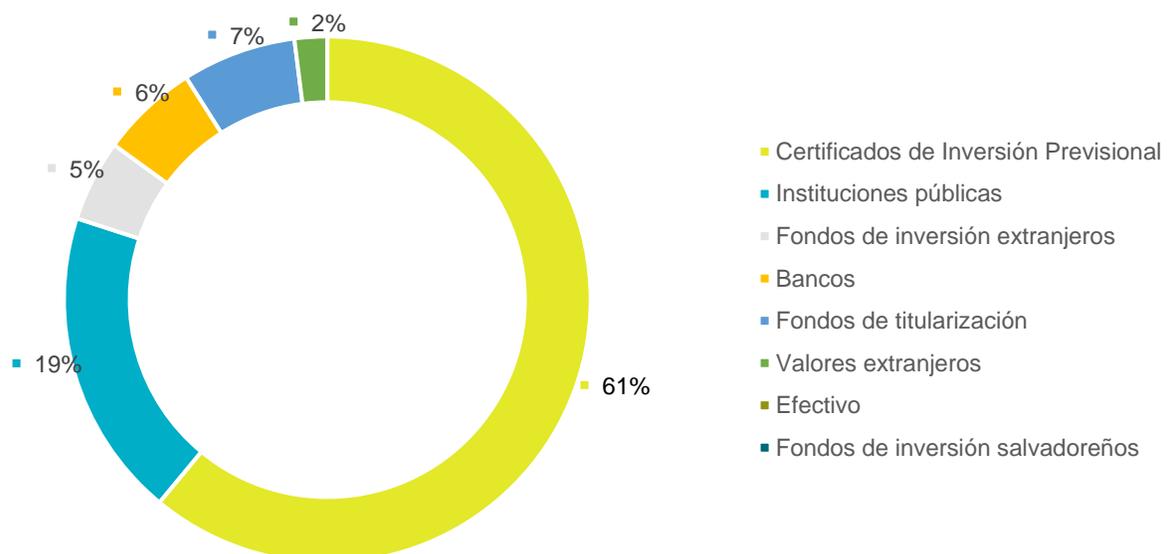
El total de los patrimonios administrados por Crecer al cierre de diciembre 2022 sumó USD 6,330.1 millones; los cuales están distribuidos de la siguiente manera: USD 6,007.6 millones pertenecen al Fondo Conservador, USD 322.5 millones al Fondo Especial de Retiro. Los recursos del Fondo Conservador y el Fondo Especial para el Retiro representan el 48% del total del Sistema de Ahorro para Pensiones.

Inversiones del Fondo

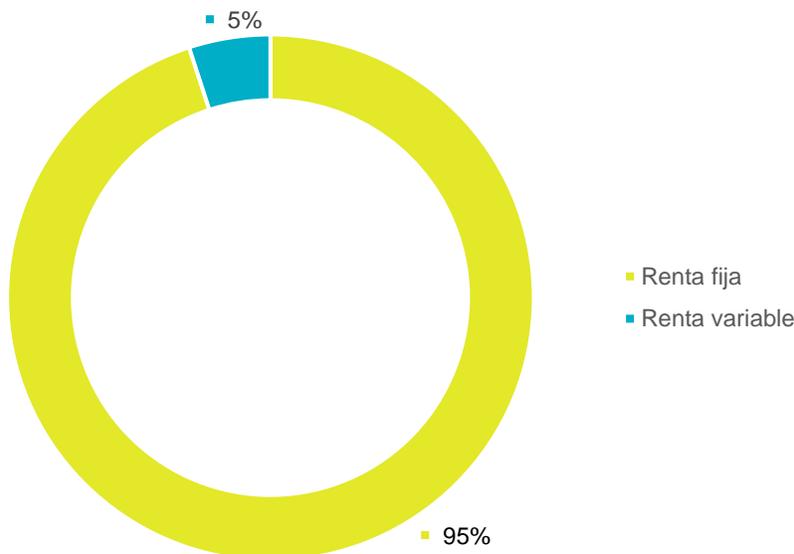
Los recursos que Crecer recibe en concepto de cotizaciones de sus afiliados son invertidos atendiendo lo señalado por la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su normativa, los límites fijados por el Comité de Riesgo del SAP y la Política de Inversión de los Fondos de Pensiones. El objetivo de las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

A diciembre 2022, la composición de la cartera de los Fondos de Pensiones fue la siguiente:

