



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL 2019



“Año de la Innovación y la Competitividad”

Memoria de Rendición de Cuentas Año 2019

Resumen Ejecutivo

La Superintendencia de Bancos, Organismo Supervisor del Sistema Financiero Nacional, en respuesta al llamado presidencial, presenta un Resumen Ejecutivo, sobre las Memorias de las Ejecutorias de la institución, correspondiente al año 2019 y al período de gestión 2012 - 2019 del Excelentísimo Presidente, Licenciado Danilo Medina Sánchez, en la que se exponen las principales actividades desarrolladas, implementadas y ejecutadas, en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, las metas presidenciales asumidas por esta institución y el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la misma, conforme a su misión de velar por la estabilidad, solvencia y transparencia de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria, los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros y la obligación intrínseca que la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera pone a su cargo.

En ese sentido, la Superintendencia de Bancos desde el año 2012 a la fecha, realizó pagos por la suma de **Setecientos Veinte Millones Doscientos Setenta y Siete Mil Ochocientos Treinta y Cuatro Pesos con 09/100 (RD\$720,277,834.09)**, a favor de

1,158 ahorrantes, de los cuales 536 correspondieron a depositantes de entidades en liquidación, y 622 a depositantes de entidades en proceso de disolución, acciones que llevaron tranquilidad y alegría a los beneficiarios de estos.

Asimismo, se resolvieron Cinco Mil Doscientos Cuarenta y Cuatro (5,244) casos de reclamaciones, logrando también **recuperar a favor de los usuarios, un monto ascendente a Sesenta y Seis Millones Novecientos Ochenta y Nueve Mil Setecientos Ochenta y Cinco pesos con 53/100 (RD\$ 66,989,785.53)**. En ese sentido, el tiempo de respuesta de esos casos disminuyó de Setenta y Ocho (78) días a un promedio de Veintiséis (26) días calendario, aun cuando el plazo reglamentario es de Sesenta (60) días calendario.

En el año 2013, se puso en vigencia el Instructivo de Aplicación de los Reglamentos sobre Fideicomiso y Agente de Garantías derivados de la Ley No. 189-11 sobre el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso. En este mismo año se recibieron los primeros fideicomisos, y en el año 2014 se registraron los primeros 60. A partir de esa fecha, la Superintendencia de Bancos registró 711 Contratos de Fideicomiso, donde el 55% corresponden a Vivienda de Bajo Costo, contribuyendo así a la creación de condiciones para que la población de menores ingresos continúe aprovechando la oportunidad de acceder al financiamiento formal, a través de una amplia oferta de proyectos habitacionales de bajo costo, adquiriendo viviendas dignas, en condiciones asequibles, lo que ha favorecido la reducción del déficit habitacional en nuestro país.

El 14 de febrero del año 2013 fue aprobado por la Junta Monetaria, en la Primera Resolución, el Reglamento de Subagentes Bancarios. En el 2014 se autorizaron 774 subagentes bancarios, cifra que a noviembre 2019, se incrementó a 6,916 establecimientos

activos autorizados para realizar operaciones, a nombre y por cuenta de las Entidades de Intermediación Financiera, lo que ha generado un impacto positivo en los niveles de bancarización e inclusión financiera de la población dominicana, creando mayor acceso a los servicios financieros a localidades remotas, donde las posibilidades para disposición de estructuras financieras son limitadas.

En adición, la tasa de interés activa promedio ponderado en moneda nacional de las tarjetas de créditos disminuyó de un 81.4% en diciembre de 2012 a un 60.0% en junio de 2014. Posteriormente, algunas entidades, motivadas por lograr mayor participación de mercado, han reducido las tasas de interés aún más, llegando hasta 40% en algunas de las tarjetas ofrecidas, lo que contribuye a un abaratamiento significativo en el costo de este producto financiero.

Además, en una labor coordinada de este Organismo Supervisor y el Ministerio Público, desde el año 2015 a la fecha, se han realizado 25 inspecciones especiales, en las que se detectó, que empresas realizaban actividades de intermediación financiera al margen de la Ley Monetaria y Financiera, lo que dio inicio a los procesos de investigación correspondientes, para que los responsables sean perseguidos, procesados y sometidos a la justicia, en procura de que las víctimas estafadas, puedan recuperar su dinero. Asimismo, con la finalidad de enfrentar la intermediación financiera no regulada, en el año 2017, la Superintendencia de Bancos promovió y auspició la creación de la Unidad de Investigación de Delitos Financieros, en coordinación con la Procuraduría General de la República y la Fiscalía del Distrito Nacional.

