

## SATISFACER A LAS PERSONAS

República AFAP administra, de manera profesional y responsable, las cuentas individuales de 594.072 afiliados y su gestión se realiza a través de procesos y controles que aseguran su integridad.

Con el objetivo de acercar el Sistema Previsional a los trabajadores de todo el país, la administradora cuenta con presencia en las 19 capitales departamentales. Cuenta además, con una amplia red de comunicación que incluye: atención telefónica, personal, correo electrónico, WhatsApp corporativo, SMS, portal web y redes sociales. A través de los diferentes canales, en 2022 se lograron 1.115.016 contactos, alcanzando a 355.833 afiliados.

Para República AFAP es clave el asesoramiento a los trabajadores para que puedan conocer sus derechos y realizar una adecuada planificación de su retiro. En este sentido, brinda información de interés de manera personalizada realizando campañas segmentadas y poniendo a disposición de los afiliados un equipo de ejecutivos con amplio conocimiento y formación previsional, para orientar a las personas en la toma de decisiones convenientes.

En 2022 se trabajó en la mejora de los servicios brindados por la administradora, uno de los principales proyectos fue la actualización del programa de gestión de las cuentas individuales, facilitando la automatización de los procesos y

mejorando la gestión de la información. Asimismo, se realizaron mejoras en la evaluación de la calidad del servicio, incorporando la atención telefónica a la medición.

Adicionalmente, se desarrollaron capacitaciones sobre temas legales, actuariales y sobre el Sistema Previsional en general, incluyendo las modificaciones propuestas al Sistema en el marco de la discusión de la reforma previsional, y se realizó un seguimiento de las modificaciones normativas y de la evolución de los parámetros previsionales con el objetivo de brindar un adecuado asesoramiento a los afiliados.

El año 2022 estuvo marcado por la discusión sobre la reforma del Sistema Previsional en nuestro país. República AFAP, a través de sus equipos técnicos estudió los documentos elaborados por la Comisión de Expertos en Seguridad Social (CESS), el anteproyecto y el proyecto de ley de reforma previsional que ingresó al Parlamento. Se prepararon documentos explicando las principales modificaciones planteadas en cada uno de ellos, evaluando su impacto e incluyendo observaciones técnicas sobre las propuestas.

En 2022 República AFAP continuó trabajando para brindar un servicio de calidad, garantizar la integridad de las cuentas individuales y contribuir a la mejora del Sistema Previsional.

## INDICADORES DE CONTACTO



Cantidad de personas afiliadas contactadas por los distintos canales disponibles

**355.833**



Cantidad de contactos con personas afiliadas

**1.115.016**



Contactos en el Centro de servicio al cliente y Agencias BROU de Montevideo y Ciudad de la Costa

**10.251**



Llamadas salientes

**233.137**

Llamadas entrantes

**33.337**



Interacciones a través de WhatsApp

**5.954**



Contactos por redes sociales

**2.555**



Contactos por correo electrónico

**13.008**



Correos electrónicos enviados

**862.583**



SMS enviados

**34.729**

## TRÁMITES REALIZADOS



Trámites de jubilación común, edad avanzada y parcial por AFAP

**6.071**



Trámites de prestaciones de incapacidad

**1.354**



Trámites de prestaciones por fallecimiento

**834**

## EL VALOR DE LA COMUNICACIÓN

Desde sus inicios, República AFAP trabaja con el objetivo de informar a sus diferentes públicos de interés sobre el funcionamiento del Sistema Previsional Mixto, los derechos del trabajador y la importancia del ahorro. Con estos objetivos, cada año ejecuta un plan global de comunicación que integra diversas acciones con diferentes propósitos.

En 2022 se llevó a cabo la campaña de difusión [República AFAP te lo baja a tierra](#), protagonizada por Asesores Previsionales de la administradora. Estuvo dirigida a jóvenes de 18 a 35 años, por lo que se vehiculizó mayormente en medios digitales, aunque también se emitieron contenidos en radio y televisión de todo el país. Tuvo como objetivos informar sobre el funcionamiento del Sistema, destacar los principales atributos de República AFAP y la importancia de afiliarse en forma temprana, a través de la figura del Asesor Previsional. Los materiales generados se publicaron en Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, Spotify, Tik Tok y Google Adwords.

