

MEMORIA ANUAL 2023



AFP **Crecer**

Por ti, por tu futuro

Coordinación general:

Giancarlo Objío Carlo

Veruschka Ondina Santana Vicente

Loren Peña

Diagramación y corrección de estilo:

AF Comunicación Estratégica

CONTENIDO

Nuestro Propósito, Misión, Visión y Valores	4
Mensaje del Presidente del Consejo de Administración	6
Mensaje del Presidente Ejecutivo	8
Consejo de Administración	10
Equipo Ejecutivo	12
Introducción	14
Resultados Financieros	16
Gestión Comercial	18
Experiencia del Cliente, Canales y Beneficios	19
Mercadeo y Comunicaciones	24
Portafolio de Inversiones	32
Gestión del Talento Humano	36
Tecnología de la Información	40
Innovación	42
Riesgo Operativo	48
Legal y Cumplimiento	52
Auditoría Interna	55

NUESTRO PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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.







MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Estimados señores accionistas,

En nombre del Consejo de Administración de AFP Crecer S.A, me place presentarles el informe de gestión conteniendo los hitos clave alcanzados durante el ejercicio fiscal comprendido en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2023, memoria que contiene los principales logros obtenidos, así como los Estados Financieros Auditados.

Al cerrar un año trascendental, destaco el laborioso deber que nos une como Administradora de Fondos de Pensiones: continuar trabajando hacia nuestra misión de cuidar, a través de una asesoría cercana y estratégica indispensable, el porvenir de nuestros afiliados. A pesar de los retos que componen el alcanzar dicho enfoque, hemos ratificado el compromiso que impulsa cada una de nuestras decisiones y las que nos han permitido derribar los obstáculos encontrados, para así, poder brindar una propuesta de valor sin igual en el mercado, caracterizada por la excelencia en el servicio que nos distingue del resto.

Durante el 2023, AFP Crecer refuerza su posicionamiento como la 2da. Administradora de Fondos de Pensiones de la República Dominicana con altos porcentajes de satisfacción. Esto es gracias a que hemos cultivado un ecosistema de canales con alto valor para nuestros afiliados, así como el fortalecimiento de un entorno que fomenta la innovación y el pensamiento crítico con la finalidad de que todos comprendan a detalle el sistema de pensiones y sus beneficios.

Señores Accionistas y Consejeros, mirando hacia delante, reafirmamos nuestro compromiso de liderar la gestión de fondos de pensiones en la República Dominicana, impulsándonos en una visión a largo plazo que nos permitirá cuidar y asesorar a nuestros afiliados.

Agradezco la confianza y el respaldo que hemos recibido.

Cordialmente,

Samir Rizek Sued
Presidente del Consejo de Administración

“Durante el 2023,
AFP Crecer refuerza
su posicionamiento
como una de las
Administradoras de
Fondos de Pensiones
con mayor relevancia
del mercado”

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Estimados accionistas,
afiliados y colaboradores,

Al concluir otro año marcado por hitos y logros, me complace presentarles nuestra memoria de gestión anual de AFP Crecer S.A. para el 2023, un período navegado con gran resiliencia y una eficaz visión estratégica que generó valor e impacto positivo a cada uno de nuestros afiliados.

En el 2023, AFP Crecer se enfrentó a grandes desafíos, pero impulsados por la reinención, el pensamiento estratégico y el robustecimiento de un ecosistema de canales con alto valor agregado, prevalecimos con grandes resultados.

Continuamos cimentando el posicionamiento de AFP Crecer como la segunda administradora de fondos de pensiones en la República Dominicana, con un portafolio

de 1.4 millones de afiliados que han depositado su confianza en nuestra organización. A su vez, hemos beneficiado a más de 16 mil personas a través de nuestra gestión, quienes valoran positivamente el servicio brindado por AFP Crecer con índices de satisfacción que sobrepasan el 90% en todas las encuestas realizadas.

Nuestro objetivo es más claro que nunca: continuar fortaleciendo el relacionamiento a largo plazo con nuestros afiliados y hacer énfasis en convertirnos en más que aliados; ser los asesores indispensables para que, a través de un acompañamiento estratégico, cuidemos de su porvenir.

Agradezco sinceramente el arduo trabajo de nuestro talentoso equipo y la confianza constante

de nuestros afiliados. Juntos avanzamos hacia el futuro con determinación, guiados por los principios de transparencia, responsabilidad, excelencia e innovación, piedras angulares de AFP Crecer. Con ello, reafirmo nuestro compromiso de seguir actuando para el bienestar de nuestros afiliados.

Les invito a explorar detalladamente esta memoria, documento que refleja nuestro arduo trayecto y destaca los logros significativos alcanzados durante el último año.

Con gratitud y compromiso,

Héctor José Rizek Guerrero
Presidente Ejecutivo

“Nuestra misión es más clara que nunca: continuamos proporcionando seguridad financiera a largo plazo a nuestros afiliados con el foco de convertirnos en más allá que aliados”







CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Samir Rizek Sued
Presidente

José Javier Tejada Reynoso
Vicepresidente

Héctor José Rizek Sued
Secretario

Juan Ramón Gomís Rabassa
Tesorero

Alfonso Lomba Jiménez
Vocal

Mícalo Esteban Bermúdez García
Vocal

José Yude Michelén Wiscovitch
Vocal

Giovanni Emilio Fois Franchi
Vocal

Luis Eduardo Rojas de Peña
Vocal

Carlos José Martí Garden
Vocal

Juan Manuel Barranco
Vocal

Héctor José Rizek Guerrero
Presidente ejecutivo y
miembro interno o ejecutivo

Suzanne Bergés Garrido
Miembro Interno o ejecutivo

Héctor Manuel Salcedo Llibre
Miembro externo independiente

Alejandro Santoni Fernández
Miembro externo independiente

**EQUIPO
EJECUTIVO**



Héctor José Rizek Guerrero
Presidente Ejecutivo



Gina Cordero
Vicepresidente
Corporativo



Ingrid García
Vicepresidente de Gestión
de Talento, Administración y
Comunicación Corporativa



Orlando Prieto
Vicepresidente de Tecnología
y Operaciones



José Carrero
Vicepresidente de
Finanzas y Riesgo



Francisco Carrasco
Vicepresidente
de Inversiones



Gianna D'Oleo
Director Senior de Legal
y Cumplimiento




Virginia Peña
Director Senior
de Auditoría



Carlos Barranco
Director Senior
de Innovación

A photograph of a person in a dark shirt using a white tablet computer. The person's hands are visible, holding the tablet and a white stylus. In the background, another person in a dark suit is partially visible, gesturing with their hand. The scene is set in a meeting room with a wooden table and a spiral-bound notebook. A large, semi-transparent red circle is overlaid on the right side of the image, partially obscuring the person and the notebook. The word "INTRODUCCIÓN" is written in white, bold, uppercase letters across the center of the red circle.

INTRODUCCIÓN



Esta memoria, que incluye el informe de rendición de resultados realizado conforme con la Ley General de Sociedades Comerciales 479-08 y sus modificaciones, así como por lo establecido en el artículo 37 de los estatutos sociales de AFP Crecer, contiene los principales hitos y logros del período de gestión comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, 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, así como respecto a la administración de los riesgos de cumplimiento y legales asumidos por la organización con relación al período de gestión 2023.

Como parte de la documentación soporte de 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 incluyen todas las operaciones y transacciones financieras realizadas durante el período 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 de las disposiciones de la normativa vigente, como complemento a la presente memoria anual.

RESULTADOS FINANCIEROS

A continuación, presentamos los resultados de la auditoría externa realizada en nombre de AFP Crecer, S. A. por la firma PWC dominicana. Esta auditoría abarca el ejercicio fiscal finalizado el 31 de diciembre de 2023 e incluye el examen del balance general, estado de resultados, estado de Cambios en el patrimonio neto y estado de flujos de efectivo, así como las notas explicativas que detallan las políticas contables y otra información complementaria.

De acuerdo con el informe, los estados financieros auditados reflejan de manera razonable la situación financiera de la compañía a lo largo del año y los resultados de sus operaciones al final del período. Además, se destaca la consistencia en la aplicación de las prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Pensiones de la República Dominicana.

BALANCE

Al concluir el 2023, el activo total ascendió a RD\$3,285 millones, mostrando un incremento del 13.5% con respecto al año anterior. Este aumento se atribuye principalmente

al crecimiento del 11.8% en la garantía de rentabilidad, impulsado por contribuciones que totalizaron RD\$229.0 millones y rendimientos de inversiones por RD\$239.5 millones.

El pasivo registró una disminución significativa equivalente a un 44.9% con relación al ejercicio anterior. Esta disminución corresponde a una amortización del financiamiento obtenido, realizado en el primer semestre del período analizado. Asimismo, se implementaron medidas en la gestión financiera destinadas a reducir los saldos pasivos de manera efectiva.

Con relación al patrimonio, se observó un notable incremento del 56.5%, alcanzando una cifra de RD\$941.9 millones en comparación con el año previo. Este aumento significativo se atribuye a los resultados positivos obtenidos durante el ejercicio fiscal del 2023. Estos logros reflejan una gestión financiera efectiva y estratégica, así como una sólida ejecución de las operaciones comerciales, lo que contribuyó al fortalecimiento y crecimiento sostenido del patrimonio de la empresa.