Además, consciente de la importancia de fortalecer el cumplimiento de la transparencia en materia fiscal y del impacto en las entidades de intermediación financiera que componen el sistema financiero nacional, la Superintendencia de Bancos en el año 2015, lideró, junto al Ministerio de Hacienda, el proceso de firma del Acuerdo para la implementación de la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA), entre Estados Unidos y la República Dominicana, que fue suscrito el 15 de septiembre de 2016 por el Ministro de Hacienda y el Embajador de los Estados Unidos. Con la firma de un acuerdo “IGA tipo 1”, se establece el compromiso para el intercambio recíproco de las informaciones financieras de residentes y ciudadanos de ambos países.

Dentro del marco de la Cuarta Ronda de Evaluaciones Mutuas para verificar el cumplimiento y la efectividad de las 40 Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y conforme a la nueva metodología de evaluación del referido organismo, en el 2018 los evaluadores realizaron la visita in situ al país dando paso al Informe de Evaluación Mutua de República Dominicana, el cual fue presentado y aprobado en la XXXVII Reunión Plenaria del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), en julio de 2018. Como consecuencia de los resultados de la visita realizada con el propósito de evaluar el Sistema Dominicano Anti Lavado de Activos, Contra la Financiación del Terrorismo y Contra la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (ALA/CFT/FPADM), se asistió a un “cara a cara” con los integrantes del equipo evaluador, en Argentina, a efecto de defender los argumentos de la Superintendencia de Bancos. En adición, el 25 de julio del año 2019, en la XXXIX Reunión del Pleno de Representantes del GAFILAT, celebrada en la ciudad de Asunción, Paraguay, se aprobó el Primer Informe de Seguimiento Intensificado de República

Dominicana, en el que se analizó el progreso de República Dominicana en la subsanación de las deficiencias de cumplimiento técnico, identificadas en su Informe de Evaluación Mutua y en la implementación de los nuevos requerimientos en relación con las Recomendaciones del GAFI.

Durante este período de gestión, la Superintendencia de Bancos ha implementado diferentes iniciativas orientadas a mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, proporcionándoles herramientas que les permiten desarrollar habilidades útiles para la toma de decisiones financieras informadas y apropiadas. Entre estas se destacan: a) El Programa de Formación de Especialistas en Supervisión Bancaria, en el cual, han participado un total de 176 profesionales jóvenes, con edades comprendidas entre 23 y 35 años; b) La expansión del programa, Educación Para tu Salud Financiera, que ha alcanzado a los usuarios de los productos y servicios financieros y a ciudadanos, hombres y mujeres, en zonas urbanas y rurales no bancarizados; y c) Campañas publicitarias de educación financiera, difundidas por la radio y televisión, con contenidos que permiten a los ciudadanos manejar de manera efectiva sus finanzas personales, presupuesto familiar y los productos financieros adquiridos.

De conformidad con la línea de acción 3.1.3.1, de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, que procura fortalecer y hacer más eficiente la regulación y supervisión del sistema financiero, la Superintendencia de Bancos ha estado desarrollando un programa intensivo de supervisión, en todas las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), implementando mejoras significativas en los procesos operativos de apoyo a la supervisión. En el año 2012 se realizaban inspecciones en campo al 73% de las entidades de intermediación financiera, dato que cambió al 100% a partir del año 2017. En el año

2019, se realizaron sesenta y siete (67) inspecciones de campo. De esas inspecciones, veintiocho (28) fueron realizadas en Bancos de Servicios Múltiples, diez (10) en Asociaciones de Ahorros y Préstamos, diecisiete (17) en Bancos de Ahorro y Crédito, siete (7) en Corporaciones de Crédito, tres (3) en el Banco Agrícola de la República Dominicana y dos (2) en el Banco Nacional de las Exportaciones (BANDEX). Como resultado de los procesos de supervisión, se le requirió un Plan de Regularización a un (1) banco de ahorro y crédito, de acuerdo con las causales establecidas en el Artículo 60 de la Ley No.183-02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002, con el propósito de solucionar la recurrencia de incumplimientos a los reglamentos e instructivos vigentes. Todas estas acciones, han permitido la consolidación del sistema financiero dominicano, el cual pasó de contar con 68 entidades a un total de 50 en la actualidad, cuando se considera el Banco Agrícola.

