



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

Año 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

Año 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

TABLA DE CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO	1
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	5
2.1 Marco filosófico institucional	5
A. Misión	5
B. Visión	5
C. Valores	6
2.2 Base legal	6
2.3 Estructura Organizativa.....	8
2.4 Planificación Estratégica Institucional	8
III. RESULTADOS MISIONALES	11
3.1 Desempeño del sector financiero	11
3.2 Supervisión de entidades de intermediación financiera y cambiarias.....	15
3.3 Monitoreo de riesgos de entidades supervisadas.....	17
3.4 Supervisión de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (PLAFT)	19
3.5 Procesos Sancionadores	22
3.6 Regulación.....	25
3.7 Promoción de la Innovación Financiera.....	37
3.8 Protección y Atención al Usuario Financiero	41
3.9 Atención a Ahorristas de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación.....	48
3.10 Estudios Económicos	48
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	50
4.1 Desempeño Administrativo y Financiero.....	50
4.3 Desempeño de los Recursos Humanos.....	56
4.4 Fortalecimiento de los Procesos Jurídicos	60
4.6 Desempeño de la Tecnología	64
4.7 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	66

4.8 Desempeño en Materia Comunicacional.....	69
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	71
1. Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	71
2. Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias	71
3. Resultados de las mediciones del portal de transparencia	71
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	72
VII. ANEXOS	74

I. RESUMEN EJECUTIVO

La Superintendencia de Bancos (SB), en atención a dar cumplimiento a lo dispuesto por el literal B del artículo 20 de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02, tiene a bien presentar su memoria de rendición de cuentas correspondiente al año 2023. En esta, se exponen los principales logros desarrollados por la institución, en consonancia con la referida ley, el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y demás metas y compromisos nacionales e internacionales asumidos.

Durante el 2023, el sector bancario de la República Dominicana mantuvo indicadores de desempeño saludables y presentó niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez adecuadas para responder oportunamente a los cambios en las condiciones de mercado y la situación económica.

Con el objetivo de preservar el adecuado funcionamiento de las entidades de intermediación financieras y cambiarias, en el período comprendido entre enero y diciembre de 2023, la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana realizó sesenta y ocho (68) inspecciones in-situ y extra-situ, de las cuales veintiuno (21) fueron realizadas en Bancos de Servicios Múltiples, nueve (9) en Asociaciones de Ahorros y Préstamos, catorce (14) en Bancos de Ahorro y Crédito, cuatro (4) en Corporaciones de Crédito, dos (2) en Entidades Estatales y dieciocho (18) en Entidades Cambiarias y Remesadoras.

En términos de normativas, se emitieron circulares para combatir la intermediación financiera y cambiaria no autorizada, y actividades financieras fraudulentas (Circular SB: No. 016/22); y para



estandarizar el registro de las reclamaciones realizadas por los clientes (Circular SB: Núm. 002/23). Igualmente, fue implementado el instructivo para la Revisión de la Calidad de las Auditorías Externas a fin de mejorar la calidad de las auditorías externas en las Entidades de Intermediación Financiera, y fomentar el cumplimiento de los estándares internacionales (Circular SB: Núm. 014/22). En adición, fue actualizado el Instructivo para la Elaboración y Preparación de los Planes Estratégicos (Circular SB: No. 020/22).

Así mismo, como parte de las acciones realizadas por la institución en consonancia con el eje estratégico que promueve la Estabilidad Financiera y Macro-Prudencial, y la implementación del Marco de Supervisión Basado en Riesgos, la Superintendencia de Bancos recibió la asistencia técnica del Toronto Centre (TC) con el fin de robustecer el Marco y las prácticas de supervisión. Entre las actividades concluidas junto con dicho organismo se destacan: El desarrollo de una estrategia de capacitación para fortalecer el conocimiento sobre Supervisión Basada en Riesgos en los supervisores; la revisión de los criterios de evaluación y guías de las funciones de control de gestión de riesgos (FCGR); la revisión de los criterios de evaluación de la calificación de riesgo neto global y riesgo compuesto; la elaboración de un modelo de actividades de supervisión; entre otras.

En otro orden, fueron desarrolladas 12 actividades de capacitación sobre el uso adecuado de las herramientas de remisión de reportes regulatorios donde se han beneficiado más de 500 colaboradores de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, sobre temas asociados a gestión de riesgos, conforme el Manual de Requerimientos de Información (MRI) de la Administración Monetaria y Financiera (AMF).



Así mismo, se llevó a cabo la publicación del “Instructivo sobre el Proceso de Evaluación de Adecuación del Capital Interno (ICAAP)” cuyo objetivo es brindar a las entidades los principios, lineamientos básicos y componentes fundamentales, para el proceso de evaluación interna del capital, así como establecer el formato para la remisión del Informe de Autoevaluación de Capital (IAC).

La Superintendencia de Bancos (SB), como autoridad competente en las funciones de prevención y sanción de delitos financieros en los ámbitos de su jurisdicción, se encargó de ejecutar supervisiones in situ y extra situ con enfoque basado en riesgo (EBR), a fin de dar cumplimiento a la Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y sus normas complementarias. Al respecto, durante el período 2023, se realizaron veintitrés (23) inspecciones a sujetos obligados. Dichas inspecciones se enfocaron en la evaluación de la gestión de riesgos realizadas por las entidades para la prevención de lavado de activos.

En materia de servicios de registros y autorizaciones, se emitieron un total de 300 respuestas a solicitudes de opiniones técnicas realizadas por los sujetos obligados relacionadas a cumplimiento regulatorio. Dicho monto, representa un aumento de productividad de más del 63% con relación al año 2022. Asimismo, fueron atendidas 225 consultas vinculantes sometidas por las entidades reguladas y supervisadas, representando un aumento de productividad de más de 400% con relación al año 2022.

Durante el año 2023 las solicitudes en aspectos de prevención de lavado de activos recibidas superaron las tres mil (3,000), de las cuales dos mil novecientos ocho (2,908) correspondieron a solicitudes de información financiera, certificaciones de transacciones, cheques y/o documentos; setenta y cinco (75) a



congelamientos o inmovilización de cuentas, y cincuenta y siete (57) a descongelamientos. Esto representa un incremento aproximado del 40% respecto del año 2022.

En el año 2023, la Superintendencia de Bancos realizó profundas transformaciones institucionales en lo que respecta al procedimiento administrativo sancionador con el objetivo principal de establecer el respeto al debido proceso administrativo y a las garantías fundamentales que protegen a los administrados. En ese año se procesaron 196 incumplimientos detectados, y se elaboraron y tramitaron 74 pliegos de procedimientos sancionadores y se aplicaron sanciones por un monto de RD\$ 41.56 millones

En lo que respecta a protección de los derechos de los usuarios financieros, la SB, a través de ProUsuario, registró ciento ochenta y seis mil cuatrocientos setenta y dos (186,472) contactos con usuarios, representando un incremento de un 28% con relación al mismo período del año 2022. Cabe destacar que, del total de contactos con usuarios, 45% fueron realizados a través de los canales presenciales y alternos (oficinas, teléfono, correo electrónico, redes sociales, APP ProUsuario, WhatsApp, atención virtual y chat) mientras que un 55% fueron realizados a través de nuestros canales de autoservicio (Sistema de IVR, página web, ChatBot Lucía: web y WhatsApp), representando una mejora significativa en el uso de la tecnología y mejoras en los procesos de servicios electrónicos, lo cual ha significado un promedio mensual de satisfacción de 93%. Esto, según lo indicado por las dieciocho mil doscientas ochenta (18,280) encuestas completadas por usuarios, luego de recibir nuestros servicios en los canales de atención.

A su vez, se incorporaron dos funcionalidades nuevas en la aplicación ProUsuario. Un comparativo de indicadores y un mapa bancario que



permite a los usuarios explorar las ubicaciones y horarios de todas las sucursales, cajeros automáticos y subagentes bancarios.

Además, se presentó el libro “Guía Básica de Finanzas para Jóvenes”. Esta publicación digital e impresa invita al lector a tomar decisiones informadas sobre sus finanzas.

En otro orden, la Superintendencia de Bancos, a través del Programa de Entidades Financieras Intervenidas y en Liquidación (IFIL), al 2023, realizó pagos a favor de 2,019 ahorristas por un valor de Ciento setenta y un millones setecientos veintiún mil cuatrocientos diecinueve con noventa (RD\$171,721,419.90).

II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco filosófico institucional

A. Misión

Aportar al bienestar del país, vigilando la solvencia, liquidez y gestión de las entidades y la estabilidad del sistema financiero; así como protegiendo los derechos de los usuarios de los servicios financieros.

B. Visión

Ser una institución referente nacional e internacionalmente, reconocida por la calidad de su supervisión y el acompañamiento que brinda a los usuarios de los servicios financieros, respaldada por un personal altamente calificado y la excelencia en su gestión.



C. Valores

- **Integridad:** Actuamos con honestidad, actitud y justicia, mostrando congruencia en lo que decimos y lo que hacemos.
- **Eficiencia:** Agregamos valor a los servicios institucionales mediante la utilización de los recursos disponibles, los cuales gestionamos como si fueran propios.
- **Innovación:** Generamos propuestas creativas que nos permitan perfeccionar, modernizar y optimizar los servicios que ofrecemos.
- **Compromiso:** Asumimos como propio el desafío de cumplir los objetivos de nuestra institución.
- **Respeto:** Somos capaces de reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades y derechos de los demás.

2.2 Base legal

Los primeros indicios de regulación bancaria en República Dominicana aparecen con el surgimiento del Banco Nacional de Santo Domingo, S. A. en el año 1869. En 1909, el Estado Dominicano promulga la primera Ley General de Bancos, donde se establecen regulaciones específicas para Bancos Hipotecarios, Emisores y Refaccionarios y surgen instituciones de crédito con las características de bancos comerciales, bajo la supervisión y control de la Secretaría de Estado de Hacienda y Comercio, denominada hoy Ministerio de Hacienda, la cual disponía de interventores nombrados por el Poder Ejecutivo en cada banco para ejercer su control.

El año 1947 se crean el Banco Central y la Superintendencia de Bancos (SB), esta última bajo la Ley No.1530 del 9 de octubre del



1947, que crea los cimientos para la supervisión y regulación del sistema financiero dominicano. La Ley No. 1530 que dio origen a la Superintendencia de Bancos fue modificada y sustituida por la Ley No. 708, Ley General de Bancos, del 14 de abril del 1965, donde se pone a cargo de esta institución la aplicación y administración del régimen legal de los bancos, bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Finanzas, hoy Ministerio de Hacienda.

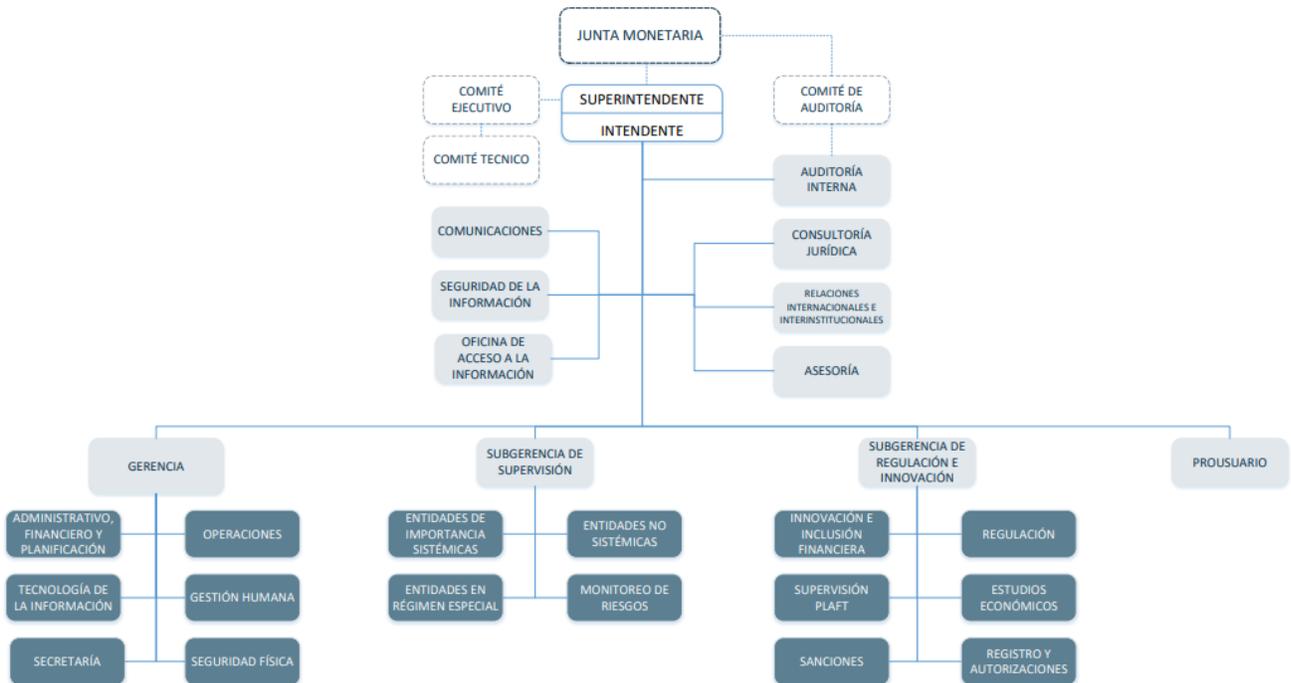
Con la promulgación de la Ley No.183 02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002, se le da a la Superintendencia de Bancos el marco jurídico de actuación que tiene en la actualidad, otorgándole la responsabilidad de supervisar, con plena autonomía, a las Entidades de Intermediación Financiera, con el propósito de proteger los fondos de los ahorrantes y los derechos de los usuarios de los servicios financieros.



2.3 Estructura Organizativa



ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Fuente: Portal Institucional de la Superintendencia de Banco.

2.4 Planificación Estratégica Institucional

En febrero de 2021 la Superintendencia de Bancos lanzó su Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024), enfocado en seis (6) ejes y once (11) objetivos estratégicos.

El PEI 2021-2024 incluye adecuaciones importantes al marco institucional que tienen como objetivo mejorar la supervisión y regulación de las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios. Asimismo, se incluyen estrategias para



fomentar el fortalecimiento institucional, la digitalización y la innovación.

Además, el plan se enfoca en robustecer la integridad del sistema bancario y cambiario mediante la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y otros delitos financieros. Por último, el PEI 2021-2024 prioriza los esfuerzos de la institución por la inclusión financiera de los ciudadanos, y la implementación de políticas públicas que fortalezcan la protección a los derechos de los usuarios financieros.

