

SATISFACER A LAS PERSONAS

INDICADORES DE CONTACTO CON LAS PERSONAS AFILIADAS

En 2020, en el contexto de emergencia sanitaria, República AFAP adaptó su operativa y sus procesos con el objetivo de asegurarle a sus afiliados el acceso al asesoramiento y el trámite de prestaciones por el Régimen de Ahorro Individual.

República AFAP administra, de manera profesional y responsable, las cuentas individuales de 578.717 afiliados y su gestión se realiza a través de procesos y controles que aseguran su integridad. En 2020 se trabajó en el diseño de un nuevo sistema de gestión de las cuentas individuales, que permitirá continuar en el camino de la automatización de los procesos y mejorar la gestión de la información.

República AFAP tiene un rol fundamental en el asesoramiento previsional, brindando información de interés de manera personalizada y guiando a sus afiliados en la planificación del retiro. En este sentido, se realizan campañas segmentadas que permiten brindar información específica a los afiliados de acuerdo al momento y situación laboral en la que se encuentren y orientarlos en la toma de decisiones convenientes. Durante 2020, considerando el contexto, se priorizaron las campañas dirigidas a afiliados en condiciones de acceder a una prestación por el tramo de ahorro individual. Adicionalmente, se llevó a cabo la campaña de comunicación para los afiliados comprendidos en la última etapa de asesoramiento por la Ley 19.590 que habilita la desafiliación del Sistema Previsional Mixto.

Con el objetivo de brindar servicio en todo el país, la administradora cuenta con presencia en las 18 capitales departamentales del interior, una agencia en el Centro Cívico de Costa Urbana Shopping en Canelones,

dos agencias en Montevideo, situadas en Montevideo Shopping y Nuevocentro Shopping y un Centro de Servicio al Cliente también ubicado en la capital del país. Los afiliados y público en general pueden coordinar su visita a este último, a través de un servicio de agenda web. A partir de la situación de emergencia sanitaria se tomaron las medidas de seguridad recomendadas con la finalidad de preservar la salud de los colaboradores y los afiliados.

Si bien todas las agencias de atención al público estuvieron cerradas durante algunos meses debido a la emergencia sanitaria, cabe destacar que en ningún momento se discontinuó la atención. Las agencias del interior continuaron prestando el servicio de forma remota o presencial según la demanda.

Del mismo modo, se mantuvo la red de servicios de las agencias temporales en las localidades del interior establecidas desde 2018: Bella Unión, Paso de los Toros, Río Branco, Young, Carmelo y Chuy. Estas agencias funcionan los terceros jueves de cada mes y allí se pueden realizar todos los trámites y servicios.

Adicionalmente, con el fin de evaluar la calidad del servicio brindado, se incorporó una encuesta para los afiliados que recibieron asesoramiento en nuestros puntos de atención que permite medir en tiempo real el nivel de satisfacción y detectar oportunidades de mejora.

República AFAP cuenta además con una amplia red de comunicación que incluye: atención telefónica, personal, correo electrónico, SMS, Facebook, Twitter Instagram, Google y portal web. En 2020 se incorporó a esta red el canal WhatsApp corporativo. A través de los diferentes canales se lograron más de 1.012.354 contactos, lo que significó una cobertura de más de 410.484 afiliados.

