

SATISFACER A LAS PERSONAS

República AFAP administra, de manera profesional y responsable, las cuentas individuales de 612.975 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 tiene presencia en las 19 capitales departamentales. Cuenta además con una amplia red de comunicación que incluye: atención telefónica, personal, correo electrónico, WhatsApp corporativo, SMS, redes sociales y portal web. A través de los diferentes canales, en 2023 se lograron 1.431.555 contactos, alcanzando a 419.180 afiliados.

En el Sistema Previsional es clave el asesoramiento a los trabajadores para que puedan conocer sus derechos y realizar una adecuada planificación de su retiro de la actividad laboral. En este sentido, República AFAP 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 orientarlos en la toma de decisiones convenientes.

La entrada en vigencia de la Ley 20.130 implicó modificaciones en los beneficios y prestaciones del Régimen de ahorro individual, en los procesos de las cuentas individuales y en la información brindada al afiliado.

En este sentido, se desarrollaron capacitaciones y se elaboraron materiales sobre el nuevo marco normativo. Se realizaron diferentes estudios y análisis respecto a las modificaciones de la reforma en términos de su impacto para los afiliados, sus implicancias operativas y su consistencia. Por otra parte, se participó de diferentes instancias de intercambio respecto a la implementación de la Ley 20.130 con diversos organismos.

Se trabajó en la adaptación de los sistemas, lo que implicó realizar la especificación de los cambios, su desarrollo y efectuar las pruebas correspondientes para asegurar su correcto funcionamiento. Adicionalmente, se rediseñaron los procesos, servicios y asesoramiento de acuerdo a las modificaciones introducidas por la reforma.

En 2023 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

419.180



Cantidad de contactos con personas afiliadas

1.431.555



Contactos en las 28 agencias de todo el país

29.503



Llamadas realizadas

253.489



Llamadas recibidas

39.129



Contactos por redes sociales

1.971



Contactos por correo electrónico

7.963



Correos electrónicos enviados

1.140.903



Interacciones a través de WhatsApp

7.404



Sms enviados

71.756

TRÁMITES REALIZADOS



Trámites de jubilación común, edad avanzada y parcial por afap

5.991



Trámites de prestaciones de jubilación por incapacidad

893



Trámites de prestaciones por fallecimiento

743

COMUNICACIÓN 360°: CERCA DE LOS TRABAJADORES

En 2023 se formó el Área de Comunicación Institucional, dependiente de la Gerencia General, que trabaja de manera transversal a toda la organización. El objetivo principal de su creación es darle a la comunicación una visión integral. Para conseguirlo, un equipo especializado trabaja en la gestión de la comunicación interna y externa, la imagen institucional y de marca, las relaciones institucionales con los públicos clave y grupos de interés, entre otros.

Uno de los principales objetivos de República AFAP es mantener informados a sus diferentes públicos de interés sobre el funcionamiento y los beneficios del Sistema Previsional uruguayo, los derechos del trabajador y la importancia del ahorro desde temprana edad. En este sentido, se ejecutó un plan global de comunicación que integró diversas acciones mediante diferentes canales de comunicación, cada una con objetivos específicos y dirigida a diferentes públicos.

El año estuvo marcado por la implementación de la Reforma de la Seguridad Social, lo que generó abundancia de información en los medios y entre el público en general. Con el fin de generar conciencia y claridad sobre el tema, se realizó una campaña informativa que incentivó a los trabajadores a asesorarse sobre su situación particular y así poder tomar decisiones con conocimiento.

Esta iniciativa de concientización se difundió en canales de televisión y radios de todo el país, así como en medios digitales. Bajo el concepto “La decisión que puede cambiar tu futuro, tomala con información” se hizo

hincapié en los principales beneficios del Régimen de ahorro individual, la complementariedad de regímenes y los principales atributos del Sistema Previsional y de República AFAP. Con la pauta en medios tradicionales se alcanzó una cobertura neta de 55%, lo que significa que se llegó a 1.385.815 personas, mientras que en medios digitales se definió el alcance como objetivo principal, llegando a 1.800.000 personas, lo que significó una cobertura de 78% del target.

