



MEMORIA ANUAL 2022



AFP Crecer

Por ti, por tu futuro



Contenido

01 ____ Misión, visión, valores y propósito ... 04	07 ____ Resultados Financieros 11	13 ____ Tecnología & Operaciones 22
02 ____ Mensaje del Presidente del Consejo de Administración 05	08 ____ Gestión Comercial 13	14 ____ Innovación 23
03 ____ Mensaje del Presidente Ejecutivo 06	09 ____ Experiencia del Cliente, Canales & Beneficios 14	15 ____ Riesgo Operativo 25
04 ____ Equipo Ejecutivo 07	10 ____ Mercadeo & Comunicaciones 16	16 ____ Legal & Cumplimiento..... 26
05 ____ Consejo de Administración..... 09	11 ____ Inversiones 19	17 ____ Auditoría Interna..... 29
06 ____ Introducción 10	12 ____ Gestión del Talento Humano 20	

NUESTRO PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Nuestro propósito

“Proteger a las personas
en sus momentos más vulnerables”



Misión

Administrar de manera eficiente y confiable los recursos de nuestros afiliados, a través de un excelente equipo de profesionales capacitados, para ofrecer el mejor servicio y lograr la optimización de los recursos en beneficio de nuestros clientes, accionistas y empleados.



Visión

Ser la principal Administradora de Fondos de Pensiones del país, garantizando un excelente servicio y tranquilidad a nuestros afiliados.



Valores



Orientación al detalle: Generamos resultados que superan las expectativas de nuestros clientes, implementando procesos de análisis y mejora continua.



Innovación: Promovemos el pensamiento creativo y crítico, invirtiendo en soluciones de alto impacto para nuestros clientes.



Pasión: Nos mueve y enorgullece construir un mejor futuro para todos los dominicanos.



Integridad y transparencia: Actuamos apegados a nuestros principios y valores, ofreciendo una gestión transparente y confiable.

02

Mensaje del Presidente del Consejo de Administración



Estimados Señores Accionistas,

En nombre del Consejo de Administración de AFP Crecer, S.A., me place presentar el informe de referencia a los logros alcanzados durante el ejercicio fiscal que comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2022, que contiene las principales actividades realizadas, así como los estados financieros auditados.

Nuestro compromiso, como organización, es administrar eficientemente los recursos de nuestros afiliados para contribuir a una mejor calidad de vida al momento de su retiro, apalancados en la experiencia y satisfacción de nuestros clientes mediante la excelencia en el servicio y nuestra innovadora propuesta de valor.

Durante el año 2022, AFP Crecer continuó siendo la Administradora de Pensiones con mayor relevancia y audiencia del mercado debido a la implementación de nuevos e innovadores canales de atención, logrando un 91% de satisfacción de los clientes y un plan de comunicación constante con enfoque en fortalecer el conocimiento del sistema de pensiones a través de diversos medios de gran alcance.

Señores Accionistas y Consejeros, nos sentimos honrados y complacidos con los resultados obtenidos por AFP Crecer durante el periodo recién terminado, lo que una vez más demuestra el compromiso de nuestros colaboradores como pilares fundamentales de nuestra organización.

Agradecemos la confianza y el respaldo que siempre nos han ofrecido.

Saludos cordiales,
Samir Rizek Sued.
Presidente del Consejo de Administración.

03

Mensaje del Presidente Ejecutivo



Estimados Señores Accionistas,

Me place entregarles el Informe de Gestión Anual de AFP Crecer S.A. Cerramos un nuevo período con la satisfacción de un esfuerzo transformado y cumplido en generar valor a todos nuestros grupos de interés, nuestros clientes, nuestra gente y nuestros accionistas, quienes nos han apoyado en las diferentes iniciativas en favor de nuestros afiliados.

En el año 2022, obtuvimos excelentes resultados, logrando situar a AFP Crecer como la Administradora de Fondos de Pensiones de mayor rentabilidad e innovación en el servicio en la industria de pensiones, desarrollando e implementando estrategias audaces e innovadoras que permitieron el crecimiento sostenido del negocio y el fortalecimiento de nuestra propuesta de valor, mejorando la experiencia en el servicio para nuestros afiliados, quienes son el centro de todas nuestras acciones.

Me encuentro profundamente agradecido por el compromiso demostrado por nuestro equipo de colaboradores, quienes han sido fundamentales para el logro de nuestros objetivos, reinventándose y anticipándose a los desafíos surgidos, con la responsabilidad y la transparencia que nos caracteriza, manteniendo los niveles óptimos de la gestión, bajo los estándares más altos de cumplimiento y honrando nuestro propósito de *“Proteger a las personas en sus momentos más vulnerables”*.

Reafirmo nuestro compromiso de seguir actuando para el bienestar de nuestros afiliados y aliados de negocios.

Muchas gracias,
Héctor José Rizek Guerrero.
Presidente Ejecutivo.

Equipo **Ejecutivo**



**Héctor José
Rizek Guerrero**

Presidente Ejecutivo



Gina Cordero

Vicepresidenta
Corporativa



**Francisco
Carrasco**

Vicepresidente de
Inversiones



José Carrero

Vicepresidente de
Finanzas y Riesgos



Orlando Prieto

Vicepresidente de Operaciones y TI



Giselle Brito

Vicepresidente de Gestión del Talento y Administración



Virginia Peña

Director Senior de Auditoría



Rhaisa González

Director Senior de Legal y Cumplimiento



Carlos Barranco

Director de Innovación

Consejo de Administración

Samir Rizek Sued
Presidente

Luis Eduardo Rojas de Peña
Vocal

José Javier Tejada Reynoso
Vicepresidente

Juan Manuel Barranco
Vocal

Héctor José Rizek Sued
Secretario

Carlos José Martí
Vocal

Juan Ramón Gomís Rabassa
Tesorero

Héctor José Rizek Guerrero
Presidente Ejecutivo y Miembro
Interno o Ejecutivo

Alfonso Lomba Jiménez
Vocal

Suzanne Bergés Garrido
Miembro Interno o Ejecutivo

Mícalo Esteban Bermúdez García
Vocal

Héctor Manuel Salcedo Libre
Miembro Externo Independiente

José Yude Michelén Wiscovitch
Vocal

Alejandro Santoni Fernández
Miembro Externo Independiente

Giovanni Emilio Fois Franchi
Vocal

06

Introducción

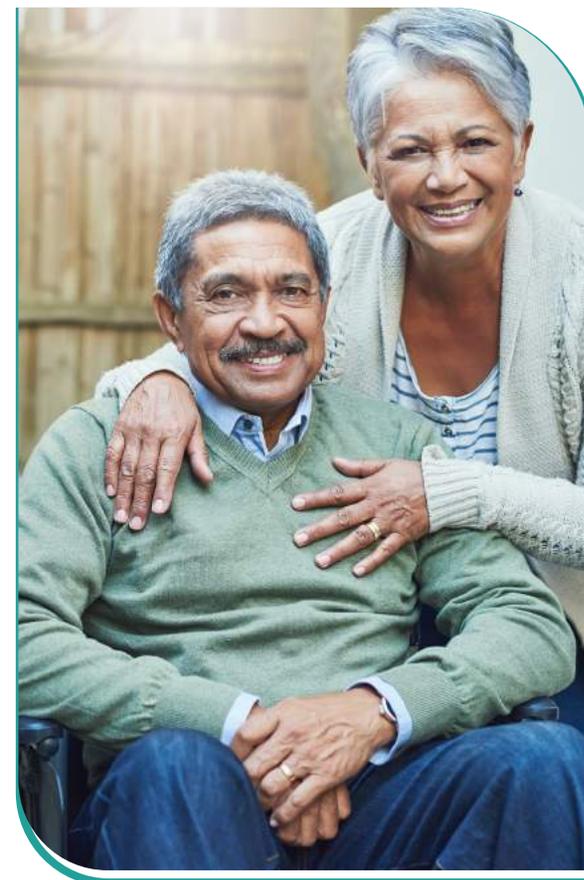
Este informe, que realizamos conforme con la Ley General de Sociedades Comerciales No.479-08 y sus modificaciones, así como por lo establecido en el artículo 37 de los Estatutos Sociales de AFP Crecer, contiene las principales actividades y logros del período de gestión comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, así como los Estados Financieros Auditados, los cuales dan fe de los informes del Comisario de Cuentas y de los Auditores Independientes.