Los Ejes y Objetivos del PEI 2021-2024 se detallan a continuación:

Tabla 1. Ejes y Objetivos Estratégicos 2021-2024

Eje	Objetivo Estratégico
Eje 1. Estabilidad Financiera y Macro-prudencial	1.1: Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.
	1.2: Vigilar la solvencia, liquidez, cumplimiento y la gestión de las entidades reguladas.
Eje 2. Digitalización, Innovación y Nuevas Tecnologías	2.1: Aumentar la eficiencia, eficacia y alcance de los procesos internos a través del uso de nuevas tecnologías.
	2.2: Ampliar la provisión de los servicios financieros a través del uso de nuevos canales y tecnologías.
Eje 3. Eficiencia y Fortalecimiento Institucional	3.1: Aumentar la efectividad y calidad de la gestión institucional con un enfoque orientado a resultados y de mejora continua.



Eje	Objetivo Estratégico
	3.2 Aumentar las capacidades técnicas y de gestión del personal de la SB.
Eje 4. Inclusión Financiera y Bancarización	4.1: Promover la reducción de barreras que impidan el acceso de los ciudadanos al sistema financiero formal.
Eje 5. Protección y Salud Financiera del Consumidor	5.1: Promover mejoras en la protección, provisión de información y salud financiera de los usuarios del sistema.
	5.2: Aumentar la visibilidad, uso y alcance de los servicios de ProUsuario.
Eje 6. Integridad del Sistema Financiero	6.1: Mejorar la supervisión del cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y criminalidad financiera.
	6.2: Promover la disciplina del mercado a través de la divulgación de información y un régimen sancionador efectivo, conforme al debido proceso.

Fuente: Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia de Bancos 2021-2024



III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Desempeño del sector financiero

El sector bancario de la República Dominicana mantuvo indicadores de desempeño saludables durante los últimos 12 meses y presenta niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez adecuadas para responder oportunamente a los cambios en las condiciones de mercado y la situación económica.

- Los activos totales del sistema ascendieron a RD\$ 3.353 billones (53.5% del PIB) para un crecimiento nominal interanual de +13.9% (el crecimiento se mantuvo constante desde junio pasado). La cartera de crédito sigue siendo el contribuidor principal en el crecimiento de los activos con un 67.6% presentando un repunte en la tasa de participación al aumentar 4.6 puntos porcentuales con relación al último trimestre, cuando marcaba 63.0%.
- La cartera de créditos se mantiene registrando un crecimiento real elevado. La cartera de créditos bruta del sistema financiero ascendió a RD\$ 1.84 billones (29.5% del PIB), para un aumento interanual de RD\$275,410 millones. En los últimos 12 meses, el crecimiento nominal registrado de la cartera de créditos al sector privado fue +18.0%. En el mismo periodo, la cartera pública mostró un descenso de alrededor de un -2.5%. Se destaca la fortaleza en el consumo, con los segmentos de tarjetas de crédito y de créditos comerciales presentando incrementos interanuales en términos reales de +20.0% y +11.9% respectivamente.



- Las tasas de interés se encuentran en proceso de ajuste, principalmente las tasas activas, registrando una recuperación en el margen de intermediación. Las tasas de interés promedio ponderada (TIPP) activa y pasiva de la banca múltiple cerraron en septiembre 2023 en 13.9% y 8.4% respectivamente (+1.5 y -1.1 puntos porcentuales desde junio 2023), aumentando el margen de intermediación a 5.5% (+2.6 puntos porcentuales). Asimismo, la tasa interbancaria fijada en el tercer trimestre del año fue de 9.5% (-0.7 puntos porcentuales versus junio 2023).
- La exposición del crédito en moneda extranjera se mantiene estable. La cartera de créditos del sector privado denominada en moneda extranjera presentó un crecimiento interanual de +21.2%, para un balance de RD\$393.7 mil millones (21.3% de la cartera del sistema) versus RD\$324.9 mil millones (20.7%) en septiembre de 2022.
- La solvencia del sistema se mantiene estable. Al mes de septiembre¹, el índice de solvencia del sistema financiero presenta una ligera reducción interanual, ubicándose en 15.94% (-1.41 puntos porcentuales).
- El patrimonio técnico mantiene la trayectoria de crecimiento saludable. El sistema presenta RD\$365,9 mil millones en patrimonio técnico para un incremento interanual de +9.9% con relación a septiembre de 2022. Destacamos que, el 84.5% del capital regulatorio del sistema es capital primario, el de mayor capacidad de absorción de pérdidas.

¹ Datos preliminares.



- El nivel de liquidez en el sistema se mantiene elevado. El balance de las disponibilidades del sistema ascendió a RD\$564,9 mil millones, presentando una expansión de RD\$36,4 mil millones (+6.9%) con respecto a septiembre de 2022.
- Las provisiones continúan el proceso de normalización. Las provisiones constituidas se encuentran en RD\$59,0 mil millones disminuyendo -6.8% puntos porcentuales respecto al año anterior, equivalente al 3.7% de cobertura de la cartera de créditos total. El gasto acumulativo (últimos 12 meses) al cierre del tercer trimestre de 2023 se coloca en RD\$15,6 mil millones para una variación interanual de -11.8%, evidenciando la continuación en la tendencia de reducción en el gasto de provisiones.
- Los castigos mantienen una tendencia de crecimiento. En el acumulado de 12 meses al corte del tercer trimestre del año, se registraron castigos por RD\$18,2 mil millones (0.1% de la cartera total) versus RD\$16,1 mil millones en el mismo periodo del año 2022 (+13.1% interanual).
- El índice de morosidad estresada del sistema se sitúa en 6.84%, continuando con el decrecimiento gradual. El índice de morosidad permanece en niveles históricamente bajos en 1.2% al mes de septiembre 2023, aunque muestra señales de normalización con un ligero incremento de 0.1 puntos desde el nivel mínimo alcanzado de 1.1%. Esta normalización fue incitada por la reestructuración del REA y una reestructuración temporal que acumularon 4.75 puntos porcentuales y los castigos de los últimos 12 meses, que aportaron 0.92 puntos porcentuales. Al evaluar las carteras, se destacan la cartera de tarjetas de crédito, donde se observa continuación en su convergencia hacía la media histórica de morosidad con 4.5 puntos porcentuales, para un incremento



absoluto de +1.3 puntos porcentuales desde el nivel mínimo histórico alcanzado en mayo 2022.

- El sistema financiero se encuentra en el proceso de gradualidad regulatoria. Acorde con lo establecido por la Junta Monetaria en la circular 007/22, la gradualidad regulatoria concluirá el 31 de diciembre 2023. La Superintendencia mantiene el seguimiento de la evolución y el nivel de cumplimiento de las entidades. El total de brecha de provisiones a septiembre de 2023 es de RD\$235 millones, equivalente a una reducción de -55.5% respecto a septiembre 2022.
- El sistema financiero permanece rentable, presentando un indicador de rentabilidad del patrimonio (ROE) de 26.4%. Asimismo, la rentabilidad promedio de los activos (ROA) se mantuvo en un 3.0%. El comportamiento del sistema financiero muestra que la eficiencia operativa se encuentra en 61.6% observándose una mejora respecto al año anterior, lo cual indica que al mes de septiembre por cada RD\$100 de ingresos el sistema financiero incurre en el gasto de RD\$61.6 pesos para llevar a cabo sus operaciones.
- En términos de inclusión financiera, la cantidad de personas físicas con créditos en el sistema financiero ascendieron a 2,301,676 (32.9% de la población mayor de 18 años), para un incremento con relación a septiembre de 2022 de 230,135 (11.1%).



3.2 Supervisión de entidades de intermediación financiera y cambiarias

Con el objetivo de preservar el adecuado funcionamiento de las entidades de intermediación financieras y cambiarias, en el período comprendido entre enero y diciembre de 2023, la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana realizó setenta y un (71) inspecciones in-situ y extra-situ. De esas inspecciones, veintidós (22) fueron realizadas en Bancos de Servicios Múltiples, nueve (9) en Asociaciones de Ahorros y Préstamos, dieciséis (16) en Bancos de Ahorro y Crédito, cuatro (4) en Corporaciones de Crédito, dos (2) en Entidades Estatales y dieciocho (18) en Entidades Cambiarias y Remesadoras.

Las inspecciones de campo realizadas se enfocaron en los siguientes aspectos:

- Calidad de la cartera de créditos.
- Evaluación de las operaciones de tesorería y captaciones.
- Gobierno corporativo.
- Calidad de los activos.
- Tarjeta de crédito.
- Auditoría interna.
- Gestión de riesgos.
- Análisis financiero.
- Adecuación patrimonial.
- Evaluación de las utilidades.



- Riesgo operacional.
- Plataforma tecnológica y aspectos relacionados a la protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios.

Tabla 2. Inspecciones realizadas a entidades de intermediación financiera por tipo de entidad.

Tipo de Entidad	Cantidad de Inspecciones
Bancos Múltiples	22
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	9
Bancos de Ahorro y Crédito	16
Corporaciones Crédito	4
Entidades Estatales	2
Agentes de Remesas y Cambio	18
Total de inspecciones	71

Fuente: Elaborado por las direcciones de Supervisión de entidades de intermediación financiera y cambiarias de la Superintendencia de Bancos.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley sobre Fideicomisos Público Núm. 28-23, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 17 de marzo de 2023, se creó el Departamento de Supervisión del Mercado Fiduciario, con el objetivo de fortalecer los procedimientos y prácticas de supervisión que impactaran directamente a las entidades que conforman el mercado fiduciario.

Como parte de las acciones del eje estratégico que promueve la Estabilidad Financiera y Macro-Prudencial y la implementación del



Marco de Supervisión Basado en Riesgos, la Superintendencia de Bancos recibió la asistencia técnica del Toronto Centre (TC) con el fin de robustecer el Marco y las prácticas de supervisión. Entre las actividades concluidas con dicho organismo se destacan:

- Desarrollo de estrategia de capacitación para nivelar el conocimiento sobre SBR en los supervisores.
- Revisión de los criterios de evaluación y guías de las funciones de control de gestión de riesgos (FCGR).
- Revisión de los criterios de evaluación de la calificación de riesgo neto global y riesgo compuesto.
- Revisión y actualización de la guía de conocimiento del negocio e identificación de las actividades significativas.
- Diseño de una política de muestreo de cartera de créditos.
- Elaboración de un modelo de actividades de supervisión; entre otras.

3.3 Monitoreo de riesgos de entidades supervisadas

La Superintendencia de Bancos, dentro de sus labores de supervisión, realiza un proceso continuo de identificación, análisis y monitoreo de los principales riesgos a los que están expuestas las entidades. En el año 2023, los resultados alcanzados por la Superintendencia de Bancos en materia de monitoreo de riesgos se centraron en la mejora en la gestión de riesgos y en el cumplimiento Macro-prudencial oportuno por parte de las EIF a través de los siguientes logros:



- Desarrollada 12 actividades de capacitación sobre el uso adecuado de las herramientas de remisión de reportes regulatorios donde se han beneficiado más de 500 colaboradores de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, sobre temas asociados a riesgos, conforme el Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI AMF), recalcando la importancia sobre la calidad de los datos.
- Implementado el Piloto “Gestión Grupos de Riesgo” en el Portal SB Interactivo, para fines de recepción de las solicitudes de creación y eliminación de nuevos grupos, así como de vinculaciones y desvinculaciones a grupos de riesgos existentes.
- Puesta a disposición la Circular sobre el Manejo de Excesos de Provisiones, estableciendo los criterios para manejar los excedentes de provisiones y el uso adecuado de cada cuenta contable de provisiones.

Durante el 2023, la Superintendencia de Bancos se ha enfocado en la estandarización de los requerimientos de información y en la continuación de fortalecimiento de las capacidades técnicas a través de iniciativas como:

- Implementación del Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI AMF), con miras a centralizar y simplificar los requerimientos de información y eliminar duplicidades.
- Soporte oportuno y mejora en la gestión de servicios a las entidades supervisadas, a través de la implementación de la sección “Preguntas y respuestas frecuentes” y de la funcionalidad de “Mesa de Servicio” en el Portal de la Administración Monetaria



y Financiera (PAMF). La Mesa de Servicio permite la centralización de todos los servicios realizados por las entidades reguladas relativos a reportes regulatorios.

- Publicación del “Informe sobre el Comportamiento de la Cartera de Créditos en Moneda Extranjera” y del “Informe sobre evolución de la cartera del Sector Agropecuario” al corte de diciembre de 2022.

3.4 Supervisión de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (PLAFT)

La Superintendencia de Bancos (SB), como autoridad competente en las funciones de prevención y sanción de delitos financieros en los ámbitos de su jurisdicción, se encarga de ejecutar supervisiones *in situ* y *extra situ* con enfoque basado en riesgo (EBR), a fin de dar cumplimiento a la Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y sus normas complementarias. Al respecto, durante el período 2023, la Superintendencia de Bancos ha realizado las actividades que le son atribuidas por la normativa vigente, citando los siguientes logros:

- Realizada veintitrés (23) inspecciones a sujetos obligados. Dichas inspecciones se enfocaron en la evaluación de la gestión de riesgos realizadas por las entidades para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (PLAFTPADM), la debida diligencia en la etapa de vinculación y mantenimiento de la relación comercial, la función de los órganos de control, el diseño y ejecución del plan de capacitación y la estructura de cumplimiento.



- Supervisados doce (12) bancos múltiples, cinco (5) asociaciones de ahorros y préstamos, cuatro (4) Bancos de Ahorros y Créditos, un (1) agente de cambio y remesas, así como una (1) sociedad fiduciaria. Con las inspecciones ejecutadas, esta gestión (2021 – 2023) ha logrado supervisar entidades que representan más 90% de los activos totales del sector financiero y cambiario.
- Fortalecida la Metodología Interna de Supervisión Basada en Riesgos PLAFTPADM, a partir de la cual se diseñaron e implementaron las políticas y los procedimientos para la realización de los trabajos de inspección. Cabe destacar que, gracias a estos esfuerzos, el proceso de supervisión PLAFTPADM fue certificado bajo el estándar ISO 9001:2015 sobre Sistema de Gestión de la Calidad.
- Emitidas un total de 300 respuestas a solicitudes de opiniones técnicas realizadas por los sujetos obligados a través del Departamento de Registro y Autorizaciones relacionadas a cumplimiento regulatorio. Dicho monto, representa un aumento de productividad de más del 63% con relación al año 2022. Asimismo, fueron atendidas aproximadamente 225 consultas vinculantes sometidas por las entidades reguladas y supervisadas, representando un aumento de productividad de más de 400% con relación al año 2022.
- Implementada una versión mejorada de la herramienta para la clasificación del nivel de riesgo de LAFTPADM (Matriz de Riesgo) de las entidades supervisadas, la cual considera los cuatro (4) factores de riesgo establecidos en la normativa vigente: i) Clientes; ii) Productos/Servicios; iii) Canales; y iv) Zona geográfica. Con estas inclusiones se optimizó significativamente



la evaluación integral de los supervisados, proporcionando el insumo necesario para la determinación de las entidades que serán incluidas en el plan de supervisión, así como para monitorear la evolución sus perfiles de riesgo.

