



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

RESOLUCIÓN No. A-DO-AF-015-1998

San Salvador, 9 Marzo de 1998

LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

CONSIDERANDO

- I. Que para el cumplimiento de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y sus Reglamentos, es necesario detallar los procedimientos y los requerimientos que cada Administradora de Fondos de Pensiones deberá observar para realizar los procedimientos de Apertura, Cierre o Traslado de una Agencia.
- II. Que es necesario definir las funciones que deben desarrollarse en las Agencias de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones, así como los requerimientos mínimos que deben observarse para facilitar el cumplimiento de sus atribuciones.

En el ejercicio de las facultades legales, emite el Instructivo No. SAP-14/98: "**Instructivo de Agencias para las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones**", cuyas normas constituyen el anexo de la presente resolución;

COMUNÍQUESE



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

Francia Brevé
Superintendente

SAP-14/98
INSTRUCTIVO DE AGENCIAS PARA LAS
INSTITUCIONES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES

I. OBJETO

Este instructivo tiene por objeto proveer las instrucciones necesarias para la correcta realización de las funciones legales en las distintas Agencias de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones, así como definir los procedimientos operativos para la apertura, cierre y traslado de las mismas.

II. DENOMINACIONES

AFP:	Institución Administradora de Fondos de Pensiones
Fondo:	Fondo de Pensiones
SAP:	Sistema de Ahorro para Pensiones,
Superintendencia:	Superintendencia de Pensiones.
CT:	Certificado de Traspaso
CIAP:	Cuenta Individual de Ahorro para Pensiones



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

III. DEFINICIONES

OFICINAS

ADMINISTRATIVAS

Son aquellos locales en los cuales se desarrollan las actividades propias de la AFP relacionadas con las áreas de administración, Contabilidad, Operaciones, Mercadeo; y todas aquellas en las cuales no se establece relación alguna con los afiliados y público en general.

AGENCIA

Son aquellos locales en los cuales se brinda atención al público dentro del territorio de la República y que pueden realizar todos los procesos del SAP según la Ley y sus Reglamentos.

IV. FUNCIONES GENERALES PARA AGENCIAS

1. Participar y brindar información a los afiliados, empleadores y público en general, respecto a la actividad de afiliación.
2. Otorgar información al público en general respecto a las actividades y operaciones que realiza la AFP.
3. Mantener en todas sus Agencias y en lugares de fácil acceso al público, un extracto disponible que contenga la información requerida por la Superintendencia, de conformidad al artículo 52 de la Ley. Esta información incluye:
 - a) Antecedentes de la Institución: Denominación, domicilio, inscripción en el Registro de Comercio y resolución que autorizó el inicio de sus operaciones, Directorio y Gerente General; y Agencias
 - b) Balance General del último ejercicio y los estados de resultados que determine la Superintendencia, tanto de la AFP como del Fondo. En



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

- todo caso, deberán mantener a disposición del público los dos últimos estados de resultados.
- c) Montos en colones y su equivalente en Dólares de los Estados Unidos de América al tipo de cambio especificado en la Ley de Integración Monetaria, del Capital de la Sociedad, del Patrimonio del Fondo, de la Reserva de Fluctuación de Rentabilidad y del Aporte Especial de Garantía.^{1/}
 - d) Valor de las Cuotas del Fondo;
 - e) Monto de las Comisiones que cobra, detallando el porcentaje promedio de la prima de invalidez y sobrevivencia.
 - f) Política de Inversiones y composición de la cartera de inversiones del Fondo;
 - g) Rentabilidad de los últimos doce meses del Fondo que administra; y
 - h) Todos los formularios y material promocional que previamente autorice la Superintendencia.

Estos antecedentes deberán ser actualizados mensualmente dentro de los diez primeros días de cada mes. Así mismo la información a que se refieren los literales c, d, e, f, y g, anteriores y la composición de la cartera de inversión del Fondo, deberá publicarse trimestralmente en un diario de circulación nacional. La política de inversiones, se publicará anualmente. Toda la información antes detallada deberá encontrarse a la vista del público y redactados en idioma castellano.

El valor del Aporte Especial de Garantía, referido en el literal c), debe especificar tanto el valor contratado mediante Fianza u otros instrumentos financieros y su vigencia, así como el valor de AEG requerido mediante cálculo, el cual deberá actualizarse cada vez que ocurra su cambio.^{2/}

4. Tramitar al afiliado el CT cuando corresponda y proporcionar cualquier tipo de orientación que este requiera al respecto.

^{1/} Sustituido conforme a Reforma No. 01/2001(01) del 2 de enero de 2001.

^{2/} Agregado conforme a Reforma No. 01/2006 (02) del 4 de mayo de 2006.