Para ello, se incluye un resumen de los principales logros de la Administradora, respecto a la gestión comercial, resultados del portafolio de inversiones, desempeño financiero, gestión de Riesgo Operativo, Gestión del Talento, de igual forma respecto a la administración de los riesgos de cumplimiento y legales, así como los logros de innovación asumidos por la Gerencia respecto al periodo de gestión 2022.

Como parte de la documentación soporte a la presente Memoria Anual, se anexan los Estados Financieros Auditados, emitidos por la firma PWC Dominicana, S.A., tanto de la Administradora como del Fondo de Pensiones T-1 AFP Crecer, bajo su administración, en el cual se visualizan todas las operaciones y transacciones financieras realizadas durante

el periodo de gestión que reflejan la situación financiera, los resultados de operaciones, los cambios en el Patrimonio, los flujos de efectivo y las divulgaciones contenidas en las notas a los Estados Financieros auditados.

Adicionalmente, se anexan el Informe Anual de Cumplimiento de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Auditoría y Control Interno, emitidos por el Comité de Gobierno Corporativo y el Comité de Auditoría y Control de Procesos, respectivamente, en ocasión a las disposiciones de la normativa vigente, como complemento al presente Informe Anual.



Resultados Financieros



De acuerdo al Informe de Auditoría Externa realizado por PwC Dominicana, se indica que ha sido realizado un proceso de auditoría de los Estados Financieros de AFP Crecer, S. A., los cuales comprenden el Balance General al 31 de diciembre de 2022, así como los Estados de Resultados, de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo por el período recién terminado y las Notas, que comprenden un resumen de las principales políticas de contabilidad, así como otras informaciones explicativas.

Los Estados Financieros auditados reflejan, de manera razonable, la situación financiera durante todo el año y los resultados de sus operaciones al final del período. Además, se destaca la consistencia en la aplicación de las prácticas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Pensiones de la República Dominicana.

Balance



Al cierre del 2022, el activo total alcanzó RD\$2,895MM, lo que representa un aumento del 4.1% en comparación con el año anterior. Este aumento se debió principalmente al incremento del 11.9% en la garantía de rentabilidad, que resultó de aportes por valor de RD\$109.2MM y rendimientos de inversión por RD\$106.2MM.

El pasivo registró un incremento del 2.1% en comparación con el 2021. Dentro de los movimientos más importante en esta cuenta se resalta la reestructuración de la deuda que pasó de largo plazo en pesos dominicanos a corto plazo en dólares americanos.

En lo que se refiere al patrimonio, este experimentó un aumento del 5.7%, equivalente a RD\$89.5MM en comparación con el año anterior producto a los buenos resultados alcanzados en este 2022.

Balance General	RD\$ Miles		Variación	
	Dic-22	Dic-21	Absoluta	%
ACTIVO				
<i>Efectivo</i>	51,166	42,991	8,175	19.0%
<i>Cuentas por Cobrar</i>	245,342	181,963	63,380	34.8%
<i>Inversiones</i>	321,021	447,832	(126,811)	(28.3%)
<i>Garantía de Rentabilidad</i>	2,028,226	1,812,803	215,424	11.9%
<i>Activos Fijos</i>	157,081	180,441	(23,360)	(12.9%)
<i>Otros Activos</i>	92,340	114,448	(22,108)	(19.3%)
TOTAL ACTIVO	2,895,176	2,780,477	114,700	4.1%
PASIVO				
<i>Pasivo Corriente</i>	1,228,903	173,754	1,055,149	607.3%
<i>Pasivo a Largo Plazo</i>	—	1,030,000	(1,030,000)	(100.0%)
TOTAL PASIVO	1,228,903	1,203,754	25,149	2.1%
PATRIMONIO				
<i>Capital en Circulación</i>	235,950	235,950	—	—
<i>Reservas Patrimoniales</i>	23,595	23,595	—	—
<i>Resultados Acumulados - Años Anteriores</i>	517,117	285,417	231,761	81.2%
<i>Resultados del Ejercicio</i>	889,551	1,031,761	(142,210)	(13.8%)
TOTAL PASIVO	1,666,273	1,576,722	89,551	5.7%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,895,176	2,780,477	114,700	4.1%

Estado de Resultados



En el año 2022, los ingresos totales alcanzaron los RD\$2,286MM, lo que representó un aumento de un 3.5%, con respecto al año anterior. Este aumento se compone por el incremento de los cotizantes que da lugar a un saldo administrado mayor que en el 2021, así como la excelente gestión de estos fondos por nuestro equipo de inversiones.

Durante este año, el mercado se enfrentó a un entorno desafiante que implicó una serie de obstáculos. Una política monetaria restrictiva, así como un impacto relevante de la apreciación cambiaria fueron las principales razones que limitó a toda la industria a superar los ingresos financieros y de garantía de la rentabilidad en comparación al 2021. Sin embargo, a pesar de estas condiciones extraordinarias del mercado, nos enorgullece informar que logramos ubicarnos entre los líderes de la industria en términos de ingresos financieros demostrando nuestra capacidad de adaptarnos a situaciones desafiantes y mantener un rendimiento sólido en condiciones adversas.

Los gastos incrementaron 26.5% respecto al año anterior, principalmente por las donaciones a favor de programas sociales, así como las nuevas iniciativas estratégicas de posicionamiento de marca. Aún con este aumento en gastos, logramos mantener niveles competitivos de eficiencia en

comparación con la industria, medido por gastos/ingresos (47.8%) y gastos/AUM (0.50%).



En el año 2022, la Utilidad Neta representa una disminución de un 14% respecto al año anterior,

obteniendo al cierre del periodo un resultado de RD\$889.5MM. No obstante lo anterior, es importante destacar que, a pesar de esta disminución, seguimos manteniendo nuestra ventaja competitiva en indicadores financieros fundamentales como el ROE y ROA.

Estado de Resultados	RD\$ Miles		Variación	
	Dic-22	Dic-21	Absoluta	%
INGRESOS				
<i>Comisiones</i>	2,094,031	1,917,110	176,921	9.2%
<i>Rendimiento de Garantía de Rentabilidad</i>	117,329	209,647	(92,318)	(44.0%)
<i>Ingresos Financieros</i>	67,942	76,289	(8,347)	(10.9%)
<i>Otros Ingresos</i>	6,298	5,068	1,230	24.3%
TOTAL INGRESOS	2,285,599	2,208,114	77,486	3.5%
GASTOS				
<i>Gastos Operativos</i>	605,989	526,582	79,407	15.1%
<i>Gastos Generales</i>	341,408	231,448	109,960	47.5%
<i>Gastos Financieros</i>	141,286	98,833	42,453	43.0%
<i>Gastos Extraordinarios</i>	3,247	6,183	(2,936)	(47.5%)
TOTAL GASTOS	1,091,929	863,045	228,884	26.5%
RESULTADOS ANTES DE ISR	1,193,670	1,345,068	(151,398)	(11.3%)
<i>Impuestos Sobre la Renta</i>	304,119	313,307	(9,188)	(2.9%)
UTILIDAD NETA	889,551	1,031,761	(142,210)	(13.8%)

Para obtener información detallada, recomendamos consultar las notas de los Estados Financieros Auditados que se adjuntan en esta Memoria Anual, así como el informe emitido por los auditores independientes de PwC dominicana.