- Puesta en marcha del “Módulo de Solicitud Financiera” a través del “SB Interactivo”, el cual, junto a la utilización de las firmas electrónicas, permiten un intercambio más ágil y seguro de las informaciones solicitadas por organismos competentes en materia de LAFTPADM. Durante el año 2023 las solicitudes recibidas superaron las tres mil (3,000), de las cuales dos mil novecientos ocho (2,908) corresponden a solicitudes de información financiera, certificaciones de transacciones, cheques y/o documentos; setenta y cinco (75) a congelamientos o inmovilización de cuentas, y cincuenta y siete (57) a descongelamientos. Esto representa un incremento aproximado del 40% respecto del año 2022.

Por otro lado, la Superintendencia de Bancos realizó capacitaciones de alto nivel en materia PLAFTPADM, es decir, dirigidas a consejos y/o presidentes de las entidades. Estas jornadas tuvieron una extraordinaria acogida, razón por la cual sus órganos de administración solicitaron que los temas tratados sean replicados a los directivos, comités y miembros de la primera línea de defensa. El 100% de los bancos comerciales y las asociaciones de ahorros y préstamos y 89% de los agentes de cambio y remesa recibieron al menos una capacitación. Estas entidades representan aproximadamente el 98% del total de activos del sistema financiero.

Concomitantemente, la Superintendencia de Bancos participó como expositor en distintos foros internacionales relevantes en materia



PLAFTPADM. Se destacan el congreso organizado por la Financial Intelligence Unit (Unidad de Análisis Financiero) de Latvia, a los fines de intercambiar pareceres sobre los avances PLAFT de la región; el Congreso ACAMS LATAM que corresponde a una de las principales certificaciones internacionales LAFT avalada por la Asociación de Especialistas Certificados en Antilavado de Dinero (ACAMS); Conferencia integral sobre Compliance: Una Visión Internacional de la Prevención de Lavado de Dinero, Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, Gestión de Riesgos y Tecnología organizado por la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Asociación de Especialistas Certificados en Delitos Financieros (ACFCS) y el Comité Nacional de Unidades de Inteligencia Anti-Lavado de Dinero (CONAUIALD).

3.5 Procesos Sancionadores

Con el fin de lograr la integridad del sistema financiero nacional, la Superintendencia de Bancos ha tenido la facultad de iniciar procedimientos de naturaleza sancionador e imponer las correspondientes sanciones a las entidades supervisadas que transgredan la normativa vigente y que, como consecuencia de sus hechos, le sean aplicables.

En el año 2023, la Superintendencia de Bancos realizó profundas transformaciones institucionales en lo que respecta al procedimiento administrativo sancionador con el objetivo principal de establecer el respeto al debido proceso administrativo y a las garantías fundamentales que protegen a los administrados.

Lo anterior ha tenido como resultado la aplicación de sanciones legales y compatibles con las infracciones perseguidas, generando así



un mayor efecto disuasorio, así como una tendencia al alza en cuanto a los recursos interpuestos por las entidades de intermediación financiera y cambiaria.

Entre los logros alcanzados por la Superintendencia de Bancos en materia de sanciones, durante el año 2023, se destacan los siguientes:

- Procesamiento de 196 incumplimientos detectados, así también, la elaboración de pliegos y tramitación de 74 procedimientos sancionadores y la aplicación de sanciones por un monto de RD\$ 41.56 millones. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Sanciones impuestas según tipo de entidad y monto, año 2023

Tipo de Entidad	Sanciones
Bancos Múltiples	36
Agentes de Cambio	12
Bancos de Ahorro y Crédito	7
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	9
Corporaciones Crédito	1
Agentes de Remesas y Cambio	2
Total	67

Fuente: Departamento de Sanciones de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

3.6 Registro y Autorizaciones

Una de las funciones de la Superintendencia de Bancos es recibir y gestionar las solicitudes de autorizaciones, no objeciones y notificaciones realizadas por las entidades de intermediación financiera, entidades de intermediación cambiaria, oficinas de



representación, sociedades de información crediticia, fiduciarias, subagentes bancarios y otras entidades vinculadas al sistema financiero. Concomitantemente, está a su cargo la actualización del sistema de registros con la información relativa a la autorización y cumplimiento de la entidad, requerida por la normativa vigente. Bajo este rol, la Superintendencia de Bancos, verifica y evalúa los documentos de soporte sometidos por las entidades, emite opiniones técnicas, da respuesta a las solicitudes que recibe, y mantiene actualizados los registros de entidades bajo su supervisión, en las plataformas tecnológicas diseñadas para tales fines.

Dentro de los logros e hitos más significativos del año 2023, podemos resaltar los siguientes:

- Entre en el período comprendido enero y diciembre del 2023, la SB recibió 5,623 solicitudes para un incremento del 23.20% respecto al mismo periodo del año 2022. Así mismo, se respondieron 5,642 solicitudes a las entidades en diferentes trámites que incluyen autorizaciones, no objeción, respuestas, notificaciones y cumplimientos, para un incremento de 24.11 % respecto al mismo periodo del año anterior.
- Fueron remitidos 10 informes a la Junta Monetaria para autorizaciones de diferentes tópicos dentro de las atribuciones que la ley confiere. Cabe resaltar que se autorizó el establecimiento de 3 oficinas de representación en las ciudades de Nueva York, Miami y Madrid, marcando un paso a la expansión internacional de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos.
- Así mismo, el 92.24% de circulares administrativas / comunicaciones se han respondido dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), aumentando un 8.63% respecto al año anterior.



Además, la extensión de la iniciativa de digitalización a las no objeciones y autorizaciones redujo un 85% el uso de papel en el proceso de Registros y Autorizaciones, medida alineada con los objetivos de sostenibilidad ambiental promovidos por la institución.

- Fueron completadas exitosamente 43 solicitudes de autorizaciones de apertura de sucursales y agencias en el territorio nacional.
- Así mismo, se registró exitosamente 729 nuevos subagentes bancarios para una disminución de un 17.53% respecto al año anterior.

3.7 Regulación

La Superintendencia de Bancos, en su rol de regulador que le confiere la Ley Núm. 183-02 Monetaria y Financiera, bajo el mandato de la Junta Monetaria, junto con el Banco Central, tiene la tarea de gestionar la formulación, emisión y actualización de las disposiciones normativas, relativas a leyes, reglamentos, resoluciones, instructivos, circulares y cartas circulares, dirigidas a salvaguardar la estabilidad del sistema financiero.

Durante el año 2023, la Superintendencia de Bancos publicó quince (15) Circulares, cuatro (4) instructivo y veintitrés (23) Cartas Circulares, de las cuales se detallan algunas a continuación:

- Circular SB: Núm. 001/23 del 10 de enero de 2023 “Modificación de la Circular SB: Núm. 015/22 sobre actualización del proceso automatizado para la recepción y respuesta de las solicitudes realizadas por las entidades supervisadas, así como, de las



informaciones y documentos requeridos por la Superintendencia de Bancos y autoridades competentes”.

- Circular SB: Núm. 002/23 del 6 de marzo de 2023 “Modificar el anexo del Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros aprobado en la Circular SB: Núm. 009/10, modificado por la Circular SB: núm. 015/21 que establece los lineamientos para el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y del Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros”.
- Circular SB: Núm. 003/23 del 14 de marzo de 2023 “Establecer los plazos y requerimientos de información para someter solicitudes de autorización, no objeción y notificaciones de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos”. La Circular modifica la Circular SB: No.005/14 sobre Plazos y Requerimientos de Información para someter solicitudes de autorización y no objeción, así como notificaciones de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria para actualizar los requerimientos de las solicitudes de acuerdo con la normativa vigente.
- Circular SB: Núm. 004/23 del 25 de mayo de 2023 “Lineamientos para la presentación de modelos de negocios, productos o servicios novedosos a implementar en ambiente de prueba”. La citada Circular, establece los lineamientos que deben cumplir las entidades para salvaguardar los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros. Fomenta la transparencia del sistema financiero y la seguridad jurídica de sus usuarios, sin



- restringir la creación de mecanismos, productos y servicios bancarios de vanguardia.
- Circular SB: Núm. 005/23 del 10 de agosto de 2023 “Tratamiento y uso de cuentas para el registro de las provisiones constituidas que exceden el requerimiento normativo”. Esta disposición, permite diferenciar las provisiones mínimas requeridas por la regulación conforme al Reglamento de Evaluación de Activos, de aquellas provisiones adicionales que las entidades decidan constituir sobre la base de una metodología interna que contemple las estrategias de negocio, el deterioro de la cartera y el riesgo que este representa, o en base a las políticas aprobada por el Consejo; así como de aquellas provisiones que las entidades constituyan para hacer frente al riesgo potencial de los activos y contingentes relacionados a las variaciones en el ciclo económico.
 - Circular SB: Núm. 006/23 del 10 de agosto de 2023 “Implementación del sello de identificación de los subagentes bancarios y de cambio de las entidades de intermediación financiera e intermediarios cambiarios registrados en la Superintendencia de Bancos”. En esta Circular se aprueba y se pone en vigencia el sello de identificación que los subagentes bancarios y subagentes de cambio registrados en este ente supervisor deberán utilizar en sus establecimientos comerciales abiertos al público.
 - Circular SB: Núm. 007/23 del 17 de agosto de 2023 “Aprobar y poner en vigencia la modificación integral del “Instructivo sobre Instrumentos de Captación de Fondos del Público”. Esta Circular dispone lo siguiente: Modificar el nombre del “Instructivo para la Emisión, Renovación, Cancelación y Control de Certificados



Financieros, Depósitos a Plazo y Demás Instrumentos Similares”, por “Instructivo sobre Instrumentos de Captación de Fondos del Público”, para actualizar los diferentes instrumentos de captación y canales existentes en el mercado financiero. Aprueba y pone en vigencia el “Instructivo sobre Instrumentos de Captación de Fondos del Público” con el objetivo de establecer los lineamientos mínimos que deberán observar las EIF para la apertura, emisión, renovación, cancelación o cierre y control de los productos de captación de recursos del público, así como, los diferentes canales que podrán utilizar las entidades para realizar estas operaciones.

- Circular SB: Núm. 008/23 del 1 de septiembre de 2023 “Implementación del sello de identificación de las personas jurídicas de objeto exclusivo que pertenezcan o presten servicios de fideicomiso (fiduciarias) a una EIF o a su controladora”. La implementación del sello contribuye a que los usuarios puedan identificar las personas jurídicas de objeto exclusivo que pertenecen o presten servicios de fideicomiso (fiduciarias) a una EIF o a su controladora, que son supervisadas por la Superintendencia de Bancos.
- Circular SB: Núm. 009/23 del 3 de octubre de 2023 “Transparencia de la información publicada a los cuentahabientes sobre el estatus y la disponibilidad de los fondos provenientes de cheques depositados en ventanilla, dispositivo móvil o cajero automático”. Esta circular establece que la información en la consulta de balance y estados de cuenta presentada en los canales dispuestos por las entidades reflejen de forma exacta y desagregada el estatus de los fondos correspondientes a los cheques recibidos a través de ventanilla, dispositivo móvil o cajero automático.



- Circular SB: Núm. 010/23 del 16 de octubre de 2023 “Extensión del plazo para la implementación del sello de identificación de los subagentes bancarios y de cambio de las entidades de intermediación financiera e intermediarios cambiarios registrados en la Superintendencia de Bancos puesta en vigencia mediante la Circular SB: CSB-REG-2002300006”. Esta circular extiende hasta el veintiuno (21) de diciembre de 2023 el plazo otorgado a las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios para la correcta descarga del sello de identificación y su colocación de manera visible en los establecimientos de los subagentes bancarios y de los subagentes de cambio.
- Circular SB: Núm. 011/23 del 15 de noviembre de 2023 “Modificación del “Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas”, para adecuar la clasificación de los equivalentes de efectivo a los estándares contables de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Esta Circular dispone modificar el “Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas” para adecuar el criterio que deben aplicar las entidades para determinar que activos cumplen con la definición de “Equivalentes de Efectivo”, conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Circular SB: Núm. 012/23 del 17 de noviembre de 2023 “Modificación del Instructivo sobre Planes de Regularización”. Este establece los aspectos mínimos que deberán considerar las EIF en la elaboración y presentación de los planes de regularización cuando estos sean requeridos por la Superintendencia de Bancos por incumplimientos a las regulaciones vigentes.



- Circular SB: Núm. 013/23 del 22 de noviembre de 2023 “Actualizar el algoritmo que generará el código de verificación, que se asignará al momento de contratar un instrumento de captación, exceptuando las cuentas de ahorro, corrientes y los instrumentos de oferta pública”. Esta Carta Circular dispone la actualización del algoritmo de encriptación seguro -Secure Hash Algorithm (SHA, por sus siglas en inglés) SHA1, por el “SHA3-256”, para generar el código hash (Código de Verificación) al momento de contratar un instrumento de captación. Requiere a las entidades remitir con el nuevo algoritmo la base de datos completa de los instrumentos de captación emitidos a la fecha del reporte.
- Circular SB: Núm. 014/23 del 23 de noviembre de 2023 “Lineamientos y reiteraciones para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley núm. 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados”.
- Circular SB: Núm. 015/23 del 23 de noviembre de 2023 “Lineamientos para las entidades dar cumplimiento a las solicitudes de exclusión realizadas por los usuarios, en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros”. Esta Circular habilita un canal digital a través de la herramienta ProUsuario Digital para que los usuarios puedan solicitar ser contactados o no para el ofrecimiento de productos o servicios bancarios. Dispone que las entidades deben acceder diariamente al Portal del SB Interactivo, en la sección “Lista de Exclusión” (<https://sbinteractivo.sb.gob.do/Account/Signin>), para



descargar las solicitudes de inclusión/exclusión de los usuarios en el ofrecimiento de productos o servicios bancarios.