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

5. Atender los reclamos y denuncias interpuestos por los afiliados y proporcionarles la orientación necesaria cuando estos lo requieran.
6. Realizar el traspaso de AFP para el afiliado que lo solicite y proporcionar al mismo toda la información y asistencia necesaria respecto de los requisitos y mecanismos para llevar a cabo dicho trámite, de acuerdo al procedimiento descrito en el Reglamento respectivo.
7. Mantener un libro de traspasos entre AFP, de conformidad a los requerimientos establecidos en el Reglamento respectivo.
8. Facilitar a los afiliados toda la información pertinente a beneficios y modalidades de pensión en el SAP, y proporcionar, cuando fuere el caso, los servicios necesarios para realizar el tramite correspondiente.
9. Facilitar el acceso al equipo y programas de cómputo necesarios para que los empleadores puedan elaborar las Planillas de Pago de Cotizaciones en medios magnéticos cuando estos lo requieran.
10. Actualizar los saldos en la libreta de ahorro para pensiones en términos de número de cuotas abonadas en la CIAP y valor a la fecha, cada vez que el afiliado lo requiera, con un máximo de seis veces al año.
11. Proporcionar al afiliado, el estado de cuenta con todos los movimientos en la CIAP que tuvieron lugar mientras éste estuvo afiliado a la AFP, al momento en que se verifique la intención del afiliado de trasladarse a otra AFP.
12. Otras que previamente autorice la Superintendencia.

V. PROHIBICIONES

1. Los locales donde funcionen las Agencias de una AFP deberán ser independientes y de uso exclusivo de la misma. En consecuencia, éstos bajo ninguna circunstancia podrán estar ubicados en inmuebles donde funciones empresas o entidades que



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

en razón de la naturaleza de sus actividades puedan inducir al público a identificar a las AFP con dichas empresas.

En virtud de ello, la AFP no podrá utilizar locales para el funcionamiento de agencias, cuando en el mismo local se desarrollen actividades por parte de las siguientes personas:

- a) Entidades integrantes del Sistema Financiero;
- b) Personas jurídicas que sean accionistas y que posean el uno por ciento o más del capital social de la AFP.
- c) Persona jurídica vinculada a las personas jurídicas accionistas de las AFP y cuyo nombre comercial implique asociación con éstas;

Se excluyen en esta prohibición, los locales ubicados en centros comerciales y de centro de afluencia masiva, siempre que se verifique a juicio de la Superintendencia, la total independencia de los mismos.

2. Asimismo, la AFP no podrá utilizar locales para el funcionamiento de Agencias, cuando el inmueble por efecto de los avisos en él instalados, pueda ser asociado comercialmente a cualquiera de las personas jurídicas accionistas o cualquier institución perteneciente al Sistema Financiero Nacional, aún en el caso que éstas no desarrollen actividad alguna en las mismas.
3. Ninguna Agencia podrá desempeñar labores de recaudación de ningún tipo, de acuerdo a lo establecido dentro del Reglamento de Recaudación de Cotizaciones al SAP.

VI. REQUERIMIENTO GENERALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE OFICINAS ADMINISTRATIVAS.

1. Las prohibiciones establecidas en los numerales uno y dos del apartado anterior, no serán aplicables a los locales destinados al uso de oficinas administrativas de la



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

AFP, donde no exista atención al público. En tal caso, no podrán instalar rótulos externos o cualquier otro elemento similar que identifique a la AFP.

2. Las oficinas administrativas deberán reservar dentro de sus instalaciones, un espacio destinado a las labores de fiscalización por parte del personal designado de la Superintendencia, el cual deberá guardar como mínimo las siguientes condiciones:
 - a) Acceso a la red y sistema de cómputo de la AFP.
 - b) Línea telefónica; y
 - c) Todo el equipo y mobiliario necesario para la realización de las labores de fiscalización.

VII. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE AGENCIAS

1. El local deberá contar con áreas suficientes para la atención del público en general.
2. Deberán estar en capacidad de habilitar, cuando fuere necesario, un espacio suficiente para realizar labores de fiscalización.
3. No deberán tener puertas, ventanas o formas de comunicación interior con otros locales adyacentes.
4. Deberán contar con, al menos una línea telefónica y fax.
5. Los folletos y material informativo obligatorio de información sobre el Sistema, previamente aprobados por la Superintendencia, y que se encuentren a la vista del público, deberán ser escritos, al menos en idioma en castellano.
6. Adecuados sistemas de alarma y contar con lo menos con una salida de emergencia.
7. Mantener extintores de incendio que sean adecuados al ambiente, sometidos a revisión periódica y ubicados conforme a la legislación laboral vigente.
8. Deberán procurar que los locales cuenten con área de estacionamiento para los usuarios de acuerdo a los requerimientos establecidos en el código municipal.
9. Deberán contar con procedimientos alternativos al electrónico para proporcionar servicio al público.
10. Deberá contar con adecuadas condiciones de atención para discapacitados.



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

11. Deberán exhibir visiblemente al público, el certificado de autorización de apertura de la Agencia, así como todos aquellos documentos que establezcan las normas legales.

VIII. APERTURA DE AGENCIAS

Las AFP deberán abrir y mantener al menos una Agencia destinada a la atención del público. Sin embargo, atendiendo al volumen de operaciones que realice o del mercado objetivo que cubra, podrán abrir otras Agencias en cualquier lugar del territorio de la República, previa autorización de la Superintendencia.