Como resultado de los procesos de supervisión y de conformidad con los objetivos de negocios de las Entidades de Intermediación Financiera, se ha continuado con el fortalecimiento de la capitalización del Sistema Financiero. El patrimonio técnico aumentó de RD\$129,869 millones, en septiembre de 2014, a RD\$229,996.2 millones, en septiembre de 2019, que representa una tasa de crecimiento de 77.09%, lo que demuestra que las Entidades de Intermediación Financiera tienen recursos suficientes, para absorber posibles pérdidas, es decir, que cuentan con un colchón de capital, para salvaguardar la estabilidad financiera.

El sistema financiero dominicano registró un índice de solvencia de 17.18% a septiembre de 2019, un valor significativamente superior, al 10% de solvencia legal mínima requerida en la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera, con un sobrante de

capital de Noventa y Seis Mil Ciento Cuarenta y Un Millones Trescientos Cincuenta Mil Pesos con 00/100 (RD\$96,141,350,000.00), que refleja que la capacidad de resistencia del sistema se ha fortalecido a la par con la mejora de la supervisión bancaria, mejoras que han sido también constatadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y las calificadoras de riesgos, en sus informes anuales de evaluación. Cabe destacar, que el sistema financiero de la República Dominicana, en el reporte de Competitividad Global de 2019, publicado por el Foro Económico Mundial, de Davos, Suiza, sobresale en lo relativo a su estabilidad, y es colocado en el número 25 del mundo y el índice que resume la fortaleza de este, se encuentra en el número 21 del mundo, dejando ver claramente, en ambos casos, una posición envidiable, en el contexto mundial.

La Superintendencia de Bancos, ha recibido de la European Society for Quality Research (ESQR), con sede en Lausana, Suiza, dos galardones por cumplir estrictamente con las normas legales de supervisión; en el año 2016 en la categoría de Oro, correspondiente al año 2015 y entregado en Las Vegas, Nevada, Estados Unidos, mientras que en el año 2019 en la categoría Platinum, correspondiente al desempeño del año 2018 y entregado en Berlín, Alemania.

Índice

Resumen Ejecutivo.....	2
I. Información Institucional	12
1.1 Visión, Misión y Valores	12
1.2 Breve reseña de la Base Legal	13
1.3 Principales Funcionarios de la Institución	15
II. Resultados de la Gestión del Año	17
a) Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía.....	17
2.1 Avances en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END).....	17
2.2 Plan Estratégico Institucional 2016-2020.....	20
2.3 Plan Operativo 2019.....	34
2.4 Ejecución del Plan Estratégico Institucional 2016-2020.....	39
i. Impacto en empresas.....	39
ii. Impacto en el gobierno.....	41
iii. Relaciones Internacionales.....	42
b) Indicadores de Gestión	43
1. Perspectiva Estratégica	43
i. Metas Presidenciales.....	43
ii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).....	46
iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).....	47
2. Perspectiva Operativa	51
i. Índice de Transparencia	51
ii. Índice de Uso Tíc e implementación Gobierno Electrónico	53
3. Perspectiva de los Usuarios	54
i. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1	54
ii. Impacto en ciudadanos.....	54
c) Otras acciones desarrolladas	58
i. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Agenda 2030	58
ii. Aseguramiento/Control de Calidad.....	61
III. Gestión Interna	63
a) Desempeño Financiero.....	63
i. Presupuesto de Ingresos:.....	63
ii. Formulación Presupuestaria:.....	65
iii. Ejecución Presupuestaria:	67

b) Contrataciones y Adquisiciones.....	71
IV. Reconocimientos	75
V. Proyecciones y Planes	75
VI. Anexos.....	80



I. Información Institucional

1.1 Visión, Misión y Valores

Visión

Ser una Institución reconocida, nacional e internacionalmente, por la calidad de la supervisión que aplica y la confianza que generan sus acciones en el sector financiero y en la sociedad.

Misión

Velar por la estabilidad, solvencia y transparencia de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria, así como por los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros, mediante una supervisión integral y efectiva, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la República Dominicana.