En otro orden, se han emitido las siguientes Cartas Circulares:

- Carta Circular SB: Núm. 001/23 del 27 de enero de 2023 “Publicación del Balance de Comprobación Analítico 2023 (Versión 3)”. En esta versión se incluyen determinadas cuentas contingentes y de orden para el registro de las operaciones de derivados a los fines de la determinación de la Posición Neta en Moneda Extranjera (PNME) de las EIF; se eliminan determinadas cuentas del analítico, y se incluye el dígito 2 para el registro en moneda extranjera en cuentas específicas.
- Carta Circular SB: Núm. 002/23 del 2 de marzo de 2023 “Informar sobre las disposiciones establecidas en la Ley núm. 45-20 de Garantías Mobiliarias e implementación del Sistema Electrónico de Garantías Mobiliarias (SEGM)”. Mediante esta Carta Circular se exhorta a las EIF a que tomen conocimiento del nuevo proceso de constitución, publicidad, prelación y ejecución de las garantías mobiliarias, en virtud de la entrada en vigor de la citada Ley; y que formalicen su inscripción como usuario dentro del sistema. También se exhorta a las EIF realizar el proceso de migración de las garantías vigentes contratadas y registradas previo al 20 de enero de 2023, en un plazo de noventa (90) días a partir de la puesta en marcha del sistema y a dar cumplimiento a las disposiciones que emitan las instituciones competentes sobre los temas concernientes a la citada Ley y al SEGM.
- Carta Circular SB: Núm. 003/23 del 22 de marzo de 2023 “Nota aclaratoria sobre el Reporte PEP1 – Personas Expuestas Políticamente del Manual de Requerimientos de Información de la



Administración Monetaria y Financiera”. Las consideraciones referidas en la Carta Circular aclaran que el Reporte PEP1- Personas Expuestas Políticamente permite la inclusión tanto de personas físicas como jurídicas, sobre las cuales recae la condición de PEP por elección o nombramientos ejecutivos, así como los relacionados a este por vinculación o como asociado cercano, incluyendo estos, los patrimonios separados en los cuales el PEP mantenga control social o accionario igual o superior al 20%, sea beneficiario final de este, o se haya constituido en su beneficio. Los reportes también permiten establecer la distinción entre la PEP y sus vinculados, así como, aplicar procedimientos de debida diligencia basados en riesgo, de conformidad con el párrafo contenido en el artículo 46 de la Ley Núm. 155-17 Contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

- Carta Circular SB: Núm. 004/23 del 31 de marzo de 2023 “Remisión de los Planes Estratégicos a través del Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF) para el año 2023”. Esta Carta Circular notifica que el envío de los Planes Estratégicos con sus proyecciones financieras correspondientes a este año 2023 se hará en formato PDF mediante el Reporte “AP01 - Planes Estratégicos”, hasta tanto se realicen los cambios para hacer posible la recepción automatizada a través del Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF).
- Carta Circular SB: Núm. 006/23 del 8 de mayo de 2023 “Puesta en vistas públicas la propuesta del “Instructivo para realizar Pruebas de Estrés en las Entidades de Intermediación Financiera (EIF)”. Las pruebas de estrés son fundamentales para que las EIF tengan una visión prospectiva de los riesgos que enfrentan. El citado Instructivo amplía los lineamientos ya provistos en el



Reglamento de Gestión Integral de Riesgos del 16 de marzo de 2017, acorde a las mejores prácticas en materia de pruebas de estrés vigentes internacionalmente.

- Carta Circular SB: Núm. 007/23 del 11 de mayo de 2023 “Puesta en vistas públicas propuesta del “Instructivo sobre el Proceso de Evaluación de la Adecuación de Capital Interno (ICAAP por sus siglas en inglés)”. El Reglamento sobre Lineamientos para la Gestión Integral de Riesgos exige que las EIF deben contar con un proceso interno, integrado y global para evaluar la adecuación de su capital en función de su perfil y apetito de riesgo (ICAAP, por sus siglas en inglés) y con una estrategia para mantener sus niveles de capital a lo largo del tiempo. En adición, la propuesta establece los lineamientos básicos no limitativos que deberán ser tomados en consideración en el proceso interno de evaluación y planificación de las necesidades presentes y futuras de capital y las pautas a seguir en la elaboración del Informe de Autoevaluación de Capital (IAC), acorde al modelo de negocios, estrategias y apetito de riesgo definido por cada entidad. El apetito de riesgo definido ha de ser proporcional a su naturaleza, tamaño, importancia sistémica y perfil de riesgos. Este instructivo contribuye a facilitar la implementación del sistema de información y evaluación de capital requerido en el Reglamento.
- Carta Circular SB: Núm. 008/23 del 19 de mayo de 2023 “Actualización del salario mínimo nacional para la determinación del nivel de endeudamiento en el otorgamiento de Microcréditos”. La citada Circular dispone que la escala mayor del salario mínimo privado será de referencia para establecer el máximo nivel de endeudamiento consolidado en el sistema financiero de una persona física o jurídica. El nivel máximo de endeudamiento no



- deberá exceder los cincuenta (50) salarios mínimos para clasificar la operación como microcrédito.
- Carta Circular SB: Núm. 009/23 del 19 de mayo de 2023 “Informar sobre el proyecto de radicación de los documentos emitidos por la Superintendencia de Bancos”. Esta disposición tiene la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos internos, para agilizar las respuestas a los supervisados y al público en general, en cumplimiento a los ejes estratégicos sobre “Digitalización, innovación y nuevas tecnologías” y “Eficiencia y fortalecimiento institucional”.
 - Carta Circular SB: Núm. 010/23 del 27 de junio de 2023 “Informar sobre la ubicación temporal de las instalaciones de la sede de la Superintendencia de Bancos”. Esta Carta Circular informa que en el interés de adaptar el edificio sede de la Superintendencia de Bancos a estándares de seguridad estructural y normativas urbanas, se estarán realizando trabajos de readecuación en su infraestructura. Por tanto, a partir del primero (1ero) de julio del presente año la sede de la Superintendencia de Bancos estará ubicada de manera temporal en la av. Máximo Gómez núm. 92, casi esquina av. John F. Kennedy, Ensanche Kennedy. Además, los servicios que se ofrecen en la sede, ubicada en la av. México núm. 52, esquina Leopoldo Navarro, estarán disponibles de forma habitual en la ubicación temporal indicada y que las entidades supervisadas deberán seguir utilizando los medios digitales habituales para la remisión de informaciones y documentos.
 - Carta Circular SB: Núm. 011/23 del 21 de agosto de 2023 “Establecimiento horario especial por el paso de la Tormenta Tropical Franklin”. Esta Carta Circular notifica que las EIF e



intermediarios cambiarios podrán establecer un horario especial de servicios de atención al público en función de las condiciones climatológicas, a partir del martes veintidós (22) de agosto de 2023 y mientras persistan las mismas, como medida de precaución por el paso de la Tormenta Tropical Franklin.

- Carta Circular SB: Núm. 012/23 del 18 de septiembre de 2023 “Puesta en vistas públicas la propuesta de modificación del “Instructivo sobre Planes de Regularización”. Esta Carta Circular informa que: En la página web de la Superintendencia de Bancos <www.sb.gob.do> se encuentra disponible para fines de consulta pública la propuesta de modificación del “Instructivo sobre Planes de Regularización”, la cual se realiza en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 59, 60 y 61 de la Ley Núm. 183-02 Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002, que establecen el proceso de regularización desde las causales hasta la conclusión del plan.
- Carta Circular SB: Núm. 014/23 del 2 de noviembre de 2023 “Puesta en vistas públicas la propuesta del “Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros”. El Instructivo tiene por finalidad establecer los lineamientos, requerimientos y procedimientos operativos y de control que deberán aplicar las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 y de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria mediante Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación.



- Carta Circular SB: Núm. 015/23 del 14 de noviembre de 2023 “Puesta en vistas públicas la propuesta de modificación del “Instructivo sobre prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva”. Con la emisión de este Instructivo se pretende ampliar los lineamientos establecidos en la Circular SIB: No. 003/18 sobre los requerimientos mínimos que deben cumplir las entidades para la implementación de un sistema de gestión de los riesgos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva “LAFTPADM”, acorde a la naturaleza, tamaño, organización, estructura, recursos, perfil de riesgo, importancia sistémica y complejidad de las operaciones de la entidad.
- Carta Circular SB: Núm. 017/23 del 23 de noviembre de 2023 “Informar sobre la disponibilidad de canales de denuncia de soborno, conflictos de interés e incumplimiento normativo de la Superintendencia de Bancos”. Esta Carta Circular notifica que la Superintendencia de Bancos aprobó en el mes de septiembre de 2023 una Política de Gestión Integrada y pone a disposición del público canales para denunciar sobornos, conflictos de interés e incumplimiento por parte del personal que actúa en su nombre. Esto manifiesta el compromiso de la organización respecto a los estándares de las normas ISO 9001: 2015 / ISO 37001: 2016 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno.
- Carta Circular SB: Núm. 018/23 del 29 de noviembre de 2023 “Puesta en vistas públicas de la propuesta de modificación del Instructivo sobre Cuentas Inactivas y/o Abandonadas en las Entidades de Intermediación Financiera”. La citada propuesta establece los criterios y procedimientos que rige el procedimiento



establecido en el Reglamento sobre Cuentas Inactivas y/o Abandonadas en las Entidades de Intermediación Financiera, aprobado mediante la Segunda Resolución de la Junta Monetaria del 12 de Julio del 2012.

3.8 Promoción de la Innovación Financiera

Durante el año 2023, la Superintendencia de Bancos realizó los siguientes proyectos con el objetivo de promover la innovación dentro del mercado bancario.

Alianza para la Inclusión Financiera (AFI)

Durante los meses de febrero, marzo y septiembre 2023, la Superintendencia de Bancos participó en 5 mesas de trabajo sobre: Servicios Financieros Digitales, Estándares Globales e Integridad. Financiamiento para Pequeñas y Medianas Empresas, Definición de Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera y Empoderamiento del Consumidor y Conducta del Mercado, en donde se pudieron compartir buenas prácticas de políticas que apoyan el avance de la inclusión financiera en los países participantes. En el marco de estas mesas de trabajo, esta SB recibió varios reconocimientos:

- Premio a nuevo miembro más activo en Grupo de Trabajo AFI, y reconocimiento por diseminación de actividades y productos AFI.
- Reconocimiento como Peer Reviewer o miembro revisor entre pares.
- Por primera vez, se incorporan casos de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana entre los Casos de Estudio publicados por la AFI.



- Colaboración con el producto de conocimiento de AFI más consultado durante el año 2022.

Asimismo, fueron recibidos en el país 18 expertos en Inclusión Financiera para Latinoamérica y el Caribe (FILAC), de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), quienes participaron en una mesa regional con el objetivo de promover el crecimiento inclusivo y la reducción de la pobreza a través de políticas sostenibles de inclusión financiera. Esta plataforma es la primera en su tipo en América Latina y el Caribe (LAC),

Además, durante este encuentro, se realizó también, la Capacitación Regional sobre Política de Acceso a Financiamiento para Mujeres propietarias de MiPymes a través de Servicios Financieros Digitales en la región LAC. El objetivo de esta capacitación fue permitir que los participantes identifiquen políticas apropiadas para que las MiPymes dirigidas por mujeres o que sean propiedad de mujeres puedan aprovechar las innovaciones de los servicios financieros digitales para acceder con mayor facilidad a los productos y servicio de financiamiento.

Laboratorio de Economía Conductual (SB-LAB)

En el año 2023, el Laboratorio de Economía Conductual fue reconocido con una mención de honor en la tercera edición del Premio Nacional a la Innovación Pública, organizado por el Viceministerio de Innovación de la Presidencia. Este reconocimiento subraya la contribución significativa del SB-LAB y consolida su posición como referente consultado tanto a nivel nacional como internacional para la implementación de unidades de economía conductual.

Desde la Superintendencia de Bancos, se han establecido acuerdos de cooperación con el instituto “Innovación en Acción contra la



Pobreza” (Innovation on Poverty Action) con el fin de impulsar iniciativas del SB-LAB, iniciando con la intervención “Dile No al Mínimo”. Esta busca, a través de la aplicación de remedios conductuales, que los usuarios cumplan con la totalidad de sus compromisos en sus tarjetas de crédito al corte de cada mes, evitando la generación de cargos por interés y las comisiones que apliquen en caso de optar por financiamiento. La iniciativa está concebida para ser trabajada dentro de un piloto controlado con el apoyo de entidades de intermediación financiera para validar la eficacia de los mensajes y determinar si las medidas producen los cambios esperados en el comportamiento de los usuarios.

Así mismo, en el período enero – diciembre 2023 la Superintendencia de Bancos ha elaborado y presentado los siguientes informes:

- Informe sobre portabilidad financiera que presenta los resultados de una encuesta realizada por la Superintendencia de Bancos (SB), con el propósito de conocer y comunicar la situación actual del sector financiero dominicano en relación con la portabilidad financiera y explorar la posibilidad de su habilitación en el país como un caso práctico de banca abierta. Dicho informe fue presentado a los gremios bancarios, a mediados de octubre. La iniciativa contempla la implementación de una normativa de portabilidad financiera que permita a los usuarios transferir productos y servicios entre entidades, definiendo también el periodo de implementación y adaptación que conllevaría para las entidades reguladas. Un borrador de esta normativa ha sido creado por el equipo de Innovación Financiera, ofreciendo una base valiosa para la elaboración de futuras regulaciones en este ámbito.



- **Ranking de Digitalización:** se publicó la tercera edición del Ranking de Digitalización del sector dominicano, correspondiente al año 2023. Este informe está enfocado en evaluar todos los canales alternos ofrecidos por las EIFs, con especial foco en los canales digitales y sus funcionalidades, cómo las entidades implementan las tecnologías exponenciales en sus procesos y cómo integran las herramientas digitales para mejorar la experiencia de usuarios. Con este informe se busca impulsar la innovación en los procesos de las EIFs, así como darle a conocer a los usuarios cómo ha ido evolucionando la digitalización en el sector financiero.
- **Informe de Sostenibilidad e Inclusión de Segmentos Vulnerables,** en su segunda edición, con el objetivo de continuar generando conocimientos que puedan aportar a la creación de políticas públicas que propicien la equidad de género en el país.
- **Informe de Desiertos Bancarios** con el objetivo de identificar zonas financieramente desatendidas en el territorio nacional. Este informe está en proceso y clasifica las zonas en tres categorías distintas: altamente bancarizado, medianamente bancarizado y sub-bancarizados; y proporciona un panorama enfocado en el incremento del acceso al sector bancario a través de los últimos años además busca arrojar luz sobre los avances en materia de bancarización a nivel nacional y explorar las posibles vías para su continuo progreso, fomentando así estrategias más efectivas para mejorar la inclusión financiera en todo el país.