Gestión Comercial

En el 2022, la industria de pensiones de la República Dominicana alcanzó un crecimiento neto de 250,425 nuevos clientes, consolidando una cartera de 4,533,473 afiliados en el mercado, con un promedio de 1,851,632 cotizantes mensuales, que se traduce en una densidad de cotización de un 41%. Nos place informar que AFP Crecer ha logrado importantes resultados en los indicadores del negocio como son: nuevos clientes, cotizantes mensuales, traspasos y el recaudo.

Durante este período dimos continuidad a los esfuerzos por fortalecer nuestro posicionamiento competitivo, siempre enfocándonos en el crecimiento del negocio, el cumplimiento y las buenas prácticas.

Al cierre del 2022, la ejecución comercial logró adquirir 58,195 nuevos afiliados que nos llevó a obtener un portafolio de 1,380,505 afiliados acumulados, con una participación de mercado del 30.5%, manteniéndonos en la segunda posición de liderazgo entre las Administradoras de Fondos de Pensiones.

Durante el mismo periodo, un promedio mensual de 509,626 afiliados cotizó recurrentemente, representando una participación de mercado de 27.5% y sumando DOP\$ 13,686MM de recaudo. Los cotizantes mensuales representan el total de afiliados que se encuentran activos en una nómina y que aportan mensualmente.

A su vez, en el indicador de Traspasos Entrantes logramos un efecto positivo en términos del patrimonio de DOP\$1,412MM en patrimonio versus el patrimonio saliente.

A continuación, presentamos un comparativo de nuestros indicadores comerciales de los logros del 2022 versus los obtenidos en el 2021, visualizándose a la vez su variación absoluta:

INDICADORES	2021	2022	VARIACION ABSOLUTA	%
Recaudo (RD\$000)	11,413,748	13,686,547	2,272,799	19.9%
Cotizantes Mensual Promedio	466,745	509,626	42,882	9.2%
Afiliados Acumulados	1,315,334	1,380,505	65,171	5.0%
Nuevos Afiliados	62,456	58,195	(4,261)	-6.8%
Nuevos Afiliados Promedio Mensual	5,205	4,850	(355)	-6.8%
Traspasos de otras AFP	8,911	12,195	3,284	36.9%
Fondo Entrante por Traspasos (RD\$000)	3,531,877	5,572,948	2,041,071	57.8%

Actividades Económicas por sector con impacto en el Sistema de Pensiones

Al cierre de diciembre del 2022, un total de 2,208,886 afiliados se encuentran registrados en la Seguridad Social relacionados a nóminas del mercado laboral formal versus los 2,059,159 registrados en diciembre del 2021, según informes de la Empresa procesadora de la base de datos de la Seguridad Social – UNIPAGO.

El aumento de 149,727 cotizantes en diciembre de 2022, que representa un total de un 7% con relación a igual período del año 2021, estuvo concentrado en las actividades económicas de Gobierno (60,938) y Servicios Profesionales (20,326), las cuales, en conjunto con el Comercio, Industria Manufactura, Zona Franca, Hotelería y Turismo constituyen el 71% del total de los cotizantes de la Seguridad Social.



Fuente: Empresa procesadora de la base de datos de la seguridad social-UNIPAGO
Datos incluyen Cotizantes en AFPs, Banco Central, Banco de Reservas, Hacienda e INABIMA

Experiencia del Cliente, Canales & Beneficios

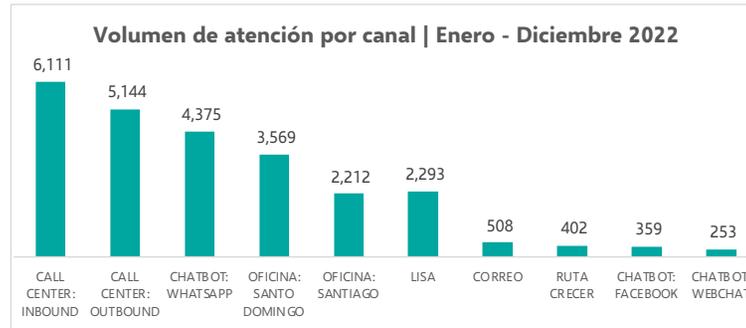
Nuestros afiliados son el centro de todas nuestras acciones, por lo que vamos a la vanguardia de los tiempos, innovando constantemente en nuestros canales con miras a ofrecer un servicio memorable.

Durante el 2022, y con la finalidad de que nuestros afiliados se empoderen de sus fondos de pensiones, AFP Crecer logró formar el ecosistema de comunicación más completo del mercado, adicionando 4 nuevos canales de contacto para complementar un total de 8 canales que interactúan bajo un ambiente omnicanal. AFP Crecer es actualmente la única AFP en lanzar un canal de una asistente virtual con inteligencia artificial "LISA" con un nivel de satisfacción general de un 93%.

De igual forma, nuestra APP fue optimizada en términos de mayores funcionalidades, convirtiéndola en la más robusta del mercado en favor de nuestros afiliados, logrando +51K descargas en un tiempo récord.



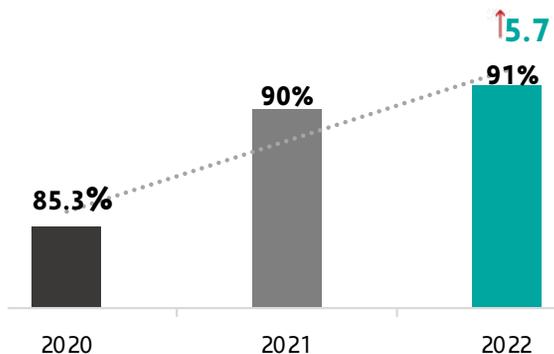
En todo el año 2022, obtuvimos un volumen de 251K interacciones con nuestros afiliados en los diferentes canales, siendo el mayor canal de interacción el centro de contacto, seguido del chatbot y la atención presencial en nuestras oficinas de atención al cliente de Santo Domingo y Santiago.



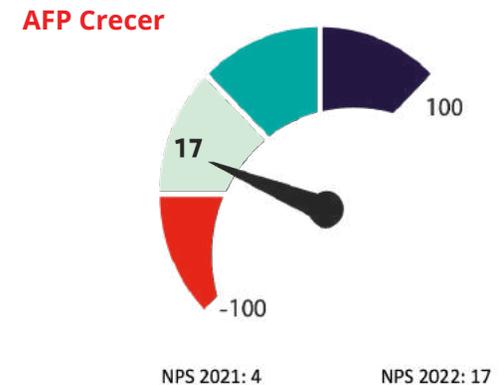
Como parte de nuestro compromiso, nos mantenemos en la búsqueda constante para mejorar la experiencia y satisfacción de nuestros clientes, es por ello que, para cumplir con este propósito, implementamos una herramienta para medir el pulso, en tiempo real y en cada una de las interacciones realizadas a través de los diferentes canales, con indicadores de medición vanguardistas.

Nuestro nivel de satisfacción en los servicios brindados superó el 91%, siendo éste un porcentaje que, a la fecha, solo logran las empresas de alta calidad en los servicios.

Indicador de Satisfacción



Indicador NPS



En el 2022, continuamos marcando tendencia en el mercado, lanzando varios proyectos orientados a ofrecer una mejor experiencia del cliente, al mismo tiempo que enriquecimos la experiencia de nuestros colaboradores y logramos mayor eficiencia operativa.

Dentro de las principales iniciativas lanzadas tenemos:

• **Pulso**



→ Herramienta de medición constante de la experiencia del cliente, en cada una de las interacciones con nuestros canales.
→ Acciones "close the loop".

• **Rillavoice**



→ Herramienta de medición de los canales con Inteligencia Artificial.
→ Evaluaciones de calidad de servicio.
→ Mejor experiencia del cliente.
→ Seguimiento a protocolos de atención.

• **Nuevo Chatbot**



→ Lenguaje natural.
→ Automatización de respuesta a solicitudes.
→ Rentabilidad de los fondos.
→ Consulta de AFP del afiliado.
→ Consulta de afiliados fallecidos.
→ Descargar requisitos de los beneficios y mucho más.