Fondo de pensiones Conservador al 31 de diciembre de 2022



Fondo Especial de Retiro al 31 de diciembre de 2022

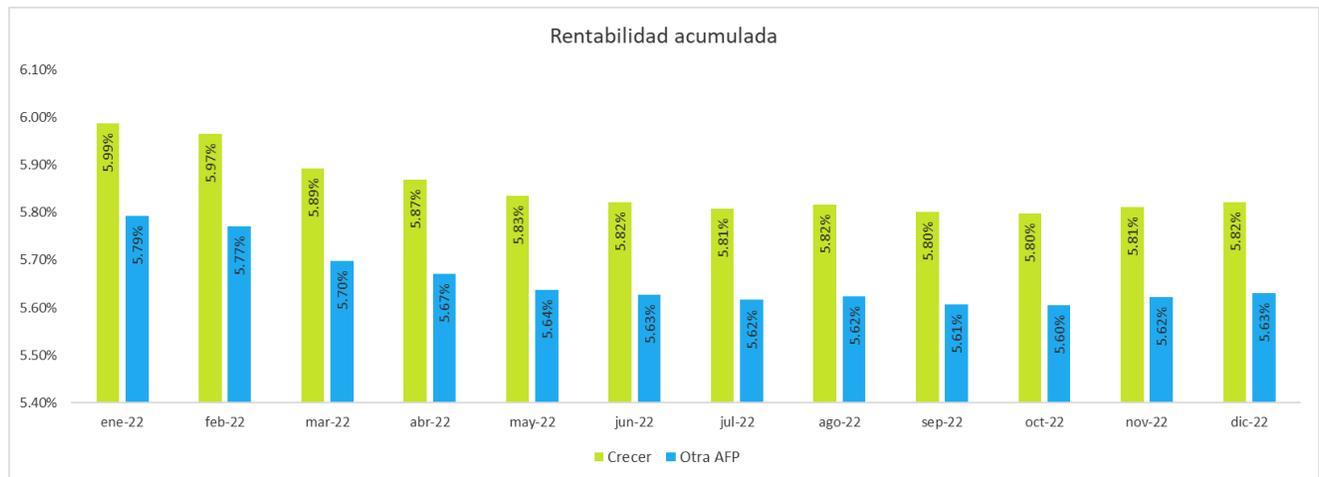


Rentabilidad y valor cuota

El año 2022 fue un año con varios eventos geopolíticos a nivel mundial que guiaron los mercados financieros, con las disrupciones en la cadena de suministro generadas por la pandemia y la guerra entre Rusia y Ucrania, impulsaron un ambiente inflacionario que no se había visto en décadas. Ante esto, los mercados presentaron fuerte volatilidad en el transcurso del año, ante la expectativa de una desaceleración económica y las acciones realizadas por diferentes bancos centrales alrededor del mundo para combatir las presiones inflacionarias.

El Salvador, también fue afectado por este dinamismo mundial. La inflación de El Salvador para el año 2022 fue de 7.3%, impactando la actividad económica y el fuerte impulso que hubo en el 2021. El BCR esperaba que el crecimiento económico de El Salvador en el 2022 fuera de 2.8%, desacelerándose del 10.3% del 2021.

A pesar de este contexto, el Fondo de Pensiones Conservador administrado por Creceer continuó mostrando su liderazgo en la Rentabilidad Nominal Acumulada desde junio 1998, la cual fue de 5.82% a diciembre 2022.



Dirección de Procesos y Riesgos

El año 2022 la Dirección de Procesos y Riesgos apoyó en 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, el Comité de Riesgos y la Alta Dirección hicieron seguimientos periódicos a estos temas.

Gerencia de Procesos:

A lo largo del año 2022, el área de Procesos acompañó a los líderes de procesos y subprocesos en la actualización de la cadena de valor de la Organización, así como también, 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 documentos. Esto contribuyó con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, el cumplimiento normativo y la optimización de los procesos y subprocesos, 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. Así como también en la implementación de mejoras en flujos de trabajo de algunos procesos y subprocesos de la Organización, aplicando las metodologías de excelencia operacional, lo que permitió eliminar o reducir actividades que consumen recursos y que no le generan valor al cliente.

Adicionalmente, la Gerencia de Procesos apoyó a las áreas de Administración, Gestión Humana y TI en el proyecto retorno a las oficinas, adecuando los puestos de trabajo e implementando lineamientos para prevenir el contagio de COVID-19.

Departamento de Riesgo Operativo:

Con el objetivo de continuar fortaleciendo la gestión de riesgo operativo en la Organización durante el 2022 se apoyó a los líderes de procesos y subprocesos en la identificación y medición de los riesgos y diseño o mejoras de controles para su mitigación, así como el monitoreo de planes de acción. Los temas más relevantes se presentaron a los comités respectivos. Adicionalmente, como parte de la mejora continua se actualizó la normativa interna relacionada con las políticas y metodologías.

Por otra parte, en la gestión de continuidad del negocio, se continuó ejecutando el plan de adecuación para dar cumplimiento a la NRP-24 Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, se diseñó y actualizó normativa interna y con el propósito de estar preparados ante posibles incidentes de interrupción se realizaron pruebas de continuidad del negocio, para lo cual se activaron los Centros Alternos de Datos y Operación, obteniendo resultados exitosos.

Con el fin fortalecer la cultura organizacional en gestión del riesgo se brindó sensibilización a los colaboradores de nuevo ingreso y se realizó formación en control interno, gestión de riesgo operativo y continuidad del negocio con todos los colaboradores y Junta Directiva.

Departamento de Seguridad de la Información:

Siendo consecuente con la estrategia de seguridad de la información, en el año 2022 se continuó con el desarrollo y mejora de mecanismos que permitan proteger los procesos, la tecnología, las personas y la información para que puedan mantener la sostenibilidad en el tiempo y conseguir los objetivos de la organización.

Dentro de los aspectos más importantes a resaltar durante el período, así como el apoyo brindado a los Líderes de la organización tenemos:

- Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, alineado con la normativa local y referenciado con mejores prácticas internacionales como ISO 27001, entre otros.
- Identificación y clasificación de los activos de información, con el propósito de tener visibilidad de los activos críticos para la organización y que deben ser protegidos adecuadamente.
- Análisis y evaluación de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, que considera las amenazas, vulnerabilidades y riesgos a los que se encuentran expuestos los activos de información críticos, así como de los controles para mitigarlos.
- Ejecución de pruebas de seguridad, que nos permitieron medir los controles implementados y la exposición al riesgo a fin de determinar medidas de tratamiento para mitigarlos.
- Formación y cultura en seguridad de la información y ciberseguridad, para todos los empleados y personal de terceros, así como clientes y usuarios que acceden a través de nuestros servicios en línea.

Finalmente, para soportar toda la gestión se revisó y elaboró nuevos documentos de normativa interna en materia de seguridad de la información y ciberseguridad que nos permitan tener una guía de acción para todos en la organización.

Departamento de Riesgos Financieros:

Durante el 2022 se modificó la política y las metodologías que permiten la adecuada gestión de los riesgos financieros de los Fondos de Pensiones, el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario y los fondos propios de Crecer, con el propósito de su fortalecimiento y adecuación a disposiciones normativas, así como a las prácticas en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) del accionista.

El Departamento de Riesgos Financieros realizó procesos de autorización de nuevos emisores para los fondos administrados y fondos propios, donde se evaluó su calidad crediticia a partir de información cuantitativa y cualitativa. Igualmente se realizó seguimientos periódicos a los emisores, gestores de fondos e intermediarios bursátiles autorizados previamente.

Como medida de riesgo de mercado, se calculó el Valor en Riesgo (VAR, por sus siglas en inglés), con una confianza definida en el 95%, para estimar la máxima pérdida o ganancia diaria a las que se exponen los Fondos como resultado de las variaciones en los precios de los instrumentos invertidos. Asimismo, se dio seguimiento periódico a indicadores de liquidez y al cumplimiento de los límites de inversión de cada Fondo.