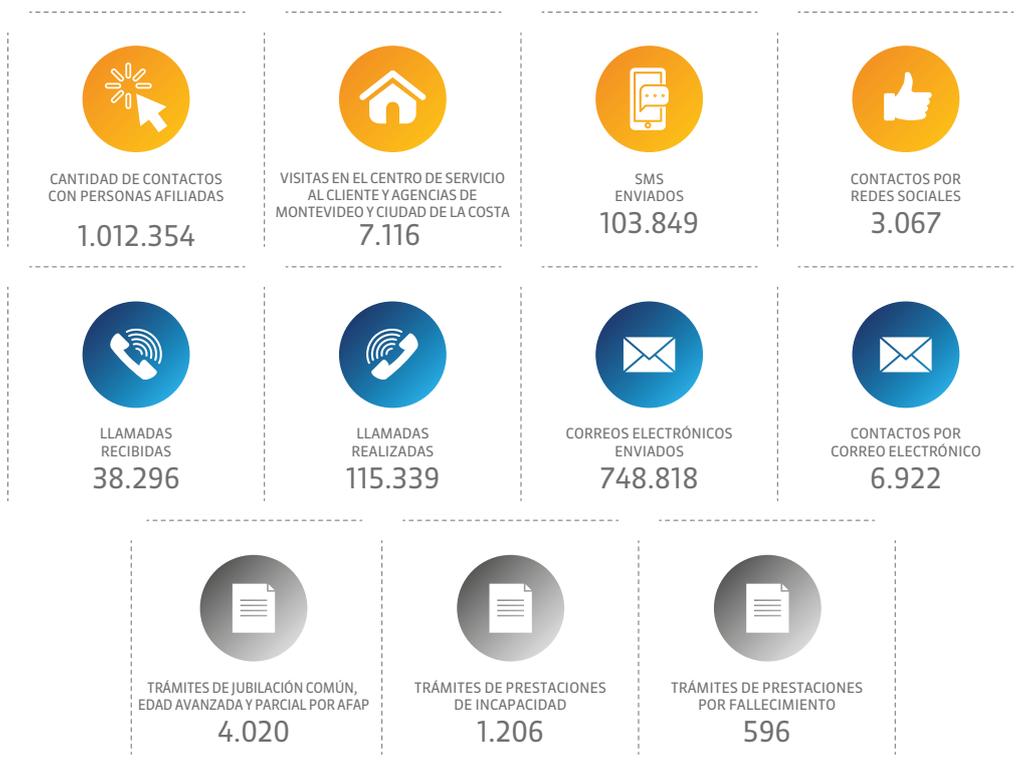
Con el objetivo de generar conocimiento previsional, ofrecer asesoramiento experto dentro de la organización y brindar información y un servicio de calidad a los afiliados, República AFAP cuenta con un equipo especializado en temas legales, notariales, estadísticos y actuariales. En 2020 se analizaron reformas recientes de Seguridad Social a nivel internacional dando lugar a un estudio bibliográfico con datos de los principales sistemas comparados. Asimismo, se realizó un relevamiento de la normativa previsional nacional apro-

bada en el año, se desarrollaron estudios de impacto de diferentes alternativas de reforma de la Seguridad Social y capacitaciones internas sobre temas legales y actuariales.

En 2020 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.



CANTIDAD DE PERSONAS AFILIADAS CONTACTADAS POR LOS DISTINTOS CANALES DISPONIBLES



EL VALOR DE LA COMUNICACIÓN

República AFAP se ha comprometido, desde sus inicios, con el objetivo de brindar información sobre el funcionamiento del Sistema Previsional Mixto y generar cultura previsional entre sus diferentes públicos de interés. Con estos objetivos, cada año ejecuta un plan global de comunicación que integra diversas acciones.

El 2020 no fue la excepción, por el contrario, la comunicación adquirió suma relevancia al momento de mitigar el impacto de la emergencia sanitaria y reducir los efectos negativos, facilitando la adaptación a la nueva normalidad. Se trabajó en una comunicación que diera a conocer las medidas sanitarias que adoptó República AFAP al volver a la presencialidad, así como potenciar el rol del Asesor Previsional en terreno. Además, se hizo énfasis en las principales características del Sistema Previsional Mixto. Esta comunicación consistió en: la emisión de Publicidad No Tradicional (PNT) en las cinco radios de mayor audiencia de Montevideo y catorce radios del interior, las más destacadas de cada departamento; así como entrevistas al Gerente Comercial y avisos en medios digitales. También se produjeron siete audiovisuales de corta duración, protagonizados por Asesores Previsionales, con el propósito de hacer su figura más cercana al público. Los videos se publicaron en redes sociales y fueron utilizados por los propios asesores como material de divulgación de información de interés.

Como consecuencia de los buenos resultados obtenidos en este plan piloto, la campaña publicitaria se diseñó en la misma línea y se vehiculizó en medios de comunicación de todo el país durante el segundo semestre de 2020. Además de continuar con el apoyo a la fuerza de ventas, se comunicaron conceptos básicos del Sistema Previsional y la importancia del ahorro: la afiliación temprana, los beneficios del Sistema Previsional Mixto, las ventajas de estar afiliado a República AFAP y la posibilidad de solicitar asesoramiento personalizado en todo el país.