También se realizó *República AFAP Responde*, el ciclo de micros de carácter técnico que lleva adelante un equipo de colaboradores de la empresa desde hace 18 años. En el ciclo se da respuesta a diferentes temas de interés, con el objetivo de informar acerca del funcionamiento y los beneficios del Sistema Previsional Mixto. En 2022 se realizaron 676 micros en radio y televisión de todo el país, de los que participaron 33 colaboradores.

A lo largo del año se desarrolló un plan de contenidos para las redes sociales y se segmentó el pautaado a personas de 18 a 59 años. Los objetivos definidos fueron alcanzados en buena medida y se observó un muy buen desempeño mensual tanto en alcance como en cantidad de impresiones, comentarios, seguidores y frecuencia.

*Ping Pong de República AFAP: preguntas importantes, respuestas simples* tuvo como objetivo responder de forma clara y sencilla algunas interrogantes sobre el mundo del trabajo, el ahorro y el Sistema Previsional Mixto. Se generaron [seis audiovisuales](#) y [diez pódcast](#), que se paularon en Facebook, Instagram, YouTube y Spotify. Los podcast y videos fueron conducidos por los periodistas Federico Paz y Magdalena Correa, y protagonizados por representantes de Republica AFAP.

En conjunto con Montevideo Comm se continuó trabajando para optimizar el sitio web institucional. Se realizaron mejoras en el formulario de solicitud de estado de cuenta por correo electrónico, se agregó un captcha para evitar el ingreso de datos automáticos. Se incorporó una navegación integrada en el sector "Mi cuenta", con el fin de centralizar los diferentes servicios *online* para afiliados, facilitando la interacción entre ellos. Asimismo, se hicieron ajustes en la agenda web y se realizaron tareas en las funcionalidades de trámites remotos, que brinda la posibilidad a los afiliados de iniciar ciertos trámites a través del sitio web.

Se realizó un estudio para conocer el nivel de madurez digital de la marca. El análisis, se construye en base a las mejores prácticas de cada medio de comunicación digital, al comportamiento de los usuarios y las formas de consumo en todo el ecosistema digital. El estudio mostró que República AFAP se encuentra en un estadio intermedio de madurez digital, ubicándose por encima de sus competidoras. En función de los resultados se establecieron objetivos concretos a implementarse a mediano plazo.

Se continuó con el análisis del *Buzz Tracking* para medir el “ruido” en materia digital sobre determinados términos que se seleccionaron. La División Comunicación analiza la información para saber si hay noticias o menciones que ameriten tratamiento o un plan de acción especial. Del mismo modo, se realizó un análisis de las noticias y la conversación en redes sociales, foros y portales de noticias locales, en torno al proyecto de la reforma del Sistema Previsional.

**Asimismo, se realizaron diversas campañas con el objetivo de comunicar diferentes acciones y eventos:**

*Hacé el clic, del papel a tu mail:*  
para incentivar que los afiliados a República AFAP opten por recibir su estado de cuanta a través del correo electrónico.

*Solicitud de Asesor Previsional:*  
que busca impulsar el asesoramiento personalizado.

*Ping Pong de República AFAP:*  
preguntas importantes, respuestas simples, audiovisuales y pódcast acerca del mundo del trabajo, el ahorro y el Sistema Previsional Mixto.

*Google AdWords:*  
que busca posicionar a República AFAP en los primeros resultados de búsquedas dentro de Google.

*Difusión de agencias temporales:*  
para recordar la apertura de estas agencias cada mes.

*Sorteos:*  
entradas para el cine y otros eventos auspiciados por la administradora.

*Contenidos:*  
sobre el Sistema Previsional Mixto, ahorro, emprendedurismo y búsqueda laboral.

Durante 2022 se continuó la alianza con Neurona Financiera, por la que Rodrigo Álvarez desarrolló talleres y charlas sobre la importancia del ahorro y las finanzas personales. Además, se creó en conjunto *La vida misma*, un juego en el que los jugadores deben tomar decisiones financieras para entender la importancia del ahorro y pensar desde ahora en el momento del retiro.

También se desarrolló una acción lúdica en cuatro puntos estratégicos de Montevideo con alto tránsito de jóvenes trabajadores: Aguada Park, explanada de Tres Cruces Shopping, World Trade Center Plaza y Peatonal Sarandí. La finalidad de esta actividad fue promover la interacción y el acercamiento al tema previsional y lograr un impacto positivo en las personas.