Considerando la coyuntura nacional e internacional, se realizaron pruebas de tensión de riesgo de crédito y liquidez, donde se evaluó posibles impactos en los fondos administrados a partir de escenarios de estrés, tanto para las condiciones de los emisores autorizados, así como a los flujos de caja de los Fondos.

Dirección de TI

El año 2022 fue un año de consolidación de la estrategia de transformación digital de CRECER, poniendo énfasis en la atención digital de los clientes y en la productividad de las soluciones y los servicios.

Con el propósito de ampliar las alternativas de autoservicio, la Dirección de TI ha continuado evolucionando sus servicios digitales web y Apps; estas en las tecnologías Android e IOS, para las cuales se ampliaron las funciones y se incorporaron nuevas características a fin de mejorar la experiencia del cliente. Como resultado de este esfuerzo, este año se incrementaron en más de un 30% sus descargas. Adicionalmente, se han liberado funcionalidades para proporcionar interacción con los clientes mediante una combinación de asistencia virtual y humana, a través del chatbot, servicios exprés y atención personal a través de herramientas digitales.

Igualmente, se han incorporado mejoras en las funcionalidades del proceso y de autoservicio al cliente, para trámites de beneficios en los procesos operativos y de comunicación de información a los clientes.

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 41% con respecto al año 2021. Se ha logrado una mejora importante en la productividad en el desarrollo de nuevas soluciones, ya que se logró aumentar la frecuencia de instalaciones en producción a 34.75 instalaciones mensuales respecto a 29.33 en promedio alcanzadas en el 2021, lo que representa un aumento del 19% en la productividad. Así mismo, se implementaron en producción más de 1000 funcionalidades a lo largo del año a través de la ejecución de 12 proyectos, de los cuales 10 hicieron contribuciones directas en el servicio al cliente.

Respecto a la calidad de los productos de software y sus componentes, se continuó trabajando 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 aplicativos. Aunado a esto, se ha logrado la automatización de controles a fin de optimizar los procesos de puesta en producción, además de incorporar la utilización de recursos de la nube en la integración continua de los servicios.

En el 2022 se continuó con las iniciativas de fortalecimiento tecnológico y en el robustecimiento de la ciberseguridad. En el frente de fortalecimiento tecnológico se ejecutaron acciones para actualizar el parque de servidores, sistemas operativos y plataforma de virtualización; se trabajó en el fortalecimiento de mecanismos de redundancia en la comunicación desde y hacia Internet, y se incrementó la capacidad de transferencia de datos en agencias. Todo esto se realizó con el objetivo de disminuir el riesgo de interrupción de continuidad de servicios a los clientes. También, se trabajó la renovación de equipos de usuario final, además de la haber renovado el parque de impresores en agencias.

Desde el frente de Ciberseguridad se trabajó con enfoque estratégico, y en forma coordinada con el área de Seguridad de la Información, en el establecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Con este esfuerzo se define un marco de gobierno que garantiza que las actividades de Seguridad de la Información y Ciberseguridad estén alineadas con los objetivos de la organización, con la gestión de riesgos y en cumplimiento de la norma NRP-23. Adicionalmente, se llevaron a cabo proyectos orientados a mantener segura la información de la empresa y evitar la interrupción de operaciones por causa de ciberataques, pudiendo destacar la implementación de nuevos mecanismos de control y gobierno de equipos de usuario final y dispositivos móviles, el fortalecimiento de mecanismos de detección de actividades sospechosas, tanto en infraestructura de cómputo central, red de datos y en equipos de usuario final y las mejoras en los procesos protección perimetral a efecto de detectar y mitigar abusos o intentos de ataque. Asimismo, se trabajó en robustecer el proceso de gestión de vulnerabilidades, a través de la incorporación de nuevos servicios de detección, análisis y remediación de estas.

La revisión continua de ciberseguridad del código y de los componentes para cada liberación fue una de nuestras prácticas estándar para asegurar la calidad de las aplicaciones, complementando esto a la adopción de medidas de desarrollo seguro en las aplicaciones.

Todo lo anterior se aunó con actividades operativas orientadas a dar soporte a usuarios finales y a la implementación de nuevas soluciones, gracias a lo cual la organización logró avances en la liberación de nuevos productos digitales e incrementar la cantidad de servicios al cliente.

Dirección Legal y Cumplimiento

En el año 2022 la Dirección Legal y Cumplimiento, continuó enfocándose hacia la “nueva normalidad” con una visión de futuro tomando siempre en consideración el actual entorno del Covid-19, brindando asesoría jurídica, monitoreando la página del Diario Oficial y de la Asamblea Legislativa y dándole fiel cumplimiento a las normas técnicas emitidas por el Banco Central de Reserva y continuo seguimiento de otros temas legales de interés para la Organización en distintas materias del derecho. Se enfocó en el servicio remoto para mejorar la relación con los clientes internos y externos de manera fluida. Se está

trabajando en el retorno a las oficinas poniendo especial atención en el bienestar y seguridad de los colaboradores.

Con la implantación del proyecto del Sistema de Correspondencia Oficial (SCO), el cual tiene como objetivo la gestión, notificación y seguimiento de respuesta oportuna de ésta para mayor visibilidad dentro de la Organización sobre 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 4,749 requerimientos de información. Asimismo, se impartieron capacitaciones para el uso de dicha herramienta a todos los usuarios.

Durante el año, en temas de cobro judicial, se trabajó en más mejoras al aplicativo Adminfo con la intención de mejorar el control interno de los casos que se encuentran en etapa de cobro judicial. Continuamos brindando 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. Se trabajó en conjunto con la Gerencia de Operaciones y Servicio a Empresas, en una reestructuración de funciones administrativas que realizaba el Abogado de Procesos Judiciales y Administrativos para poder brindar una mejor atención, calidad y servicio a los empleadores.

Hemos continuado fortaleciendo la función de Cumplimiento y poniendo en práctica 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, para lo cual también se ha trabajado de la mano del área de Gestión Humana y Finanzas. 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 y están disponibles para consulta en nuestro sitio web.