Balance General	RD% Millones		Variación	
	Dic 23	Dic 22	Absoluta	%
ACTIVO				
Efectivo	62	51	11	20.6%
Cuentas por Cobrar	193	245	(52)	(21.2)%
Inversiones	550	321	229	71.3%
Garantía de Rentabilidad	2,268	2,028	239	11.8%
Activos Fijos	152	157	(5)	(3.4)%
Otros Activos	60	92	(32)	(34.7)%
TOTAL ACTIVO	3,285	2,895	390	13.5%
PASIVO				
Financiamientos obtenidos	474	1,068	(594)	(55.6)%
Cuentas por pagar	19	6	13	239.4%
Acreedores diversos	136	94	42	44.9%
Provisiones	47	62	(14)	(23.1)%
TOTAL PASIVO	677	1,229	(552)	(44.9)%
PATRIMONIO				
Capital en Circulación	236	236	-	-
Reservas Patrimoniales	24	24	-	-
Resultados Acumulados - Años Anteriores	1,307	517	790	152.7%
Resultados del Ejercicio	1,042	890	152	17.1%
TOTAL ACTIVO	2,608	1,666	942	56.5%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,285	2,895	390	13.5%

ESTADO DE RESULTADOS

En el 2023, los ingresos totales alcanzaron los RD\$2,481MM, lo que representó un aumento de un 8.5% con respecto al año anterior. Este incremento es producto del aumento observado en el fondo administrado, que compensó la disminución del porcentaje de comisión percibido por la empresa, así como la excelente gestión de estos fondos por nuestro equipo de inversiones.

Los gastos incrementaron un total 0.7% respecto al 2022. Esto fue causado por un aumento del 8.2% en los gastos operacionales naturales del negocio, los cuales fueron prácticamente compensados con la disminución en un 8.7% de los gastos generales, financieros y extraordinarios. Esta eficiencia en gastos nos permitió ser los líderes en la industria en el indicador de gasto / activo administrado, obteniendo un resultado de 0.46%, así como el indicador gastos / ingresos, con un resultado de 44.3%.

Para concluir, durante el año 2023, mantuvimos nuestra posición de liderazgo competitivo en indicadores críticos como el ROE y ROA. Esto, combinado con los niveles de eficiencia mostrados, nos permiten decir con entera confianza que la gestión y resultado financiero de la empresa son referentes en la industria.

Estado de Resultados	RD% Millones		Variación	
	Dic 23	Dic 22	Absoluta	%
INGRESOS				
Comisiones	2,245	2,094	151	7.2%
Rendimiento Garantía de Rentabilidad	162	117	45	38.3%
Ingresos Financieros	71	68	3	4.5%
Otros Ingresos	2	6	(4)	(66.6%)
TOTAL INGRESOS	2,481	2,286	195	8.5%
GASTOS				
Gastos Operacionales	656	606	50	8.2%
Gastos Generales	332	341	(10)	(2.9%)
Gastos Financieros	109	141	(32)	(22.6%)
Gastos Extraordinarios	3	3	(1)	(17.2%)
TOTAL GASTOS	1,099	1,092	7	0.7%
RESULTADOS ANTES DE ISR	1,381	1,194	188	15.7%
Impuestos Sobre la Renta	339	304	35	11.6%
UTILIDAD NETA	1,042	890	152	17.1%

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 AFP Crecer reafirmamos la confianza depositada por nuestros afiliados y al 31 de diciembre de 2023 consolidamos nuestro portafolio con un 1,436,966 de afiliados para un crecimiento del 4.5%. De estos cotizaron en promedio 527 mil clientes con un crecimiento del orden de 3.5% respecto al periodo anterior. El resultado que se generó, debido a la cotización de estos afiliados, impactó el recaudo con un crecimiento del 12% con RD\$15,325 millones, para un crecimiento de un 12%.

En el mercado total se registraron 204,740 trabajadores, por primera vez, de los cuales AFP Crecer sumó a su cartera 48,556 nuevos clientes con un market share del 23.4%. Asimismo, la administradora adquirió 15,328 nuevos clientes por traspasos con un patrimonio de RD\$ 6,151 MM para crecimiento del 10%. Estos resultados, producto de la gestión comercial, nos mantienen en la segunda posición de mercado.



EXPERIENCIA DEL CLIENTE, CANALES Y BENEFICIOS

EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y CANALES

En AFP Crecer vamos a la vanguardia de los tiempos, por eso, continuamos innovando constantemente en nuestros canales de atención, para poner nuestros servicios al alcance todos los dominicanos.

- Nuestra APP se ha convertido en la más valorada del mercado y con mayores funcionalidades en favor de nuestros afiliados, logrando +94K descargas y una satisfacción que supera el 90%.

- Desarrollamos una nueva página web, a través de la cual logramos duplicar la cantidad de usuarios que se auto sirven a través de esta, alcanzando más de 167K usuarios en 8 meses.

- Nuestra asistente virtual con Inteligencia Artificial, Lisa, continúa siendo única en el mercado. Ofrece a los afiliados informaciones de interés del sistema de pensiones, ahora con la nueva funcionalidad de interpretación por voz.





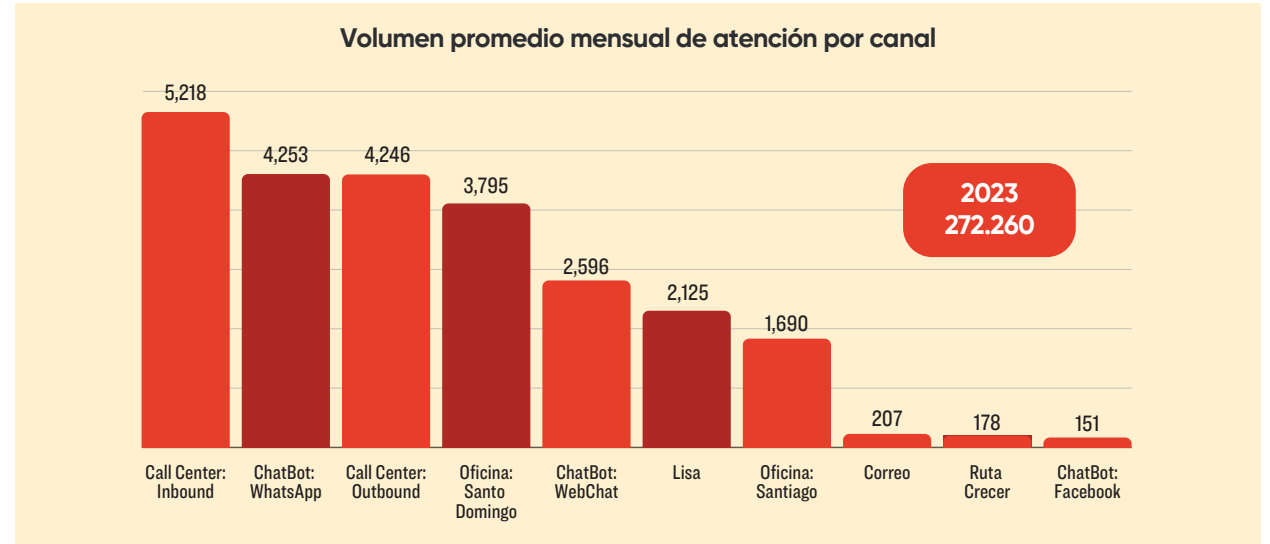
92%

Durante el 2023 recibimos más de 272K interacciones con nuestros clientes, logrando una satisfacción de 92%.

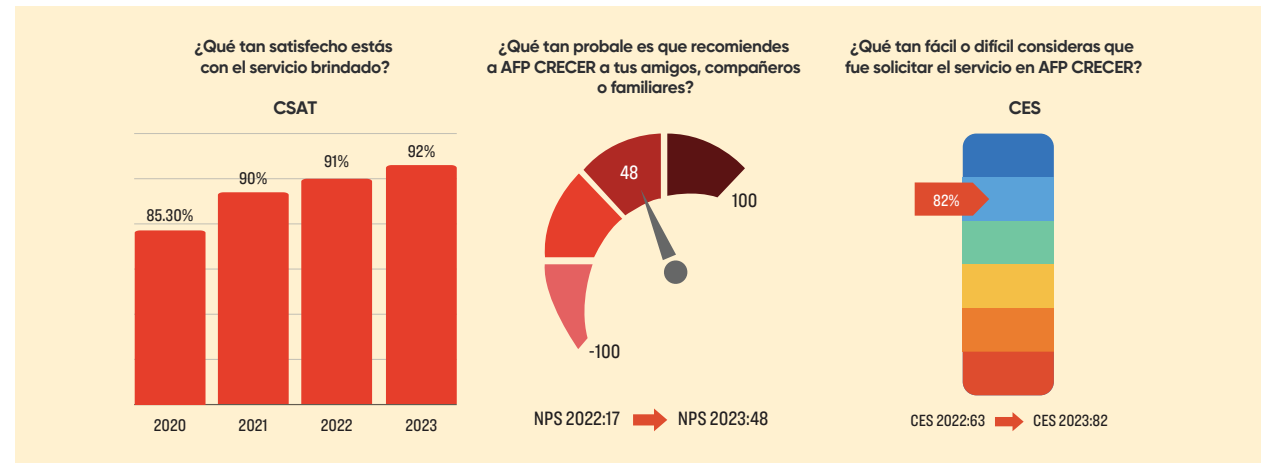


En AFP Crecer los afiliados son el centro de todas nuestras acciones, por eso, nos mantenemos en una búsqueda constante para mejorar su experiencia y satisfacción con los servicios, midiendo su sentir en cada interacción realizada a través de nuestros canales de atención.