Valores

- 1. Integridad:** Tenemos como principios de actuación el compromiso, la responsabilidad, honestidad, rectitud, respeto, transparencia, objetividad, equidad y justicia.
- 2. Trabajo en Equipo:** Trabajamos en coordinación y colaboración, para alcanzar nuestras metas y objetivos comunes, respetando los diferentes puntos de vista.
- 3. Mejora Continua:** La excelencia es nuestra meta. Procuramos la excelencia para ser una institución de referencia nacional e internacional.

4. **Vocación de Servicio:** Estamos comprometidos a colaborar con entusiasmo.
5. **Responsabilidad Social:** Somos una institución ética, social y ambientalmente responsable, que con su accionar contribuye a una mejor sociedad.

1.2 Breve reseña de la 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 marcó la transformación del sistema financiero dominicano; se crea la unidad monetaria dominicana, el Banco Central y la Superintendencia de Bancos, esta última bajo la Ley No. 1530 del 9 de octubre del 1947, ley 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 (SIB) 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.

El 3 de febrero del 1967, mediante decreto del Poder Ejecutivo se dictó el Reglamento No. 934 “Reglamento Interior de la Superintendencia de Bancos”, en cuyo contenido se establecieron las funciones del Superintendente de Bancos y la Organización General de la Superintendencia de Bancos, así como la Estructura Organizativa formal.

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. Asimismo, con la promulgación de esta Ley, el Superintendente de Bancos se incorpora como miembro ex officio de la Junta Monetaria.

1.3 Principales Funcionarios de la Institución

Nombre de funcionario	Cargo que desempeña
Luis Armando Asunción Álvarez	Superintendente
José Lozano Lucas	Intendente
Henry Vladimir Polanco Portes	Gerente
Ramón Antonio Ureña de Jesús	Director Departamento Administrativo y Financiero
Carmen Zaida Díaz Villamán	Directora Departamento de Auditoría Interna
Ángel Eduardo Contreras Ojén	Director Departamento Gestión de Riesgos y Estudios
Carmen Elena Pérez	Directora Departamento de Gestión Humana
Manuel Ramón Peña Conce	Director Departamento Legal
Ydenia Doñé Tiburcio	Directora Oficina de Planificación y Desarrollo
Andrés Terrero Alcántara	Director Programa de Instituciones Intervenidas y en Liquidación (IFIL)
José Eulalio De la Cruz Florentino	Director Oficina Regional Norte
Lilliana Rodríguez Álvarez	Directora Departamento Registros y Autorizaciones
Víctor Nicolás Cerón Soto	Director Departamento de Sanciones
José Núñez Cáceres	Director Oficina de Servicios y Protección al Usuario (PROUSUARIO)
Ricardo Manuel Pérez Sterling	Director Departamento de Supervisión de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
Elbin Francisco Cuevas Trinidad	Director Departamento Supervisión I
Erick Isaías Almonte Concepción	Director Departamento Supervisión II
Jean Manuel Frómata Hernández	Director Departamento Supervisión de Agentes de Cambio y Remesadoras
Olimpia Susana González Matos	Subdirectora de Gerencia
Julio César Sánchez Cabrera	Subdirector Departamento de Tecnología y Operaciones
José Francisco Cleto Marte	Subdirector Departamento de Tecnología y Operaciones
Ana Florinda Salcedo Corniel	Subdirectora Departamento Administrativo y Financiero
Omar Antonio Lantigua Ceballos	Subdirector de Asesoría
Ramón Antonio Peña Jiménez	Subdirector Departamento de Auditoría Interna

Nombre de funcionario	Cargo que desempeña
Ingrid Yocasta Núñez Santana	Subdirectora Departamento de Gestión de Riesgos y Estudios
César Aníbal García Ortiz	Subdirector Departamento de Gestión de Riesgos y Estudios
Francisco Alberto Santana Vidal	Subdirector Departamento de Gestión Humana
Xiomara Martínez Rodríguez	Subdirectora Departamento de Gestión Humana
Gerardo Rivas	Subdirector Departamento Legal
Jannete Raquel Rodríguez Rodríguez	Subdirectora Departamento de Normas
Ana Mercedes Saladín Rodríguez	Subdirectora Departamento de Normas
Alfredo José Núñez Fernández	Subdirector Oficina de Planificación y Desarrollo
Modesta Altagracia Ortega Ruíz	Subdirectora Oficina de Planificación y Desarrollo
Carlo Juan Gómez Díaz	Subdirector Programa de Instituciones Intervenidas y en Liquidación (IFIL).
Victor Amaury Romero Luperón	Subdirector Programa de Instituciones Intervenidas y en Liquidación (IFIL).
Norma del Carmen Molina Zarzuela	Subdirectora Programa de Instituciones Intervenidas y en Liquidación (IFIL)
Domingo María Contreras Santana	Subdirector Departamento de Recursos Tangibles
Luliana Jiménez Tapia	Subdirectora Departamento de Recursos Tangibles
Marina Estela Vincent Pérez	Subdirectora Oficina Regional Norte
Ysaberickerickel Cristina Salazar Lorenzo	Subdirectora Departamento de Registros y Autorizaciones
Adalgisa Altagracia Rosario De la Cruz	Subdirectora Departamento de Registros y Autorizaciones
Elixsa Maribel Pérez Rocha	Subdirectora Departamento de Sanciones
Rossi Miledy Ogando Fernández	Subdirector Departamento Supervisión I
José Ricardo López Faña	Subdirector Departamento Supervisión II