Tablero de Inclusión financiera de MIPYMES

Con el fin de analizar y visualizar el acceso al crédito de las micro, pequeñas y medianas empresa, y poder desagregar la data en variables



claves tales como género de los dueños, se creó un tablero de indicadores de inclusión financiera de las MIPYMES. Este tablero será actualizado de forma periódica y permitirá identificar las brechas que puedan existir entre los tipos de empresas en cuanto al acceso y los montos de crédito adeudados.

En este se incluyen indicadores como la cantidad de MIPYMES según clasificación por tipo de liderazgo, cantidad de créditos, promedios de cantidades adeudadas, entre otros.

En adición, se realizó la publicación del Informe “Hacia Un Sistema Financiero Inclusivo y Sostenible 2023”, el cual busca profundizar el estado de los segmentos vulnerables y su acceso a los servicios financieros, aclarando los desafíos existentes y proponiendo soluciones que contribuyan a la construcción de un entorno más inclusivo.

3.9 Protección y Atención al Usuario Financiero

La protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros y cambiarios es una responsabilidad a cargo de la Superintendencia de Bancos, que se origina en los Artículos 52 y 53 de Ley Monetaria y Financiera, núm.183-02 (LMF). A tales propósitos, fue creada la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros (ProUsuario), con facultades establecidas para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la protección efectiva de los derechos de los usuarios usuarias y la sanción del incumplimiento, conforme lo dispone la Primera Resolución de la Junta Monetaria (JM) de fecha 05 de febrero de 2015 y sus modificaciones.



Durante el 2023, la Superintendencia de Bancos, a través de ProUsuario, ha registrado ciento ochenta y seis mil cuatrocientos setenta y dos (186,472) contactos con usuarios, representando un incremento de un 28% con relación al mismo período del año 2022. Cabe destacar que, del total de contactos con usuarios, 45% fueron realizados a través de los canales presenciales y alternos (oficinas, teléfono, correo electrónico, redes sociales, APP ProUsuario, WhatsApp, atención virtual y chat) mientras que un 55% fueron realizados a través de nuestros canales de autoservicio (Sistema de IVR, página web, ChatBot Lucía: web y WhatsApp)

Tabla 4. Usuarios atendidos por ProUsuario, según canal. Corte 31 de diciembre 2023

Canales alternos	Usuarios atendidos
Presencial	13,838
Teléfono	29,946
Correo electrónico (incluyendo APP ProUsuario)	23,678
Chat	9,751
WhatsApp	2,594
Redes Sociales	2,996
Atención Virtual	462
Canales de autoservicio	Usuarios atendidos
Sistema de IVR (consulta estatus de caso)	7,002
Página web (consulta estatus de caso)	6,059
ChatBot Lucía (página web y WhatsApp)	90,145
Total	186,472

Fuente: Oficina de ProUsuario. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. 2023.



La atención brindada ha sido bien valorada por los usuarios asistidos, obteniendo un promedio mensual de satisfacción de 93%. Esto, según lo indicado por las dieciocho mil doscientas ochenta (18,280) encuestas completadas por usuarios, luego de recibir nuestros servicios en los canales de atención.

Se incorporaron dos funcionalidades nuevas en la aplicación ProUsuario. Entre ellos se encuentra el comparativo de indicadores, lanzado en el mes de julio 2023, que forma parte de la Consulta Crediticia, la cual permite que los usuarios y usuarias comparen algunos de sus indicadores financieros contra el promedio del resto de la población general o contra los usuarios y usuarias que tienen características demográficas similares a ellos. Asimismo, se agregó la funcionalidad del mapa bancario, el cual permite a los usuarios explorar las ubicaciones y horarios de todas las sucursales, cajeros automáticos y subagentes bancarios.

Cabe destacar que, al 31 de diciembre 2023 la aplicación ProUsuario ha alcanzado más de doscientos treinta y tres mil setenta (233,070) usuarios financieros registrados y sesenta y dos mil ciento cincuenta y nueve (62,159) usuarios han logrado identificar cuentas inactivas y abandonadas mediante la misma, con fondos que alcanzan un total de RD\$71,652, 783.89 millones.

Educación Financiera

Dentro de las iniciativas realizadas para promover la educación financiera en la población joven dominicana, se destacó la Ruta Nacional de Educación Financiera bajo el nombre de “Ponte pa’ tus finanzas”. En esta ruta se visitaron 7 Centros de Estudios de las provincias más pobladas del país, en los que fue impartida una charla magistral de educación financiera impartida por el Superintendente



de Bancos, Alejandro Fernández W. y la directora de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario), Natalia Sánchez.

En adición, de esta ruta de educación participaron más de mil quinientos (1,500) jóvenes de las siguientes universidades: Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) recinto Santo Domingo, Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) recinto Santiago, Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), recinto Moca, Universidad Dominicana Organización y Método (O&M), recinto La Romana, Universidad Federico Henríquez y Carvajal (UFHEC), recinto Baní, Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), recinto Puerto Plata, incluyendo además al Instituto Politécnico Loyola San Cristóbal.

En el 2023, ProUsuario mantuvo su participación en la Semana Económica Financiera del Banco Central, celebrada en el mes de marzo. En la cual se impartieron tres (3) charlas presenciales, dos (2) en Santo Domingo y una (1) en Santiago, las cuales tuvieron un alcance total de doscientos diez (210) jóvenes. Adicionalmente, se realizó el programa mensual de charlas virtuales de Educación Financiera, donde se han impartido diez (10) charlas, con un total consolidado de seiscientos noventa y tres (693) asistentes al 31 de diciembre.

Adicionalmente, bajo el acuerdo de colaboración realizado con el programa "Supérate", para fines de realizar aportes en materia de inclusión y educación financiera este año se dio continuidad al programa de visitas educativas a la Sala de Matemáticas de la Biblioteca Infantil y Juvenil República Dominicana, beneficiando a Cuatrocientos (480) niños y jóvenes pertenecientes a familias del Programa "Supérate", que están recibiendo instrucción e interactuando en el espacio educativo.



Así mismo, en el marco de la Feria Internacional del Libro de Santo Domingo, se presentó el libro “Guía Básica de Finanzas para Jóvenes”. Esta publicación digital e impresa invita al lector a tomar decisiones informadas sobre sus finanzas, destacando entre sus temas principales: la disciplina del ahorro, la planificación financiera del futuro, y la mejora en el manejo de los recursos económicos. Desde su lanzamiento, se han realizado doce mil trescientas tres (12,303) descargas de la edición digital del libro, adicionales a los mil cuatrocientos (1,400) libros distribuidos de forma impresa.

Asimismo, en este 2023 se ha continuado la difusión del reporte “La Súper Te Escucha”, el cual aporta a las entidades supervisadas información relevante para la mejora de sus servicios. Este reporte incluye analíticas sobre las menciones positivas y negativas que realizan los usuarios financieros en la red de Twitter sobre las 4 entidades más grandes del sistema. En el reporte se incluyen las estadísticas de las reclamaciones recibidas en la Oficina de ProUsuario sobre estas entidades.

El envío de boletines de ProUsuario ha propiciado que los usuarios se mantengan informados sobre las últimas actualizaciones e iniciativas relevantes en materia de educación financiera. En total se ha logrado una cifra de treinta mil ciento dieciocho (30,118) correos informativos leídos al cierre de año 2023

Al cierre del 2023, la página web de ProUsuario obtuvo un total de 18.1 millones de visitas. Comparado con el mismo período del año 2022, esta cifra representa un crecimiento de un 69%. La sección dedicada a los contenidos de educación financiera presenta un crecimiento interanual de más de un trescientos cuarenta y ocho por ciento (348%) en las visitas recibidas. Por su parte, la nueva funcionalidad de la web ProUsuario, Mapa de Puntos de Acceso



Bancario, ha tenido más de tres mil seiscientos diez (3,610) visitas desde su lanzamiento.

Protección de los Derechos de los usuarios

Al mes de diciembre del presente año, la Superintendencia de Bancos, a través de ProUsuario, gestionó un total de cinco mil diecisiete (5,017) casos (Reclamaciones y Recursos de Reconsideraciones), manteniéndose dentro de un margen 2% de diferencia frente a la cantidad recibida en el mismo período del año 2022. De los casos despachados, el tiempo de respuesta para cada caso promedió 35 días, representando una reducción interanual de 4 días, un logro considerable si se toma en consideración que el plazo reglamentario es de 60 días.

Del total de las reclamaciones respondidas en el período, tres mil dieciocho (3,018) correspondieron a respuestas favorables para el usuario, representando un 64% del total de las respuestas. En consecuencia, ciento cuarenta y tres millones trescientos ocho mil ochenta y cinco con 68/100 (RD\$143,308,085.68) fueron instruidos a ser acreditados en beneficio de los usuarios reclamantes, lo cual representa un incremento interanual de 25% con relación al año anterior. El nivel de favorabilidad en las decisiones fue igual para ambos sexos, lo que demuestra ausencia de preferencias o sesgos por parte de ProUsuario a la hora procesar las reclamaciones.

En lo que respecta a Recursos Jerárquicos interpuestos por ante la Junta Monetaria (JM), órgano superior de la Superintendencia de Bancos, de cincuenta y dos (52) Recursos Jerárquicos conocidos a diciembre del año 2023, treinta y uno (31) han sido confirmados, doce (12) revocadas o modificadas, seis (6) casos declarados inadmisibles / incompetencia y tres (3) desestimadas.



Durante el citado período, se recibieron mil seiscientos sesenta y siete (1,667) consultas, correspondiendo quinientas treinta y siete (537) a centrales de riesgos y las mil ciento treinta (1,130) restantes a otras tipologías, entre las que predominan la existencia de productos, estados y balances, movimientos o históricos de pago, motivos de restricción, entre otras.

Revisión y aprobación de contratos de adhesión

En términos de revisión de solicitudes de aprobación de contratos de adhesión, al 31 de diciembre del año 2023 se recibieron setecientos ochenta y ocho (788) requerimientos, representando un incremento de 42% frente al mismo período del año anterior. Por otro lado, se respondieron setecientos setenta y ocho (778) solicitudes, en un tiempo promedio de 22 días calendarios, es decir, un 27% por debajo del tiempo reglamentario de respuesta (30 días calendarios).

Inspecciones a EIF en temas de respeto de los derechos de los usuarios

Con motivo del proceso de migración de la supervisión basada en cumplimiento a la supervisión basada en riesgos (SBR), en el 2023 se concluyó el primer piloto de supervisión basada en riesgos sobre temas de conducta del mercado, evaluando aspectos como la cultura del trato justo en tres (3) entidades supervisadas.

Este ejercicio fue realizado con el acompañamiento de asesores representantes del Toronto Centre quienes asistieron en la identificación de las principales debilidades y oportunidades de mejora en las entidades, y emitieron recomendaciones para modificar el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros con la inclusión de los principios de conducta responsable y trato justo, al igual que el riesgo de conducta como



parte de los riesgos a ser supervisados por la Superintendencia de Bancos.

3.10 Atención a Ahorristas de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación

La Superintendencia de Bancos, a través de su Programa de Entidades Financieras Intervenidas y en Liquidación (IFIL), tiene la función de verificar los activos de las entidades que cesaron sus operaciones, a fin de obtener liquidez para resarcir a los ahorristas de estas instituciones.

En el período enero – diciembre 2023, a través de la campaña “Dinero busca dueño”, la Superintendencia de Bancos ha realizados pagos a favor a 2,019 ahorristas, por un valor ascendente a ciento cuarenta y seis millones Ciento setenta y un millones setecientos veinte un mil cuatrocientos diecinueve con noventa (RD\$171,721,419.90).

3.11 Estudios Económicos

La Superintendencia de Bancos, dentro de sus funciones, desarrolla y publica estudios económicos a fin de mantener actualizadas a las autoridades, a los agentes económicos y al público sobre el desempeño del sector bancario. Durante el año 2023, los resultados alcanzados por la Superintendencia de Bancos en materia de estudios económicos se centraron en las siguientes actividades:

Se elaboraron treinta y ocho (38) publicaciones, dentro de las cuales se pueden resaltar informes sobre el desempeño del sistema financiero, la banca y su relación con el turismo y la industria nacional, las tendencias del ahorro en República Dominicana, el



panorama del crédito y de la concentración en el sistema financiero y sobre el crédito en las MIPYMES. Además, se realizó una nota analítica sobre la ratio de incumplimiento para el sistema financiero dominicano y un estudio académico sobre predicciones de series de tiempo de variables económicas dominicanas.

Sobre el Sistema de Información del Mercado Bancario Dominicano (SIMBAD), se incorporó un nuevo tablero sobre deudores únicos, además de mejores funcionalidades y nuevas visualizaciones. Durante el 2023, SIMBAD fue consultado por más de 17,000 usuarios.

En materia de innovación tecnológica, la Superintendencia de Bancos, ha realizado las siguientes acciones:

- **Lanzamiento de nueva versión del API de Estadísticas del Sistema Financiero.** Se lanzó la versión 2.0 del API de estadísticas con algunas mejoras importantes y nuevas experiencias.
- **Actualización del portal interno DASH.** Esta actualización incluye nuevas vistas y mejores funcionalidades para el apoyo de las labores de supervisión de la entidad, como el monitoreo automático de la concentración de grupos de riesgos.
- **Implementación metodología D-SIB para identificar entidades sistémicas.** Con esta metodología se determinan de manera objetiva las entidades sistémicas, según lo recomendado por el Comité de Basilea, para apoyar la transformación del modelo de supervisión hacia la Supervisión Basada en Riesgos.
- **Ampliación de la metodología de calificación de Riesgo Cuantitativo de las EIF.** Esta iniciativa apoya la transformación



del modelo de supervisión hacia la Supervisión Basada en Riesgos.

- **Elaboración de nuevos indicadores y analíticas para evaluar la salud de la cartera de crédito de las EIF.** Estas nuevas analíticas permiten evaluar la cartera de crédito en función de lo sugerido por el Comité de Basilea y ofrece elementos prospectivos de su comportamiento.
- **Ejecución de prueba de estrés ampliada a las EIF supervisadas.** Esta iniciativa ofrece visibilidad sobre la posición actual de las EIF y el potencial impacto que experimentarían de materializarse algún escenario adverso, apoyando labores preventivas de supervisión y aumentando el nivel de transparencia.
- **Publicación de una guía para el diseño y gestión de pruebas de estrés para las entidades de intermediación financiera.** Con esta guía se establece una política formal para la ejecución de las pruebas de estrés y que los resultados sirvan como herramienta de gestión para las entidades.