INDICADORES DE EXPERIENCIA

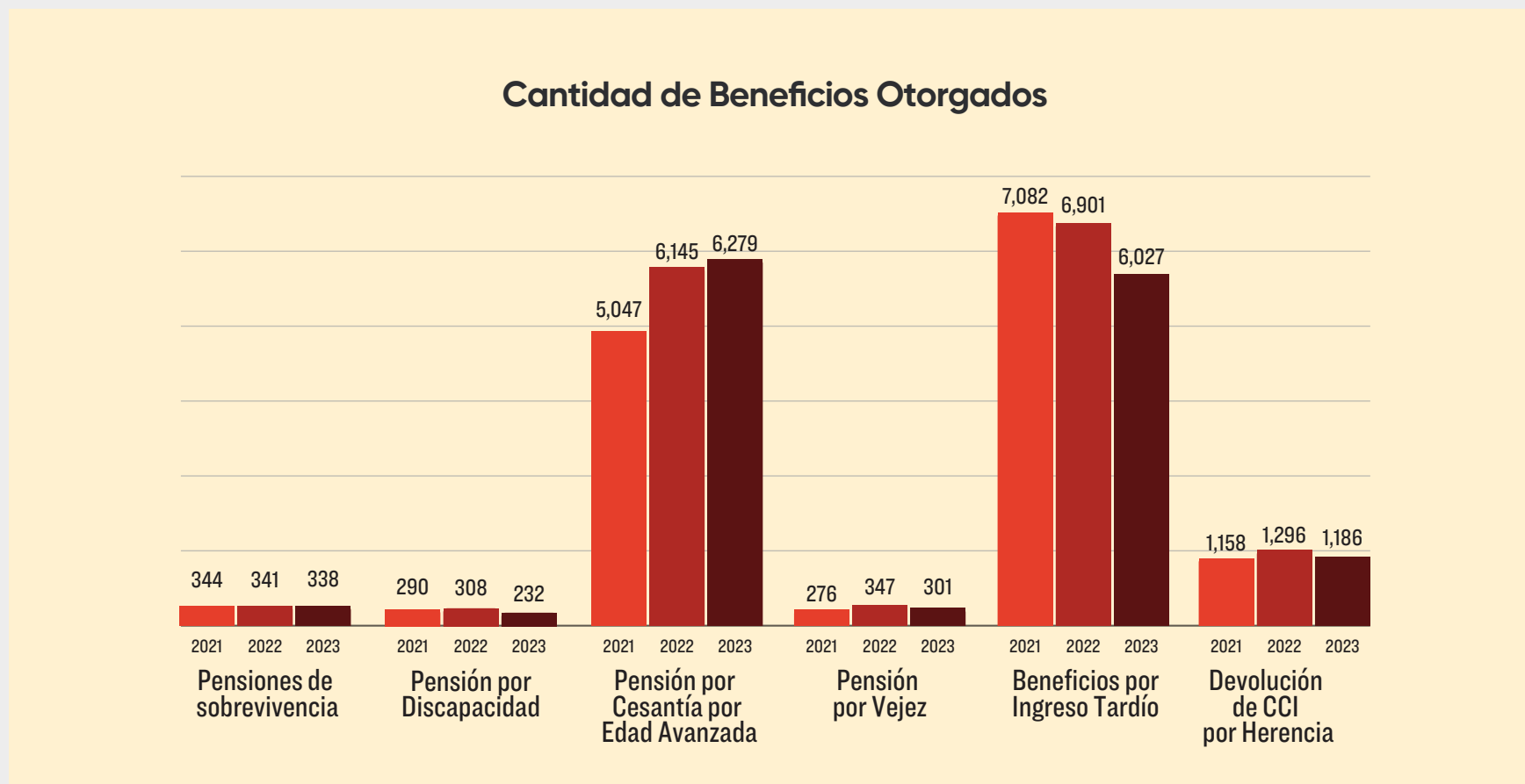


- > 94K Clientes con APP
- > 20K Usuarios utilizando la página web



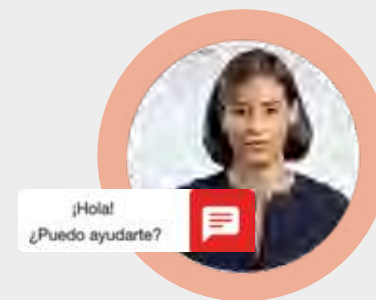
BENEFICIOS

Como AFP seguimos firmes en cumplir con nuestro propósito de proteger a nuestros afiliados en sus momentos más vulnerables, en ese sentido, desde Beneficios hemos realizado una ardua labor completando 14,418 nuevas solicitudes durante el 2023, beneficiando a más de 16K personas.





Durante el 2023 seguimos marcando tendencia en el mercado. Lanzamos varios proyectos orientados a ofrecer un servicio memorable para que los afiliados se empoderen de sus fondos de pensiones. dentro de los cuales destaca la apertura de un nuevo sitio web mejorado a nivel visual y usabilidad, haciéndolo más atractivo, moderno, fácil de usar y con nuevas funcionalidades.



EN NUESTRA PÁGINA, LOS AFILIADOS PUEDEN

- Hablar con Lisa;
- Agendar citas online;
- Verificar los requisitos de los beneficios;
- Conocer las ofertas del Club de Amigos AFP Crecer;
- Inscribirse en el programa de Últimos Gastos;
- Inscribirse en el Seminario de Seguridad Social;
- Consultar balance en la Oficina Virtual ;
- Calcular aportes, proyectar el monto de pensión, y mucho más.





En busca de seguir aportando valor y estrechando lazos con nuestros clientes gestores de recursos humanos, celebramos la 3era edición del People Leader Summit. El encuentro reunió más de 500 gestores de recursos humanos

en Santo Domingo y Santiago. En AFP Crecer les facilitamos herramientas para impulsar el crecimiento, desarrollo y fidelización de sus equipos de trabajo dentro de sus organizaciones.

MERCADEO Y COMUNICACIONES

El 2023 fue un capítulo emocionante y enriquecedor, marcado por la innovación, estrategias creativas, campañas vanguardistas y hasta la adaptación ágil a las tendencias cambiantes del mercado.



Nuestro Seminario de Seguridad Social, continúa siendo una de las principales herramientas de formación gratuita para los dominicanos. En 2023 alcanzamos la formación de más de 2,500 personas.



Creciendo Juntos



Para robustecer nuestro programa de formación personal y profesional Creciendo Juntos realizamos la grabación de 4 conferencias. Las charlas enriquecieron nuestras plataformas digitales de la mano de Andrés Aramburo, motivador organizacional y comunicador social; Jaime Ozores, experto en la búsqueda, evaluación, formación y desarrolló del talento directivo; Francisco Yáñez, conferencista y Rafa Jaime, primer no vidente iberoamericano en escalar el monte Everest.



Aportaciones al Sistema de Pensiones

Sintonízanos Hoy Jueves 24 de julio a la 1:00 p.m. Almuerzo de Negocios por la 89.3 FM donde estaremos conversando con Héctor Solórzano.

Sintonízanos Hoy Jueves 21 de septiembre a la 1:00 p.m. Almuerzo de Negocios por la 89.3 FM donde estaremos conversando con Gianni D'Oliva, Consultora Social en Good y Seguridad Social.

AFP Crecer

ALMUERZO DE NEGOCIOS

Asimismo, mantuvimos el segmento en la radio dominicana a través del programa Almuerzo de negocios, una vez al mes, que se trasmite por 89.3 FM y a través de la plataforma digital YouTube. Esto nos ayudó a acercarnos más a los usuarios, escuchar y responder sus inquietudes relacionadas con el sistema de Seguridad Social.

Te invitamos a ver el 3er capítulo de nuestro podcast

Hablemos de Pensiones con AFP Crecer

¿QUÉ PASA CON TU FONDO DE PENSIONES SI TE VAS AL EXTRANJERO?

YouTube | Aplicación

Te invitamos

Todas las acciones se mantuvieron centradas en el pilar de educación y evangelización dirigidas a cerrar la brecha sobre el sistema de pensiones. Marcamos un hito con el lanzamiento del primer podcast de pensiones, a través de la plataforma de YouTube, "Hablemos de Pensiones con AFP Crecer", un espacio de conversaciones fascinante, donde las personas tienen la oportunidad de adquirir conocimientos, estrategias y consejos para planificar su futuro.



Auspiciamos el programa Mujer Digital; el cual busca fortalecer la participación de las mujeres en el área de la tecnología. La actividad formativa las capacita de manera gratuita, desde cero, en Desarrollo Web, Cloud Computing y Ciberseguridad. Otorgamos estudio a más de 20 mujeres con el apoyo de Junior Achievement y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).



Comprometidos con el medioambiente, restauramos el Parque Nacional Humedales del Ozama con 800 plantaciones de 4 especies diferentes.

Llevamos a cabo la campaña “En AFP Crecer te estamos buscando”, iniciativa que busca contactar a los familiares o herederos de nuestros afiliados fallecidos, a fin de entregarles la pensión por sobrevivencia o el beneficio de devolución de la Cuenta de Capitalización Individual (CCI) a herederos legales. Tiene un alcance de 1,022,185 millones de usuarios en las plataformas digitales.