• **APP Crecer con nuevas funcionalidades, convirtiéndola en la más completa del mercado.**



→ Consulta de afiliación.
→ Club de Amigos.
→ Comunidad Crecer.
→ Consulta de afiliados fallecidos.
→ +51K descargas en tiempo récord.

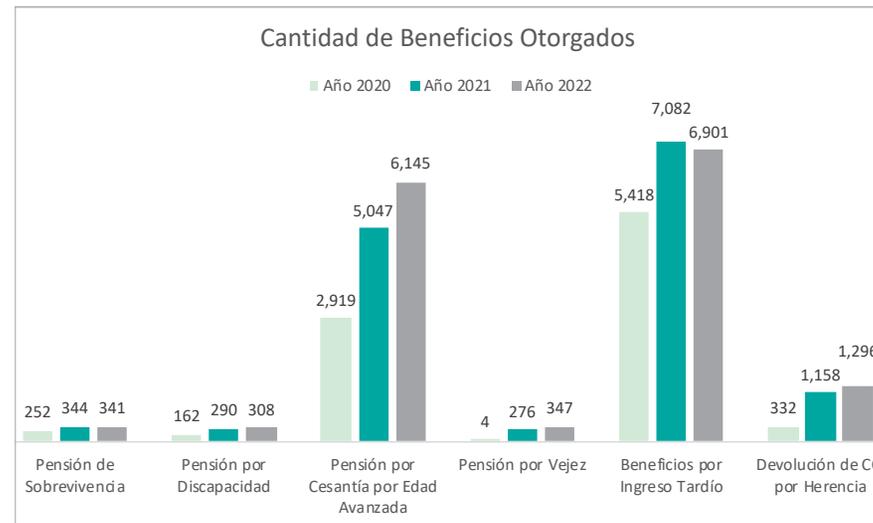
• **Nuevo sistema de turnos**



→ Autoservicio.
→ Conexión con CRM, generando tickets automáticos.
→ Contabiliza el tiempo de atención desde la llegada del afiliado a la oficina.
→ Generación de citas para las oficinas.

Beneficios

Firmes en el propósito de **proteger a las personas en sus momentos más vulnerables**, nos complace la gestión realizada durante el 2022 en la entrega de los beneficios a nuestros afiliados y sus beneficiarios, la cual registra un total de 15,338 nuevas solicitudes, para un incremento de un 9% versus el año 2021 y un 70% versus el año 2020.



Al cierre de este año, entregamos a nuestros afiliados y a sus beneficiarios un total de **DOP\$4,071 MM** versus los **DOP\$3,747 MM** en el año anterior, **representando un crecimiento de un 9%**.

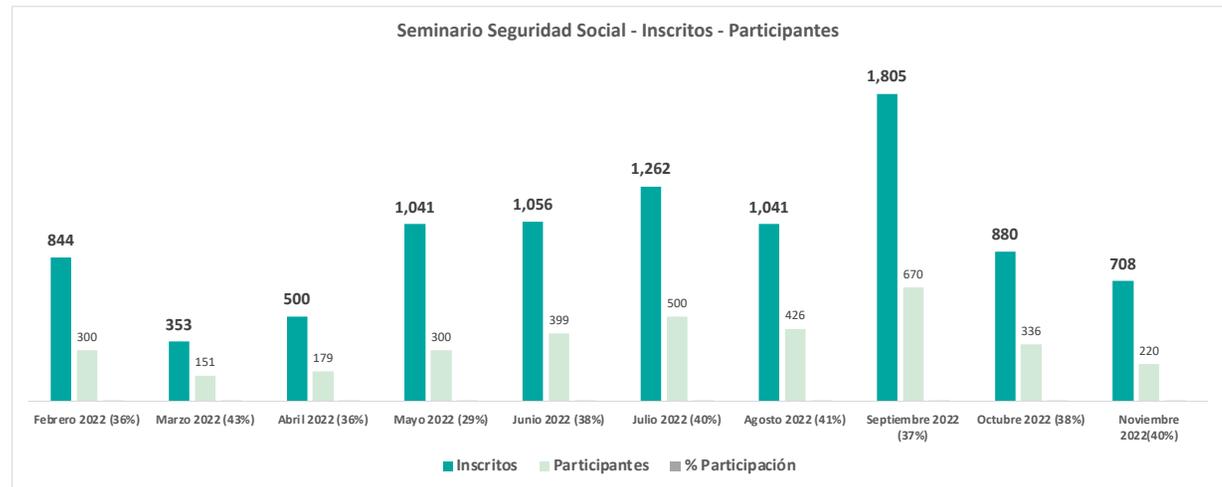
Mercadeo & Comunicaciones

En AFP Crecer nos enfocamos en el bienestar de nuestros afiliados, por lo que, durante el año 2022, todas nuestras acciones estuvieron dirigidas de manera clara, directa y abierta en educar sobre el Sistema de Pensiones.

En el marco de la cultura de innovación que nos caracteriza, creamos el segmento **"Hablemos de Pensiones"**, el cual nos permitió ampliar nuestro alcance en la radio dominicana y a través de la plataforma digital YouTube. Con esta iniciativa generamos más cercanía con nuestros afiliados y el público en general, a la vez que escuchamos y respondimos sus inquietudes relacionadas con el Sistema.



En los últimos años nuestro **Seminario de Seguridad Social** ha sido una de las principales herramientas de formación gratuita. *Durante el año 2022 la cantidad de participantes creció en un 227%, logrando formar a más de 4,000 personas.*



Con miras a continuar aportando valor a nuestros clientes empresariales, participamos en el **XXVII Congreso Interamericano de Gestión Humana (CIGEH)** y **XV Congreso Nacional de Gestión Humana**.



A través del proyecto de Responsabilidad Social Corporativa **"Creciendo Contigo"**, iniciativa de educación financiera en alianza con la **Fundación CODESPA**, formamos a más de 1,000 agricultores quienes, en conjunto con sus familias, podrán tener un mejor bienestar a través de un adecuado manejo financiero.



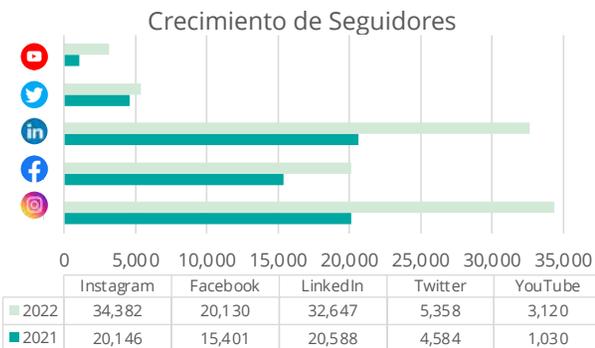
Continuando con las acciones de Responsabilidad Social Corporativa, formamos parte de la primera oportunidad de negocio de **Economía Naranja** en nuestra industria. En colaboración con *Alpha Inversiones, Kahkow, CityLand, Mio y Seguros Crecer* realizamos el concurso **Oportunidades que Transforman**, con el objetivo de apoyar los emprendimientos de artistas emergentes, artesanos, diseñadores industriales y pintores en todo el territorio nacional.



Representantes de AFP Crecer y de las empresas aliadas que colaboraron en "Oportunidades Que Transforman".

Plan de Comunicaciones

A través del Plan de Comunicaciones y Programa de Contenido en Redes, logramos afianzarnos como los líderes en el mercado en las plataformas digitales de nuestro sector. De igual forma, continuamos posicionando nuestra marca en el **Top of Mind** de los dominicanos. Mediante una encuesta digital realizada en diciembre del año 2022, obtuvimos el primer lugar como la empresa más valorada de la industria de pensiones.



En las Redes Sociales, realizamos un total de **1,482 publicaciones con un 5,638,234 MM**

usuarios, de los cuales unos 4,902,776 MM realizaron interacciones con el contenido. En nuestro canal de YouTube, donde se aloja todo el contenido en formato de video del programa **Creciendo Juntos**, alcanzamos un total de **4,245,099 millones de reproducciones**.

