

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO
Entidad: AFP Creceer, S.A. Período Informado: 2023

Contenido**I. INFORMACIÓN GENERAL**

- i. Grupo empresarial al que pertenece.
- 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. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo con el marco legal aplicable a la entidad.
- iv. Descripción de la Política de elección, remuneración y sucesión Junta Directiva.
- v. Informe de las capacitaciones recibida en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

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. Sobre el 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. Sobre el 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.

INFORME ANUAL DE
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 2023 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 su Junta General de Accionistas, Junta Directiva, Comités, entre otros.

I. INFORMACIÓN GENERAL.

i. Grupo empresarial al que pertenece:

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

En noviembre de 2022, la Superintendencia Financiera de Colombia autorizó a la sociedad SURA Asset Management S.A. (en adelante, "SURA AM") la adquisición de acciones de la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantía Protección S.A. (en adelante, "PROTECCIÓN"), por lo que SURA AM aumentó su participación en el capital de PROTECCIÓN del 49.36% al 52.91% de las acciones suscritas y en circulación, lo cual configura una situación de control.

Los principios corporativos y el buen gobierno son pilares en el direccionamiento de las empresas del grupo, para lo cual, 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 grupo empresarial.

ii. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad:

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

Composición accionaria AFP Crecer, S.A. al 31 de diciembre de 2023			
Nombre	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%
Juan Felipe Moreno Muñoz	Colombiana	1	0.00010%
Andrés Mauricio Restrepo Giraldo	Colombiana	1	0.00010%
Juan Pablo Espinosa Arango	Colombiana	1	0.00010%
Francisco Javier Murillo Quiroga	Chilena	1	0.00010%

II. ACCIONISTAS.

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

Se celebraron dos sesiones de Junta General Ordinaria los días 17 de febrero y 29 de septiembre de 2023, ambas con un quórum del 100.00% del capital social.

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

Se celebró una sesión de Junta General Extraordinaria el día 17 de febrero de 2023, con un quórum del 100.00% del capital social.

III. JUNTA DIRECTIVA.

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

En la sesión de Junta General de Accionistas del 18 de febrero de 2022 se eligió nueva Junta Directiva para el período 2022 a 2024.

Durante el 2022 se informaron los cambios en virtud de renuncia del Quinto Director Suplente, quien fue sustituido.

En 2023, se reestructuró la Junta Directiva, nombrando a Francisco Javier Murillo Quiroga como Cuarto Director Propietario, por el resto del periodo de la Junta Directiva. La Credencial correspondiente fue inscrita en el Registro de Comercio el 6 de marzo de 2023. Quedando de la forma siguiente:

Junta Directiva AFP Creceer, S.A.	
Miembros Propietarios	
Juan David Correa Solórzano	Director Presidente
Juan Luis Escobar Penagos	Vicepresidente
José Carlos Bonilla Larreynaga	Secretario
Francisco Javier Murillo Quiroga	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

ii. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.

Se realizaron 13 sesiones de Junta Directiva en el año 2023, en las fechas siguientes:

- 18 de enero
- 9 de febrero
- 17 de febrero
- 14 de abril
- 15 de mayo
- 7 de junio
- 13 de julio
- 14 de agosto
- 21 de septiembre
- 12 de octubre
- 27 de octubre
- 17 de noviembre
- 6 de diciembre

iii. 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.

iv. Descripción de la Política de elección, remuneración y sucesión Junta Directiva.

Descripción de la Política de nombramiento: 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 Creceer, 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 Crecer; o quienes se hayan desempeñado como Auditor Externo, Auditor Fiscal y/o Auditor Interno de la entidad durante el año anterior.

Descripción de la Política de remuneración: 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 o conforme la programación de sesiones de Junta Directiva, 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 2023 por concepto de asistencia a la Junta Directiva y a Comités ascendieron a la suma de US\$ 38,115.00.

Descripción de la Política de rotación o permanencia: 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 evalúa a 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.