A través del pilar de Responsabilidad Social Corporativa, creamos la iniciativa "Caminemos juntos Para Crecer", primera caminata de 5K efectuada entre AFP Crecer y Seguros Crecer. La actividad busca de promover la prevención, el bienestar y sensibilizar a los colaboradores sobre el cáncer de mama. Participaron más de 780 personas entre colaboradores de las empresas participantes y familiares. Asimismo, recibimos el apoyo de un grupo de empresas hermanas patrocinadoras dentro

de las que se encuentran: Alpha Inversiones, Altio, Farma Extra, Gigantes, Gold's Gym, KahKow, Listín Diario, Martí, Rizek Cacao, United Capital, Womans Care, Vivamax, entre otras. Recaudamos un millón de pesos para la Liga Dominicana Contra el Cáncer. Esta acción permitirá que la fundación continúe mejorando la vida de las personas que padecen de cáncer.

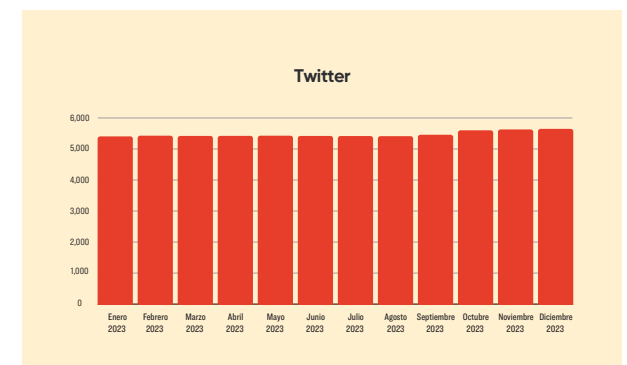
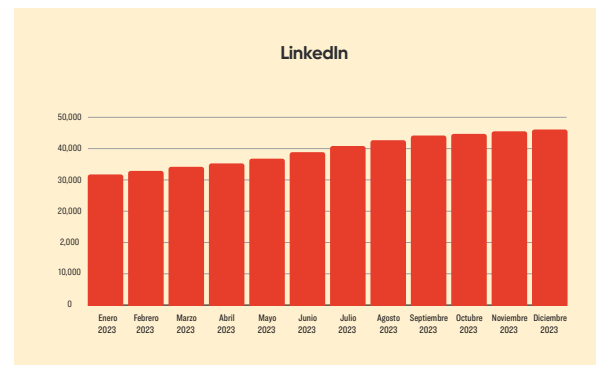
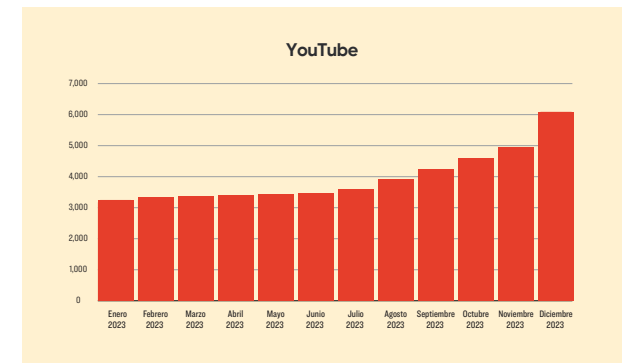
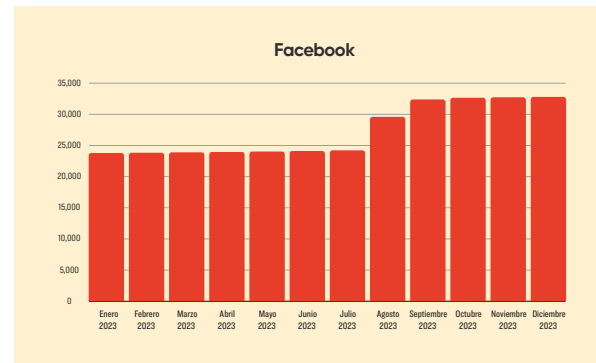
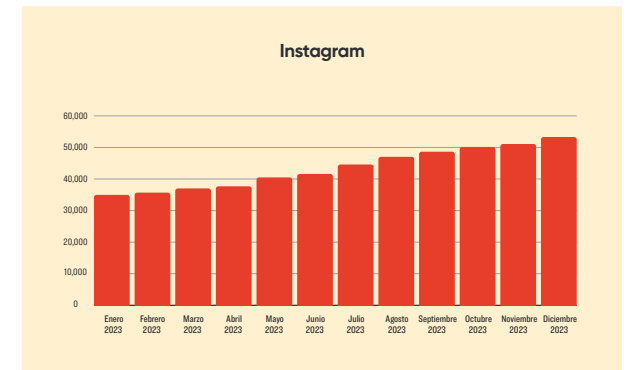
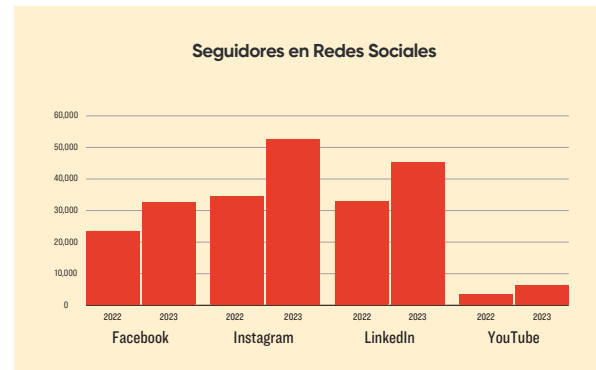


PLAN DE COMUNICACIONES



A través del Plan de comunicaciones y Programa de contenido en las plataformas digitales continuamos afianzando nuestra posición como los líderes del mercado en las redes sociales del sector.

Realizamos un aproximado de **1,699 publicaciones** en las diferentes plataformas digitales. Alcanzamos un total de **5,496,311 millones de usuarios** y **5,555,161 millones**. En nuestro Canal de YouTube se aloja todo el contenido en formato de vídeo del programa **Creciendo Juntos** y del Podcast **Hablemos de Pensiones**, alcanzamos un total de **5,267,668 reproducciones**.



Sumando a estas acciones afianzamos nuestro banco de talentos y medios relacionados con la marca, trabajando comunicaciones más humanas y cercanas a la gente a través de las publicaciones en los medios como el Brifin, Snack Report, Bien Picaito, Mr. Pichón, Starlyn Ramírez. Asimismo, ampliamos la contratación de los medios tradicionales, teniendo presencia en las vallas digitales del gran metro de Santo Domingo.

PROGRAMA DE LEALTAD

Nuestro Club de Amigos AFP Crecer continua en crecimiento, sumando un total de 65 comercios aliados con 182 sucursales, con ofertas y descuentos



ALIANZAS EN FAVOR DE NUESTROS AFILIADOS

Con el objetivo de seguir aportando valor a nuestros afiliados, en el año 2023 realizamos varias alianzas estratégicas, dentro de las cuales citamos:

UNIBE – CURSO ESPECIALIZADO

Junto a UNIBE firmamos una colaboración académica poniendo a disposición de los profesionales dominicanos la oportunidad de capacitarse y/o actualizarse de manera gratuita en lo relacionado al Sistema de Seguridad Social, a través del Curso Especializado en Aspectos generales del Sistema de Seguridad Social Dominicano. La formación de este programa académico esta enfatizado en el sistema previsional, con el principal objetivo de concientizar sobre la importancia de la seguridad social, mediante 4 cursos desarrollados en el 2023; teniendo como resultado la formación de más de 300 profesionales capacitados.



JÓVENES PREPARADOS

Suscribimos un convenio con La Organización Educativa Junior Achievement Dominicana, para desarrollar la iniciativa "Jóvenes preparados". Este programa fortalece el conocimiento sobre el Sistema de Pensiones de la República Dominicana, su impacto en el bienestar de los trabajadores y el crecimiento del país.



Programa **Jóvenes Preparados**





MUJERES QUE TRANSFORMAN

Mujeres que transforman. Un evento creado en conjunto con Alpha Inversiones y Seguros Crecer con el fin de generar inspiración a través de los retos que enfrentan las mujeres en sus diferentes roles.

Unika | Intermediación Laboral Digital

De la mano de Unipago lanzamos UNIKA, una plataforma laboral y digital que sirve como punto de encuentro para las instituciones académicas, los profesionales y las empresas.

PORTAFOLIO DE INVERSIONES

526.9
Millones

PORTAFOLIO DE INVERSIONES



Al concluir el 2023 el portafolio de inversiones de la administradora ascendió a un total de RD\$526.9 millones. El comportamiento de los mercados financieros durante el año estuvo caracterizado por una tendencia de baja inflacionaria, flexibilización de la política monetaria y estabilidad en el mercado cambiario.

Las tasas de interés tocaron sus máximos de los últimos 10 años durante el primer semestre de 2023. A partir de este punto, al ceder las presiones inflacionarias, las autoridades monetarias comenzaron un periodo de flexibilización de su política monetaria que se reflejó con una disminución de unos 150pbs acumulados de la TPM y una inflación dentro del rango meta del Banco Central situada en 3.57% al cierre 2023.

El portafolio de recursos propios logró un rendimiento cercano al 11.04% en términos anualizados, al implementar estrategias efectivas de inversión que permitieron maximizar el retorno del portafolio, mientras se mantenían acotados los riesgos inherentes a las inversiones.

La estructuración y administración de este portafolio de inversiones 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 es de "AAA", y constituye una cartera con un perfil de riesgo de crédito bajo.