Por otra parte, República AFAP apoyó algunos espectáculos culturales, como una forma más de tener presencia de marca, apoyar la cultura nacional y brindar la posibilidad de asistir a afiliados y público en general a los conciertos de: No te va gustar, Soledad Ramírez y 3x La Liga Freestyle.



## REDES SOCIALES

Alcance promedio mensual de personas, entre enero y diciembre

**1.296.881**



## CAMPAÑA DIGITAL

Impresiones	Alcance
<b>23.385.052</b>	<b>1.245.364</b>
Frecuencia	Clics
<b>18,78</b>	<b>78.437</b>
Conversiones	
<b>78.437</b>	

## República AFAP Responde

Micros	Medios contratados
<b>676</b>	<b>52</b>

## Auspicios en todo el país

**1.866.919**

personas impactadas

## EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Durante 2022 la administradora retomó actividades de intercambio de información con organizaciones que le permiten alinearse, en lo aplicable, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030 de Naciones Unidas.

Asimismo, continuó trabajando en el camino de la excelencia en la gestión con el objetivo de mantener las certificaciones en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), de acuerdo con la norma ISO 27001:2013 realizados por LSQA.

Como proyección hacia el futuro, República AFAP firmó en diciembre de 2022 la adhesión al programa +G, diseñado por LSQA y LIDECO para ayudar a las organizaciones a mejorar sus prácticas de gobernanza en las dimensiones de Gestión del Cumplimiento y Gestión Antisoborno. Esta adhesión constituye un proceso de capacitación y alineamiento a las normas establecidas en el programa, que permitirá una evaluación del funcionamiento de la empresa en estos aspectos y una certificación en esas dimensiones, luego de finalizado el proceso.

Desde el punto de vista de proyectos tecnológicos de gran envergadura, desde el año 2020 se encuentra en proceso la actualización y mejora del *software* más importante de la empresa, mediante el que se administran las cuentas de ahorro individual y se gestiona la mayor parte de la operativa a nivel de inversiones. Adicionalmente, se comenzó a transitar el proceso de actualización del ERP (por su sigla en inglés, *Enterprise Resource Planning*) de la administradora, en un trabajo conjunto del Departamento de Administración y Finanzas y el Departamento de Gestión, además de un proveedor externo que cuenta con amplia experiencia en este tipo de desarrollos. Se prevé

finalizar su implementación sobre el final de 2023. La consecución de este proyecto significará una mejora relevante en la operativa, puesto que no solo implicará la actualización de la base tecnológica utilizada, sino que también permitirá disponer de nuevas prestaciones que se suman a las ya existentes.

Durante el año, se potenció el rol del Delegado de Protección de Datos, quien supervisa el cumplimiento de la normativa, propone medidas pertinentes para adecuarse a la normativa y a los estándares internacionales en materia de protección de datos personales, y actúa como nexo entre la organización y la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales. El Delegado realizó una capacitación en administración de datos integrando el capítulo DAMA Uruguay, aprobando de la certificación internacional en gestión de datos.

Se profundizó tanto la Política de Privacidad como los Términos y Condiciones de Uso de los servicios brindados por la empresa, asegurándolos para cada servicio que se incorpora y agregando cláusulas complementarias para proveedores ubicados en el exterior.

Adicionalmente, República AFAP participó del programa liderado por Meta y Agesic sobre el uso de tecnologías que preservan la privacidad.

### DESEMPEÑO DEL FONDO DE AHORRO PREVISIONAL

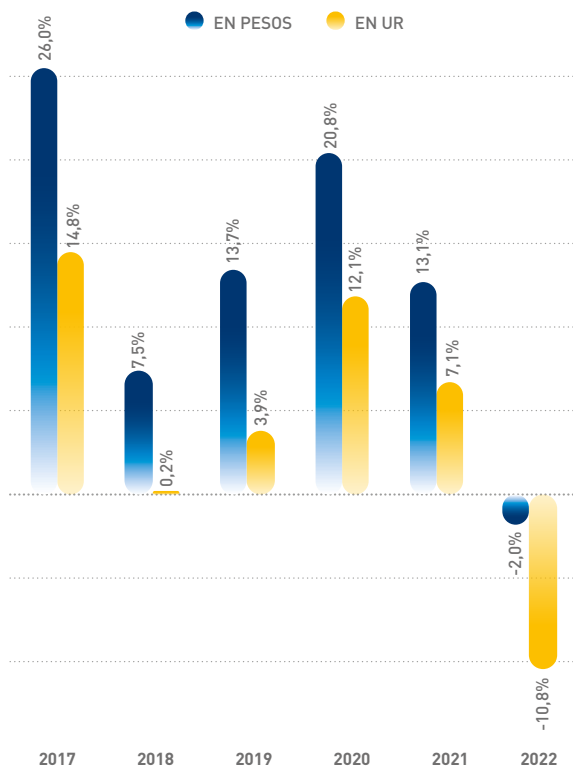
A fines de 2022 el volumen de activos administrado en el Subfondo de Acumulación por el Sistema (incluida la Reserva Especial) era de US\$ 15.634 millones. En los 3 años móviles a diciembre de 2022 aquel subfondo obtuvo a nivel del Sistema una rentabilidad bruta anualizada en pesos de 10,24 %. En términos reales,