Un año más se realizó el ciclo de carácter técnico informativo *República AFAP Responde*, en el que colaboradores de la organización brindaron información sobre aquellos temas en los que el público ha mostrado mayor interés: complementariedad de regímenes, quiénes están comprendidos en el nuevo Sistema Previsional Común, afiliación y principales atributos del Sistema, beneficios de estar afiliado a República AFAP, distribución de aportes, causales jubilatorias, heredabilidad de la cuenta, inversiones del FAP, funcionamiento del esquema de subfondos, entre otros. El ciclo culminó con 412 micros emitidos en radio y televisión de todo el país, con una cobertura total alcanzada de 43% del público objetivo, con 1.077.917 contactos.

A lo largo del año se desarrolló un plan de contenidos para las redes sociales institucionales 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.

El plan de contenidos incluyó otras acciones importantes:

- **Reforma del Sistema Previsional**, se realizaron contenidos específicos para redes sociales.
- **Pensá en tu futuro, pensá en digital**, para incentivar a los afiliados a recibir su estado de cuenta a través del correo electrónico.
- **Solicitud de Asesor Previsional**, que busca promover el asesoramiento personalizado.
- **Tu futuro empieza hoy**, una serie de pódcast acerca del plan de carrera, primeras experiencias laborales, ahorro, el mercado de trabajo, entre otros, como otra manera de llegar a los jóvenes en un medio cada vez más escuchado por ellos.
- **Audiovisuales focalizados en días conmemorativos y fechas especiales:** Día Internacional de la Mujer, Día Internacional de los Trabajadores, Día del Ahorro y Día del Emprendedor, y Reforma del Sistema Previsional. Se difundieron en redes sociales con el objetivo de aumentar el reconocimiento de a marca. Los audiovisuales alcanzaron en total de 354.863 reproducciones completas en YouTube.
- **Google AdWords**, con el fin de posicionar a República AFAP en los primeros resultados de búsqueda 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, ahorro, emprendedurismo y búsqueda laboral.

En conjunto con Montevideo Comm se continuó trabajando para optimizar el [sitio web institucional](#), específicamente sobre ciertas características de algunos formularios. Se actualizó el uso de datos geográficos, validación de los campos “cédula de identidad” y “correo electrónico”, autocompletado de campos en los casos que es posible y se agregó el campo “consentimiento informado”. Además, se amplió la cartera de trámites que se pueden realizar de manera *online* desde el sitio web.

Durante 2023 se mantuvo una comunicación activa a través de las redes sociales de la administradora y se continuó con el análisis del *Buzz Tracking* para medir el “ruido” en materia digital sobre determinados términos de interés. De forma complementaria, se analizó la información para conocer las noticias o menciones que ameritaban tratamiento o un plan de acción especial. Del mismo modo, se realizó un análisis de la conversación en redes sociales, foros y portales de noticias locales, en torno al proyecto de la reforma del Sistema Previsional.

También se desarrollaron activaciones de marca con una acción lúdica en puntos estratégicos de Montevideo: Nuevo Centro Shopping, Plaza Fabini, Barrio Reusy Aguada Park. La finalidad de esta actividad fue promover la interacción y el acercamiento al tema previsional y lograr un impacto positivo en las personas. República AFAP también apoyó algunos eventos 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: Cosquín Rock Montevideo, Conferencia de Alexis Viera, Carnaval de Salto, Gira solista de Emiliano Branciaci y la Fiesta de la Patria Gaucha en Tacuarembó.

REDES SOCIALES

Alcance promedio mensual de personas, de enero a diciembre (Facebook e Instagram)

1.473.097

Consultas globales en todas las redes

8.991

CAMPAÑA DIGITAL

Impresiones
17.294.955

Alcance
1.800.000

Cobertura del target
78%

Clics
383.478

Conversiones
1.229

MEDIOS TRADICIONALES

Cobertura neta
55%

Personas únicas
1.385.815

Salidas
10.829

Medios contratados
63

REPÚBLICA AFAP RESPONDE

Micros
412

Medios contratados
62

Cobertura total
43%

Personas alcanzadas
1.077.917

Alcance: número de personas que vieron los anuncios al menos una vez.
Impresiones: número de veces que los anuncios aparecieron en la pantalla.