IV.RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Administrativo y Financiero

Presupuesto de ingresos

Los ingresos de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana están amparados en la Cuarta Resolución de fecha 15 de



diciembre de 2022, en la cual se recibió la aprobación de la Junta Monetaria de las partidas de ingresos, para el año 2023, por concepto de cuotas para cubrir los servicios de supervisión de las EIF que integran el sistema financiero de la República Dominicana, así como los Agentes de Cambios, por un monto de cinco mil setecientos veintiséis millones novecientos sesenta y dos mil trescientos cuarenta y ocho pesos con 00/100 (RD\$ 5,726,962,348). En adición, se presupuestaron otros ingresos, en su mayoría por rentabilidad de instrumentos financieros, por un monto de seiscientos ochenta millones, ochocientos setenta y cuatro mil doscientos ochenta y seis pesos 00/100 (RD\$ 680,874,286).

Tabla 5. Ingresos presupuestados y percibidos por la Superintendencia de Bancos según fuente de ingresos.

Fuente	Monto Presupuesto	Monto Percibido
Bancos de Servicios Múltiples	5,070,911,830	5,070,911,830
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	542,288,034	542,288,034
Bancos de Ahorros y Créditos	101,327,294	101,327,294
Corporaciones de Créditos	6,865,601	6,865,601
Organismos del Estado Sujetos a Supervisión (Banco Nacional de las Exportaciones)	0	0
Agentes de Cambio y Remesadoras	5,569,589	5,569,589
Otros ingresos	680,874,286	885,596,565
Total	6,407,836,635	6,612,686,504

Fuente: Departamento Administrativo y Financiero.
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.



Presupuesto de gastos

Desde el punto de vista del gasto, para el año 2023 el presupuesto aprobado asciende a cuatro mil ochenta y dos millones, quinientos cuarenta y dos mil cuatrocientos noventa y siete pesos (RD\$ 4,082,542,497). A esto se le suman transferencias extraordinarias al Gobierno Central por dos mil millones de pesos (RD\$2,000,000,000), aprobadas mediante la Ley 366-22, que modifica el Presupuesto General de la Nación, y la adenda de modificación para el Presupuesto Reformulado aprobada por la Junta Monetaria a través de la Cuarta Resolución de fecha 26 de octubre del 2023. Lo que nos da como resultado un presupuesto total general de gastos y transferencias al Ministerio de Hacienda de seis mil ochenta dos millones, quinientos cuarenta y dos mil cuatrocientos noventa y siete pesos (RD\$ 6,082,542,497). A continuación, se presenta en resumen de gastos:

Tabla 6. Presupuesto de gastos de la Superintendencia de Bancos según Grupo de Cuentas.

Detalle Cuentas	Monto Presupuesto	Porcentaje del total
Servicios Personales	2,394,034,297	39.4%
Servicios No Personales	595,487,887	9.8%
Materiales y Suministros	50,600,753	0.8%
Transferencias Corrientes	2,405,525,551	39.5%
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	466,608,616	7.7%
Obras	170,285,393	2.8%
Total de Gastos	6,082,542,497	100%

Fuente: Departamento Administrativo, Financiero y de Planificación.

Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.



Ejecución presupuestaria

Al corte del 31 de diciembre del año 2023, la ejecución presupuestaria de ingresos de la Superintendencia de Bancos asciende a seis mil seiscientos doce mil millones, seiscientos ochenta y seis mil, quinientos cuatro pesos (RD\$ 6,612,686,504) millones alcanzando una ejecución de 103%. Esta sobre ejecución en los ingresos es explicada en su totalidad por el renglón de Otros Ingresos, específicamente, los generados por la rentabilidad de las inversiones en instrumentos financieros de corto plazo como consecuencia de mejores tasas de interés en comparación a las tasas contempladas en presupuesto y al manejo eficiente de la tesorería de la institución.

Para el mismo período, la ejecución del gasto alcanza un total de tres mil seiscientos uno mil millones, quinientos veintiocho mil setenta y cuatro pesos (RD\$ 3,601,528,074) para una ejecución del 88% en base al presupuesto aprobado de RD\$4,082,542,497. Cuando agregamos las transferencias al Ministerio de Hacienda por dos mil millones de pesos (RD\$ 2,000,000,000) tenemos una ejecución de cinco mil seiscientos uno mil millones, quinientos veintiocho mil setenta y cuatro (RD\$ 5,601,528,074) equivalente a una ejecución presupuestaria de 92%. (Ver anexo 1).

Iniciativas para fortalecer los procesos administrativos y financieros

Las iniciativas en el año 2023 se han centrado en continuar la implementación y fortalecimiento de un sistema de gestión, control y mitigación de los riesgos asociados a las operaciones administrativas y financieras de la institución y a la implementación de controles y procesos adecuados, que aseguren una información financiera completa, neutral y libre de error.



A causa de esto, en el último trimestre del año 2023 la SB obtuvo una puntuación de 97.42% en el indicador de uso del sistema nacional de compras públicas (SISCOMPRAS). En total, durante el año 2023 fueron gestionados 325 procesos y administrado 370 contratos. Es importante destacar que esta puntuación alcanzada fue bajo una nueva metodología que hace más estricto el seguimiento a la planificación de las compras.

Asimismo, la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) otorgó una distinción a la SB para reconocer los esfuerzos realizados en materia de compras verdes, en el marco de la celebración XV semana de la calidad del 2023.

Por otro lado, cabe destacar la mejora de la calidad de las informaciones publicadas en el portal de transparencia donde en el mes de noviembre la Superintendencia de Bancos obtuvo una calificación de 100 puntos.

No.	Subindicador	Factores de medición	Peso	SB	Var	Estado	DGCP	
1	Planificación de compras	Publicación PACC antes 31 ene	5	5	0	4.63	5	
		Gestión eficiente del PACC (por ítem)	15	13.7	-1.3	6	14.0	
2	Gestión de procesos	Cumplimiento del cronograma en cada etapa.	15	14.9	-0.1	14.9	15	
3	Tiempo de gestión de procesos	Adjudicación según cronograma (3 días de gracia)	15	15	0	13.0	12.9	
4	Administración de contratos	Contratos firmados en 20 días	10	10.00	0.00	9.7	10.0	
		Fechas de recepción programadas	10	10	-	10	10	
		Contratos cerrados según vigencia	10	9.4	-0.6	7.6	7.8	
5	Compras a MiPymes	Compras a Mipymes 15%	10	10	-	9.8	10	
		Compras a Mipymes mujeres 5%	10	9.6	-0.4	9.2	10	
Resultado final				100	97.4	-2.6	84.7	94.7

Fuente: Dirección General Contrataciones Públicas.2023.



4.2 Fortalecimiento de la Auditoría Interna

Durante el año 2023 la Superintendencia de Bancos ha continuado avanzando en las gestiones de auditoria con el propósito de seguir fortaleciendo el sistema de control de calidad de cara al cumplimiento con la Certificación del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC), y con el propósito de robustecer su actividad y función en la adecuación de los lineamientos y normativas pertinentes. Entre los principales logros que se han alcanzado desde esta unidad, se citan los siguientes:

1. **Actualización del Manual de Gestión Operativa**, cuyas modificaciones fueron oficialmente aprobadas por el Comité de Auditoría en fecha 07 de marzo de 2023. Esto, con la finalidad de hacer más eficientes los procesos, fortalecer el sistema de control interno, mejorar la calidad de las informaciones financieras y apoyar los procesos tecnológicos de la institución.
2. **Inicio del programa de automatización del proceso de auditoría interna** a través de un uso más profundo de las herramientas de software para el monitoreo continuo de las actividades de la institución. Esta iniciativa es clave para optimizar las tareas relacionadas con la revisión y evaluación de los controles internos de la institución, promoviendo la reducción de los errores humanos, la mejora en la consistencia de los procedimientos de auditoría y la generación de informes más precisos y oportunos. Esta estrategia también permitirá obtener una mayor visión de los datos y una gestión más efectiva de los riesgos.



4.3 Desempeño de los Recursos Humanos

Durante el 2023, la Superintendencia de Bancos ha llevado a cabo la implementación de diversas estrategias con el objetivo de fortalecer su capital humano y su cultura institucional. Estos esfuerzos se han destacado por la atracción e integración del talento, la capacitación y el desarrollo organizacional y la provisión de servicios médicos de calidad en la institución.

Durante el año 2023, se llevó a cabo la documentación y publicación de siete (7) políticas, procedimientos y formularios generales en temas relacionados a el diseño y valoración de puestos, el reconocimiento a colaboradores(as), servicios de salud, atracción del talento y capacitación, entre otros, con el objetivo de estandarizar y mejorar los procesos internos.

Como parte de las acciones para fortalecer el nivel de satisfacción de los colaboradores(as) se definió la estrategia de bienestar laboral en la cual se llevaron a cabo actividades de integración temáticas, 24 actividades de orientación para colaboradores(as), programas de nutrición, jornadas de promoción y prevención de salud.

Se fortaleció la estructura organizacional mediante la alineación con el plan estratégico, realizando las revisiones y actualizaciones de 10 departamentos.

Se actualizó el Manual de Funciones Institucional, incluyendo todos los puestos conformados en la estructura de la SB a mayo del 2023. Con este hito fue posible alcanzar la máxima calificación en el indicador de transparencia y gobierno abierto que otorga la DIGEIG.



Atracción e Integración de Talentos

Durante el año 2023, se lanzó la política de conflicto de intereses marcando un hito significativo hacia la transparencia y la integridad en las operaciones de la SB. Esta iniciativa busca garantizar que todas las decisiones y acciones dentro de la organización se tomen de manera imparcial y ética, minimizando cualquier posibilidad de influencia indebida.

De igual forma, se lanzó la nueva intranet dando un paso significativo hacia la mejora de la interacción y conectividad entre los(as) colaboradores(as) de la SB. Esta plataforma está diseñada para facilitar la comunicación fluida, compartir información de manera eficiente y fomentar la colaboración en tiempo real, promoviendo así un ambiente de trabajo más cohesionado y dinámico.

Capacitación y Desarrollo

En cuanto a la formación continua del personal, la SB facilitó el desarrollo 192 acciones formativas a 595 empleados, equivalente al 83% de la población. Esto equivale a cerca de 25,900 horas de capacitación total y a un promedio de 43 horas de capacitación al año por colaborador.

Dentro de los principales programas impartidos para el fortalecimiento institucional se encuentran: la Certificación Auditor Forense Antifraude (AFA), donde se certificaron 34 colaboradores(as); el Anti-money Laundering Certified Associate donde un total de 20 colaboradores(as) recibieron la certificación; se impartieron 4 programas de sensibilización ISO 9001, ISO 31000, ISO 22301 e ISO 19011, ISO 37301; se certificaron 40 colaboradores(as) sobre Gestión de Riesgos; Dos colaboradoras obtuvieron la titulación como Certified Baseline PMO Consultant, y



240 colaboradores(as) y colaboradoras del grupo ocupacional de Profesionales y Técnicos participaron de un programa de desarrollo de habilidades blandas. En cuanto a formación superior, 17 colaboradores(as) obtuvieron la titulación de Maestría en Auditoría Integral y Gestión.

Concomitantemente, se implementó un plan de carrera y ruta de desarrollo para la Subgerencia de Supervisión con el fin de facilitar el crecimiento de los colaboradores(as) dentro de la institución, potencializando sus capacidades y propiciando su retención. Como parte de esta iniciativa se diseñaron las rutas de desarrollo de 33 puestos críticos, se identificaron los colaboradores(as) de altos potencial para ser desarrollados y se actualizaron 67 descripciones de puestos.

Desempeño y Clima Laboral

En marzo de 2023 fue conformada la Unidad de Clima y Desempeño Laboral, cuyo foco estratégico es promover una cultura de trabajo que contribuya al éxito de la institución, apoyando la transformación cultural, el enfoque en resultados y un buen ambiente de trabajo que promueva el bienestar de todos y todas y la valoración del talento.

En 2023 se implementó la herramienta digital de Evaluación del Desempeño Individual (EDI 3.0), la cual ha sido integrada al sistema de planificación y gestión de recursos ERP Dynamics 365, dando pasos significativos para la digitalización de este proceso.

Para propiciar el buen clima y una cultura de valores, la SB aplicó, por tercer año constitutivo, la Certificación de Great Place To Work, a partir de la cual la Superintendencia de Bancos obtuvo una calificación de 91% de satisfacción general entre sus colaboradores, lo cual representa un incremento de 3 puntos porcentuales contra la



calificación de 88% obtenida en el año anterior. Asimismo, fueron reconocidos por desempeño, compromiso y reflejo de los valores institucionales un total de 143 colaboradores(as), equivalente a un 20% de la población de la Superintendencia de Bancos.

Remuneración, Beneficios y Relaciones Laborales

En este aspecto cabe destacar: 1) el aumentó el monto del subsidio del seguro médico de los colaboradores(as) activos y pensionados de un 75% a un 85%. 2) la extensión a la población de subdirectores de la cobertura del seguro médico internacional. 3) la mejora de cobertura de cafetería de un 75% a un 80%, dejando definido este porcentaje de cobertura por política.

En el marco del Programa de Bienestar Social al Pensionado de la Superintendencia de Bancos, se impartieron charlas preventivas para la seguridad en las redes sociales, balance familiar y laboral. En los meses de enero a noviembre se realizaron 69 visitas médicas domiciliarias conducidas por un profesional de la Salud Familiar.

Salud Ocupacional

En materia de salud ocupacional la SB implementó dos iniciativas a fin de preservar la salud y bienestar de los colaboradores(as), estas fueron: 1) el programa de inmunizaciones con jornadas de vacunación al personal contra Tétanos y difteria (DT), Hepatitis B e influenza. En estas, se inmunizaron 247 colaboradores(as), un 38% de la plantilla. 2) Jornadas de evaluación visual en la que se le brindó servicio a 205 colaboradores, equivalente al 28% de la población. Otras iniciativas importantes fueron la realización de programas de nutrición y de prevención de diabetes y enfermedades cardiovasculares.



4.4 Fortalecimiento de los Procesos Jurídicos

Agenda Académica de la Consultoría Jurídica

Con miras a fomentar la academia sobre el derecho bancario y la regulación monetaria y financiera, y que el personal de la Superintendencia de Bancos sea conocido por su excelencia en la comunidad jurídica de la República Dominicana, se llevaron a cabo actividades enmarcadas en una agenda académica durante el año 2023. Algunos de los hitos más relevantes de esta agenda fueron:

- Celebración de la conferencia “Régimen Penal de los Delitos Financieros en la República Dominicana”, celebrada el 25 de abril, con la participación de más de doscientas (200) personas, bajo la modalidad mixta.
- El 9 de mayo del año 2023, se llevó a cabo el “Seminario sobre Delitos Financieros”. Este seminario contó con la participación de abogados de la Superintendencia de Bancos, representantes de los gremios de las entidades de intermediación financiera, estudiantes, así como abogados en ejercicio, tanto del sector público como del sector privado. A este seminario asistieron más de doscientas (200) personas.
- El 27 de julio de 2023 se impartió la conferencia “Desafíos de la Persecución de los Delitos Financieros” en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) de la ciudad de Santiago de los Caballeros. A dicha actividad académica asistieron más de doscientos noventa (290) personas, entre ellos, estudiantes, académicos y miembros de la comunidad jurídica en general.