el retorno fue de 1,33 % en Unidades Indexadas (UI) y 2,33 % en Unidades Reajustables (UR).

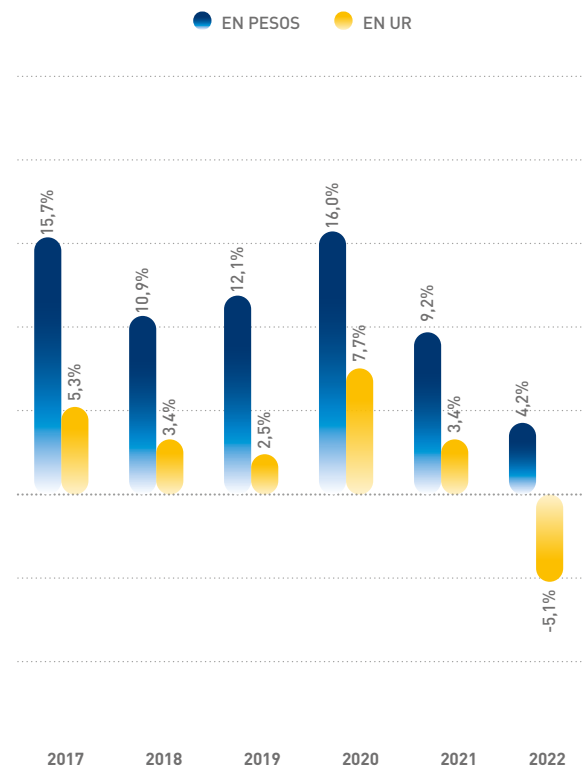
Por su parte, el Subfondo de Retiro del Sistema contaba con un total de US\$ 3.905 millones a fines de 2022 y obtuvo una rentabilidad bruta anualizada en pesos de 9,70 % en los 3 años móviles a diciembre de 2022. En términos reales, el retorno fue de 0,84 % en UI y 1,83 % en UR.

### RENTABILIDAD BRUTA ANUAL DE LOS SUBFONDOS DEL SISTEMA

SUBFONDO DE ACUMULACIÓN



SUBFONDO DE RETIRO



Fuente: Elaboración de República AFAP en base a datos del BCU.

Luego de un 2020 y un 2021 de muy destacada *performance* en cuanto a la rentabilidad de los subfondos administrados por las AFAP, en el año 2022 los retornos se tornaron negativos, como consecuencia de tendencias económicas y financieras que se comentan más adelante. En concreto, el rendimiento verificado en el año móvil a diciembre de 2022 por el Subfondo de Acumulación del Sistema fue -1,96 % en pesos, mientras que en el Subfondo de Retiro se alcanzó un rendimiento de 4,21 % en pesos.

El 2022 fue un año de desempeño negativo de los principales activos financieros a nivel internacional, lo que resintió los rendimientos de los portafolios de inversión globalmente. Ese comportamiento estuvo asociado principalmente a los elevados registros de inflación que se observaron a nivel mundial y a la consecuente respuesta de los bancos centrales que endurecieron las condiciones monetarias. A modo de ejemplo, en Estados Unidos la inflación alcanzó en junio un pico de 9 % anual (el mayor registro en cuatro décadas), lo que motivó que la Reserva Federal subiera la tasa de interés de referencia a un rango de 4,25 % - 4,50 % y señalizando que continuará aumentando.