Con la finalidad de ampliar los talentos y medios relacionados con la marca y para llevar una comunicación más humana y cercana a la gente, realizamos de manera recurrente publicaciones en los medios digitales como *El Brifin*, con un alcance total de 668,939 vistas (views únicos); en el *Snack Report* y *Bien Picaito*.



Respecto a nuestro programa de lealtad **"Club de Amigos AFP Crecer"**, extendimos los comercios sumando 24 nuevos aliados, para un total de 49 comercios con ofertas y descuentos increíbles para nuestros afiliados.

Total de Comercios asociados al Club de Amigos de AFP Crecer



Alianzas en favor de nuestros afiliados

Con el objetivo de seguir aportando valor a nuestros afiliados, en el año 2022 realizamos varias alianzas estratégicas, dentro de las cuales citamos:

• SeNaSa:



Suscribimos un convenio especial destinado a facilitar la obtención de Seguro de Salud Subsidiado a nuestros afiliados adultos mayores, mejorando así su calidad de vida. Al cierre del año 2022, gestionamos la inscripción al seguro a un total de 578 afiliados y efectuamos la impresión de 950 cartas de cobertura a la misma cantidad de afiliados que, no tenían conocimiento de su afiliación a la ARS Pública, logrando con ello que se les acreditara su afiliación al Seguro de Salud Subsidiado a través del correspondiente carnet físico.



• VivaMax y OptiMax:

De la mano de estas empresas hermanas, dimos lanzamiento el primer **Programa de Bienestar**, diseñado de forma exclusiva para los clientes empresas de AFP Crecer, con el objetivo de llevar bienestar, a través de la salud, a todos sus colaboradores.



• Banco Promérica:



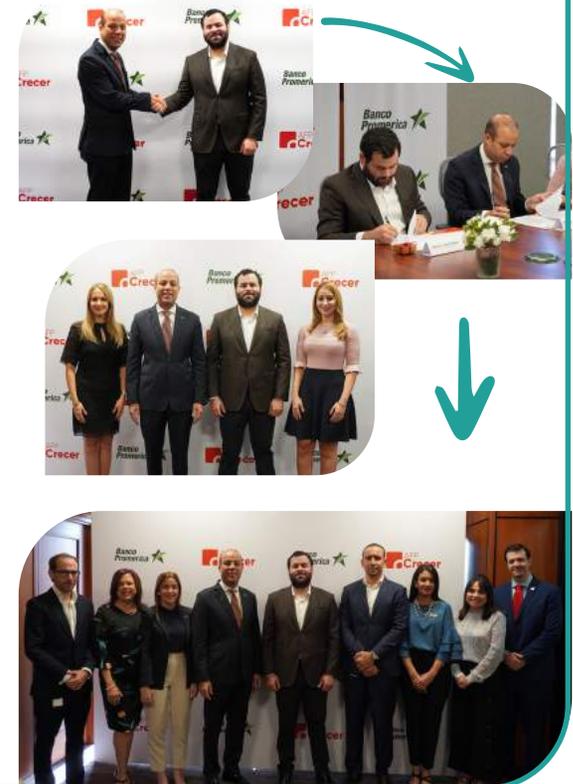
Nuestros clientes en común tendrán acceso a su información previsional correspondiente a su Estado de Cuenta a través de la banca digital de Promérica.

Adicionalmente, nuestros afiliados podrán:

→ Participar en promociones exclusivas de Banco Promérica, recibiendo beneficios diferenciados.

→ Recibir informaciones educativas financieras, beneficios y novedades a través de plataformas digitales.

→ Tener acceso al Plan de Fidelización y sus beneficios asociados.



Inversiones



El comportamiento de los mercados financieros durante el año 2022 estuvo caracterizado por grandes retos inflacionarios, la aplicación de una Política Monetaria restrictiva y el impacto de la apreciación cambiaria ocurrida durante el primer trimestre. Esto implicó que las tasas de interés alcanzaran máximos históricos, mientras que la inflación osciló al **7.83%**.

A pesar de lo anterior, y gracias a la implementación de efectivas estrategias de inversión que permitieron maximizar el retorno, manteniendo acotados los riesgos inherentes a las inversiones dentro de un escenario económico mundial guiado por la volatilidad y la incertidumbre, el Portafolio de Recursos Propios ascendió a un total de **DOP\$298.1MM**, logrando un extraordinario rendimiento, cercano al **21.68%** en términos anualizados.

La estructuración y administración del portafolio de recursos propios mantuvo un perfil de riesgo moderado con miras a la maximización de los recursos, priorizando la preservación del capital de los Accionistas y con un horizonte de inversión relativo de mediano-largo plazo. El rating promedio ponderado de este portafolio fue de **"AAA"**, constituyendo una cartera con un perfil de Riesgo de Crédito bajo.

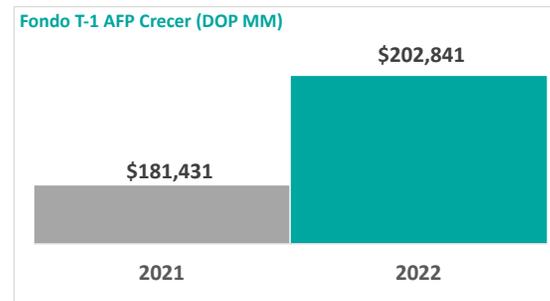
Cabe destacar que el portafolio fue estructurado en un 100% en inversiones

locales, concentradas en un **33.9%** en certificados de depósitos a plazo en las Entidades Financieras autorizadas, un **39.1%** en instrumentos emitidos por el Banco Central de la República Dominicana y el **27.0%** restante en bonos emitidos por el Ministerio de Hacienda.

El portafolio mantuvo una duración promedio de **2.4** años, mostrando una disminución significativa versus el año anterior. En cuanto a los límites internos establecidos por el Comité de Inversiones para el portafolio, al cierre de 2022 se encontraban en pleno cumplimiento.

Fondo De Pensiones T-1 Administrado

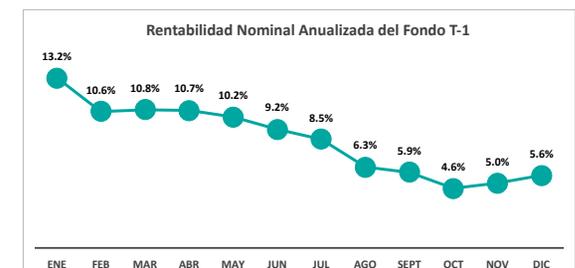
Con relación al total de activos de terceros bajo administración, el Fondo de Pensiones T-1 alcanzó la importante suma de **DOP\$202,841MM**, con un crecimiento absoluto de un **11.8%** respecto al cierre del año 2021.



La composición de la cartera estuvo en consonancia con la oferta de instrumentos en el mercado local y su estructuración se mantuvo en relativa comparación con los portafolios de los demás Fondos de Pensiones del Sistema en la República Dominicana.

Durante este año el portafolio presentó cambios significativos en su estructura, destacándose una disminución en los Certificados Financieros Especiales, oscilando en un 0.31% versus un 7.98% del año anterior; así como el aumento en los Fideicomisos de Oferta Pública del mercado local en un 8.8% superior al año anterior.

La rentabilidad nominal anualizada para el período diciembre 2021-diciembre 2022 se mantuvo en el orden de **5.64%**, ubicándonos dentro de los primeros lugares de rentabilidad dentro del Sistema de Pensiones de la República Dominicana.



Gestión del Talento Humano

Durante el 2022, desde Gestión del Talento Humano, dimos continuidad al compromiso en desarrollar e implementar iniciativas que fomenten el bienestar, la confianza, la productividad y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores, inspirados siempre en lograr nuestro propósito de *“Proteger a las personas en sus momentos más vulnerables”*.