El portafolio fue estructurado en un 100 % en inversiones locales. Al cierre de 2023, las inversiones se concentraban 36.2% en certificados de depósito a plazo en las entidades financieras autorizadas y 63.8% en bonos emitidos por el Ministerio de Hacienda de la República Dominicana. El portafolio

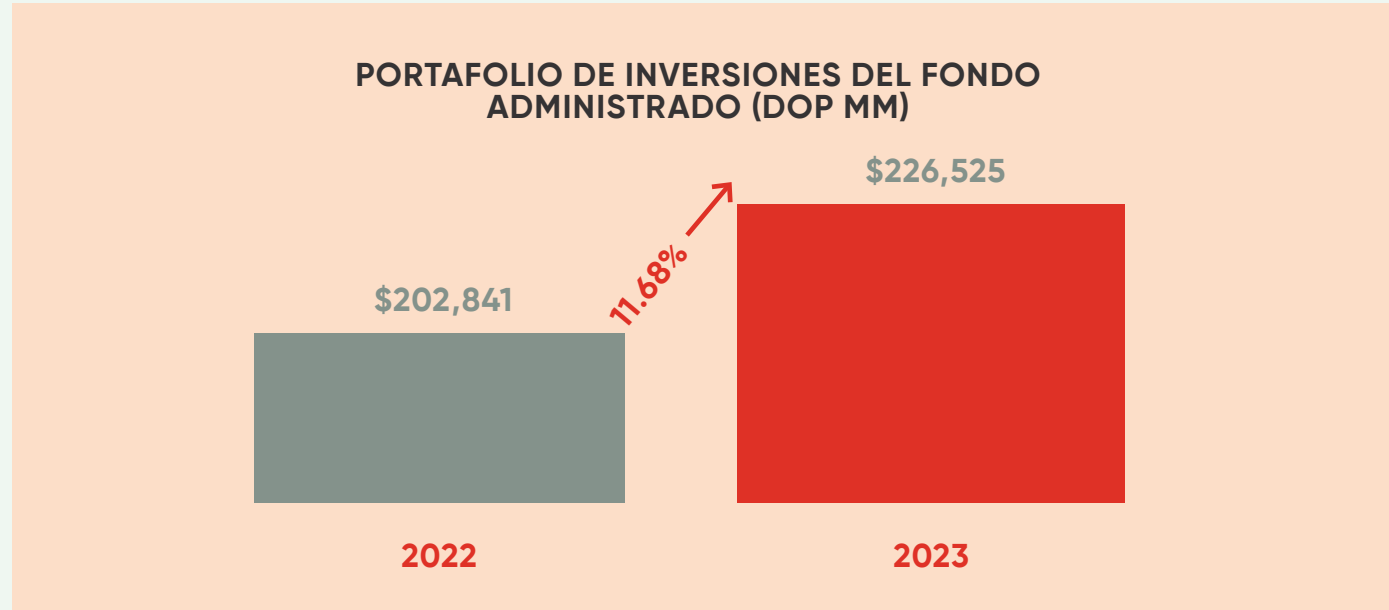
se mantiene en cumplimiento con los límites internos establecidos por el Comité de Inversiones para el portafolio, con una duración promedio de 5.5 años.

FONDO DE PENSIONES T-1 ADMINISTRADO

En cuanto a los activos de terceros bajo administración, el Fondo de Pensiones T-1 AFP Crecer alcanzó la suma de RD\$ 226,525 millones al finalizar el 2023, con un crecimiento absoluto de un 11.68% respecto al cierre del 2022 y reafirmando su posición como el segundo portafolio más grande del sistema de pensiones dominicano.

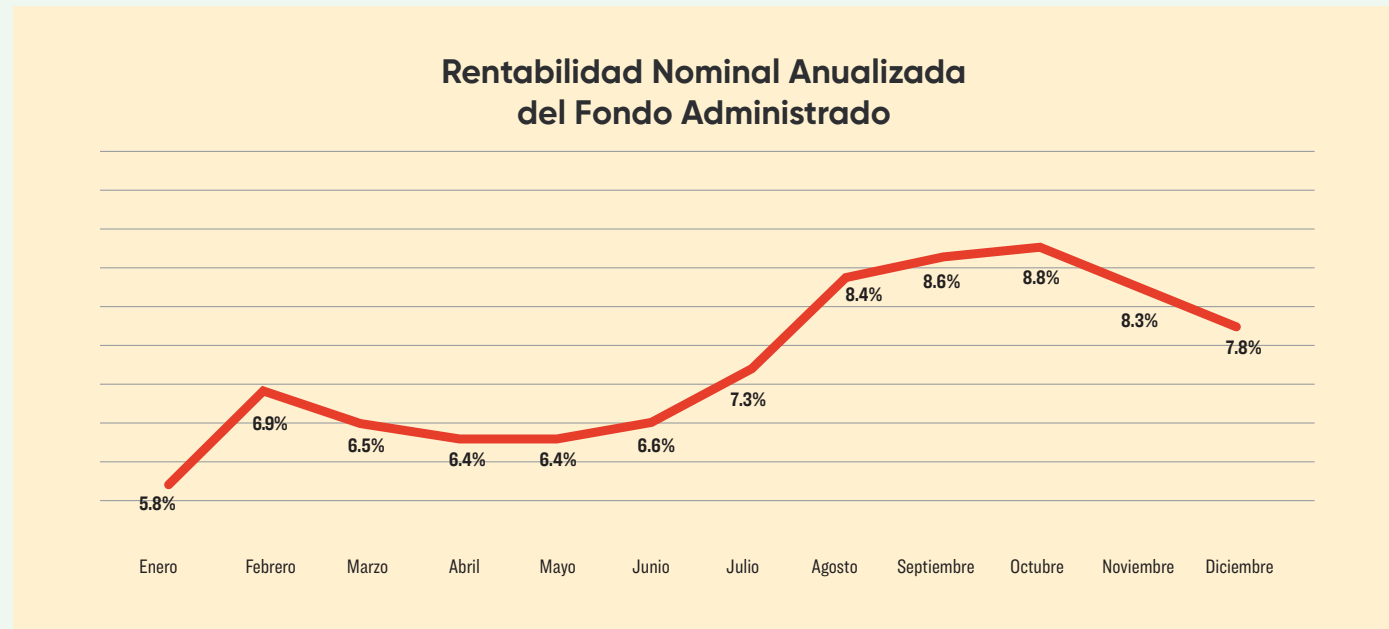
PORTAFOLIO DE INVERSIONES DEL FONDO ADMINISTRADO (DOP MM)

Durante el año en referencia, el portafolio de inversiones mantuvo una distribución de su composición en consonancia con años anteriores. Se destaca la colocación en la primera en emisión de acciones de oferta pública del país con un 0.54% del portafolio, una disminución en el renglón de bonos de empresas públicas y privadas, variando a un 1.91% vs un 3.26% del año anterior; así como el aumento en bonos del Ministerio de Hacienda en un 1.35% superior al año anterior.



RENTABILIDAD NOMINAL ANUALIZADA DEL FONDO ADMINISTRADO

Esta composición del portafolio se mantuvo en competitividad con los portafolios de los demás fondos de pensiones del Sistema. Se estructuró en consonancia con la oferta de instrumentos financieros en el mercado local y alcanzó una rentabilidad nominal anualizada para el período diciembre 2022-diciembre 2023 de 7.81%.





TITLE_DATA # 002



SUMMARY DATA # 001



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

GESTIÓN DEL TALENTO Y ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL - EXPERIENCIA DEL EMPLEADO GRUPO CRECER 2023

Con el objetivo de conocer la percepción de nuestros colaboradores sobre la empresa, continuar fomentando la comunicación y fortalecer el desarrollo de nuestra cultura adhocrática, aplicamos la encuesta de clima y compromiso Crecer, con la colaboración de la Consultora Mercer, líder mundial en Recursos Humanos. Logramos la participación y respuestas de un 79% de nuestros colaboradores y obtuvimos un resultado de 86% en la encuesta general.

Compartimos los resultados con todos los colaboradores y juntos realizamos los planes de acción con cada área, tomando de referencia sus resultados particulares y los resultados generales de toda la organización.



DEFINICIÓN / IMPLEMENTACIÓN SUCCESSFACTOR OBJETIVOS DE DESEMPEÑO 2023

Con el objetivo de alinear la estrategia organizacional de forma horizontal y transversal, monitorear el desempeño en varias etapas y contribuir a una cultura de alto desempeño, pusimos en marcha nuestra nueva herramienta de gestión del desempeño SuccessFactors.

Con esta puesta en marcha y, como parte de la gestión adecuada del cambio, realizamos talleres para dar a conocer la nueva herramienta. Acompañamos y reforzamos con esto a todos nuestros colaboradores en la definición de los objetivos de desempeño SMART. Logramos la implementación de esta plataforma de manera satisfactoria y motivamos el seguimiento continuo, acompañamiento y retroalimentación oportuna de nuestros líderes con sus equipos.





IMPLEMENTACIÓN CAMBIOS NIVELES / AJUSTES SALARIALES METODOLOGÍA KORN FERRY

Con el objetivo de mantener nuestra competitividad en el mercado y una compensación total justa y equitativa, participamos en la encuesta de salarios y beneficios realizada por Korn Ferry. Modificamos nuestra estrategia de compensación, renovando nuestra estructura de puestos y actualizando nuestra escala salarial. Impactamos el 100% de nuestros colaboradores con el ajuste salarial correspondiente atado al mercado y equidad interna.



PANEL DE GESTIÓN DEL TALENTO Y LIDERAZGO

Realizamos un encuentro con la asistencia de los líderes de equipo, incluyendo el Comité ejecutivo, con el objetivo de reforzar aspectos claves de la gestión estratégica del talento humano y servicios que ofrecemos a nuestros clientes internos. Aprovechamos para realizar el kick off o lanzamiento del Programa de liderazgo Crecer con una charla magistral, a cargo de Leslie Torres (de la firma Transitio), en la que resaltamos los fundamentos del liderazgo moderno.