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Fue un año de permanentes desafíos, gran parte de ellos derivados del proceso de implementación de la Reforma previsional, lo que tuvo un impacto directo en todos los Departamentos y Áreas de República AFAP.

La adaptación a los cambios normativos requirió una revisión exhaustiva de los distintos sistemas y procesos, por lo que se trabajó en equipos multidisciplinarios y transversales en el análisis e implementación de las nuevas regulaciones asociadas a la Ley 20.130.

Desde el año 2020 se encuentra en proceso la actualización y mejora del software más importante de la empresa, por el cual se administran las cuentas individuales y se gestiona la mayor parte de la operativa a nivel de inversiones. Éste en particular requirió una profunda adecuación a la nueva reglamentación, que aún hoy se encuentra en proceso de mejora. Asimismo, otras aplicaciones de relevancia tales como el Datawarehouse, el CRM, el sitio web institucional y algunos otros sistemas satélites que se utilizan en la organización se vieron afectados por la Reforma previsional de forma indirecta y se encuentran en proceso de adaptación a los requerimientos estipulados en la normativa.

Adicionalmente, ya desde 2022 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 de la organización, con el involucramiento de un proveedor externo que cuenta

con amplia experiencia en este tipo de desarrollos, previéndose la implementación para el primer semestre de 2024.

La culminación de este proyecto significará una mejora relevante a 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.

Desde todos los Departamentos y áreas de la organización se trabaja permanentemente en la aplicación de la mejora de los servicios y procesos, con el objetivo de brindar el mejor asesoramiento a los afiliados, así como en la incorporación de nuevos controles y funcionalidades, que permiten principalmente facilitar la tarea a los colaboradores y garantizar el funcionamiento de la infraestructura y la información de la organización.

Durante el año 2023 se participó activamente de +G, un programa diseñado por LSQA y LIDECO que colabora con las organizaciones para mejorar sus prácticas de gobernanza en las dimensiones de Gestión del Cumplimiento y Gestión Antisoborno, por el cual se firmó un acuerdo en diciembre de 2022. Esta acción se alinea, entre otros, con el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 16.5: "Reducir considerablemente la corrupción y el soborno". Colaboradores de República AFAP participaron de cursos de las normas ISO 37001 y 37301 (Cumplimiento y Gestión Antisoborno), en diferentes etapas: primero implementadores, luego referentes y finalmente auditores. Posteriormente, también se participó de plenarios para compartir experiencias y realizar intercambios con otras empresas.

Se llevó a cabo una extensa autoevaluación, que fue enviada a LSQA para obtener una retroalimentación, con el propósito de avanzar en la implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento y Antisoborno al máximo grado posible.

Asimismo, se continuó trabajando durante el año 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.

DESEMPEÑO DEL FONDO DE AHORRO PREVISIONAL

A partir del 1° de diciembre de 2023, el Fondo de Ahorro Previsional se divide en tres subfondos: Subfondo de Crecimiento, Subfondo de Acumulación y Subfondo de Retiro. El volumen de fondos administrados al cierre de 2023 por parte del Sistema de AFAP (incluida la Reserva Especial) es US\$ 2.553 millones, US\$ 15.258 millones y US\$ 4.843 millones respectivamente, lo que totaliza US\$ 22.655 millones. Adicionalmente, desde diciembre también se gestiona el Fondo Voluntario Previsional, ubicándose el volumen administrado en torno a US\$ 60.000 al cierre de 2023.

En relación a los indicadores de rentabilidad bruta, considerando los últimos cinco años móviles anualizados y medidos en Unidades Reajustables (UR), referencia de rentabilidad oficial, la rentabilidad del Sistema de AFAP para el Subfondo de Crecimiento² es 2,26%, del Subfondo de Acumulación 2,29% y del Subfondo de Retiro 1,94%. En el caso del Fondo Voluntario Previsional no se contará con un indicador de rentabilidad oficial del sistema hasta que éste no cuente con doce meses de funcionamiento, según lo dispuesto por el Banco Central de Uruguay (BCU) en la Comunicación N°2024/006.