II. Resultados de la Gestión del Año

a) Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía

2.1 Avances en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END)

En esta sección se presentan los logros y acciones específicas ejecutadas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana en el marco de los objetivos de Gobierno planteados en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (Ley 1-12, promulgada en fecha 25 de enero de 2012), en lo adelante END 2030. Asimismo, se presentan los avances en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 y del Plan Operativo Anual del 2019.

En este año 2019, la Superintendencia de Bancos ejecutó acciones y proyectos con resultados que impactan significativamente el cumplimiento de los ejes estratégicos de la END 2030, principalmente en el objetivo específico 3.1.3 “Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo”. Entre estas se destacan las siguientes (ver anexo):

La Superintendencia de Bancos sometió a la aprobación de la Junta Monetaria las propuestas de modificación de dos (2) reglamentos y elaboró un (1) instructivo, en consonancia con la línea de acción 3.1.3.1 que busca fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el

control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros”.

La propuesta del nuevo instructivo es: **“Instructivo sobre el Examen Anual de los Auditores Externos sobre la Efectividad del Programa de Cumplimiento Basado en Riesgos, para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva”**, se publicó para fines de consulta pública, el 23 de agosto de 2019 y tiene por finalidad, establecer los lineamientos que deben considerar las firmas de auditores externos, para llevar a cabo el examen sobre la efectividad del programa de cumplimiento basado en riesgos, de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, al amparo de las disposiciones establecidas en el artículo 34, numeral 5, de la Ley No. 155-17, Contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, del 1 de junio de 2017.

Las propuestas de modificación de reglamentos incluyen:

Reglamento para Auditorías Externas, aprobado por la Tercera Resolución de Junta Monetaria, del 24 de enero del 2019, que modifica el marco normativo, para fomentar que las auditorías de las EIFyC tengan una calidad más elevada y sean realizadas por auditores y firmas de auditoría, sujetas a requisitos mucho más estrictos que los establecidos en la regulación del 2004, contribuyendo con ello con el fortalecimiento de la estabilidad financiera, al incrementar la integridad de los estados financieros y la eficacia de las auditorías.

Reglamento Cambiario, aprobado por la Junta Monetaria mediante su Cuarta Resolución, del 8 de agosto de 2019. El objetivo de esta modificación es actualizar el marco normativo para establecer las normas, políticas y procedimientos que regulan las operaciones en divisas del mercado cambiario en el territorio nacional, a fin de contribuir con el correcto funcionamiento del mercado, en un entorno de competitividad y eficiencia, para preservar la estabilidad de precios y de la balanza de pagos del país.

Adicionalmente, durante enero-noviembre del año 2019 se emitieron cuatro (4) Circulares e Instructivos, entre los cuales se destacan los siguientes:

Circular SIB: No.001/19, del 16 de mayo de 2019, la cual aprueba y pone en vigencia la modificación integral al Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras, en la cual se modifica el nombre por “Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas por la Superintendencia de Bancos”.

Circular SIB: No.002/19, del 17 de mayo de 2019, “Aplicación de las disposiciones contenidas en el Reglamento para Auditorías Externas, sobre la selección y contratación de las firmas de auditores externos, mediante concurso”.

Circular SIB: No.003/19, del 21 de mayo de 2019, “Adecuación a las nuevas disposiciones del Reglamento para Auditorías Externas, sobre los nuevos requisitos para permanecer en el registro de firmas de auditores externos de la Superintendencia de Bancos”.