Logramos una actividad muy positiva de integración y sinergia entre todas nuestras áreas y líderes.



IMPLEMENTACIÓN COOPERATIVA PARA COLABORADORES

Atendiendo a las necesidades identificadas en solicitudes de crédito de nuestros colaboradores y peticiones a través de la plataforma de innovación, como idea de mejora continua, implementamos e incorporamos en nuestro Catálogo de beneficios la Cooperativa Rizek. Desde su lanzamiento, se afiliaron más de 60 colaboradores, lo que equivale a un 16%.



LinkedIn RECRUITER

LINKEDIN RECRUITER

Gestionamos la licencia de LinkedIn Recruiter, con la finalidad de tener mayor alcance de profesionales que utilizan esta red social. Esto se realizó en alianza con el área de Mercadeo, ya que, a la vez, ofrece mayor visibilidad a la marca y posicionamiento. El incremento de seguidores en la cuenta de AFP Crecer, luego de esta adquisición, fue de un 28%, pasando de 36,118 seguidores a 46,000 y sigue en aumento. De igual modo, a través de esta licencia, pudimos reclutar y seleccionar el 16% de los colaboradores en el 2023, convirtiéndose en la segunda mayor fuente de reclutamiento.



MES DE LA SALUD Y BIENESTAR

Con el objetivo de continuar fomentando en nuestros colaboradores el aprendizaje continuo y autocuidado, promoviendo la salud y bienestar integral, declaramos octubre como el Mes de la salud y bienestar Crecer. Nuestros colaboradores pudieron participar en diferentes actividades y charlas, para un total de 14, virtuales y presenciales, tales como cuidado de salud mental, Yoga, técnicas de respiración, Cooking show, evaluación de bienestar, ergonomía en el puesto de trabajo, jornada visual, entre otros. Logramos una participación, en promedio, de 62 colaboradores por cada actividad.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Durante el 2023 impartimos programas para el desarrollo integral de nuestros colaboradores. Alcanzamos 22,967 horas impartidas y superamos nuestro Programa de capacitación en un 13%.

El plan de formación fue desplegado a todo el personal cubriendo las áreas de FFVV, Administración, Seguridad, Gestión del talento, Riesgo operativo, Legal y Cumplimiento, Operaciones, Beneficios, Tecnología, Auditoría, Mercadeo, Inversiones, Calidad, entre otras.

Se otorgó mayor importancia a los temas de Código de ética y conducta, ya que desde el proceso de inducción promovemos los comportamientos



PROGRAMA DE LIDERAZGO

Iniciamos la ejecución del Programa de liderazgo Líder Crecer, aliados con Barna y ampliamos su ejecución a toda la población de Crecer, a través de la empresa Transito Impactamos a los colaboradores de todos los niveles de la organización y logramos una alineación del liderazgo de equipos con el liderazgo individual. Nuestro propósito principal con este programa, que continuaremos desarrollando, es impactar a nuestros colaboradores y acompañarlos en su crecimiento personal y profesional.

TECNOLOGÍA Y OPERACIONES

TECNOLOGÍA Y OPERACIONES

EN EL 2023 NOS ENFOCAMOS EN FORTALECER NUESTRA INFRAESTRUCTURA PARA OFRECER UN MEJOR SERVICIO Y EN REINVENTAR NUESTROS CANALES DIGITALES. LANZAMOS NUEVAS HERRAMIENTAS ENFOCADAS EN MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA. ALGUNOS DE ESTOS LOGROS FUERON:



NUEVA OFICINA VIRTUAL

Se rediseñó nuestra oficina virtual para que sea más ágil y accesible para nuestros afiliados. Integramos nuevos servicios y mejoramos su usabilidad.



IMPLEMENTACIÓN DE AFILIACIÓN DIGITAL

Se implementó el proceso de afiliación digital, disminuyendo considerablemente el tiempo y la cantidad de procesos que intervenían. En el último trimestre del año se procesaron más del 25% de las afiliaciones por esta vía.

DESARROLLAMOS LA NUEVA APP CRECER 3.0

Nos adaptamos a las nuevas tendencias y creando una app más eficiente y fácil de utilizar. Esta aplicación fue diseñada con las últimas tecnologías. Permite que seamos más eficientes en la integración de nuevas funcionalidades.

IMPLEMENTACIÓN DE LA FASE 2 DE NUESTRO PROYECTO DE DEVOPS

Logramos mejorar la operatividad de los desarrollos y las pruebas de calidad del equipo.

DISEÑAMOS UNA NUEVA ARQUITECTURA DE MICROSERVICIOS

Mejoramos la estabilidad en producción y nos preparamos para que sean más escalables.

INNOVACIÓN

Crecer LAB



PRIMER OPERADOR DRONES PARA ENTREGAS EN LA REPUBLICA DOMINICANA



Obtuvimos la aprobación del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y nos convertimos en el primer operador de drones para entregas en la República Dominicana y uno de los primeros a nivel global. Además, logramos que tres colaboradores de Crecer obtuvieran su licencia oficial como pilotos de drones.

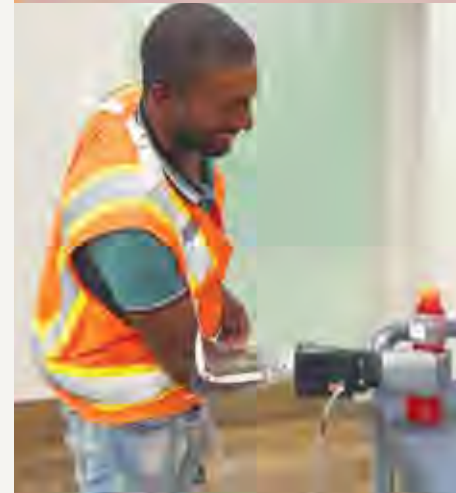
CRECERLAB

Se aprobó la creación de CrecerLab, como empresa del Centro Financiero Crecer dedicada al desarrollo de innovación con impacto en la estrategia de AFP Crecer y Seguros Crecer. Se extendió su alcance a otras empresas del país.



SEMANA DE LA INNOVACIÓN CRECER 2023

Realizamos la Semana de la innovación Crecer 2023, con una notable participación de 1,713 personas de manera presencial y online. Garantizamos un alto nivel en la calidad de los expositores y temas de vanguardia.



DESARROLLO DE VERSIÓN VIABLE DE PRÓTESIS ROBÓTICA DE MANO

Desarrollamos una versión viable de prótesis robótica de mano, la que está siendo probada con el primer candidato. Esta prótesis será otorgada a los afiliados pensionados con discapacidad, como valor agregado a su pensión.



TARJETA DE BIENVENIDA REALIDAD AUMENTADA

Desarrollamos la tarjeta de bienvenida a nuevos afiliados con Realidad Aumentada. A través de un innovador método que aprovecha la tecnología de realidad aumentada, damos una cálida bienvenida a nuestros afiliados mientras se completa su solicitud de traspaso. Les proporcionamos acceso a información sobre la variedad de beneficios ofrecidos por AFP Crecer mediante una tarjeta física que incorpora un código QR escaneable.



RECONOCIMIENTO A COLABORADORES CON IDEAS INNOVADORAS

Por primera vez se reconoció y recompensó a los colaboradores por el impacto de las ideas de

innovación. Los colaboradores reconocidos fueron Kenia Lizardo, por su idea "Ruta Crecer"; Francisco Comas, por su idea "Refiere uno más" y Ovidio Ceballo, por su idea "Programa de últimos gastos".



ENTRENADOR VIRTUAL CON IA GENERATIVA

Desarrollamos un entrenador virtual con IA generativa que adapta las clases al usuario. Lo probamos con colaboradores de nuevo ingreso en el proceso de inducción.



PLATAFORMA DE INNOVACIÓN

Se registraron **286 ideas** en la plataforma de innovación. Además, en este año triplicamos la cantidad de colaboradores que se involucraron en proyectos de innovación.



AYÚDAME A CRECER

Lanzamos el programa de apoyo a familias con autismo "Ayúdame a Crecer", una iniciativa que respalda la educación y el tratamiento del Trastorno del Espectro Autista (TEA). Ofrece un curso en línea diseñado para proporcionar conocimientos sobre el TEA y su impacto en la familia, la escuela y el trabajo. Los padres pueden referir el curso a otros y acumular puntos canjeables por descuentos en terapias o consultas médicas para sus hijos con TEA a través de la plataforma del programa. El costo del curso es de US\$84.99, pero los afiliados de AFP Crecer tienen un descuento del 83%, lo que reduce el costo a US\$8.99. Para acumular puntos al referir a otras personas, los participantes deben registrarse en el programa y asegurarse de que sus referidos compren el curso a través del enlace asignado. Por cada curso comprado por un referido, se otorgan 8 puntos, donde cada punto equivale a un dólar.



WORKSHOP DE INNOVACIÓN PARA COLABORADORES

Realizamos el primer taller de innovación para colaboradores. del objetivo es mejorar la resolución de problemas mediante el uso de ideas y recursos innovadores. Se formaron equipos donde cada uno asumió roles fundamentales relacionados con funciones críticas de su negocio del día a día. Se concluyó con el desarrollo de objetivos específicos y la definición de criterios de evaluación para garantizar su cumplimiento.



EVENTOS

Participamos en varios eventos, como ADOFINTECH - Fintech Market, Datathon, Dominicana Innova 2023, evento de Insurtech, Meet and Greet con estudiantes de Barna, visita de estudiantes de UNIBE y charla sobre Innovación Corporativa en UNIBE.