En cuanto a Gobierno Corporativo, se continúan desarrollando las sesiones de Juntas Directivas y algunos comités de manera virtual y presencial. Se presentó informe a Junta Directiva sobre los aspectos más importantes que han conocido y tomado decisión los Comités de ésta, e indicando en este que se ha cumplido con la calendarización anual de las sesiones, agendas programadas, capacitaciones, evaluaciones de la Junta Directiva y de los principales comités, conforme a la normativa interna y externa. También, 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.

El monitoreo del entorno estuvo muy activo, por los posibles cambios en el sistema de ahorro de pensiones que se aproximaban y se tenían previstos a corto plazo. La Dirección, estuvo muy enfocada dándole seguimiento a la nueva normativa, su interpretación y aplicación. Esto último tanto para su correcta aplicación como para orientación al cliente.

Oficialía de Cumplimiento

La Oficialía de Cumplimiento desarrolló durante el año 2022 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.

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, monitoreo de los portales periodísticos a fin de detectar a personas vinculadas a delitos generadores de lavado de dinero, y dio respuesta a los requerimientos de información de la Unidad de Investigación Financiera y de la Unidad Especializada contra el Lavado de Dinero; lo anterior dando como resultado que no hubo reporte de operaciones sospechosas.

Además, la Oficialía de Cumplimiento apoyó al Departamento de Afiliaciones, en la gestión de solicitudes de vinculación que presentaron coincidencias en las Listas de Control (CIA, OFAC, ONU e Interna), las cuales después del análisis respectivo se autorizaron, ya que se comprobó que no se trataba de la misma persona. Así como también a las áreas Comerciales en el reforzamiento de la debida diligencia y el conocimiento de los nuevos clientes.

La Oficialía de Cumplimiento, también capacitó en materia de prevención del lavado de dinero a todo el personal de la empresa, y a los miembros de Junta Directiva, al igual que los integrantes de la Oficina de Cumplimiento.

Adicionalmente, trabajó en conjunto con las Gerencias de Beneficios y Negocios en la gestión de la información requerida por la Superintendencia del Sistema Financiero en el marco de la visita de seguimiento a las observaciones efectuadas en el Informe ISP-54/2018.

Finalmente, se concluye que todos los controles que se han establecidos a fin de prevenir el riesgo de lavado de dinero se ejecutaron de forma satisfactoria.

Auditoría Interna – Tercera Línea de Defensa

La Dirección de Auditoría dio cumplimiento a su plan de trabajo enfocado en riesgos, como parte de la transformación y evolución iniciada el año pasado, basada en las mejores prácticas del contexto internacional y para mejorar la experiencia de nuestros clientes, se continuó con las prácticas de agilidad implementadas. Se finalizaron 31 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 Ahorro Previsional Voluntario, Otorgamiento de Beneficios, Afiliaciones y traspasos, recaudación y acreditación de rezagos, Inversiones, Revisión trimestral de los Estados Financieros de la Administradora y de los Fondos y sus notas, entre otros.

Como parte de la ejecución del plan, Auditoría Interna realizó una consultoría enfocada a la Evaluación de Proyectos e Iniciativas, participando este 2022 en la etapa de certificación del Proyecto Afiliación Digital, validando cumplimiento de las disposiciones contenidas en la normativa técnica aplicable, cambios en la normativa interna impactada con la implementación del proyecto y pruebas en ambiente de certificación. Se generaron recomendaciones de cara al cumplimiento normativo y prevenir la inconsistencia de datos.

Se acompañó a la organización en la ejecución de Pruebas de Continuidad del Negocio 2022, de los subprocesos críticos y altos del negocio identificados en el informe BIA vigente, validando configuración tecnológica de equipos utilizados, ejecución de actividades de acuerdo con lo descrito en procedimientos de contingencia, roles y responsabilidades de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Continuidad del Negocio y el cumplimiento a la Política para la Gestión de Continuidad del Negocio.

Se realizó un informe especial de verificación y validación de documentos contables digitalizados de los períodos 2008 y 2009 de la Contabilidad de la Administradora, para proceder con su destrucción física, según requerimiento de la Superintendencia del Sistema Financiero. Auditoría interna validó que los documentos digitalizados, se encuentran debidamente respaldados y cumplen con el plazo definido en el artículo 451 del Código de Comercio.

Al cierre del año, se generó el informe de opinión sobre la gestión del Sistema de Control Interno de la organización por cada Macrotema seleccionado en la planeación estratégica, considerando los riesgos materializados y los resultados de todas las auditorías ejecutadas, propias y de los entes reguladores, además, de los resultados de los trabajos realizados por la firma de Auditoría externa contratada.

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.

A través de la participación de Auditoría interna en las diferentes instancias se generaron recomendaciones orientadas a mejorar la gestión del Sistema de Control Interno de la organización.

ANEXOS
AHORRO PARA EL RETIRO

Ingreso Base de Cotización Promedio

Mes	AFP Crecer
Enero	\$753.64
Febrero	\$715.18
Marzo	\$706.93
Abril	\$728.12
Mayo	\$738.49
Junio	\$737.19
Julio	\$743.78
Agosto	\$728.03
Septiembre	\$737.26
Octubre	\$740.80
Noviembre	\$733.35
Diciembre	\$732.33

Afiliados Totales Acumulados

Mes	No. de Afiliados
Enero	1,871,088
Febrero	1,875,633
Marzo	1,880,899
Abril	1,884,775
Mayo	1,890,067
Junio	1,893,535
Julio	1,898,426
Agosto	1,903,182
Septiembre	1,908,257
Octubre	1,913,907
Noviembre	1,920,063
Diciembre	1,924,186

Afiliados por rangos de edad

Rangos de edad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
De 10 a 14 años	-	-	-	-	-	-
De 15 a 19 años	60,337	60,079	59,547	58,357	58,427	58,193
De 20 a 24 años	240,861	240,527	239,650	237,575	236,850	234,801
De 25 a 29 años	299,958	300,021	300,670	302,080	302,694	304,526
De 30 a 34 años	281,126	282,035	282,881	283,582	283,853	283,919
De 35 a 39 años	212,884	213,220	213,895	214,735	215,596	216,387
De 40 a 44 años	228,631	228,726	228,744	228,649	228,597	228,254
De 45 a 49 años	192,215	193,340	194,756	196,205	197,443	198,087
De 50 a 54 años	140,769	141,493	142,379	142,981	143,775	144,527
De 55 a 59 años	100,452	101,180	102,006	102,940	103,641	104,322
De 60 a 64 años	57,967	58,455	59,053	59,567	60,294	60,876
De 65 a 69 años	32,126	32,409	32,713	33,047	33,406	33,771
De 70 a 74 años	17,682	17,931	18,216	18,526	18,771	18,973
De 75 a 79 años	5,776	5,909	6,078	6,208	6,394	6,563
De 80 a 84 años	185	187	189	270	273	282
85 ó más	119	121	122	53	53	54
Total	1,871,088	1,875,633	1,880,899	1,884,775	1,890,067	1,893,535