- El 29 de septiembre de 2023 se realizó el “Segundo Congreso Académico Internacional sobre Derecho de la Regulación Monetaria y Financiera”. Entre los temas tratados en este Congreso se encuentran: “Conquistas y estado actual del sistema monetario y financiero”, “Justificación de la necesaria intervención y regulación de la administración en el sistema”, “Nuevas tendencias y herramientas para el control eficaz de riesgos”, “La protección de datos frente a la digitalización de los servicios bancarios”, y la “Dinamización constante de la inclusión e innovación financiera”. Se destaca la participación de representantes de la Superintendencia Financiera de Colombia, de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, del Banco Central de Brasil (participación virtual), y de la Oficina Regional de América Latina y el Caribe de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). Este evento contó con la participación de más de 100 personas.

Participación en la elaboración de instrumentos normativos

En el año 2023 la Superintendencia de Bancos participó en mesas de trabajo para la elaboración del reglamento de aplicación de la Ley núm. 28-23, sobre Fideicomiso Público. Sobre este reglamento de aplicación, cabe resaltar que la institución fue designada como coordinadora de cinco (5) de sus ejes, a saber: (i) regulador; (ii) liquidación; (iii) rendición de cuentas; (iv) laboral; y, (v) sancionador. Estos trabajos están en curso a la fecha y se realizan reuniones con los demás miembros de la comisión para su revisión.

Sobre el sistema de gestión antisoborno y cumplimiento normativo

Con el objetivo de minimizar la materialización de cualquier riesgo de incumplimiento normativo, la Superintendencia de Bancos llevó a



cabo pasos importantes para implementar un Sistema de Gestión Antisoborno (SGA) apegado al estándar internacional ISO 37001:2016. Como parte de este sistema, se han habilitado de canales de denuncias de soborno y se han readecuado procedimientos, políticas y la estructura organizacional a fin de fortalecer la transparencia las operaciones y reducir la subjetividad en la toma de decisiones. Gracias a este esfuerzo la SB, concluyó satisfactoriamente en septiembre del año 2023 una auditoría interna de su Sistema de Gestión Antisoborno cuyos resultados confirman que la institución está preparada para una auditoría externa para la obtención de la certificación ISO 37001: 2016.

Gestión legal efectiva

En el 2023 se han gestionado satisfactoriamente 772 solicitudes relacionadas al buen funcionamiento, gestión y correcta aplicación de la normativa vigente de las entidades de intermediación financiera. Estas solicitudes fueron atendidas en un 100%.

4.5 Relaciones Interinstitucionales

Durante el año 2023, la Superintendencia de Bancos fortaleció sus relaciones internacionales con instituciones homólogas de la región, estrechando lazos de colaboración y generando una agenda de desarrollo común para el fortalecimiento de las capacidades técnicas y buenas prácticas en la supervisión bancaria.

En ese año, la Superintendencia de Bancos participó de forma activa en los comités y mesas de trabajo de organismos multilaterales como son la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y otras Instituciones Financieras (CCSBSO), la



Alianza para la inclusión Financiera, entre otros. La Superintendencia de Bancos asumió un liderazgo destacado en estos espacios, siendo inclusive sede de algunos de sus encuentros, entre los que se destacan:

1. La Reunión del Comité de estándares del CCSBSO. La Superintendencia de Bancos coordinó este encuentro, celebrado en Santo Domingo, República Dominicana entre 29 al 31 de marzo, con el objetivo de llevar a cabo las capacitaciones para la implementación de los estándares de Basilea II/III, Específicamente, se trataron los temas de “Estimación del capital mínimo por riesgo de crédito, mercado y operacional” y “Situación actual en Centroamérica en materia de marco de capitales”.

2. Reunión del Comité de Normas Contables y Financieras del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO). La Superintendencia de Bancos estuvo a cargo de la organización de la reunión del comité de Normas Contables y Financieras del CCSBSO celebrado en Santo Domingo, los días 20 y 21 de abril. En esta participaron los titulares de las instituciones supervisoras de los países miembros del Consejo. Durante la reunión se presentó el estatus del avance de hojas de ruta de las instituciones miembros del Consejo para la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

En cuanto a los acuerdos firmados durante el año 2023, se destacan los siguientes:



Tabla 7. Acuerdos interinstitucionales firmados por la SB. 2023

Institución	Objetivo
Escuela Nacional de la Judicatura ENJ	Establecer el marco de cooperación interinstitucional que delimite las responsabilidades que resulten necesarias para la publicación de un compendio contentivo de las decisiones judiciales en materia de regulación financiera.
Instituto Tecnológico de Santo Domingo ITLA	Otorgar 10 becas de estudio en disciplinas STEM a mujeres bachilleres dominicanas.
Archivo General de la Nación AGN	Establecer un marco general de cooperación entre el AGN y la Superintendencia de Bancos para impulsar estrategias y realización de actividades conjuntas relacionadas con los fines inherentes a las partes.
Project Management Institute PMI	Impulsar una estrategia que procure promover y difundir las buenas prácticas de dirección de proyectos de la Superintendencia a partir del diseño de un plan de trabajo.

Fuente: Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, Departamento de Planificación y Relaciones Interinstitucionales.

4.6 Desempeño de la Tecnología

Durante el año 2023, la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana realizó significativos avances en la transformación



digital de sus procesos mediante el uso de las tecnologías de la información TIC. Los logros alcanzados impactaron a usuarios internos y externos de la institución. Entre estos logros se destacan:

Implementado el aplicativo Manage Engine Service Desk en la herramienta PAMF, con el objetivo de mejorar la atención a los requerimientos de las entidades supervisadas, gracias a que habilita un canal de comunicación e interacción entre las entidades y las áreas misionales de la institución.

Asimismo, se implementó la herramienta API Manager. Esta herramienta permite crear, monitorear y administrar de las Interfaces de Programación de Aplicación (APIs), otorgando a la institución los siguientes beneficios: Centralización del inventario de APIS, visualización de estadísticas de consumo; habilitación de APIS para consumo externo con mayor facilidad; e implementación de las políticas de consumo y de seguridad sobre los APIS.

Por otro lado, la Superintendencia de Bancos concluyó un proyecto de optimización de los servicios de telecomunicaciones, a través del cual logró facilitar la conectividad directa entre sus localidades y mejorar la banda ancha de internet, a la vez que redujo la facturación mensual en un 27% con relación al año pasado.

Con el objetivo de detectar de manera proactiva posibles eventos e interrupciones de red que dificulten la entrega de los servicios de la institución, se implementó un servicio de monitoreo de la infraestructura tecnológica, Network Operation Center -NOC-. Asimismo, fue habilitado un esquema de alta disponibilidad en las bases de datos (ORACLE y SQL) con la finalidad de mitigar el tiempo de inactividad en los sistemas, y proteger la información institucional.



Fortalecimiento de la Gobernanza de TI

Con relación a la gobernanza institucional, se implementaron los requisitos necesarios para recertificar las siguientes NORTIC:

- Recertificación de la Nortic A2 en el nuevo Portal sobre el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano.
- Recertificación de la Nortic A3 sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano.

4.7 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Planificación Estratégica

Desde el 2021, la Superintendencia de Bancos ha puesto en marcha su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, compuesto de 6 ejes estratégicos que tienen como objetivo mejorar la supervisión y regulación de las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios. La ejecución del PEI 2021-2024 alcanzó un nivel de cumplimiento en sus metas de 68% para el período enero – diciembre 2023.

Planificación Operativa

Con el objetivo de alcanzar los resultados esperados en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) 2023, conformado por 82 proyectos y productos asociados a iniciativas de transformación y producción misional, ejecutados por 24 departamentos y áreas de la institución. Al corte de diciembre del 2023, la ejecución POA alcanzó un 96% de avance en cuanto a proyectos y productos, con 70 productos y proyectos concluidos.



Asimismo, se llevó a cabo la implementación de una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO por sus siglas en inglés). Mediante este proyecto, la institución estableció una metodología estandarizada de dirección de proyectos en la Superintendencia de Bancos, con el objetivo de respaldar el logro de la estrategia institucional y de este modo propiciar la consecución de su visión.

En el año 2023, se ha incluido en el alcance de la PMO la gestión de tres programas estratégicos, compuestos por 20 proyectos del total de 63 proyectos del Plan Operativo Anual (POA) 2023, representando el 31.7% del portafolio de proyectos de la SB. Los tipos de proyectos seleccionados incluyen prácticas de gestión en materia de construcción, soluciones tecnológicas y certificaciones de estándares internacionales

Desarrollo Organizacional

En lo referente a desarrollo organizacional la Superintendencia de Bancos tuvo un enfoque hacia la transformación y desarrollo de las operaciones, la gestión de riesgo por procesos, la prevención de riesgos laborales, la sostenibilidad ambiental y la equidad de género. A continuación, las principales iniciativas realizadas en estos temas.

- La Superintendencia de Bancos implementó su política medioambiental a través del proyecto interno SB GREEN, fruto de la alianza instaurada con la empresa certificadora Sostenibilidad 3Rs, para lograr una superintendencia más sostenible y medioambientalmente responsable con los procesos de manejo de residuos sólidos y sistemas sostenibles, cumpliendo así con los objetivos 3, 6, 7, 11, 12, 16 y 17 de desarrollo sostenible de la ONU.



- En el marco de la implementación del Programa de Gestión Ambiental, la institución fue reconocida por destacar entre las organizaciones certificadas del Sector Público, en la mejora continua de sus procesos del Sistema de Gestión Ambiental. El reconocimiento fue entregado por el Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo, en conjunto con la presidenta de Sostenibilidad 3Rs y la Embajadora de la Unión Europea en la Rep. Dom.

Así mismo, la Superintendencia de Bancos continúa implementando su Sistema de Gestión de Calidad, basada en la Norma ISO 9001:2015, buscando la mejora continua de los procesos. Este despliegue ha sido planificado en 3 etapas, culminando en el 2024.

Sobre este proyecto, a la fecha podemos citar las siguientes acciones relevantes:

- Ratificación de conformidad para los procesos de ProUsuario, Registro & Autorizaciones y áreas de apoyo a estas operaciones, que fueron certificados en la etapa 1.
- Ampliación del alcance certificable a los procesos de Supervisión PLAFT y el proceso Administrativo Sancionador del departamento de Sanciones.
- En curso la última de las 3 etapas de implementación planificadas, ampliando el alcance para incluir los procesos del departamento de Monitoreo de Riesgos y los procesos de Gestión de Auditores Externos del departamento de Regulación.
- Mejora sustancial en la administración y custodia de documentación controlada mediante la implementación de un repositorio web interno de políticas, procedimientos y formatos



controlados. Esta mejora fomenta accesibilidad, eficiencia, control de información sensible y continuidad de negocio.

Equidad de Género

La Superintendencia de Bancos reafirma su compromiso con la promoción de la igualdad de género y la autonomía económica y social de las mujeres en el ámbito empresarial y organizacional. Este compromiso se ve respaldado por la implementación del programa Sello Igualando RD, en colaboración con el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

4.8 Desempeño en Materia Comunicacional

Desde el eje de Fortalecimiento Institucional del Plan Estratégico de la Superintendencia de Bancos (SB) se contempla el impulso de acciones orientadas a la transformación de la organización. Durante el año 2023, la estrategia de comunicaciones fue estructurada de manera tal que apoye este proceso, fugiendo como herramienta complementaria para los proyectos llevados a cabo y como eslabón para robustecer la imagen institucional.

Durante la ejecución de las iniciativas y proyectos del año 2023, se presentaron los siguientes logros:

- Se realizó la campaña “Volvemos por ti”, dirigida a comunicar los detalles de la segunda y tercera etapa del proyecto de ampliación del alcance de la certificación ISO 9001: 2015. Además, se realizaron las campañas “Semana de la Ética 2023”, “Cultura de Gestión de Riesgos” y “Programa de Readecuaciones Físicas de la Superintendencia de Bancos”.



- Se desarrolló la iniciativa “La Superintendencia de Bancos se Transforma”, dirigida a comunicar los detalles de proyectos que están bajo la sombrilla del Sistema de Gestión Integrado, que incluye la implementación de acciones con miras a la obtención de la ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno; ISO 22301 sobre Continuidad del Negocio, e ISO 27001 sobre Seguridad de la Información.
- Logrado un promedio de 97% de visibilidad positiva, y un total de 1,906 menciones en el 2023, en medios de comunicación impresos, audiovisuales y digitales, contribuyendo al desarrollo de la agenda de contenido para difundir a través de los medios de comunicación masiva.
- Realizada la tercera etapa de la campaña Dinero Busca Dueño (DBD) impactando a más de 8,950 ahorrantes, cuyo objetivo es identificar a los depositantes del antiguo Banco Universal e instituciones relacionadas para devolverles sus recursos financieros.
- Fue lanzado en el mes de febrero del 2023 la campaña “Valoramos tu tiempo” el cual impacta a toda la población, con el propósito de promover las nuevas facilidades otorgadas a las personas físicas y jurídicas para obtener, en línea y de manera gratuita, certificaciones y servicios legales de la Superintendencia de Bancos.
- Se llevaron a cabo campañas destinadas a impactar el sistema financiero nacional, entre las cuales se pueden citar: “No caigas en gancho” y “ABC de finanzas personales”; ambas encontradas dentro de los pilares estratégicos de comunicación recomendados



por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

1. Nivel de cumplimiento acceso a la información

La Superintendencia de Bancos, en el año 2023 a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), atendió un total de 127 solicitudes de información y orientación, sobre temas relacionados con la institución a los solicitantes de esta, dando cumplimiento a la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

2. Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

En el 2023, se recibieron y atendieron un total de 27 casos, de los cuales 13 correspondieron a la categoría de quejas, 7 a la categoría de reclamaciones y 7 a la categoría de sugerencias. Todos los casos fueron respondidos de manera oportuna y satisfactoria.

3. Resultados de las mediciones del portal de transparencia

Acorde a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la Superintendencia de Bancos obtuvo al cierre del año 2023 una calificación de 100% en el sub-portal de transparencia gubernamental, contribuyendo a la lucha contra la corrupción, gobierno abierto, transparencia y libre acceso a la información en el ámbito administrativo.