Ese plan de comunicación se desplegó en televisión, radio, medios de prensa locales y medios digitales. Además de las seis menciones de radio, se produjeron otros materiales como: presentación y cierre de programas, pases de escena y zócalos, que se emitieron dentro de diferentes programas de todo el país.

La campaña tuvo, además, una creatividad específica para medios digitales en donde se le dio voz a los Asesores Previsionales, haciéndolos protagonistas de cinco videos cortos en los que interactuaban con jóvenes influencers. Cada uno de estos videos se compartió en las redes sociales del influencer protagonista y en las redes sociales institucionales de República AFAP. Los jóvenes seleccionados para esta dinámica fueron: Valeria Gau, Agustina Morales, Santiago Comba, Jimena Sabaris y Claudio Facelli (Claudinio).

PLAN GLOBAL DE COMUNICACIÓN



90%

cobertura total
3.104.100 personas
107 medios

TELEVISIÓN



77%

cobertura neta
23 canales de TV

RADIO



85%

cobertura neta
89 radios

Por otra parte, entre agosto y setiembre se realizó el ciclo República AFAP Responde en diversos programas de televisión y radio de todo el país, con el objetivo de continuar informando al público en general sobre las características del sistema y los beneficios de afiliarse a República AFAP. El ciclo incluyó además micros especializados realizados por: Rodrigo Álvarez, creador de Neurona financiera y referente de finanzas personales; y por colaboradores del Departamento de Inversiones que explicaron cómo se invierten los ahorros de los trabajadores.

Además, se realizaron y difundieron audiovisuales también protagonizados por los asesores previsionales, con el objetivo de que contaran en primera persona la importancia de estar cerca de los trabajadores, saber escuchar sus dudas y brindar un asesoramiento de calidad en todo el territorio nacional. Estos videos fueron difundidos en el sitio web de la administradora y en redes sociales.

Se desarrolló una activación de marca en tres puntos estratégicos de la capital, con gran afluencia de jóvenes y trabajadores en general: un stand en donde los transeúntes podían participar de un juego y obtener información sobre el sistema. Los objetivos principales de esta actividad fueron acercar la marca al público en general y a los trabajadores en esta nueva normalidad mediante una propuesta lúdica. A cada una de las instancias asistieron colaboradores que asesoraron en materia previsional a las personas que llegaron al lugar.

En conjunto con Montevideo Comm se continuó trabajando para mejorar el portal web institucional. El proyecto abarcó varios aspectos que buscan mejorar la experiencia del usuario. Se implementaron las notificaciones push, que permiten informar a los usuarios cuando se publica nueva información de interés; se trabajó también en mejorar el tiempo de respuesta y el peso del sitio web. Con el fin de mitigar errores en los datos que proporciona el usuario, se optimizaron los formularios de registro y actualización de datos, se agregaron dos nuevos campos de información: el predictor de calles como complemento del campo domicilio y la validación de correo electrónico. Esto permite mitigar los errores de tipeo al momento en que la persona ingresa sus datos en los formularios. Por otra parte, se integró el botón de WhatsApp en todas las páginas del sitio como una nueva vía de contacto con los usuarios.

Con la finalidad de promover el acercamiento de los jóvenes al Sistema Previsional, se realizaron acciones de intervención urbana en las que se distribuyeron cuadernolas de República AFAP. Debido a que gran parte de los centros de estudio se encontraban cerrados o con baja asistencia, este año la distribución se realizó, además, en zonas de gran afluencia de público como: ferias barriales, la pista de patinaje del Parque Rodó, inmediaciones de los principales shoppings, entre otros puntos de la capital. Estas acciones de intercambio y participación tienen una alta recordación y un gran impacto en los jóvenes universitarios y estudiantes en general.

CICLO
REPÚBLICA AFAP RESPONDE



88%

cobertura neta
903 micros en TV y radio
73 medios

PRENSA



8

medios locales
14 salidas para la difusión del
Premio Iberoamericano

DIGITAL



8

medios digitales
alcance total
1.633.388 usuarios

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

República AFAP fue distinguida como “Empresa de Trayectoria Excelente”, galardón especial obtenido por ser la tercera vez que logra el Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, que entrega la [Fundación Iberoamericana para de la Gestión de la Calidad](#).