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

En el mes de noviembre se llevó a cabo sesión dirigida a los miembros de Juntas Directivas de todos los países en la región donde SURA AM tiene sus compañías. La instancia de dos horas estuvo a cargo del profesor de la Escuela de Negocios Wharton de la Universidad de Pensilvania, Michael Useem, quien en su charla Directorios que lideran: gobierno corporativo que genera valor, abordó temas relacionados con el papel de las Juntas Directivas, éxito en la sala de juntas, y habilidades para colaborar, liderar y motivar más fácilmente a los demás y a la gerencia.

Adicionalmente, los colaboradores y miembros de Junta Directiva completaron el curso “Tus Acciones Marcan el Camino”, el cual tuvo como principal objetivo, brindar conocimientos y herramientas que les permitan identificar y mitigar riesgos operacionales y de cumplimiento, y así fortalecer la cultura ética basada en los principios corporativos. El curso tomó como base los principios corporativos, al ser la principal guía que rige el actuar de los colaboradores y miembros de Junta Directiva. Además, se abordaron temas como el sistema de control interno, herramientas de prevención de riesgos de lavado de activos, fraude, soborno y corrupción, la gestión de conflictos de interés, continuidad del negocio, riesgos operacionales, entre otros.

IV. ALTA GERENCIA.

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

Se informa que Gerardo José Paredes Vasquez inició en el cargo de Director Comercial y Mercadeo a partir del 16 de enero de 2023 en sustitución de Octavio Augusto Morales Sanders.

Alta Gerencia AFP Creceer, S.A.	
Nombre	Cargo
Ruth Del Castillo de Solórzano	Presidente Ejecutiva
Fernando José Arteaga Hernández	Director Legal y Cumplimiento
Gerardo José Paredes Vasquez	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. Sobre el 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 2023, 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 Creceer, S.A.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA.***i. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.***

No hubo cambios en los miembros, el Comité está conformado de la manera siguiente:

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

- 18 de enero
- 16 de febrero
- 14 de abril
- 12 de julio
- 11 de octubre
- 5 de diciembre

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

Durante el 2023, el Comité de Auditoría conoció los Estados Financieros trimestrales del 2023 y de cierre ejercicio 2022 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 2023 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 2023 no se conocieron temas corporativos.

VI. COMITÉ DE RIESGOS.

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

Miembros hasta 14 de abril de 2023:

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

En la sesión de Junta Directiva del 14 de abril de 2023 se nombró a Juan Pablo Espinosa Arango en sustitución de Patricia Restrepo Gutiérrez quedando el Comité así:

- Juan Pablo Espinosa Arango (Director Externo)
- Andrés Felipe Gómez (Director Externo)
- Andrés Mauricio Restrepo Giraldo (Director Externo, miembro de Junta Directiva)

ii. Número de sesiones en el período.

Durante el 2023 se celebraron 18 sesiones en las fechas siguientes:

- 12 de enero
- 19 de enero
- 23 de enero
- 9 de febrero
- 16 de marzo
- 26 de abril
- 18 de mayo
- 15 de junio
- 6 de julio
- 18 de julio
- 19 de julio
- 11 de agosto
- 17 de agosto
- 7 de septiembre
- 6 de octubre
- 25 de octubre
- 27 de noviembre
- 15 de diciembre

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

Durante el 2023 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, haciendo revisiones periódicas de los emisores autorizados, contrapartes y gestores de fondos con los cuales se puede operar.

iv. Temas corporativos conocidos en el período.

Durante 2023 no se conocieron temas corporativos.

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

No se realizaron cambios.

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

No se realizaron cambios.

iii. Sobre el cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

De acuerdo con el TÍTULO IX CONFLICTOS DE INTERÉS del Código de Buen Gobierno Corporativo se ha desarrollado el procedimiento LEG-PROC011 Registro de Conflictos de Interés.

Asimismo, en la formación anual de la Junta Directiva y de todos los colaboradores se realizó Curso de ética y riesgos 2023, 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 son analizadas por el área de Cumplimiento.