Cultura Adhocrática y Fomento de la Innovación

Lanzamos el **Programa Crecer Por Ti**, el cual se fundamenta en cuatro aspectos esenciales: flexibilidad, innovación, autonomía y adaptabilidad; pilares que nos impulsan a vivir una nueva experiencia orientada a la cultura adhocrática. Este programa contempla la incorporación de nuevos beneficios, fomentando el salario emocional, tales como: **viernes cortos, teletrabajo, facilidad en días festivos y días adicionales de licencia de paternidad.**

Como parte de las acciones destinadas a fomentar el valor de la innovación, pilar importante de nuestra identidad, celebramos la **“Semana de la Innovación Crecer 2022”**; donde los colaboradores y, por primera vez, sus hijos como invitados, pudieron disfrutar diferentes experiencias tales como vuelo virtual de drones, robótica, internet satelital, inteligencia artificial, realidad aumentada, impresión 3D, entre otras.

Durante esta semana, nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de conocer lo que nos depara el futuro y participar en las distintas ponencias realizadas por expositores nacionales e internacionales que interactuaron, de manera presencial y a través de una cabina especial de holograma, esta última una extraordinaria novedad en República Dominicana y en el Caribe.



Clima Organizacional

Fomentando la comunicación directa con nuestros colaboradores e integración entre las áreas y Gestión del Talento, implementamos el desarrollo de **focus group**, mediante los cuales un 35% de colaboradores de todas las áreas pudieron participar en las dinámicas y en conjunto, construimos un plan de acción sobre oportunidades de mejoras identificadas para implementar en el mediano y largo plazo.

Por segundo año consecutivo, realizamos el **Programa de Verano Crecer**, que fomenta la participación de familiares de nuestros colaboradores, en edades comprendidas entre los 17 y 22 años, con la finalidad de éstos, durante las vacaciones de verano, puedan incursionar en el ambiente laboral, despertar en ellos el amor por el trabajo y adquirir experiencia en el área de su interés, con la guía de mentores internos.



Como parte de la integración de los distintos equipos de trabajo, fue conformada la **“Liga de Basket Crecer”**, la cual procura fomentar en nuestros colaboradores la importancia del deporte, el bienestar de la salud y la recreación para lograr el balance de vida.



Por primera vez, y durante una semana, con una participación activa de nuestros colaboradores, celebramos la **Semana de Bienestar Crecer**, en la cual realizamos diversas actividades orientadas a promover la salud física, mental y social, bajo un esquema de conocimiento, aprendizaje, motivación e integración.



Capacitación y Desarrollo Integral

Como parte de nuestro compromiso en el desarrollo integral de nuestros colaboradores, fueron impartidos distintos programas de capacitación continua, entre las cuales resaltamos: El Lado Humano de la Transformación Digital, Seminario de Gestión de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio, Liderazgo de Alto Desempeño, Servicio Memorable, Coaching, entre otros.

Con estas capacitaciones logramos alcanzar 5,253 horas impartidas, distribuidas en:

- *Formación Continua y Capacitaciones Abiertas: 1,756.*
- *Regulatorias: 2,758.*
- *Sostenibilidad, Seguridad y Salud: 230.*
- *Comercial y de Negocios: 509.*



A través de las capacitaciones regulatorias destinadas especialmente al reforzamiento continuo en la Ley 87-01, sus normas complementarias y beneficios del Sistema de Pensiones, logramos obtener calificaciones excelentes en los exámenes aplicados por el regulador a los Promotores de Pensiones cuyo promedio individual fue de un 91%.

Con el objetivo de fomentar la capacitación continua de nuestros colaboradores en diversos temas, dependiendo el área de interés individual, lanzamos el **"Programa de Formación Abierta"**, el cual contó con una participación activa de los colaboradores, quienes recibieron entrenamientos especiales que fortalecen sus conocimientos y competencias.



En el mes de agosto, pusimos en marcha el programa **Banco de Habilidades**, mediante el cual los colaboradores ponen a disposición sus habilidades creativas y talentos individuales, mostrando compromiso adicional con AFP Crecer.

Como parte de nuestro compromiso en incentivar el crecimiento interno de todos nuestros colaboradores, y como resultado del desarrollo de competencias y habilidades que se establecen en cada plan de carrera individual, el **17%** de los colaboradores lograron promociones a puestos de mayor jerarquía.



Desempeño

Implementamos la plataforma **SuccessFactors**, de gran renombre mundial, en la administración, gestión y seguimiento de los objetivos de desempeño, tanto los particulares como de cada área, sus resultados y efectividad.

En adición, SuccessFactors nos permite realizar evaluaciones por competencias a nuestros colaboradores y continuar contribuyendo en su desarrollo, así como alinear la estrategia organizacional.

Tecnología & Operaciones

En el 2022, dimos continuidad a los esfuerzos en la digitalización y optimización de nuestras plataformas para lograr una mejor experiencia, interna y externa.

Nueva versión Oficina Virtual

Se creó una nueva versión de la Oficina Virtual, utilizando tecnologías modernas y mejorando la experiencia de nuestros afiliados.



Estado de Cuenta resumido

El Estado de Cuenta de los afiliados fue creado bajo un nuevo formato en versión resumida, lo que ha facilitado el entendimiento e interpretación de la información de su fondo de pensiones de una forma más rápida y clara.



Cambio de arquitectura de Webservices

Rediseñamos los servicios para comunicar nuestros sistemas con una arquitectura

moderna de microservicios, que los hace más eficientes y nos provee una plataforma más escalable.

Implementación del nuevo chatbot

El nuevo chatbot a disposición de nuestros clientes, cuenta con lenguaje natural que facilita la comunicación en tiempo real, haciendo su uso más humano.



Integración con UNISIGMA

Como parte de los procesos de mejora para el desempeño comercial, en conjunto con la Empresa Procesadora de la Base de Datos-UNIPAGO, modificamos el proceso de actualización de los registros de los empleadores empresas desde UNISIGMA para que se refleje de manera automática, y sin intervención humana, en nuestro sistema.



Creación de paneles de control de inteligencia de negocios

Como parte de la implementación del Proyecto de BI Crecer, fueron construidos los paneles de control y de información para los usuarios de las áreas Comerciales, Operaciones, Finanzas, Inversiones y Beneficios.

Implementación Primera Fase de DevOps

Completamos la primera fase del proyecto interno DevOps, el cual permitirá la automatización de procesos de desarrollo de softwares, disminuyendo los tiempos de entrega y minimizando posibles errores. Además de brindar mayor seguridad y mejorar la gestión del área de tecnología en el desarrollo de los sistemas y aplicaciones.

Actualización de la Base de Datos



Como parte de la iniciativa estratégica de mantener actualizados los registros de nuestros clientes, perfilarlos de manera adecuada y redireccionar estrategias de contacto, logramos actualizar los datos de contacto de aproximadamente unos **800,000 afiliados**.

Innovación

En la búsqueda constante de mantenernos a la vanguardia, desarrollamos e implementamos varias iniciativas destinadas a mejorar la experiencia de nuestros clientes y afiliados, entre ellas destacamos:

LISA

AFP Crecer se convirtió en la **primera empresa en República Dominicana** que utiliza un **ASISTENTE VIRTUAL HUMANOIDE** con aspecto realista y **la primera de este tipo en el mundo** que tiene capacidad de dar respuestas personalizadas.



LISA provee atención personalizada a nuestros clientes, sobre el balance de su fondo de pensiones, los beneficios del Sistema de Pensiones, requisitos y otras funcionalidades.

Durante el 2022, LISA recibió más de 70 mil visitas y obtuvo un promedio de satisfacción mensual de un 95%. Además, ha facilitado la captura de datos de contacto de más de 2,000 personas que han manifestado su interés en ser cliente de AFP Crecer.



Reseña en la prensa sobre el lanzamiento de LISA, la primera inteligencia artificial del sistema de pensiones dominicano.