Por otra parte, debido a la entrada en vigencia de normativas adicionales sobre la Gestión de Datos Personales, se creó el cargo de Responsable de Base de Datos, dependiente de la Gerencia de Gestión. Esta posición, efectiva desde febrero de 2020, tiene como objetivo el control y mantenimiento de los criterios de buenas prácticas en bases de datos, y el de verificar el cumplimiento de los distintos mecanismos que República AFAP debe contemplar para garantizar los derechos de los afiliados sobre sus datos personales. Se seleccionó un profesional interno del Área de Tecnología, quien

comenzó con un plan intensivo, tanto externo como interno, para complementar su capacitación y asegurar la adecuada implementación de las tareas. Además de estas actividades de adecuación, se creó la Política de Datos Personales y se formalizó la participación y aprobación en los proyectos relacionados con el área.

República AFAP, como empresa ganadora del Premio Nacional de Calidad y del Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión se ha comprometido con el apoyo a la cultura de su comunidad, a través del dictado de conferencias, cursos, participación en evaluaciones de premios, integración del Consejo de Jueces del Instituto Nacional de Calidad y brindando apoyo a las organizaciones que desean participar. Como lo hace cada año, la División Gestión de Calidad de la empresa ha dedicado parte de su tiempo a realizar este tipo de actividades en apoyo a la comunidad de diversas maneras.

Desde el punto de vista de la Seguridad de la Información, se ha apoyado al Laboratorio de Ciberseguridad para los Parlamentos de las Américas, de la OEA, participando en la redacción de los Principios Rectores de una nueva estructura, así como en actividades de difusión sobre la aplicación de ciberseguridad para la ciudadanía. También se ha mantenido la relación de cooperación con el resto de las administradoras del mercado y con el BPS, a través del Centro Nacional de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática del Uruguay (CERTuy) que forma parte de AGESIC. CERTuy proporciona materiales de divulgación, alertas sobre vulnerabilidades en seguridad de la información, soluciones a esas vulnerabilidades e incluso ofrece participación frente a incidentes de seguridad graves para ayudar a las organizaciones a recuperar sus operaciones. Durante 2020, esta cooperación permitió la protección temprana contra ataques informáticos que sufrieron

En 2020 la administradora se presentó a la convocatoria del Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y recibió a los evaluadores bajo el inédito sistema de combinación presencial y a distancia, dada la imposibilidad de concurrencia de personas del exterior del país. Este proceso culminó con la obtención por parte de República AFAP del Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión por tercera vez, razón por la que se le otorgó el galardón “Empresa de Trayectoria Excelente”. La empresa es la segunda en Uruguay que obtiene este reconocimiento y la primera en la historia de este premio en el rubro financiero. Esta actividad es organizada por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (Fundibeq), una Fundación no lucrativa que tiene

por objeto mejorar la competitividad de las empresas y la eficacia de las organizaciones públicas, a través del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

El proceso que permitió a la empresa obtener estos resultados comenzó luego de la recepción del informe del premio anterior, que se logró en 2017. Durante 2018 hubo una concentración especial en la atención de las oportunidades de mejora planteadas y su reflejo en la documentación y en 2019 en la preparación final del relatorio entregado a Fundibeq en 2020. Un cambio importante en este ciclo fue el énfasis en los [Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas para 2030](#), con el propósito de asegurar la actualización del Sistema Integrado de Gestión de la empresa.



otras organizaciones a nivel internacional, así como el aviso oportuno a los usuarios para que tomaran medidas personales.

En 2020 se comenzó, en conjunto con el proveedor y el resto de las AFAP, un proceso de mejora del sistema de administración de cuentas individuales, que traerá aparejado su modernización, altos niveles de seguridad y la inclusión de nuevas funcionalidades.

Asimismo, con el fin de prestar un mejor servicio a los proveedores y conocer su satisfacción respecto al servicio prestado, la División Administración realizó una encuesta de satisfacción a este grupo de interés. Sobre un máximo de satisfacción de 5 puntos, el resultado obtenido fue de 4,6 puntos, lo que representa un resultado muy satisfactorio para la

administradora y alienta a todos sus colaboradores a continuar mejorando su gestión.