Para la aprobación por parte de la Superintendencia de la apertura de una agencia, las AFP deberán presentar a ésta, una solicitud con la siguiente información:

- a) Copia de la certificación del punto de acta en la que conste el acuerdo adoptado por la Junta Directiva respecto de dicha apertura;
- b) Una exposición de motivos en la que se detalle: los antecedentes propios al funcionamiento de la AFP, las características de la zona sobre la cual va a realizar sus operaciones precisando su domicilio y ubicación geográfica;
- c) Perfil de factibilidad que contenga: el área de influencia geográfica, las características principales del mercado objetivo sobre el que va a realizar sus operaciones, los estimados de la población económicamente activa, estructura y niveles de edades y remuneraciones promedio de los potenciales afiliados de la zona en que iniciará operaciones, el organigrama precisando la descripción de las labores a desarrollar por cada área funcional, los requerimientos de personal, indicando también el número estimado de agentes necesarios para el desarrollo de sus actividades, la inversión pre-operativa y la contribución marginal respecto al número de afiliados y al crecimiento del Fondo, como resultado del funcionamiento de la nueva agencia, así como el impacto en los ingresos y gastos de la AFP.

Con excepción del organigrama, los requisitos listados en el literal anterior, no constituyen en requisito al momento de solicitar la apertura de Agencias antes del inicio de operaciones de la AFP.



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

La Superintendencia, una vez que hayan acusado recibo de la solicitud, procederá a evaluar la documentación adjunta a la misma, estando facultada a proponer, en base a los estudios y revisiones del caso, los cambios que juzguen necesarios en los documentos presentados.

A tal efecto, en un plazo de diez días hábiles, la Superintendencia comunicará a los representantes de la AFP, por una sola vez, las observaciones que estime necesario hacer sobre la solicitud recibida.

Finalizado dicho plazo o satisfechas las observaciones antes mencionadas, la Superintendencia podrá realizar una visita de inspección a efectos de constatar las condiciones de funcionamiento y operatividad de la referida Agencia, debiendo la AFP demostrar condiciones óptimas para la atención de los afiliados y público en general.

Una vez concluido el plazo, subsanadas las observaciones o, de ser el caso, realizadas las verificaciones generales y específicas de que trata el párrafo anterior, la Superintendencia en un plazo de tres días hábiles expedirá la resolución correspondiente, otorgando, en caso de ser ésta aprobatoria, un certificado en el cual conste que se autoriza la apertura de la Agencia.

El certificado a que se refiere el párrafo anterior tendrá una vigencia indefinida, pudiendo ser revocado por la Superintendencia cuando las condiciones de funcionamiento de la Agencia, no guarden correspondencia con los requisitos que sustentaron la autorización concedida.

El texto del certificado deberá ser publicado en dos periódicos de circulación nacional a costo de la AFP, debiendo ser exhibido permanentemente, en un lugar visible al público, en el local de la Agencia. En dicha publicación se deberá precisar la fecha de inicio de operaciones de la misma.

IX. CIERRE DE AGENCIAS



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

Cuando la AFP decida cerrar una agencia, deberá presentar una solicitud ante la Superintendencia acompañada con la siguiente información:

1. Copia del documento en el que conste el acuerdo adoptado por la Junta Directiva de la AFP respecto a su cierre.
2. Una exposición de motivos en la que se detalle las razones que sustenten la decisión adoptada y en la que adicionalmente se señale los procedimientos que se adoptarán para la atención de los afiliados de la zona.

Una vez obtenida la autorización de cierre o, si en un plazo que no podrá ser menor a diez días anteriores a la fecha de cierre, publicará un aviso en dos diarios de circulación nacional, en el que comunique el cierre de la agencia, señalando en el mismo los procedimientos de atención a los afiliados y al público en general de la zona en que operaba ésta.

X. TRASLADO DE LOCALES

Para efectos del traslado de el local de una Agencia, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Presentar carta de solicitud de traslado de local a la Superintendencia, incluyendo:
 - a) La nueva dirección claramente detallada.
 - b) Copia del documento en el que conste el acuerdo adoptado por la Junta Directiva de la AFP, respecto a su traslado.
 - c) Una exposición de motivos en la que se detalle las razones que sustenten la decisión adoptada.
2. La Superintendencia verificará, en el término de tres días hábiles, que la nueva ubicación de la Agencia, permitirá atender en condiciones similares a la misma población de afiliados y público en general de la zona. Asimismo notificará su respuesta al finalizar el periodo antes mencionado. En caso de no autorizar el traslado, la AFP podrá someterse al proceso de apertura de Agencias, descrito en este instructivo.



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.
TELEFONO (503) 2281-2444 • Web: <http://www.ssf.gob.sv>

3. En caso de autorizar el traslado, la AFP deberá publicar la nueva ubicación en dos diarios de circulación nacional.

XI. DISPOSICIONES FINALES

1. A efectos de la verificar las condiciones de los diferentes locales en los cuales funcionen agencias, la Superintendencia realizará las inspecciones correspondientes cuando lo estime conveniente, por medio de auditores debidamente identificados.

Francia Brevé
Superintendente