Internet Satelital en Oficina Móvil



Implementamos Internet Satelital Starlink en nuestra oficina móvil, a fin de poder brindar servicios a los afiliados en zonas donde actualmente no hay cobertura de internet.

Esto nos convierte en la primera Administradora de Fondos de Pensiones en utilizar esta tecnología, así como la primera y única actualmente en tener capacidad de brindar los servicios a sus afiliados de forma remota en zonas donde la cobertura de internet es limitada o inexistente.

Semana de la Innovación Crecer

En conjunto con nuestra empresa hermana, Seguros Crecer, realizamos la Semana de Innovación 2022 denominada "Reimaginando el Futuro", en la que participaron 12 extraordinarios conferencistas locales e internacionales, exponiendo sus predicciones para el futuro en sus distintas ramas profesionales.

Algunos de los conferencistas participantes, impartieron sus charlas desde el exterior (México, Argentina, Colombia, Estados Unidos y España), a través de una innovadora CABINA DE HOLOTRANSPORTACIÓN, lo que les permitió estar presentes en modo holograma, aunque ellos estaban físicamente en sus respectivos países.

Esto nos convierte en la primera empresa en República Dominicana en utilizar esta tecnología y la primera empresa en el mundo en realizar un evento con speakers holotransportados desde 5 países diferentes al del lugar del evento.



Imagen de uno de los expositores presentando en modo holograma en vivo desde New York.



Reseña en la prensa internacional sobre la Semana de la Innovación 2022 realizada por Crecer.

Podcast Crecer

Como mecanismo de comunicación para promover y fomentar la creatividad y la innovación en nuestros colaboradores, lanzamos nuestro **PODCAST CRECER**, en contenido en formato de audio.

Durante el año 2022, el PODCAST CRECER puso a disposición de los colaboradores contenido valioso de historias de liderazgo e iniciativas de innovación que han sido implementadas de manera exitosa, que sirvieron de inspiración y de motivación de nuestros colaboradores.



Best Performance LATAM Norte 2022

Nos sentimos muy orgullosos de haber sido galardonados el pasado mes de noviembre de 2022, con el premio internacional Best Performance LATAM Norte 2022, en la categoría a la Mejor Innovación en el Servicio al Cliente de Latinoamérica Norte, por nuestra idea de innovación LISA, asistente virtual humanoide.

Este premio nos fue entregado en Lima, Perú, convirtiéndonos en la primera empresa y Administradora de Fondos de Pensiones en República Dominicana en recibir un premio internacional a la innovación.



Riesgo Operativo

Como parte de las buenas prácticas contenidas en la norma ISO31000 de Administración de Riesgo, y con base a las disposiciones establecidas en la Resolución número 370-15, sobre el Sistema Integral de la Evaluación de las Administradoras de Fondos de Pensiones, basado en Riesgo Operativo, durante el 2022, fueron gestionados los procesos y subprocesos críticos de la Administradora utilizando la metodología para la identificación, evaluación y control de los riesgos operativos en sus distintas áreas críticas.

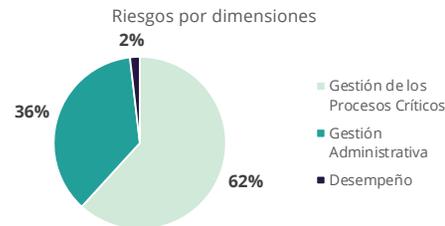
En ocasión a esta gestión, el Perfil de Riesgo Operativo fue actualizado como resultado de la evaluación de riesgos y controles realizada al 31 de diciembre del 2022. El mismo indicó de manera general un nivel de **riesgo neto o residual bajo**.

La Administradora cuenta con un inventario de 382 factores de riesgos relacionados a tres dimensiones de gestión:

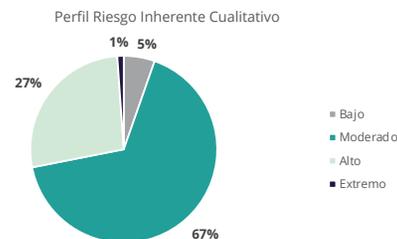
Dimensiones	Riesgos 2021	Riesgos 2022
Gestión de los procesos críticos	209	236
Gestión administrativa	113	139
Desempeño	7	7
Total	329	382

Con relación al año anterior, no hay cambios importantes a nivel de los riesgos identificados, no obstante, se agregaron un total de 53 nuevos factores. Un 62% del total de los riesgos se encuentra asociado a la Gestión de Procesos Críticos, que incluye

todos los procesos operativos regulados por la normativa sectorial.



Luego de la evaluación del nivel de exposición de cada riesgo, observamos que, considerando su probabilidad y su impacto, un 67% tiene un perfil moderado, un 27% es de riesgo alto, un 5% es bajo y solo el 1% es extremo:



Sin embargo, una vez aplicados los mecanismos de control y mitigación, el riesgo residual disminuye considerablemente, reflejando que el 91% de los riesgos son bajos:



Continuidad del Negocio

Para garantizar la continuidad de las operaciones, todas las áreas de la Administradora han desarrollado una infraestructura de contingencia, basada en la clasificación de criticidad establecida por cada una.

AFP Crecer cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) que responde ante las pérdidas o fallas en cualquiera de sus procesos y sistemas críticos, garantizando las operaciones y los niveles de servicios en favor de nuestros clientes, cumpliendo a la vez con la regulación de Riesgo Operativo.

Como cada año, en coordinación con todas las áreas impactadas, fueron realizadas pruebas que validaron la efectividad del plan, incluyendo las pruebas de vulnerabilidades a la página web AFP Crecer.

Eventos de Pérdida

Los incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo son registrados mensualmente en una Base de Datos de Eventos de Pérdida, la cual es alimentada por las informaciones suministradas por los gestores de riesgos de las áreas.

“Durante el 2022 no se reportaron eventos de pérdidas relevantes”

Legal & Cumplimiento

Concluido el año 2022, los aspectos legales y de cumplimiento normativo a destacar son:

Gobierno corporativo: hechos relevantes

Cuota Femenina en el Consejo de Administración.



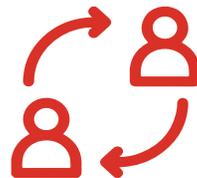
A fines de dar cumplimiento a las disposiciones de la Resolución número 417-20 sobre habilitación, autorización de inicio de operaciones y Gobierno Corporativo de las Administradoras de Fondos de Pensiones la cual

dispone que, en el curso de su gestión de gobierno corporativo, la Administradora deberá procurar que, en la conformación del Consejo de Administración, exista un equilibrio de género que permita la integración de mujeres en una proporción de al menos un treinta y tres por ciento (33%), la Asamblea General de Accionistas celebrada el 29 de abril de 2022, designó a la Sra. Suzanne Bergés Garrido, como Miembro Interno del Consejo de Administración, en sustitución del rol del Sr. Juan Manuel Barranco, quien fue designado como vocal.

Dicha designación fue realizada en virtud de las recomendaciones realizadas por el Comité de Gobierno Corporativo quien procedió con su evaluación y confirmó que la referida Consejera cuenta con los requisitos

de idoneidad establecidas tanto por la normativa vigente como por los Estatutos Sociales, para ejercer con las facultades requeridas de dicho rol.

Cambios de la Nómina a los Comités de Apoyo



En ocasión a los cambios de roles de dos de los miembros del Consejo de Administración, fue modificada la nómina de miembros de los Comités de Auditoría y Control

Interno de Proceso, Gobierno Corporativo y el Comité de Riesgo Operativo y de Cumplimiento.

Adopción del Programa de Monitoreo y Testeo (M&T)



Para AFP Crecer es determinante para el éxito en el logro de sus objetivos poder identificar, evaluar y administrar los riesgos de una forma responsable y diligente, principalmente

de manera preventiva. Es por ello que como mecanismo de control preventivo adoptó en el 2022 el "Programa de Monitoreo y Testeo", el cual tiene la finalidad de verificar la existencia de los controles adecuados asociados a los Riesgos de Cumplimiento.