DESEMPEÑO DEL FONDO DE AHORRO PREVISIONAL

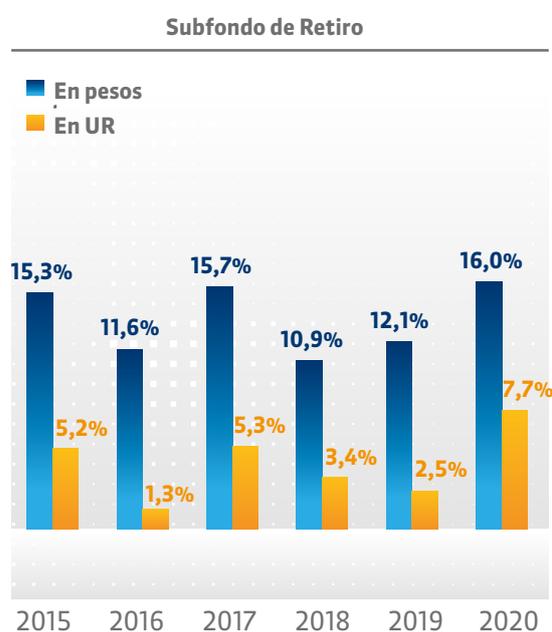
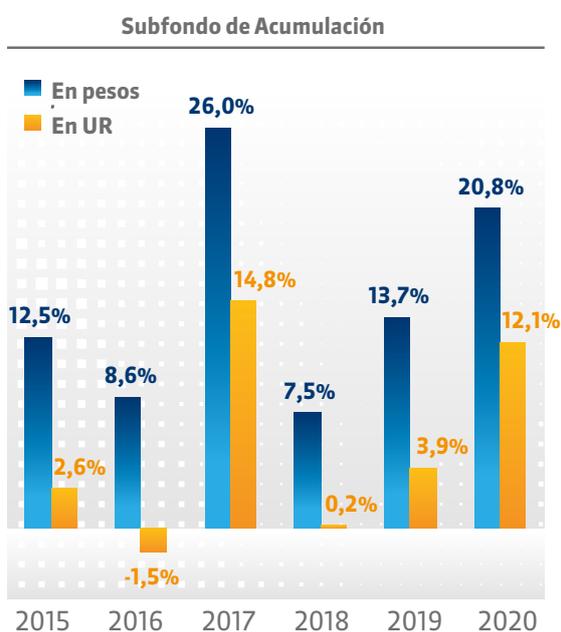
A fines de 2020 el volumen de activos administrado en el Subfondo de Acumulación por el sistema era de US\$13.290 millones. En los 3 años móviles a diciembre de 2020 el Subfondo de Acumulación del sistema obtuvo una rentabilidad bruta nominal anualizada en pesos de 13,89%. En términos reales, el retorno fue de 4,79% en Unidades Indexadas (UI) y 5,31% en Unidades Reajustables (UR).

Por su parte, el Subfondo de Retiro del sistema contaba con un tamaño de US\$ 2.853 millones a fines de 2020 y obtuvo una rentabilidad bruta

anualizada en pesos de 12,98% en los 3 años móviles a diciembre de 2020. En términos reales, el retorno fue de 3,95% en Unidades Indexadas (UI) y 4,47% en Unidades Reajustables (UR).

El 2020 fue un muy buen año para la rentabilidad de los fondos previsionales, ya que a pesar de la compleja situación económica mundial y local originada por la pandemia del COVID-19, los activos financieros y en particular los papeles de las economías emergentes y, entre ellos, los títulos uruguayos, tuvieron un muy buen desempeño. En concreto, el retorno verificado en el año móvil a diciembre de 2020 por el Subfondo de Acumulación del sistema fue 20,80% en pesos, mientras que en el Subfondo de Retiro se alcanzó un rendimiento de 16,02% en pesos.