RIESGO OPERATIVO



RIESGO OPERATIVO

Durante el 2023, el riesgo operativo se gestionó basado en las buenas prácticas contenidas en la norma ISO31000 de Administración de Riesgo

Se gestionaron los procesos relacionados a la metodología para la identificación, evaluación y control de los riesgos operativos en sus áreas críticas. Se dio cumplimiento a los requerimientos corporativos y a las disposiciones establecidas en la Resolución No. 370-15, sobre el Sistema Integral de la Evaluación de las Administradoras de Fondos de Pensiones, basados en Riesgo Operativo.

Fue presentado a los miembros del Comité de Riesgo Operativo y Cumplimiento el Perfil de Riesgo Operativo correspondiente al resultado de la evaluación de Riesgo Operativo que realizó la entidad al 31 de diciembre del 2023. El perfil arrojó, de manera general, un nivel de riesgo neto o residual bajo.

Como resultado del proceso de autoevaluación de los Factores de Riesgos Operativos, se generó una

matriz de riesgo actualizada que incluye la lista de todos los factores categorizados por la dimensión analítica, por el proceso y por el subproceso o tarea, así como la correspondiente evaluación individual de cada factor. Esto permitió generar reportes agregados por niveles de agrupación y poder

realizar análisis de lo general a lo particular.

Como resultado del inventario, se presenta un total de 402 riesgos operativos identificados. A continuación, el detalle por dimensiones:

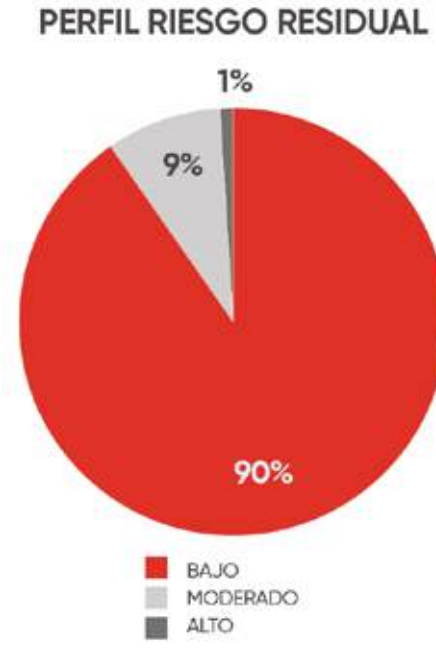
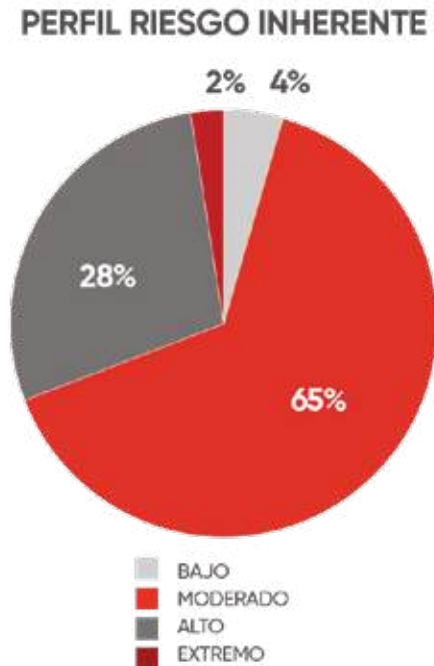
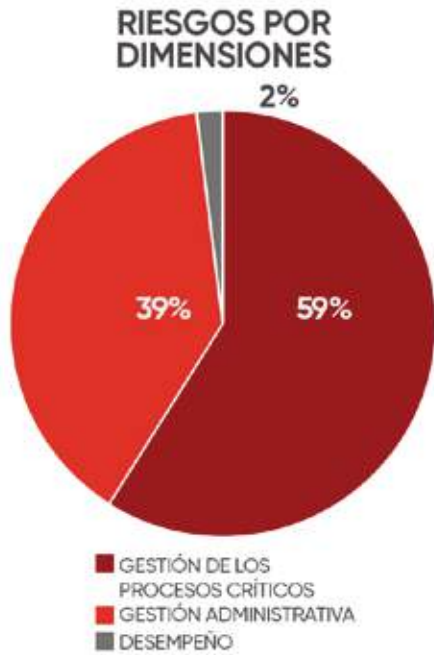
Dimensiones	Cantidad de Riesgos 2021	Cantidad de Riesgos 2022	Cantidad de Riesgos 2023
Gestión de los Procesos Críticos	209	236	237
Gestión Administrativa	113	139	157
Desempeño	7	7	8
Total	329	382	402

Con relación al año anterior no hay cambios importantes a nivel de los riesgos identificados. Se adicionaron y actualizaron riesgos de los procesos ya existentes.

En la gráfica se presenta el total de riesgos operativos identificados a nivel de riesgo inherente de acuerdo con su nivel de exposición, considerando su probabilidad y su impacto. Refleja que el 65% de los riesgos inherentes presentan un perfil moderado, 28% un perfil alto, 4% un perfil bajo y el restante 2% un perfil extremo:

En la gráfica debajo se puede apreciar el nivel de exposición neto o residual que resulta luego de aplicar los mecanismos de control y/o mitigación. Se observa la disminución general de los factores de riesgo. Refleja que el 90% de los riesgos son bajos, un 9% de los riesgos son moderados y el restante 1% tiene un perfil alto, el cual se encuentra en plan de remediación con los proyectos de eficiencia operativa.

El 59% de los riesgos se encuentra asociado a la dimensión de Gestión de Procesos Críticos, puesto que contempla todos los procesos operativos regulados por la normativa relacionada al sector:



EVENTO DE PÉRDIDA

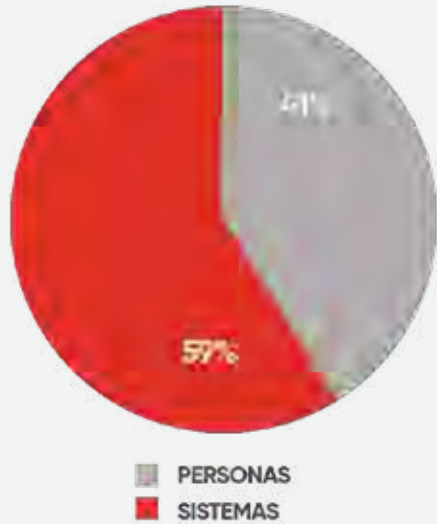
Los incidentes que generan pérdidas o cuasi-pérdidas por riesgo operativo para AFP Crecer son registrados mensualmente en una base de datos de eventos de pérdida. Esta base es alimentada por las informaciones suministradas por los gestores de riesgo de las áreas de la empresa.

Fueron reportados y gestionados un total de 17 eventos operativos de bajo impacto, de los cuales 14 (equivalentes a un 82%) fueron gestionados y cerrados satisfactoriamente; los 3 restantes corresponden a eventos abiertos por acciones pendientes o proyectadas a largo plazo.

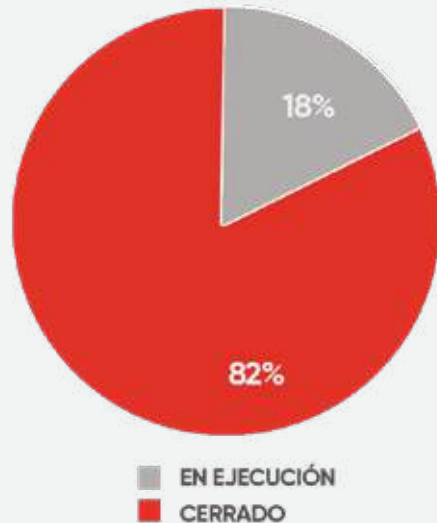
Con respecto a las causas de estos eventos, un 59% se materializó debido a factores tecnológicos, tales como fallas en los sistemas o en la conectividad y el restante 41% fue debido a errores humanos.

De acuerdo con la política aprobada, las pérdidas cuantitativas por eventos de riesgo operativo deben ser reportadas al ente regulador. Durante el 2023 se reportaron a través del SAS 4 eventos de pérdida cuantitativa.

FACTOR DE RIESGO



STATUS DE EVENTOS



CULTURA DE RIESGO OPERATIVO

A lo largo del año, con miras a fomentar una cultura de riesgos en Crecer, se realizaron diversas actividades tales como cinefóruns, dos ediciones de la ponencia Historias de eventos Crecer, mini talleres educativos, entre otros.

Se realizó un total de 19 inducciones, cuyo propósito es dar a conocer a los nuevos colaboradores la importancia de una correcta gestión de riesgos operativos y el rol de continuidad del negocio.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

En el 2023 se sostuvieron reuniones con el equipo de Gestión ante incidentes, con el fin de reforzar los planes de Continuidad del negocio de cara a eventos que representan una amenaza tanto a la continuidad de las operaciones de la empresa, como a la integridad física de los colaboradores.

El Plan de continuidad fue activado en tres ocasiones diferentes durante el año. Pusimos en marcha

las acciones de lugar, una vez eran anunciadas las alertas amarillas en zonas de interés de la empresa. Cada ejecución del plan fue posteriormente evaluada para identificar posibles debilidades y oportunidades de mejora. Estas fueron compartidas con los responsables para su implementación inmediata.