Rangos de edad	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
De 10 a 14 años	-	-	-	-	-	44
De 15 a 19 años	57,676	57,419	57,478	58,716	-	59,382
De 20 a 24 años	233,780	232,571	231,954	231,407	196,427	229,912
De 25 a 29 años	304,992	305,793	306,186	307,015	307,458	307,796
De 30 a 34 años	283,994	284,134	284,260	284,249	284,825	284,857
De 35 a 39 años	217,741	219,132	220,728	222,275	224,013	225,512
De 40 a 44 años	228,019	227,881	227,711	227,541	227,386	227,177
De 45 a 49 años	199,251	200,251	201,005	201,910	202,785	203,777
De 50 a 54 años	145,610	146,571	147,445	148,393	149,389	150,332
De 55 a 59 años	105,043	105,446	106,163	106,217	106,558	107,097
De 60 a 64 años	61,641	62,502	63,144	63,213	63,614	64,165
De 65 a 69 años	34,314	34,710	35,071	35,453	47,878	35,878
De 70 a 74 años	19,266	19,472	19,626	19,850	101,857	20,183
De 75 a 79 años	6,756	6,948	7,126	7,284	7,431	7,579
De 80 a 84 años	286	294	301	325	383	436
85 ó más	57	58	59	59	59	59
Total	1,898,426	1,903,182	1,908,257	1,913,907	1,920,063	1,924,186

Número de Agentes Previsionales

Mes	Agentes acreditados
Enero	57
Febrero	56
Marzo	54
Abril	53
Mayo	52
Junio	52
Julio	52
Agosto	82
Septiembre	81
Octubre	81
Noviembre	81
Diciembre	81

Agentes con CUA, inscritos en la SSF por mes

**FONDO APV
CRECER BALANCEADO**

Introducción

Durante el 2022, el Fondo Balanceado enfrentó un período muy retador, debido a la inestabilidad de los mercados internacionales a causa de la baja en los retornos de inversión, especialmente por algunos riesgos como: un entorno de inflación alta, las subidas a las tasas de interés, la guerra entre Rusia y Ucrania, entre otros. Estas situaciones afectaron a todo el mercado de inversiones con retornos a la baja.

Al cierre de 2022, el FAPV Crecer Balanceado administra \$5.4 millones de dólares que pertenecen a 973 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 AAFI.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	27 de octubre 2022
Entidad Calificadora	Zumma ratings

Panorama económico-financiero y perspectivas del mercado

Durante 2022 las economías experimentaron un régimen inflacionario que no había estado presente en los últimos 50 años. Diferentes disrupciones generadas por la pandemia y la guerra entre Rusia y Ucrania generaron un shock importante en el petróleo y sus derivados. Producto de eso, diferentes bancos centrales alrededor del mundo realizaron notables alzas de tasas de interés como parte de un ajuste en la política monetaria. Con esto se pretende desacelerar la demanda y disminuir la inflación.

Para este año se espera una mejora en estos riesgos por los efectos de la política monetaria en las economías. Cabe destacar que esto se apoya por las mejoras que ha tenido recientemente la oferta de bienes y servicios. A pesar de lo anterior, la volatilidad puede continuar en los mercados en el 2023.

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 32% son mujeres y un 68%, hombres.

Principales aspectos de la gestión de riesgos durante el periodo reportado

En el 2022 la gestión de riesgos financieros fue medida con base en metodologías que permitieron una adecuada identificación, medición, control y mitigación de los riesgos de crédito, mercado, liquidez, custodia y contraparte; además de su efectivo monitoreo y comunicación.

La medición del riesgo de mercado se basó en la metodología del Valor en Riesgo (VaR), a través de la cuales se recogen las volatilidades de los precios en los mercados. Asimismo, se establecieron para el Fondo administrado niveles de alerta como indicativos de los niveles de riesgo que pudiera afectar la rentabilidad del Fondo.

En la siguiente tabla se muestran los valores mensuales del VaR del 2022.

2022				
Mes	VaR (\$)	VaR (%)	Alerta I	Estado
Enero	\$36.49	0.46%	1.20%	Cumplimiento
Febrero	\$37.61	0.53%	1.20%	Cumplimiento
Marzo	\$37.21	0.54%	1.20%	Cumplimiento
Abril	\$37.59	0.57%	1.20%	Cumplimiento
Mayo	\$38.21	0.60%	1.20%	Cumplimiento
Junio	\$34.89	0.64%	1.20%	Cumplimiento

Julio	\$30.46	0.58%	1.20%	Cumplimiento
Agosto	\$31.40	0.61%	1.20%	Cumplimiento
Septiembre	\$38.51	0.76%	1.20%	Cumplimiento
Octubre	\$37.59	0.75%	1.20%	Cumplimiento
Noviembre	\$36.10	0.72%	1.20%	Cumplimiento
Diciembre	\$30.82	0.61%	1.20%	Cumplimiento

Respecto al riesgo de liquidez, se consideraron las necesidades de recursos del Fondo, entre las que se encuentran los retiros estimados, aportes estimados, liquidación de operaciones de inversión, así como cualquier otra obligación contractual. Para el monitoreo del riesgo se contó con diversos indicadores de liquidez y se realizó seguimiento de límites de disponibilidad de recursos, con el fin de mantener en cartera inversiones de corto plazo y alta liquidez que permitan cubrir las obligaciones del Fondo.

El siguiente cuadro muestra el comportamiento mensual del portafolio de inversiones durante el 2022.