RENTABILIDAD BRUTA ANUAL DE LOS SUBFONDOS DEL SISTEMA



Además, cabe destacar que al igual que en el año anterior, en 2020 el Subfondo de Acumulación rindió más que el Subfondo de Retiro. Ello convalida la lógica de que en escenarios de apreciación marcada de títulos el Subfondo de Acumulación (en el cual se administran los ahorros de las personas menores a 55 años) es capaz de capturar una mayor rentabilidad, haciendo crecer en mayor medida las cuentas de ahorro individuales de los afiliados.

El 2020 fue un año muy particular para los mercados financieros internacionales a raíz de la propagación del COVID-19. El momento más crítico o de mayor incertidumbre fue durante las primeras semanas de la pandemia (fines de marzo y abril), cuando a nivel mundial los precios de los activos mostraron una caída importante junto a un aumento marcado de la volatilidad.

Ante este complejo escenario, las autoridades políticas a nivel mundial reaccionaron tomando medidas económicas tendientes a inyectar liquidez en el sistema financiero, evitar la disrupción de las cadenas de pagos y asistir a los sectores más vulnerables. Por ejemplo, la Reserva Federal recortó la tasa de interés de referencia a un rango de 0%-0,25% y reinició su programa de compra de bonos. A nivel fiscal el Congreso de Estados Unidos adoptó un paquete de estímulo fiscal por un monto de US\$ 2 billones (aproximadamente 10% del PIB).

Estas medidas contribuyeron a reforzar la noción de que las tasas de interés permanecerán bajas por un tiempo prolongado, lo que propició que los activos financieros se revalorizaran. Además, sobre el cierre del año otro elemento que imprimió optimismo fue el avance en torno al desarrollo de las vacunas.

En este contexto, los principales índices bursátiles sufrieron caídas abruptas durante marzo y abril mostrando incluso ajustes mayores a los verificados en la crisis financiera mundial de 2008, pero en meses posteriores se dio una recuperación muy importante y rápida, pese a que la economía mundial sufrió la mayor contracción desde la Segunda Guerra Mundial. A modo de ejemplo, el índice S&P 500 finalizó el año en 3.756 puntos, lo que significó subas de 68% desde su nivel mínimo (el 23 de marzo) y de 16% en el conjunto del año.

El dólar se fortaleció marcadamente a nivel global cuando se desató la pandemia, pero a partir de la segunda mitad del año (tras las medidas tomadas por la Reserva Federal y un clima global de mayor optimismo) comenzó un proceso de debilitamiento, lo que terminó siendo un aspecto favorable para las economías emergentes. Otro elemento positivo fue el incremento de los precios de las materias primas, sobre todo como consecuencia de la mayor demanda desde China que fue de los países que tuvo un mejor comportamiento a nivel económico.

A nivel regional, la situación tanto a nivel sanitario como económico se presentó muy complicada, principalmente por el lado de Argentina. Si bien este país logró en el mes de setiembre un acuerdo con acreedores para reestructurar su deuda, perduran problemas de fondo muy importantes. Debido a esto, existe una presión muy fuerte en el mercado cambiario que provoca una pérdida persistente de las reservas del Banco Central. Como consecuencia, se determinaron nuevas restricciones en el plano cambiario que derivaron en un aumento de las brechas entre el dólar oficial y las cotizaciones alternativas (aproximadamente 85% al cierre de 2020).