Acotando el foco a 2023, luego de caídas generalizadas de los valores de los activos financieros a nivel global en 2022, este fue un año de recuperación heterogénea de los mercados, los cuales estuvieron definidos por una muy alta volatilidad en función (principalmente) del contexto inflacionario de las principales economías a nivel global.

En ese marco, la confirmación de un entorno de convergencia inflacionaria en Estados Unidos, en donde la inflación se situó alrededor de 3% al cierre del año frente a un pico marginalmente superior a 9% a junio de 2022, incitó a una dialéctica menos restrictiva de su autoridad monetaria y favoreció la revalorización de los activos de renta fija a nivel global. En relación a la referencia de 10 años de títulos soberanos norteamericanos, ésta cerró el año con un rendimiento de 3,9%, igual valor que al comienzo del periodo, pero sensiblemente por debajo al 5% de mediados de octubre.

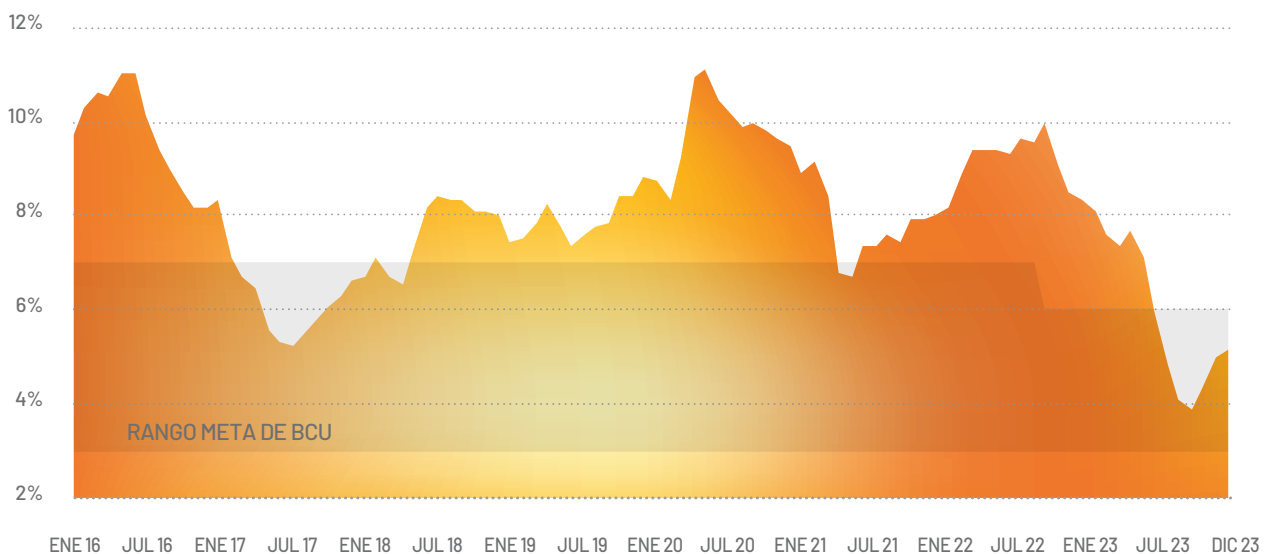
² - Considerando que el Subfondo de Crecimiento comenzó a funcionar a partir del 01/12/23, hasta no contar con 60 meses de funcionamiento, la ventana de rentabilidad de cinco años móviles se completará con la rentabilidad observada del Subfondo de Acumulación en los meses faltantes.

Por su parte, la actividad económica mundial presentó dinámicas muy divergentes entre países y regiones. En particular, la economía norteamericana presentó indicadores de actividad mejores a lo que podría esperarse dado el sesgo de la política monetaria; por el contrario, la economía China no pudo consolidar el rebote de la recuperación económica ante el relajamiento de las medidas sanitarias frente al COVID. Los últimos datos divulgados por el FMI apuntan a una expansión global de 3,2% en 2023, siendo la referencia de crecimiento 1,6% para el conjunto de economías avanzadas y 4,3% para sus pares catalogadas como emergentes y en desarrollo, niveles de crecimiento en todos los casos menores a lo observado en promedio desde el comienzo del milenio.