2022	Valores de alta liquidez (%)	Otros valores (%)
31/01/2022	24.64%	75.36%
28/02/2022	27.01%	72.99%
31/03/2022	27.39%	72.61%
30/04/2022	27.94%	72.06%
31/05/2022	27.47%	72.53%
30/06/2022	31.31%	68.69%
31/07/2022	31.50%	68.50%
31/08/2022	26.72%	73.28%
30/09/2022	25.16%	74.84%
31/10/2022	25.49%	74.51%
30/11/2022	24.39%	75.61%
31/12/2022	28.71%	71.29%

Para la gestión de riesgo de crédito se utilizaron metodologías que evaluaron la solidez financiera de los emisores y de los terceros obligados, donde se revisó la calidad de sus activos, niveles de solvencia y de capital adecuados, así como su calidad crediticia. Asimismo, se dio un seguimiento periódico de los resultados financieros y elementos cuantitativos de los emisores autorizados.

Detalle del portafolio por clasificación de los activos bajo administración del Fondo al cierre de diciembre de 2022:

Activo	Clasificación de Riesgo Local	Clasificación de Riesgo Extranjera	Valor razonable	%
Bancos	AAA		\$200.33	3.69%
	AA- hasta AA+		\$305.24	5.63%
Depósitos a plazo	A- hasta A+		\$300.54	5.54%
Disponibilidades	AAA		\$5.75	0.11%
	AA- hasta AA+		\$290.57	5.36%
		AA- hasta AA+	\$0.54	0.01%
DGT	CC		\$628.43	11.59%
Sociedades Nacionales	A- hasta A+		\$401.79	7.41%
Fondos de Titularización	AA- hasta AA+		\$773.52	14.27%
	A- hasta A+		\$79.73	1.47%
ETF		AA- hasta AA+	\$1,172.24	21.62%
Fondos Mutuos		AA- hasta AA+	\$832.00	15.35%
		A- hasta A+	\$292.03	5.39%
Soberano extranjero		AAA	\$138.86	2.56%
TOTAL			\$5,421.57	100.00%

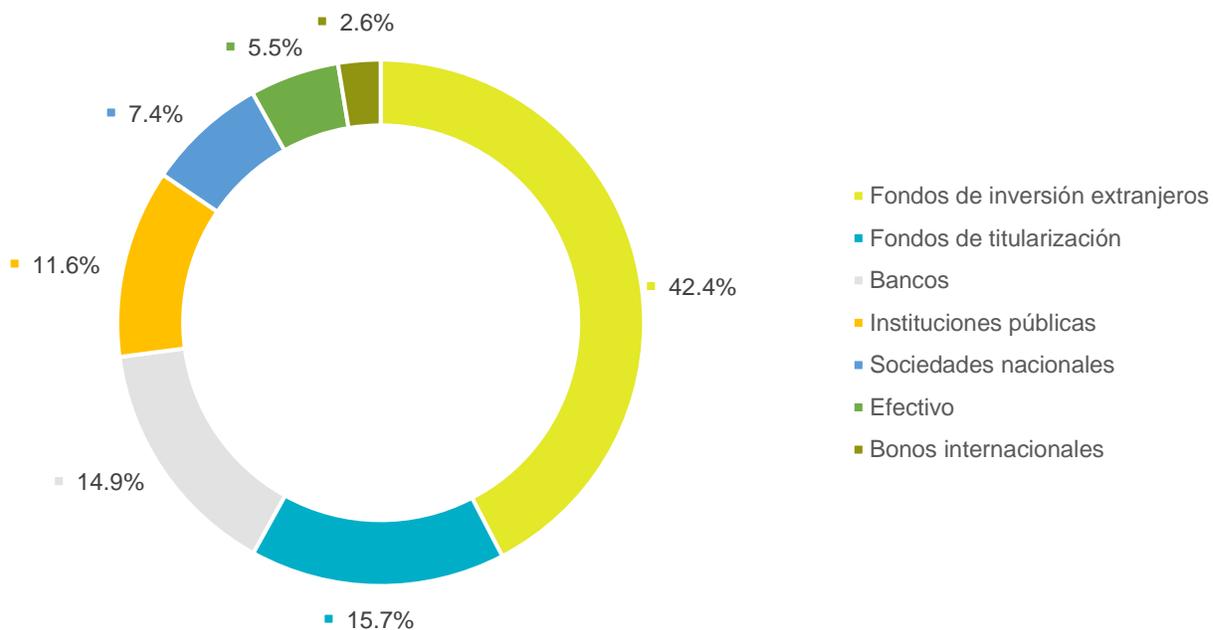
Nota: clasificación de riesgos de DGT corresponde a la clasificación soberana de El Salvador. Además de la cartera se incluyó la disponibilidad.

En cuanto al riesgo operativo, se considera parte 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 Creceer 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 2022, la composición de la cartera del Fondo fue la siguiente:

Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Creceer Balanceado al 31 de diciembre de 2022