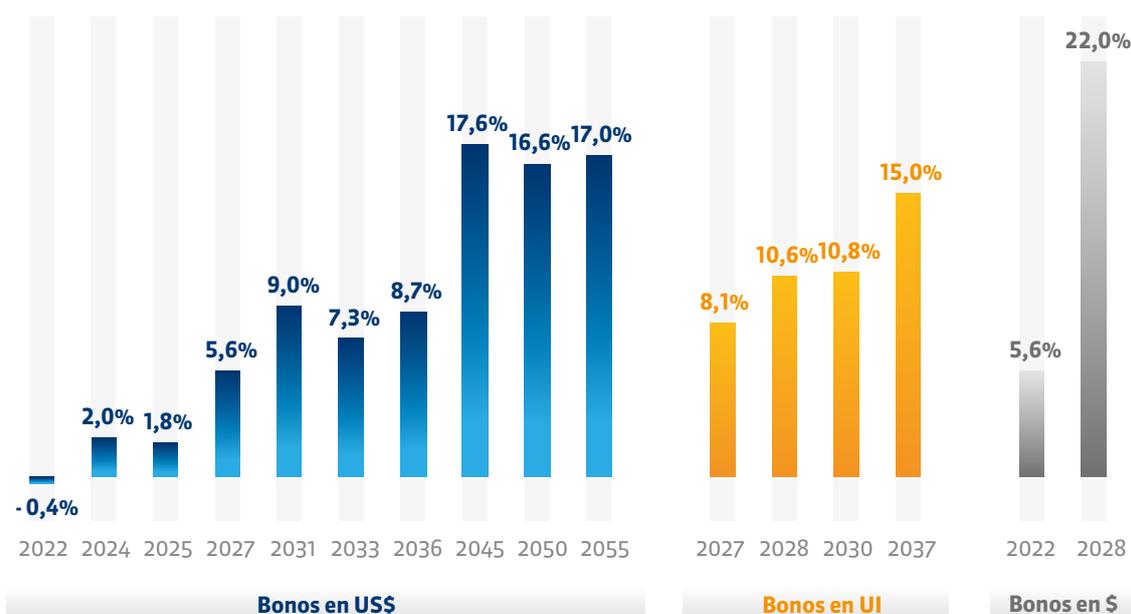
Por su parte, en Brasil el índice Bovespa tuvo una fuerte caída como consecuencia de la pandemia en el mes de marzo, para luego comenzar una importante recuperación alcanzando a fin de año los niveles pre-pandemia. Como respuesta a la situación económica, durante 2020 el Banco Central continuó con el proceso de reducción de la tasa Selic, ubicándose al cierre del año en 2%. En este contexto, el dólar subió 29% en el año, cerrando en 5,19 BRL/US\$.

En Uruguay, la situación no estuvo ajena a lo que sucedía a nivel mundial y si bien a nivel sanitario la situación estuvo más controlada que en otros países, a nivel económico hubo impactos negativos: caída de la actividad económica, debilitamiento del mercado laboral y empeoramiento de las cuentas públicas.

La cotización del dólar respecto al peso uruguayo cerró el año en 42,34 UYU/US\$, lo que significó una depreciación nominal anual de 13,4%. En tanto, la renta fija local nominada tanto en moneda local (UI y pesos nominales) como en moneda extranjera (US\$), se benefició del mayor apetito por los activos emergentes que se observó a nivel mundial y tuvo una apreciación significativa. El riesgo país se redujo 16 pbs en el año hasta finalizar en 114 pbs, luego de un importante incremento en marzo a raíz del surgimiento de los primeros casos de COVID-19 en nuestro país (el pico máximo se alcanzó el 23 de marzo con 401 pbs).

URUGUAY: EVOLUCIÓN DEL DÓLAR EN 2020



URUGUAY: BONOS SOBERANOS GLOBALES
VARIACIÓN PUNTA A PUNTA EN 2020

Fuente: Elaboración de República AFAP en base a datos de mercado.

En relación a la rentabilidad bruta oficial de 3 años móviles a diciembre de 2020, en el Subfondo de Acumulación de República AFAP obtuvo un retorno anualizado en pesos de 13,78%, lo que implicó rentabilidades en el período de 4,69% en UI y de 5,21% en UR. En tanto, para el Subfondo de Retiro la rentabilidad anualizada de 3 años móviles en pesos alcanzó a 12,94%, lo que implicó rentabilidades en el período de 3,91% en UI y de 4,43% en UR. Los fondos bajo manejo alcanzaron los US\$ 8.969 millones al cierre del año, divididos en US\$ 7.245 millones en el Subfondo de Acumulación y US\$ 1.724 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 4,82% y 5,19% respectivamente a diciembre de 2020, posicionándose en el segundo y primer lugar respectivamente en el ranking entre las AFAP. Eso es consecuencia de la muy buena performance en materia de rentabilidad bruta y de la menor comisión de administración que tiene República AFAP. Cabe recordar que la rentabilidad neta es una proyección de la rentabilidad que obtendría un afiliado una vez deducidos los costos de administración y seguro, y es calculada por el BCU en base a la rentabilidad bruta obtenida por ambos subfondos y la comisión cobrada por cada AFAP.