El Programa de Monitoreo y Testeo (M&T) forma parte de las actividades del Plan de Cumplimiento a partir del 2022, y procura una revisión periódica de los procesos y subprocesos críticos, así como los controles asociados y reportes regulatorios vinculados, y permite evaluar la cultura de cumplimiento y modificar, subsanar y prevenir las causas de exposición al Riesgo de Cumplimiento.

Cambios regulatorios relevantes



En el año 2022, los cambios regulatorios de relevancia se concentraron mayormente en la revisión integral de las normas relacionadas a los beneficios previsionales, como necesidad de contar con una normativa

actualizada orientada a facilitar el acceso a los beneficios, tanto para los afiliados como a sus beneficiarios, acorde a los cambios experimentados en el Sistema Dominicano de Pensiones desde su instauración hace 21 años.

Dentro de las nuevas regulaciones destacamos las indicadas a continuación, por su gran impacto en beneficio de nuestros clientes, a saber:



• **Resolución No.456-22** sobre Beneficios de Pensión del Régimen Contributivo: por Vejez, Discapacidad, Sobrevivencia y Por Cesantía Por Edad Avanzada.



• **Resolución No. 455-22** sobre Beneficios por Ingreso Tardío.



• **Resolución No. 454-22** sobre Devolución de Fondos por Enfermedad Terminal.

Estas modificaciones regulatorias contemplan la inclusión de nuevas modalidades de pago en los beneficios de pensión por cesantía por edad avanzada, el reconocimiento de los trámites virtuales bajo firma digital y otros mecanismos seguros, la unificación de los criterios de los requisitos, la compatibilidad de los beneficios cuando éstos son pagados por esquemas de financiamientos distintos, así como la inclusión de retiros parciales para Ingreso Tardío, entre otras mejoras de gran impacto.

Desde AFP Crecer promovimos e impulsamos de la mano con el regulador sobre la necesidad de actualizar el marco regulatorio relacionado a los beneficios, incluyendo conceptos actuales previsionales, pero sobre todo dando un giro positivo y en beneficio de nuestra clientela facilitando los procesos y el otorgamiento de sus pensiones.

Otro cambio regulatorio importante para el Sistema Dominicano de Pensiones fue la inclusión de los Trabajadores Domésticos,

bajo la creación de un plan piloto que operará bajo un esquema de monocontribución por el empleador, el Estado y el trabajador doméstico creado a través de la Resolución No.508-01 y otras normas complementarias emitidas al efecto. A pesar de que este esquema es exclusivo para operar bajo la administración de la AFP Pública, entendemos constituye un avance en el establecimiento y ampliación de los beneficios en favor de los dominicanos.

Riesgo Reputacional y Regulatorio

Programa Anual de Cumplimiento.



Durante el 2022, fueron completadas las distintas tareas y actividades aprobadas con relación al Programa de Cumplimiento, muy especialmente aquellas destinadas a la implementación de las distintas normas y cambios regulatorios aplicables a los procesos de beneficios, el establecimiento de un Programa de Monitoreo y Testeo, la actualización de políticas y procedimientos existentes a fines de alineación interna y mejoras respecto a los procesos impactados.

Asimismo, se llevó a cabo el Plan Anual de Capacitación de Cumplimiento tanto para los empleados y miembros del Consejo de Administración y la Alta Gerencia.

¡Empodérate con Cumplimiento!

En el mes de octubre de 2022, fue iniciada la campaña “Empodérate con Cumplimiento”, misma que busca impregnar una cultura de

prevención amigable con base a las cuatro (4) líneas de defensa, así como la importancia de conocer tanto las políticas y procedimientos, las leyes y normativas para velar por el cumplimiento desde todas las áreas. Esta campaña incluye capacitaciones especiales, intervenciones en los Friday Wins, cápsulas y boletines informativos que de tiempo en tiempo serán realizados y distribuidos.

Capacitación en materia de Cumplimiento



En el transcurso del 2022, y en cumplimiento de nuestro Plan de Capacitación exclusivo de Legal y Cumplimiento, gestionamos un total de 62 horas de capacitación interna respecto a diversos temas de

interés: prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, conozca su cliente, activos digitales, funcionamiento de los Aportes Extraordinarios Voluntarios al Sistema de Pensiones, Taller sobre nuevas Normas de Beneficios, así como otras capacitaciones relacionadas a la cultura de prevención entre todos nuestros colaboradores

Amonestaciones, Penalidades o Multas Reglamentarias

En el año 2022, la Administradora no fue objeto de sanciones, penalidad o multas reglamentarias por parte de ningún órgano regulador.

Clientes y Afiliados

Servicios Legales Gratuitos



En el 2022, pusimos en marcha el funcionamiento total de los servicios legales gratuitos para los beneficiarios de Pensión por Sobrevivencia, el cual inició como piloto a finales del año 2021.

A través de oficinas de abogados externas, tenemos alcance en 27 provincias en el territorio de la República Dominicana. Al cierre del 2022, AFP Crecer prestó asistencia gratuita a +750 casos de familiares que requieren el apoyo en el proceso de elaboración del acto de notoriedad y otros requisitos del proceso de sobrevivencia.

Inspecciones y revisiones regulatorias

En el transcurso del año 2022, los distintos entes reguladores aplicables a la operativa realizaron las inspecciones siguientes:

Período	Regulador	Objeto	Calificación Obtenida
Febrero	SIPEN	Promotores de Pensiones	Satisfactoria
Agosto	SIPEN	Promotores de Pensiones	Satisfactoria
Octubre-Diciembre	SIPEN	Beneficios de Discapacidad y Sobrevivencia	Satisfactoria

Simplificación de la Devolución de CCI por Herencia



Tomando en consideración los cambios establecidos bajo la Ley 337-21, y las disposiciones que a tales efectos indicara la Autoridad Fiscal, con la eliminación del pago del Impuesto Sucesoral a las devoluciones de CCI a los herederos legales, realizamos una simplificación del proceso de revisión y aprobación de los expedientes, incluyendo la eliminación de la manualidad del proceso y el establecimiento de un plazo mínimo de respuesta.

Bajo este nuevo proceso, al cierre del 2022, procesamos y aprobamos un total de 1,300 expedientes representando un aumento de un 21% versus el 2021.

Auditoría Interna



Nuestro Comité de Auditoría Interna brinda asesoría y soporte al Consejo de Administración de AFP Crecer para monitorear el control interno y el desempeño de las auditorías tanto

internas como externas, realizando sesiones trimestrales donde se verificaron los resultados de los trabajos, los planes de acción y las soluciones de los hallazgos de auditoría.

El Plan de Auditoría y Control Interno 2022 fue ejecutado con el objetivo de revisar la efectividad de los controles internos de los procesos relevantes en la Administradora, a través de la revisión y evaluación de la efectividad de éstos y promoviendo la mejora continua en los procesos.

Auditorías Realizadas	Fecha de Informe	Resultado
Auditoría Interna		
Recursos Humanos y Nómina de Empleados	Marzo 2022	Satisfactorio
Inversiones	Junio 2022	Satisfactorio
Gestión del Riesgo Operativo	Diciembre 2022	Satisfactorio
Inspecciones Regulatorias – SIPEN		
Inspección General de los Beneficios de Discapacidad y Supervivencia	Diciembre 2022	Satisfactorio
Auditoría Externa		
Auditoría a los Estados Financieros de la AFP y del Fondo de Pensiones	Abril 2022	Satisfactorio
Revisión de Impuesto Sobre la Renta y Precio de Transferencia	Abril 2022	Satisfactorio

Como resultado de las auditorías realizadas se concluyó que existe un ambiente de control interno satisfactorio en AFP Crecer. Las acciones correctivas identificadas o de controles acordadas con la gerencia fueron implementadas de acuerdo con los compromisos establecidos.





Nuestro propósito:
**“Proteger a las personas en sus
momentos más vulnerables”**