Además, en el Código de Conducta y Ética se describe la Política sobre Regalos, Entretenimiento y Eventos. 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 todos los trámites. 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 y servicios a empleadores. Los horarios de atención en Agencias comprenden desde las 8:00 a.m. hasta las 4:30 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 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 semana 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 generar documentos, actualizar datos y generar la solicitud de **beneficio de vejez** 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. Esta unidad también atiende casos especiales, referidos y escalados desde otros canales, que no pueden ser evacuadas dada su complejidad.
- **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.

A continuación, listado de los hechos relevantes:

El señor Gerardo José Paredes Vasquez inició en el cargo de Director Comercial y Mercadeo a partir del 16 de enero de 2023 en sustitución de Octavio Augusto Morales Sanders.

En la Junta General de Accionistas celebrada el 17 de febrero de 2023 se acordó:

- Puntos ordinarios:
 - 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 2023.
 - 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 2023.
 - Se acordó la distribución del 100% de las utilidades a los accionistas de la sociedad.
 - Se conoció el punto “Reestructuración de la Junta Directiva para el período 2022-2024” acordándose nombrar a Francisco Javier Murillo Quiroga como Cuarto Director Propietario, por el resto del periodo de la Junta Directiva.
- Puntos extraordinarios:
 - Se acordó la modificación del pacto social de la sociedad, para adecuarlo a la normativa vigente, no implicando cambios al capital social. Se acordó modificar las cláusulas del pacto social siguientes: TERCERA: FINALIDAD, NOVENA: REPRESENTACIÓN DE ACCIONES, DÉCIMA CUARTA: CONVOCATORIAS A JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS, VIGÉSIMA NOVENA: DE LOS GERENTES, TRIGÉSIMA SEGUNDA: AUDITORIA, TRIGÉSIMA CUARTA: DE LAS UTILIDADES O LAS PÉRDIDAS, TRIGÉSIMA QUINTA, y TRIGÉSIMA SEXTA. DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN.

El contrato suscrito entre la firma auditora y el Fondo se remitió a la Superintendencia del Sistema Financiero el tres de marzo de dos mil veintitrés.

El 12 de abril del 2023 se emitió informe de clasificación de riesgo vigente del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado de AFP Crecer, S.A

El 25 de abril de 2023 se otorgó escritura pública de modificación del pacto social de la sociedad, para adecuar éste a la normativa vigente de la Ley Integral del Sistema de Pensiones, no implicando cambios al capital social. Dicha inscripción consta en el Registro de Comercio al número ONCE, del libro CUATRO MIL SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE del Registro de Sociedades, el día dieciocho de mayo del año dos mil veintitrés.

El 26 de abril 2023 se emitió informe de clasificación de riesgos con datos a diciembre 2022 para la sociedad AFP Crecer, S.A.

El 29 de septiembre de 2023 la Junta General de Accionistas acordó el nombramiento del auditor externo para el período 2023 y fijación de sus emolumentos, para el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Renta Fija, estableciéndose que el contrato de auditoría externa para el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Renta Fija se suscribirá hasta que dicho Fondo sea autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero.

El 1 de noviembre de 2023 Lilian Beatriz Baires Quezada inició en el cargo de Gerente de Administración, en sustitución del señor José Armando Reyes Zepeda.

El 3 de octubre del 2023 se emitió informe de clasificación de riesgo vigente del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado, administrado por AFP Crecer, S.A.

El 6 de diciembre del 2023 el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión No. CD-61/2023 celebrada el 06 de diciembre de 2023 autorizó la modificación del Prospecto, Contrato y anexos del Fondos de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado.

Cambios en los agentes comercializadores:

- El Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero autorizó a partir del 25 de enero del 2023 como agentes comercializadores del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario a: Rebeca Melany Hernández Calderón, Blanca Aída Barahona de Bolaños y Lisandro Majano Aguilar.
- Renuncia de la Agente Comercializadora de Ahorro Previsional Voluntario, Marta Eugenia Mencía de Santos, efectiva a partir del 17 de julio 2023.