La actividad económica mundial se desaceleró respecto a 2021 y en general las principales economías habrán crecido menos de lo que se esperaba a inicios de año. Puntualmente, las proyecciones del FMI apuntan a una expansión global del orden de 3 % en 2022, lo que igualmente no puede catalogarse como un desempeño particularmente negativo teniendo en cuenta el panorama monetario y de inflación, así como las disrupciones que trajo el conflicto entre Rusia y Ucrania.

En este contexto, los índices bursátiles registraron descensos significativos, observándose por ejemplo una caída punta a punta de 19 % del S&P 500 de Estados Unidos, aunque cabe recordar que dicho

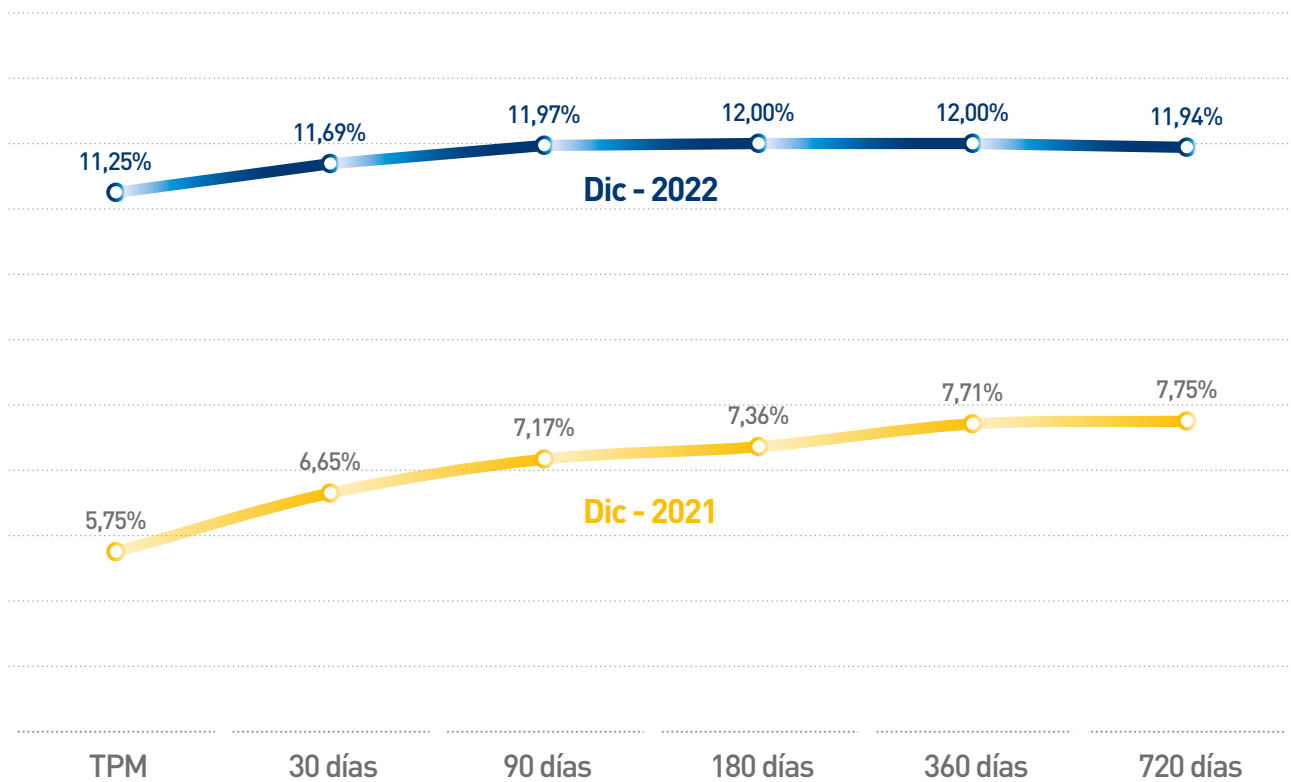
índice había tenido incrementos muy destacados en años previos (16 % en 2020 y 27 % en 2021). Los instrumentos de renta fija también se vieron golpeados en 2022, lo que llevó los rendimientos a niveles que no se observaban en muchos años. Concretamente, los rendimientos al vencimiento de los bonos del gobierno norteamericano a 10 y 30 años cerraron el año en torno a 4 %, lo que significó aumentos superiores a 200 pbs. respecto a fines de 2021.

El dólar se fortaleció de forma marcada y bastante generalizada a nivel internacional, haciendo que la moneda norteamericana luzca muy apreciada en términos reales en una perspectiva de largo plazo.