En este contexto de menores rendimientos de renta fija y resiliencia en la economía más relevante para los mercados financieros, los índices bursátiles presentaron en líneas generales un muy buen desempeño, observándose un retorno punta a punta del orden de 23% en el caso de la referencia global *MSCI All Country World Index*. Por su parte, si bien tuvo cierto retroceso luego de un período de muy fuerte revalorización, el dólar se mantiene apreciado en términos reales en una perspectiva de largo plazo.

Con relación a la economía uruguaya, la inflación bajó fuertemente a mediados de año y cerró dentro del rango meta. En este marco, el BCU moderó el sesgo contractivo de su política monetaria y comenzó un ciclo de baja de la tasa de política monetaria, aunque señaló que estaría cerca del final de esos recortes.

INFLACIÓN INTERANUAL



Fuente: Elaboración de República AFAP en base a datos publicados por INE y BCU.

De acuerdo a los datos publicados por el BCU, el Producto Interno Bruto (PIB) registró un crecimiento promedio anual de 0,4% en 2023, fuertemente afectado por la sequía de la primera mitad del año. Para 2024 y 2025 se espera una expansión de 3,3% y 2,5% respectivamente.

El tipo de cambio cerró el año levemente por encima de \$ 39, lo que representa cerca de \$ 1 por debajo de la referencia al cierre de 2022, acorde con el debilitamiento del dólar americano a nivel global. En relación al valor de la moneda en términos de tipo de cambio real, según los informes publicados por el BCU, se mantendría en niveles apreciados en relación a sus fundamentos.

En línea con el contexto global descrito anteriormente, los precios de los bonos soberanos en dólares se recuperaron considerablemente sobre finales de 2023. Por su parte, el riesgo país (medido a través del UBI) cerró en niveles similares al cierre de 2022 en 70 puntos básicos, referencias mínimas en una perspectiva histórica y consistente con las mejoras en el rating crediticio de Uruguay por parte de las agencias S&P, Fitch y R&I. Esto llevó a que ninguna calificación se sitúe en el escalón más bajo dentro de la categoría "grado inversor" y a que algunas sitúen a la calificación crediticia en el escalón más alto desde que se llevan a cabo esas evaluaciones (BBB+).

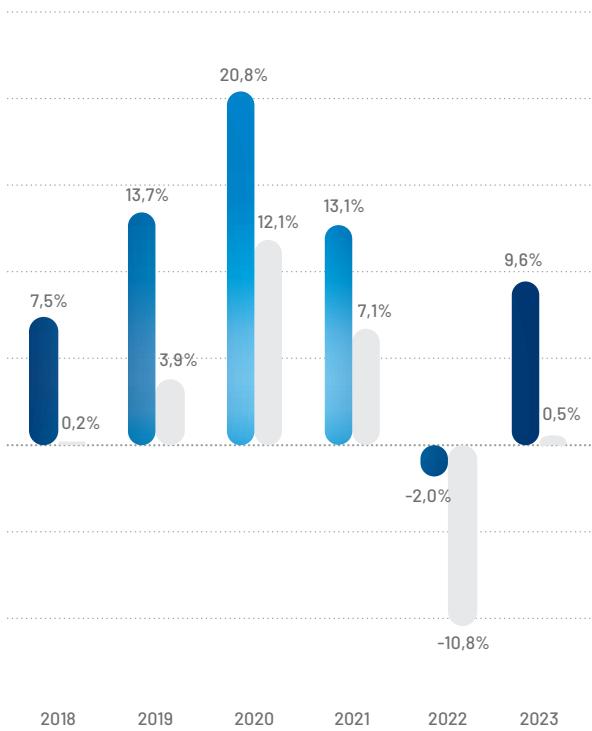
Bajo la misma tónica, las curvas soberanas en Unidades Indexadas (UI) y Pesos nominales ajustaron a la baja en el tramo largo, revalorizando esos activos. Esto fue más evidente en el caso de los títulos en Pesos nominales, en la medida que al contexto global y del riesgo país comentado se le sumó la consolidación de la inflación uruguaya en umbrales dentro del rango meta, afectando naturalmente las expectativas sobre el accionar del BCU a futuro.