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 de activos, la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (LDA/FT/FPADM)
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.***

No hubo cambios en los miembros.

- 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 6 sesiones en las fechas siguientes:

- 16 de febrero
- 27 de febrero
- 12 de abril
- 11 de julio
- 20 de septiembre
- 6 de octubre

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

No hubo cambio en los miembros.

- 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 2023 se llevaron a cabo 3 sesiones en las fechas siguientes:

- 17 de febrero
- 13 de abril
- 6 de diciembre

3. Comité de Inversiones de Fondos***Miembros y los cambios durante el período informado.***

No hubo cambio en los miembros.

Miembros propietarios:

- Juan Luis Escobar Penagos, Director Externo, miembro de Junta Directiva
- Felipe Herrera Rojas, Director Externo, miembro de Junta Directiva
- Juan Carlos Echeverri Hurtado, 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 18 sesiones en las fechas siguientes:

- 19 de enero
- 23 de enero
- 3 de febrero
- 22 de febrero
- 23 de marzo
- 19 de abril
- 26 de abril
- 24 de mayo
- 9 de junio

- 12 de julio
- 18 de julio
- 19 de julio
- 11 de agosto
- 24 de agosto
- 13 de septiembre
- 6 de octubre
- 25 de octubre
- 30 de noviembre

4. Comité de Presidencia

Miembros y los cambios durante el período informado.

Se informa cambio en el Director Comercial y Mercadeo.

Miembros hasta 16 de enero de 2023:

- 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

Miembros a partir del 16 de enero de 2023:

- 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
- Gerardo Paredes, Director Comercial y Mercadeo
- Fernando Arteaga, Director Legal y Cumplimiento
- Aida Renderos, Directora de Auditoría Interna

Número de sesiones en el período.

Se celebraron 47 sesiones en las fechas siguientes:

- 3 de enero
- 10 de enero

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

5. Comité de ética y cumplimiento

Miembros y los cambios durante el período informado.

No hubo cambio en los miembros.

- 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 2023 en las fechas siguientes:

- 9 de octubre
- 4 de diciembre
- 19 de diciembre

6. Comité de prevención de lavado de dinero y de activos, la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (LDA/FT/FPADM):

Miembros y los cambios durante el período informado.

No hubo cambio en los miembros.

- Juan Pablo Arango, Miembro de Junta Directiva
- Wendy Ayala Martínez, Oficial de Cumplimiento
- Flor de María Novoa Pacheco, Directora de Procesos y Riesgos
- Ana Patricia Ortiz, Gerente de Operaciones y Servicio a Empresas
- Fernando Arteaga, Director Legal y Cumplimiento

Número de sesiones en el período.

Se realizaron 7 sesiones en las fechas siguientes:

- 17 de enero
- 13 de abril
- 12 de julio
- 6 de octubre
- 26 de octubre
- 16 de noviembre
- 4 de diciembre

7. Comité de Proyectos***Miembros y los cambios durante el período informado.***

Se informa cambio en el Director Comercial y Mercadeo.

Miembros hasta 16 de enero de 2023:

- 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

Miembros a partir del 16 de enero de 2023:

- 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
- Gerardo Pardes, Director Comercial y Mercadeo

Número de sesiones en el período.

Se celebraron 3 sesiones en las fechas siguientes:

- 12 de mayo
- 26 de junio
- 23 de octubre

8. Comité de Inversiones de Fondos Propios.***Miembros y los cambios durante el período informado.***

No hubo cambio en los miembros.

- Ruth de Solórzano (Presidente Ejecutivo)
- Rolando Cisneros (Director de Gestión Humana y Finanzas)
- German Barrera (Jefe de Contabilidad de la AFP quien realiza funciones de Gerente de Contabilidad de la AFP)

Número de sesiones en el período.

Se realizaron 4 sesiones:

- 23 de febrero
- 1 de junio
- 12 de septiembre
- 4 de diciembre