El enfriamiento de la economía mundial, el aumento de las tasas de interés y la suba del dólar derivaron en un debilitamiento de los precios de los commodities en la segunda mitad del año, aunque en muchos casos permanecen en niveles altos en términos históricos.

Uruguay no estuvo ajeno a las tendencias internacionales en lo que hace a la inflación, política monetaria y desempeño de la renta fija. La inflación se incrementó hasta casi 10 % en setiembre, pero en meses posteriores cedió y terminó el año en 8,3 %. En este marco y teniendo en cuenta que las expectativas de inflación se mantuvieron firmes en niveles elevados, el Banco Central de Uruguay (BCU) profundizó el ajuste de las condiciones monetarias que había iniciado en 2021, llevando la tasa de referencia desde 5,75 % al cierre de aquel año a 11,25 % a fines de 2022. Eso se vio acompañado también de un incremento en las tasas de corte de las Letras de Regulación Monetaria (LRM).



**TASA DE POLÍTICA MONETARIA (TPM) Y TASAS DE CORTE DE LRM**


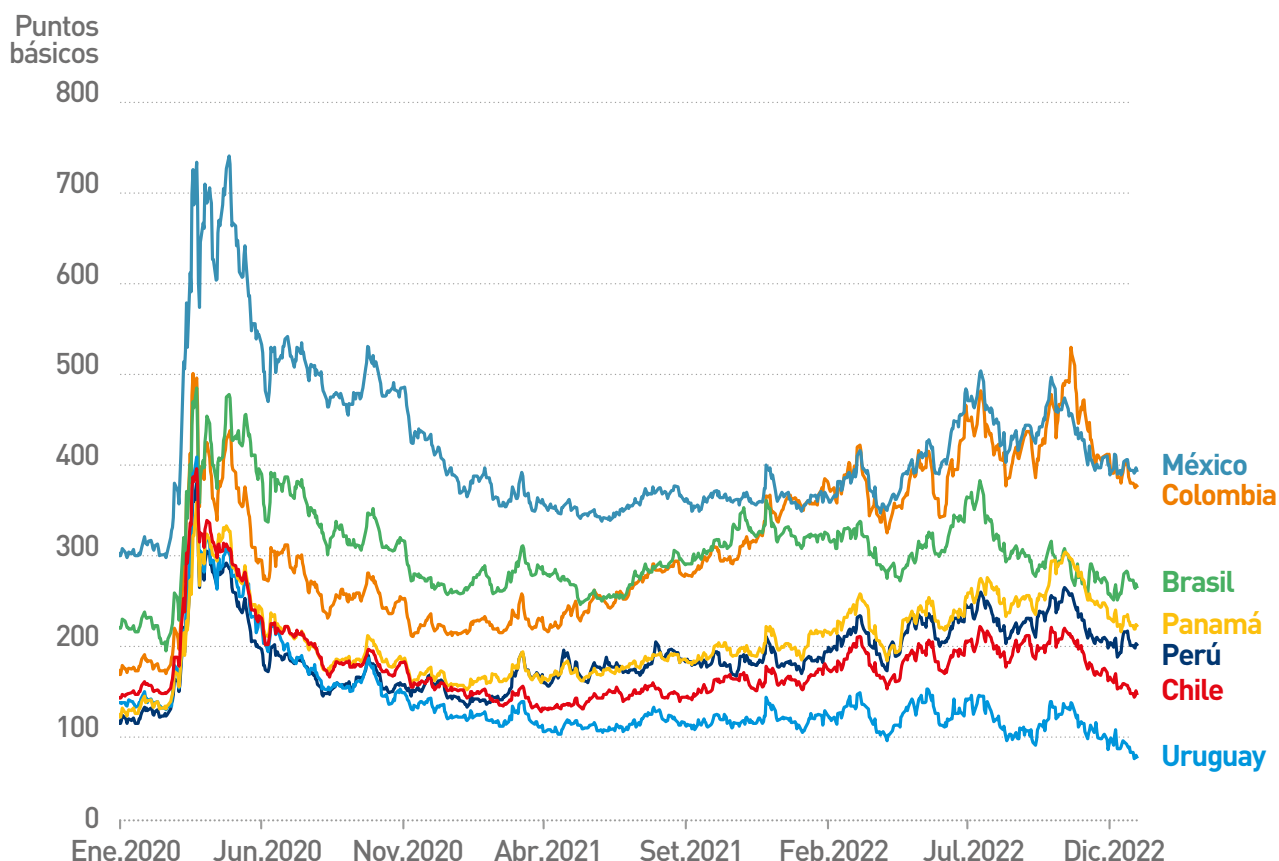
Fuente: Elaboración de República AFAP en base a datos del BCU.