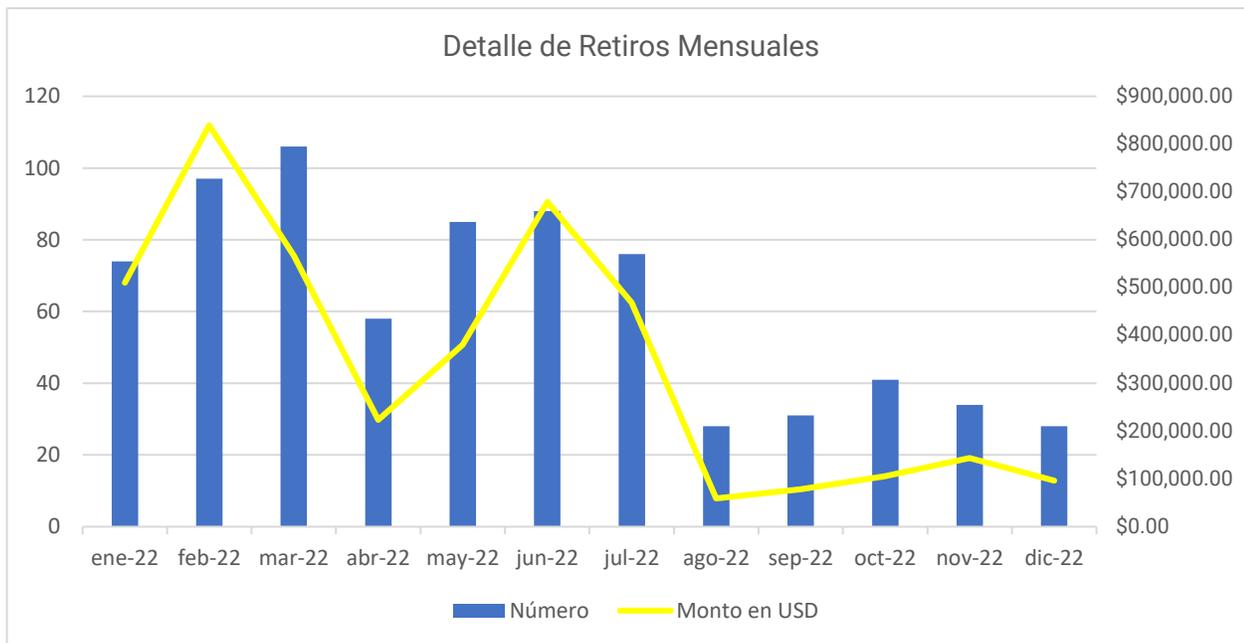


Comisiones y Gastos

Las comisiones percibidas por la administración de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV) durante el año que terminó el 31 de diciembre de 2022 ascienden a \$106,365

Adicionalmente, durante el mismo período, se contabilizaron gastos por \$ 7,255 correspondientes a servicios relacionados con la gestión del fondo de ahorro previsional voluntario.

Detalle de retiros del período



Detalle de traslados del período

Durante el año 2022, se recibió un traslado desde otros fondos y administradoras por un total de \$12.5 mil dólares, y se realizaron 2 traslados hacia otros fondos o administradoras por un monto de \$3.3 mil dólares.

Evolución del Rendimiento de las inversiones del Fondo

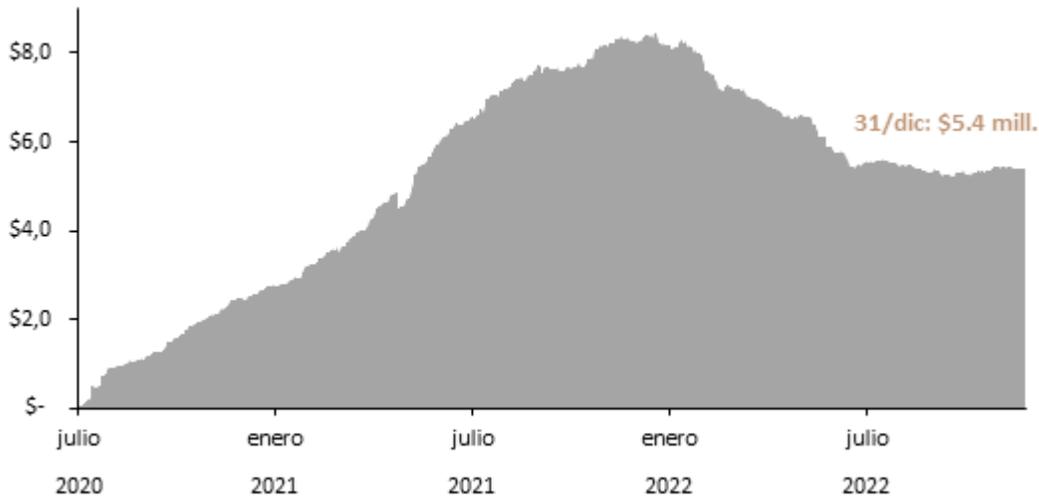
Las inversiones realizadas por el fondo generaron un rendimiento acumulado del 2.98% para el cierre del año. Por otra parte, la rentabilidad de los últimos 12 meses fue del -7.36%.

A pesar de estas desvalorizaciones, la gestión activa del fondo permitió reducir las caídas presentadas en todos los activos internacionales. En particular, las inversiones colocadas en renta fija extranjera tuvieron un mejor desempeño relativo a los amplios índices de renta fija monitoreados por los mercados.

También, las inversiones locales se colocaron a tasas significativamente mayores a las vistas durante 2022. Eso junto su carácter de baja volatilidad brindó una holgura antes las fluctuaciones presentadas en el resto de los activos.

Evolución del patrimonio del Fondo

Al cierre de 2022 el fondo acumulaba \$5.4 millones en su patrimonio, una reducción comparada a los \$8.4 millones que se tenían para el cierre de 2021. Se mostraba una tendencia estable para los últimos meses del año.



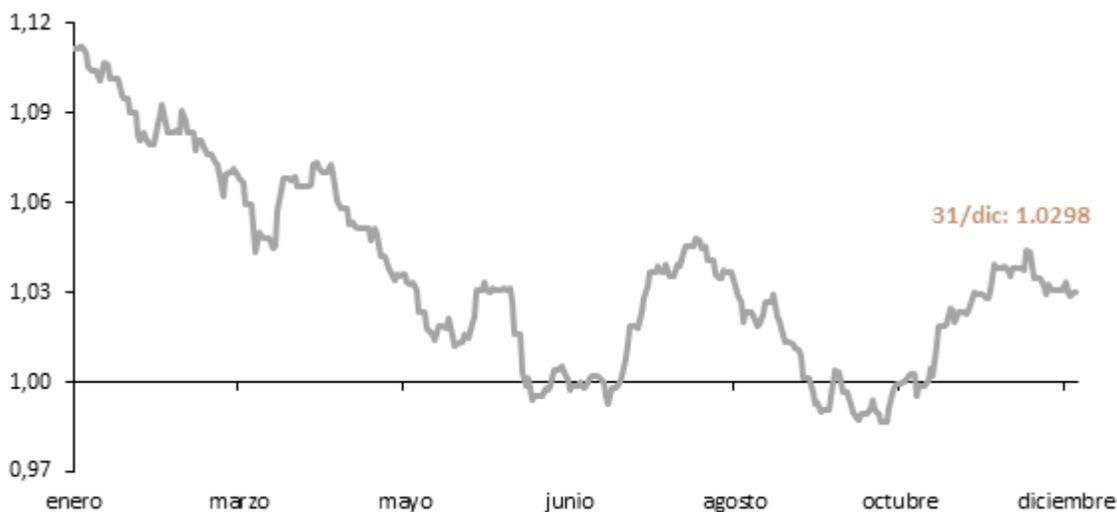
Evolución del valor de las cuotas

En 2022 la volatilidad de los activos internacionales impactó el desempeño del valor cuota. Durante la primera mitad del año las sorpresas en inflación y aumentos significativos de tasas de interés deterioraron el sentimiento de riesgo. Más adelante, los temores por una posible recesión tuvieron efecto en diferentes activos.