Dentro del programa anual de la empresa está la prueba del plan de continuidad de negocios, donde se activa el sitio alerno tecnológico. En el 2023 se pospuso de manera tentativa para febrero de 2024. Esto se debió a que la infraestructura tecnológica está siendo reemplazada y los cambios estaban programados para finalizar en enero 2024. Para diciembre 2023 se encontraba en la última etapa de configuración y pruebas. La dirección entendió improductivo probar una infraestructura que sería desfasada dentro de los 3 meses siguientes. Los cambios son para garantizar una alta disponibilidad y agilizar la recuperación ante cualquier desastre.

PROYECTOS ESTRATÉGICOS PARA LA EFICIENCIA OPERATIVA

Para finales del 2023, el estatus de los proyectos estratégicos de eficiencia operativa, liderados por el área de Procesos, era como sigue:

- **Proyecto de turnero: fue finalizado y en fase de monitoreo y mejora continua.**
- **Proceso de compras: el proyecto fue finalizado y se encuentra en fase de monitoreo y mejora continua.**
- **Proyecto de afiliación digital: fue finalizado y se encuentra en fase de monitoreo y mejora continua.**

LEGAL Y CUMPLIMIENTO



CAMBIOS REGULATORIOS RELEVANTES

EN EL AÑO 2023 SE PRESENTARON CAMBIOS REGULATORIOS DE RELEVANCIA PARA LA SOCIEDAD, ACORDE AL RESUMEN SIGUIENTE:

- **Resolución del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) No. 569-03 de fecha veintisiete (27) de abril del dos mil veintitrés (2023), que modifica el Contrato Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia de Condiciones Generales para el Régimen Contributivo entre las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguros que prestan servicios al Sistema Dominicano de Pensiones.**

Esta resolución modifica el Contrato de Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia para los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Establece variaciones tales como la fecha efectiva de la cobertura en las pensiones por discapacidad, el aumento de la prescripción extintiva hasta 20 años con aplicación gradual, iniciando con un aumento a 10 años y la alineación con la Resolución No. 456-22 sobre beneficios de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN).

- **Resolución 572-07 emitida por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) el 6 de julio de 2023 sobre Traspaso el Sistema de Reparto.**

En virtud de esta resolución se aprueba el retorno voluntario al Sistema de Reparto Estatal para

todos aquellos trabajadores que estuvieron activos bajo el amparo del Sistema de Reparto Estatal previo y/o al momento del inicio del seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia de la Ley No. 87-01, siempre que cumplan los requisitos de edad y/o tiempo en servicio necesarios para recibir una pensión en el Sistema de Reparto Estatal a cargo de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP).

- **Resolución No. 476-23 que establece los aspectos generales para la creación de los Planes Complementarios de Pensiones por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).**

Esta resolución, emitida por la SIPEN en fecha siete (7) de noviembre del dos mil veintitrés (2023), establece los aspectos generales para la

creación de planes complementarios de pensiones por parte de las Administradoras de Fondos De Pensiones (AFP), con el propósito de incrementar el monto de pensión por vejez, así como otros usos anticipados a ser aprobados por la SIPEN; de igual manera, se establece que este ahorro complementario es voluntario e independiente de las aportaciones definidas en la Ley núm. 87-01, por lo que el mismo se encontrará sujeto a un marco normativo y operativo sobre las obligaciones de registro, afiliación, recaudo, régimen de inversiones y comisiones, autorizadas por la Superintendencia de Pensiones de manera exclusiva para la administración del mismo.

- **Resolución No. 475-23 de fecha siete (7) de noviembre del dos mil veintitrés (2023) emitida por la SIPEN, que incorpora el proceso de afiliación**

mediante la suscripción electrónica del contrato de afiliación.

Dentro de las disposiciones incluidas en esta resolución, se dispone lo referente al contrato de afiliación digital y proceso de afiliación bajo este mecanismo. Indica el mínimo de informaciones que deberá contener el contrato de afiliación, el cual deberá ser aprobado por la SIPEN. Igualmente, se establece el proceso correspondiente en casos de afiliaciones automáticas.

- **Resolución No. 01/2023 sobre Salario mínimo nacional para trabajadores del sector privado no sectorizado.**

El Comité Nacional de Salarios estableció, con efectividad al 1 de julio de 2023, en dos partidas y de manera escalonada, salarios mínimos nacionales para cada tipo de empresa, clasificadas en micro, pequeña, mediana y grande. Este aumento implica un ajuste al salario mínimo cotizante para la póliza de discapacidad y sobrevivencia, así como a la pensión mínima del Régimen Contributivo.

GOBIERNO CORPORATIVO HECHOS RELEVANTES:

- Nueva Matriz de Firmas de Contratos:

Como parte del compromiso de la institución de lograr, tanto a lo interno como a lo externo, procesos más eficientes, se creó la matriz de firma de contratos, aprobada por el Consejo de Administración de AFP Crecer del 24 de octubre de 2023, en virtud de la cual se designan a las personas autorizadas para negociar y suscribir los contratos y acuerdos relacionados al curso ordinario del negocio.

- Inicio del Programa de Monitoreo y Testeo:

En febrero de 2023, como parte del Plan de cumplimiento de AFP Crecer, se dio inicio al Programa de monitoreo y testeo. Tiene como objetivo verificar la existencia de los controles adecuados respecto a los riesgos de cumplimiento de cada una de las entidades bajo el control del área. Esto permite evaluar la cultura de cumplimiento, así como modificar, subsanar y prevenir las causas de exposición a los riesgos regulatorios y de cumplimiento.

RIESGO REPUTACIONAL Y REGULATORIO

- Amonestaciones, Penalidades o Multas Reglamentarias:

En el año 2023, AFP Crecer no fue objeto de sanciones, penalidades o multas reglamentarias por parte de ningún órgano regulador.

- Conflictos de Interés:

Para el período 2023, no surgieron eventos de personas o empresas relacionadas que pudieran originar algún tipo de conflicto de interés. No fueron identificadas brechas ni acciones que vayan en contra del Código de ética y conducta.

- Programa de Cumplimiento:

Durante el 2023 fueron completadas las distintas tareas y actividades con relación al Programa de cumplimiento, muy especialmente aquellas destinadas a la implementación de las distintas normas y cambios regulatorios aplicables, así como a la actualización de políticas y procedimientos existentes a fines de alineación interna y mejoras respecto a los procesos impactados.

- Capacitación en materia de cumplimiento:

En el transcurso del 2023 se gestionaron un total de 46 horas de capacitación interna respecto a diversos temas de interés, tales como: Prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, Conozca su cliente, funcionamiento de los nuevos planes complementarios del sistema de pensiones, así como otras capacitaciones relacionadas a la cultura de prevención entre todos nuestros colaboradores.

INSPECCIONES Y REVISIONES REGULATORIAS

En el transcurso del 2023 los distintos entes reguladores aplicables a la operatividad de AFP Crecer, realizaron las inspecciones siguientes:

Período	Regulador	Objeto	Calificación Obtenida
Mayo - Julio	SIPEN	Pensión por vejez anticipada y cesantía por edad avanzada	Satisfactoria
Febrero	SIPEN	Evaluación de promotores de pensiones	Satisfactoria
Agosto	SIPEN	Evaluación de promotores de pensiones	Satisfactoria

AUDITORÍA INTERNA

CULTURA DE RIESGO OPERATIVO

El Comité de Auditoría Interna brindó asesoría y soporte al Consejo de Administración de AFP Crecer, S.A, en el cumplimiento de sus responsabilidades de monitorear el control interno de la empresa y el desempeño de las auditorías tanto internas como externas. Se realizaron las sesiones trimestrales donde se verificó el debido seguimiento a los resultados de las auditorías realizadas y la solución de los hallazgos.

El Plan de auditoría y control interno, aprobado por el Consejo de Administración, fue ejecutado en su totalidad durante este año, con el objetivo de revisar la efectividad de los controles internos de los procesos considerados como relevantes en la administradora, promoviendo la mejora continua.

Como resultado de las auditorías realizadas se concluyó que existe un ambiente de control satisfactorio en AFP Crecer. Las acciones correctivas

identificadas o de controles acordados con la gerencia fueron implementados de acuerdo con los compromisos establecidos.

Se destacan los resultados de la auditoría de sistemas realizada por una firma especializada bajo metodologías provistas por los estándares internacionales. Se incluyó la evaluación detallada de nuestros sistemas informáticos, identificando la efectividad de los controles internos en la gestión de la tecnología y seguridad de la información. Se aseguró la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos críticos de la administradora.

Auditorías Realizadas	Fecha de Informe	Resultado
Auditoría Interna		
Afiliación y Traspaso	Marzo 2023	Satisfactoria
Compras, Contrataciones y Pagos	Mayo 2023	Satisfactoria
Auditoría TI- Next Point	Junio 2023	Satisfactoria
Recaudación y Administración de Cuentas de Capitalización Individual (CCI)	Noviembre 2023	Satisfactoria
Gestión de Servicio al Cliente	Diciembre 2023	Satisfactoria
Gestión de Riesgo Operativo	Diciembre 2023	Satisfactoria
Inspecciones Regulatorias – SIPEN		
Inspección de Beneficios de Discapacidad y Supervivencia	Enero 2023	Satisfactoria
Inspección In Situ – Pensión por Vejez Anticipada y Cesantía por Edad Avanzada	Julio 2023	Satisfactoria
Auditoría Externa		
Auditoría a los Estados Financieros de la AFP y del Fondo de Pensiones	Marzo 2023	Satisfactoria
Revisión de Impuesto sobre la Renta y Precio de Transferencia	Abril 2023	Satisfactoria