El Producto Interno Bruto (PIB) registró un crecimiento promedio de 4,9 % en 2022, aunque con un desempeño muy pobre en la segunda mitad del año.

El tipo de cambio exhibió una tendencia descendente a lo largo de 2022, cerrando el año en \$ 40,07 y registrando de esta manera una disminución de 10,3 %. Ese comportamiento, inverso al observado en la mayoría de las monedas a nivel global, posicionó a la moneda uruguaya como una de las divisas con mejor performance.

En línea con el contexto descrito, los precios de los bonos soberanos retrocedieron considerablemente, destacándose los descensos de hasta 25 % en la parte larga de la curva de títulos en dólares. De todas formas, esto estuvo determinado por el contexto global de pérdida de valor de los instrumentos de renta fija y no por un deterioro en la consideración de los inversores hacia el crédito soberano uruguayo, ya que el riesgo país (medido a través del UBI) descendió 35 pbs. en 2022 para finalizar el año en 70 pbs., marcando mínimos históricos desde que se comenzó a realizar el índice y afianzándose con el menor *spread* entre países de la región.

## RIESGO SOBERANO DE PAÍSES DE LA REGIÓN



Fuente: Elaboración de República AFAP en base varias fuentes.

En relación con la gestión de la deuda pública, también cabe destacar la emisión por parte del gobierno de un Bono Indexado a Indicadores de Cambio Climático (BIICC) nominado en dólares con vencimiento en 2034. La particularidad de este tipo de instrumentos financieros es que su tasa de interés (cuya referencia inicial es 5,75 %) podrá variar al alza o a la baja a partir de octubre de 2027 dependiendo del éxito de Uruguay en dos indicadores climáticos: la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en relación al PIB y el mantenimiento del área de bosques nativos (ambas variables en relación a una referencia temporal establecida). La emisión total fue de US\$ 1.500 millones, con una demanda próxima a los US\$ 4.000 millones.

Por último, cabe destacar que en 2022 las cuentas públicas volvieron a mostrar mejoras y el resultado fiscal global cerró el año en 3,4 % del PIB, lo que permitió al gobierno cumplir con la meta fiscal propuesta en la última Rendición de Cuentas. En este contexto las agencias R&I y DBRS determinaron mejoras en la calificación crediticia de Uruguay durante 2022.

En lo que respecta a la rentabilidad bruta oficial de 3 años móviles a diciembre de 2022, en el Subfondo de Acumulación República AFAP obtuvo un retorno anualizado en pesos de 10,26 %, lo que implicó rentabilidades en el período de 1,35 % en UI y de 2,35 % en UR. En tanto, para el Subfondo de Retiro la rentabilidad anualizada de 3 años móviles en pesos alcanzó a 9,69 %, lo que implicó rentabilidades en el período de 0,83 % en UI y de 1,82 % en UR. Los fondos bajo manejo (incluida la Reserva Especial) alcanzaron los US\$ 10.776 millones al cierre del año, divididos en US\$ 8.450 millones en el Subfondo de Acumulación y US\$ 2.326 millones en el Subfondo de Retiro.

En definitiva, considerando períodos móviles de 3 años y 5 años, la rentabilidad neta proyectada en UR de República AFAP fue 1,98 % y 1,89 % respectivamente

a diciembre de 2022, posicionándose en el segundo lugar en el ranking entre las AFAP en la medición de 3 años y en primer lugar en la medición de 5 años. Eso es consecuencia de haber logrado una rentabilidad bruta similar a la del Sistema en su conjunto y de la menor comisión de administración que tiene República AFAP. La rentabilidad neta proyectada es una proyección de la rentabilidad que obtendría un afiliado en un período de 35 años tomando como supuestos que la rentabilidad futura es igual a la rentabilidad pasada (últimos 3 o 5 años dependiendo la medida considerada), que los costos que enfrenta el afiliado (costo de administración, prima de seguro, comisión de custodia) permanecen incambiables y que realiza aportes regulares durante el plazo de la proyección.