Dentro de este marco global y local, el rendimiento medido en pesos nominales en el año móvil a diciembre de 2023 por el Subfondo de Acumulación por parte del Sistema de AFAP fue 9,62%, mientras que en el Subfondo de Retiro se alcanzó un rendimiento de 10,96%. Las mediciones en UR son 0,5% y 1,8% respectivamente, sensiblemente menores a sus pares en pesos nominales debido a la existencia de inflación (aunque sea menor a la observada en años anteriores) y a la fuerte recuperación de salario real observada en 2023 en nuestro país. No se presenta la referencia para el Subfondo de Crecimiento por tener solamente un mes de funcionamiento.

RENTABILIDAD BRUTA ANUAL DE LOS SUBFONDOS DEL FONDO DE AHORRO PREVISIONAL

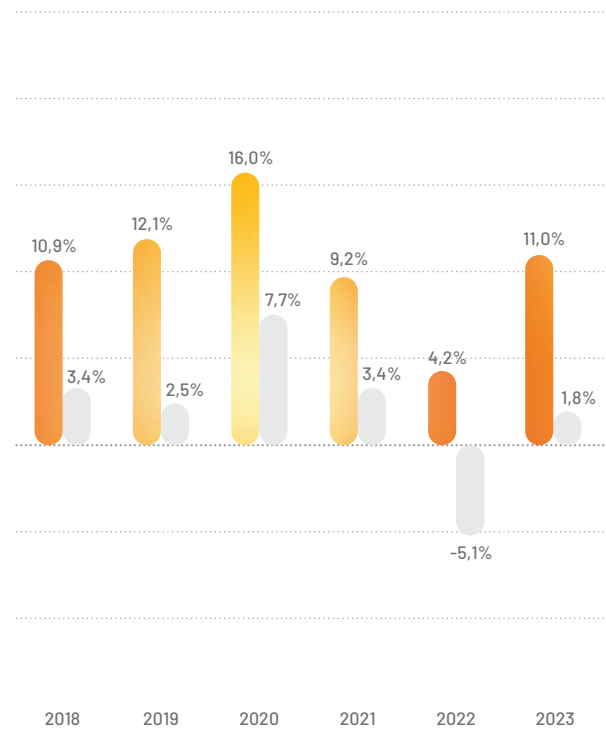
SUBFONDO DE ACUMULACIÓN

● EN PESOS ● EN UR



SUBFONDO DE RETIRO

● EN PESOS ● EN UR



(* Se excluye el Subfondo de Crecimiento por tener solamente un mes de funcionamiento.
Fuente: Elaboración de República AFAP en base a datos del BCU.

Con relación al indicador de rentabilidad bruta oficial de 5 años móviles anualizado en UR a diciembre de 2023, República AFAP presenta un rendimiento de 2,38%, tanto en el Subfondo de Crecimiento como en el de Acumulación, y 1,99% en el Subfondo de Retiro. En comparación con el resto de las AFAP, estos umbrales sitúan a República AFAP como la administradora con mayor rentabilidad bruta oficial al cierre del año para los subfondos de Crecimiento y Acumulación, y con segunda mayor rentabilidad en el caso del Subfondo de Retiro.

Por su parte, el indicador de rentabilidad neta oficial de República AFAP fue 2,05% a diciembre de 2023, posicionándose en el primer lugar en el ranking entre las AFAP. Eso es consecuencia de haber logrado una rentabilidad bruta destacada dentro del Sistema en su conjunto para los tres subfondos gestionados, al

tiempo de ofrecer una comisión de administración³ sensiblemente menor. La rentabilidad neta agregada es un indicador que deduce la comisión de administración de las rentabilidades brutas en UR de los últimos 5 años móviles de los tres subfondos que componen el Fondo de Ahorro Previsional (ponderadas por el volumen de fondos gestionados en cada uno).

Los fondos bajo manejo de República AFAP (incluida la Reserva Especial) alcanzaron al cierre del año US\$ 12.494 millones, divididos en US\$ 1.184 millones en el Subfondo de Crecimiento, US\$ 8.426 millones en el Subfondo de Acumulación y US\$ 2.885 millones en el Subfondo de Retiro.

³ - Se deduce una estimación de comisión sobre saldos equivalente derivada de la comisión sobre aportes observada.