Posteriormente una mayor convicción del control de la inflación y de los bancos centrales anunciando menores aumentos de tasas trajo relativa calma a los mercados. Esto provocó una notable recuperación del valor cuota para cierre de año respecto de los niveles mínimos alcanzados durante octubre.

Como resultado de todo esto, a diciembre 2022, 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 2022

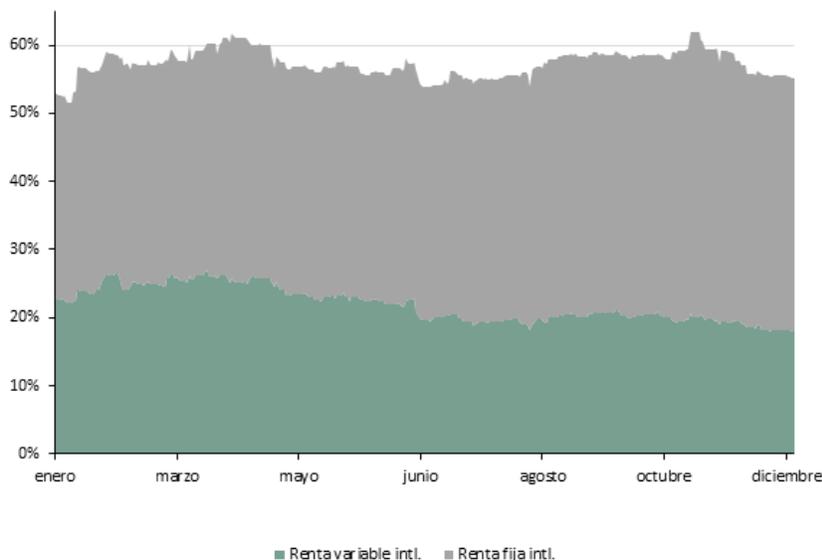


Composición de la cartera del Fondo y su evolución

Durante 2022 la participación en los activos extranjeros se mantuvo entre el 50% y 60%. A lo largo de los meses fue notorio el cambio en la composición de este. Se redujo la participación en la renta variable y fue compensada por aumentos en la renta fija internacional. Parte de la estrategia se debe a un aumento en los rendimientos de los bonos soberanos y corporativos de alta calificación crediticia. Esto sumado a un posible fin de aumentos de tasas de política monetaria favoreció a dicho activo.

Dentro de renta fija local, la composición de tasas de interés mejoró aportando mayor rentabilidad al portafolio. A su vez, se diversificó entre las diferentes oportunidades de inversión que ofrecieron durante el año diferentes 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 Enero al 31 de diciembre 2022

En la Junta General de Accionistas celebrada el 18 de febrero de 2022:

- se acordó la distribución del 100% de las utilidades a los accionistas de la sociedad.
- se nombró a Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V. como Auditor Externo del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado para el año 2022.
- se nombró a Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V. como Auditor Externo y Fiscal de AFP Crecer, S.A. y sus Fondos de Pensiones Administrados para el año 2022.
- se conoció el punto "Nombramiento de la Junta Directiva para el período 2022-2024" acordándose la elección de la nueva Junta Directiva para el periodo de dos años, la cual queda conformada de la forma siguiente:

Nombre	Cargo
Miembros propietarios	
Juan David Correa Solórzano	Director Presidente
Juan Luis Escobar Penagos	Vicepresidente
José Carlos Bonilla Larreynaga	Secretario
Patricia Restrepo Gutiérrez	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
Cristina Restrepo Castaño	Cuarto Director Suplente
Sebastián Morales Agudelo	Quinto Director Suplente

El 27 de abril de 2022 se emitió informe de clasificación de riesgo vigente de AFP Crecer S.A.

Se informó la renuncia del Gerente de Contabilidad de la AFP, Oscar Armando Pérez Merino, siendo su último día laboral 17 de mayo de 2022.

El 18 de mayo de 2022 se recibió la Renuncia del Quinto Director Suplente de la Junta Directiva.

El 24 de octubre de 2022 se emitió informe de clasificación de riesgo vigente de AFP Crecer S.A. con datos a junio 2022.

El 27 de octubre de 2022 se emitió informe de clasificación de riesgo vigente del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado de AFP Crecer, S.A.

El 25 de noviembre de 2022 la sociedad SURA Asset Management S.A. aumentó su participación en el capital de Protección S.A. del 49.36% al 52.91% de las acciones suscritas y en circulación de ésta última, lo cual configura una situación de control respecto de Protección, S.A. (accionista mayoritario de AFP Crecer, S.A.). Dicho hecho relevante fue reportado a esta Superintendencia el 28 de noviembre de 2022.

En sesión de Junta General de Accionistas de fecha 15 de diciembre de 2022, se acordó la reestructuración de Junta Directiva por la renuncia del Quinto Director Suplente, por lo que se nombra a Mauricio Andres Restrepo Giraldo en dicho cargo por el resto del periodo de la actual Junta Directiva. Quedando la Junta Directiva conformada de la siguiente forma:

Nombre	Cargo
Miembros propietarios	
Juan David Correa Solórzano	Director Presidente
Juan Luis Escobar Penagos	Vicepresidente
José Carlos Bonilla Larreynaga	Secretario
Patricia Restrepo Gutiérrez	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
Cristina Restrepo Castaño	Cuarto Director Suplente
Andrés Mauricio Restrepo Giraldo	Quinto Director Suplente

Cambios en los agentes comercializadores:

Nombre del Agente Comercializador	Fecha	Causa
Melendez Saravia, Carlos Mario	15/11/2021	Desvinculación
Reyes De Guardado Victoria Eugenia	4/07/2021	Desvinculación
Casco De Barahona, Elissa Magdalena	15/03/2022	Renuncia Voluntaria

ESTADOS FINANCIEROS