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

La Superintendencia de Bancos continuará impulsando proyectos e iniciativas que fomenten la estabilidad del sistema financiero, la protección y salud financiera de sus consumidores, y el acceso al sistema de poblaciones excluidas. Es por lo que al cierre del 2024 se espera:

- Haber fortalecido el marco de supervisión basada en riesgos, aumentando el porcentaje de guías de supervisión actualizadas con el acompañamiento del Toronto Centre.
- Llevar a cabo una agenda de supervisión proporcional al perfil de riesgo de las entidades supervisadas; integrando además por primera vez la supervisión de fiduciarias.
- Avanzar en la calificación de las entidades reguladas en función del modelo actualizado de supervisión basado en riesgo (nuevas herramientas de muestreo, medición de riesgos emergentes, etc..).
- Fortalecer el proceso de supervisión mediante mejoras a herramientas digitales que faciliten el análisis de datos y la identificación temprana de anomalías en los indicadores de las entidades y del sistema financiero.
- Modernizar el parque normativo, con proyectos como la continuación de las modificaciones al Manual de Contabilidad, la elaboración de instructivos, y avances en la elaboración de reglamentos de riesgos de mercado, liquidez y tasa de interés de libro bancario.
- Profundizar la digitalización de la gestión de los procesos de las áreas clave mediante la implementación de herramientas



como un motor de procesos, un sistema de gestión documental y la expansión del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP).

- Simplificar el proceso de trámite de información con la Dirección Nacional de Registro de Títulos.
- Ampliar las competencias de los colaboradores gracias a la continuación de la implementación de un plan de carrera y ruta de desarrollo para las áreas misionales y la creación de una estructura de formación (Escuela SB).
- Contar con infraestructura institucional mejorada y fortalecida. Con una sede central más segura y amigable al medio ambiente, gracias al refuerzo estructural de la planta física y a la implementación de paneles solares.
- Continuar la implementación del Sistema de Gestión Integrado (SGI), mediante actividades orientadas a certificar procesos institucionales en las normas ISO 37001 de Gestión Antisoborno, 37301 de Cumplimiento Normativo; ISO 22301 Continuidad de Negocio e ISO 27001 de seguridad de la información.
- Fomentar la credibilidad y confianza institucional, a través de iniciativas como la creación de una base de conocimiento en materia de derecho bancario y del sector financiero.
- Aumentar la cantidad de usuarios que reciben educación financiera gracias a la habilitación de una plataforma de formación en línea para el público.
- Aumentar el porcentaje de EIF que son enteradas del alcance e implicaciones de la aplicación del nuevo régimen sancionador.



VII. ANEXOS

Anexo 1. Ejecución Presupuestaria de la Superintendencia de Bancos según cuentas. Al corte de diciembre del año 2023

Remuneraciones y contribuciones	Presupuesto	Ejecutado	Balance
Remuneraciones	1,555,754,120	1,538,010,649	17,743,471
Sobresueldos	192,890,298	173,373,683	19,516,615
Dietas y gastos de representación	20,417,047	19,871,957	545,090
Gratificaciones y bonificaciones	324,641,038	300,647,688	23,993,349
Contribuciones a la seguridad social	150,854,849	153,099,722	-2,244,872
Total remuneraciones y contribuciones	2,244,557,352	2,185,003,699	59,553,653

Contratación de servicios	Presupuesto	Ejecutado	Balance
Servicios básicos	46,454,904	43,071,743	3,383,161
Publicidad, impresión y encuadernación	72,766,017	69,488,262	3,277,755
Viáticos	38,445,996	30,652,336	7,793,660
Transporte y almacenaje	6,255,312	3,321,677	2,933,634
Alquileres y rentas	42,011,456	36,489,772	5,521,683



Contratación de servicios	Presupuesto	Ejecutado	Balance
Seguros	109,490,275	105,752,077	3,738,199
Servicios de conservación, reparaciones menores e instalaciones temporales	50,172,308	41,094,404	9,077,904
Otros servicios no incluidos en conceptos anteriores	365,035,250	342,384,264	22,650,986
Otras contrataciones de servicios	14,333,315	4,666,822	9,666,494
Total contratación de servicios	744,964,831	676,921,356	68,043,475

Materiales y suministros	Presupuesto	Ejecutado	Balance
Alimentos y productos agroforestales	22,111,056	14,595,497	7,515,560
Textiles y vestuarios	358,103	601,256	-243,153
Productos de papel, cartón e impresos	6,222,216	2,273,179	3,949,037
Productos farmacéuticos	144,405	94,755	49,650
Productos de cuero, caucho y plástico	85,588	282,389	-196,801



Materiales y suministros	Presupuesto	Ejecutado	Balance
Productos de minerales, metálicos y no metálicos	783,821	136,427	647,394
Combustibles, lubricantes, productos químicos y conexos	4,392,092	3,462,104	929,989
Gastos que se asignarán durante el ejercicio (art. 32 y 33 ley 423)	-	-	-
Productos y útiles varios	16,503,471	7,206,123	9,297,348
Total materiales y suministros	50,600,753	28,651,730	21,949,023

Transferencias corrientes	Presupuesto	Ejecutado	Balance
Transferencias corrientes al sector privado	387,120,427	382,109,274	5,011,153
Transferencias corrientes al gobierno general nacional	2,013,598,544	2,013,174,756	423,788
Transferencias corrientes a gobiernos generales locales	-	-	-



Transferencias corrientes	Presupuesto	Ejecutado	Balance
Transferencias corrientes a empresas públicas no financieras	-	-	-
Transferencias corrientes a instituciones públicas financieras	-	-	-
Subvenciones	-	-	-
Transferencias corrientes al sector externo	4,806,580	7,136,691	-2,330,111
Transferencias corrientes a otras instituciones públicas	-	-	-
Total transferencias corrientes	2,405,525,551	2,402,420,721	3,104,830

Bienes muebles, inmuebles e intangibles	Presupuesto	Ejecutado	balance
Mobiliario y equipo	48,441,613	12,421,239	36,020,373
Mobiliario y equipo audiovisual, recreativo y educativo	2,975,000	462,194	2,512,806
Equipo e instrumental, científico y laboratorio	60,400	28,500	31,900



Bienes muebles, inmuebles e intangibles	Presupuesto	Ejecutado	balance
Vehículos y equipo de transporte, tracción y elevación	11,474,050	75,258	11,398,792
Maquinaria, otros equipos y herramientas	57,422,157	28,745,752	28,676,406
Equipos de defensa y seguridad	47,279,921	12,747,013	34,532,908
Activos biológicos	-	0	0
Bienes intangibles	298,955,476	175,513,317	123,442,159
Total bienes muebles, inmuebles e intangibles	466,608,616	229,993,272	236,615,344

Obras	Presupuesto	Ejecutado	Balance
Obras en edificaciones	170,285,393	78,537,296	91,748,097
Total obras	170,285,393	78,537,296	91,748,097

Total general	6,082,542,497	5,601,528,074	481,014,423
----------------------	----------------------	----------------------	--------------------

Fuente: Departamento Administrativo y Financiero.
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, 2023.



Anexo 2. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023

Datos de Cabecera PACC	
Monto Estimado Total	RD\$749,113,733.48
Cantidad De Procesos Registrados	241
Capítulo	5126
Sub-Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad De Compra	Superintendencia de Bancos
Año Fiscal	2023
Fecha Aprobación	17/01/2023
Montos Estimados según Objeto De Contratación	
Bienes	RD\$171,446,970.00
Obras	RD\$166,502,378.13
Servicios	RD\$378,497,385.35
Servicios: Consultoría	RD\$32,667,000.00
Servicios: Consultoría basada en la calidad de los servicios	RD\$ -
Montos Estimados según Clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$147,389,567.60
MIPYME Mujer	RD\$12,822,750.00
No MIPYME	RD\$588,901,415.88



Montos Estimados según Tipo De Procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD\$8,563,245.80
Compra Menor	RD\$101,173,719.20
Comparación de Precios	RD\$241,303,393.13
Licitación Pública	RD\$277,353,489.53
Licitación Pública Internacional	RD\$-
Licitación Restringida	RD\$-
Sorteo de Obras	RD\$-
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD\$40,890,483.21
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD\$-
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$700,000.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$27,416,100.00
excepción - proveedor único	RD\$51,713,302.61
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el	RD\$-



Montos Estimados según Tipo De Procedimiento	
40% del monto total del proyecto, obra o servicio	
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	RD\$-

Ejecución al 31 de diciembre 2023	
Monto Publicado Total	RD\$ 781,510,845.91
Montos Convocados según Objeto De Contratación	
Bienes	RD\$63,167,481.02
Obras	RD\$202,573,551.71
Servicios	RD\$457,486,698.68
Servicios: Consultoría	RD\$58,283,114.50
Montos Adjudicados según Clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$329,431,592.89
MIPYME Mujer	RD\$62,449,968.63
No MIPYME	RD\$389,629,285.40
Montos Convocados según Tipo De Procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD\$22,149,765.45
Compra Menor	RD\$86,235,905.93
Comparación de Precios	RD\$269,978,645.16
Licitación Pública	RD\$166,458,224.95
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD\$63,729,199.22



Ejecución al 31 de diciembre 2023	
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$1,000,000.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$40,470,851.51
Excepción - proveedor único	RD\$131,488,253.69

Fuente: Departamento Administrativo y Financiero. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, 2023.

Anexo 3. Gráfico – Cantidad de Ahorristas y Monto promedio devuelto al 2023



Fuente: Programa de Instituciones Financiera Intervenidas y en Liquidación (IFIL). Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, 2023.



Anexo 4. Gráfico – Matriz de Principales Indicadores de Gestión

NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Regulación	Desarrollar el Plan de Acción para Implementar las Recomendaciones para Adopción de las NIIF	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	75%	75%
2	Estudios Económicos	Implementación de Nuevas Funcionalidades Analíticas y Módulo de Alerta	Porcentaje de implementación según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%
3	Supervisión de Entidades Sistémicas	Supervisión Entidades Sistémicas con Capital Extranjero - Canasta 5	Porcentaje de avance en supervisión según hitos programados	Anual	n/a	100%	100%	100%
4	Monitoreo de Riesgos	Supervisión del Marco de Gestión Integral de Riesgos de las EIF	Porcentaje de avance en supervisión según hitos programados	Anual	n/a	100%	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
5	Supervisión de Entidades Sistémicas	Supervisión de Entidades Sistémicas II	Porcentaje de avance en supervisión según hitos programados	Anual	n/a	100%	100%	100%
6	Subgerencia de Supervisión	Conformación de Unidad de Supervisión de Fiduciarias	Porcentaje de avance según hitos	Anual	n/a	100%	75%	75%
7	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión de Entidades No Sistémicas: Microcréditos	Porcentaje de avance en supervisión según hitos programados	Anual	n/a	100%	100%	100%
8	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas: Agentes de Cambio, Remesadoras, SIC y otros	Porcentaje de avance en supervisión según hitos programados	Anual	n/a	100%	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
9	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas: Bancos Múltiples Emergentes	Porcentaje de avance en supervisión según hitos programados	Anual	n/a	100%	100%	100%
10	Monitoreo de Riesgos	Implementación MRI de la Administración Monetaria y Financiera– Fase III y Mejoras SB Interactivo	Porcentaje de implementación del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	75%	75%
11	Regulación	Congreso de Firmas de Auditores Externos	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%
12	Subgerencia de Supervisión	Actualización del Marco de Supervisión Basada en Riesgos (Toronto Centre) - Fase 1	Porcentaje de avance en supervisión según hitos programados	Anual	n/a	100%	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
13	Supervisión Entidades Régimen Especial	Supervisión de Bancos Múltiples bajo Régimen Especial	Porcentaje de avance en supervisión según hitos programados	Anual	n/a	100%	100%	100%
14	Oficina de Servicios y Protección al usuario (ProUsuario)	Sistema de Monitoreo de Calidad de Procesos Internos	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%
16	Consultoría Jurídica	Acuerdo para la Interoperatividad de Sistemas Internos	Porcentaje de implementación del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%
17	Tecnología	Implementación de Motor de Procesos	Porcentaje de implementación según hitos	Anual	n/a	100%	83%	83%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
18	Registros y Autorizaciones	Certificado Digital de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y Entidades Cambiaria (EC	Porcentaje de EIF y C con certificado emitido	Anual	n/a	100%	100%	100%
19	Oficina de Servicios y Protección al usuario (ProUsuario)	WhatsApp como Canal de Atención (Fase 2)	Procesos internos tramitados en el plazo establecido	Anual	n/a	100%	100%	100%
21	Gestión de Riesgo Operacional	Implementación del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) de la SB	Porcentaje de Implementación del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)	Anual	n/a	100%	90%	90%
22	Seguridad de la Información	Certificación ISO27001	Porcentaje de implementación según hitos	Anual	n/a	100%	55%	55%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
23	Secretaría	Implementación de Órganos de Gobernanza en la SB	Porcentaje de implementación según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%
25	Tecnología	Implementación Herramienta de Calidad de Datos	Porcentaje de implementación según hitos	Anual	n/a	100%	60%	60%
26	Gestión de Edificaciones y Servicios	Regularización Aceras, Retiros y Linderos, y Readecuación Acceso Peatonal y Vehicular en la Sede de la SB	Porcentaje de avance	Anual	n/a	100%	40%	40%
27	Gestión de Edificaciones y Servicios	Readecuación de Oficinas ProUsuario Regional Norte (Santiago)	Porcentaje de avance	Anual	n/a	100%	66%	40%
28	Gestión de Edificaciones y Servicios	Readecuación de Oficinas ProUsuario, IFIL y Supervisión	Porcentaje de avance	Anual	n/a	100%	50%	50%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
31	Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	Cierre de Brechas de Género Institucional 2023	Porcentaje de avance según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%
32	Gestión Humana	Programa Bienestar Laboral	Porcentaje de Avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%
33	Innovación e Inclusión Financiera	Open Banking - Fase 2	Porcentaje de implementación según hitos	Anual	n/a	100%	90%	90%
34	Innovación e Inclusión Financiera	Sello Subagentes Bancarios - Sello SAB	Porcentaje de implementación según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%
35	Supervisión Prevención Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (PLAFT)	Supervisión In situ a Sujetos Obligados	Porcentaje de avance según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
36	Supervisión Prevención Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (PLAFT)	Supervisión Extra Situ a Sujetos Obligados	Porcentaje de avance según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%
37	Sanciones	Dashboard Sanciones	Porcentaje de avance según hitos	Anual	n/a	100%	100%	100%

Fuente: Departamento Planificación Institucional. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, 2023.