Carta Circular SIB: No.001/19, del 15 de febrero de 2019, para la “Notificación de la Sanción impuesta a la Firma de Auditores Externos, Castillo Delgado & Asociados, S.R.L.”

2.2 Plan Estratégico Institucional 2016-2020

En cumplimiento con la Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública, la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana elaboró su Plan Estratégico Institucional 2016-2020, producto de un proceso profundo de participación, integración y reflexión de todos los departamentos y áreas de esta entidad, teniendo como base la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030, el Plan Estratégico 2015-2019 del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO) y el Plan Estratégico 2015-2018 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020, es la base sobre la cual se construyen los cimientos de la planificación de la Institución. Sirve de guía y referencia para transformar nuestra Misión y Visión, en hechos tangibles, reales y medibles. Igualmente, permite definir el esquema de trabajo cotidiano para obtener los resultados y objetivos establecidos. El Fortalecimiento de la Supervisión, la Protección de los Derechos de los Usuarios, el Fortalecimiento Institucional y la Educación Financiera son los ejes estratégicos que servirán de base a las líneas de acción y que nos permitirán aprovechar las oportunidades, neutralizar las amenazas, potenciar las fortalezas y superar las debilidades.

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020, tiene como propósito fundamental el establecimiento de prioridades, objetivos y metas que permitan la toma de decisiones en torno al quehacer actual y al camino que debemos recorrer a mediano plazo para lograr ser una institución reconocida, nacional e internacionalmente, por la calidad de la supervisión que aplica y la confianza que generan sus acciones en el sector financiero y en la sociedad.

Está compuesto por cuatro (4) ejes fundamentales, diecisiete (17) estrategias derivadas, y cincuenta y un (51) resultados esperados; estableciéndose eficazmente responsabilidades entre cada uno de los departamentos y áreas que componen la Institución. Una hoja de ruta nos guía hacia nuestra visión institucional, estableciendo el porcentaje alcanzado, cada año, en las metas establecidas.

La concretización del Plan Estratégico Institucional se desglosa en los Planes Operativos Anuales, formulados por cada una de las dependencias de la SIB, los cuales tienen su expresión financiera en el presupuesto anual.

Como instrumento de gestión, el Plan está directamente vinculado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, con la cual converge en la visión de país; y es el resultado de meses de trabajo, reflexiones internas y del ejercicio ampliamente participativo de todo el personal de la Superintendencia de Bancos, encabezado por el Superintendente, Intendente, Gerente, Subgerente, Asesores, Directores Departamentales y Encargados de Áreas.

2.2.1 Ejes Estratégicos:

a) Fortalecimiento de la Supervisión.

La Superintendencia de Bancos, como entidad responsable de promover la estabilidad y la confianza en las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria (EIFyC), asume como primer eje de su Plan Estratégico 2016-2020 el Fortalecimiento de la Supervisión, consciente de que una supervisión efectiva es el principal componente para ejercer a cabalidad las funciones que le han sido asignadas por la Ley No. 183-02. Con ello, la SIB deja claramente establecido su compromiso y responsabilidad de seguir contribuyendo a la solidez y credibilidad de las EIFyC.

En ese sentido, el Plan está orientado fundamentalmente a consolidar el Modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), mediante un esquema actualizado de evaluación y seguimiento oportuno de las entidades y grupos bancarios, que busca fortalecer el Sistema de Supervisión Bancaria, con énfasis en la evaluación de la calidad del Gobierno Corporativo, de la Gestión de Riesgos y del Control Interno, para los efectos de conocer cuál es su perfil de riesgos y adoptar las mejores estrategias de supervisión.

b) Protección de los Derechos de los Usuarios

La Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros y Cambiarios es el conjunto de medidas adoptadas por la Autoridad Monetaria y Financiera para defender los derechos de los usuarios del sistema en su relación con las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria.

Para hacer valer esos derechos, la Superintendencia de Bancos creó la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, PROUSUARIO. El objetivo principal que dio razón de ser a esta Oficina fue asistir a los usuarios de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria (EIFyC) en el manejo de los productos y servicios contratados, bajo el criterio de mejorar y cooperar con la optimización del Sistema Financiero, con garantía de la calidad y la correcta orientación al usuario respecto al ejercicio de sus derechos.

Asimismo, proveer a los usuarios de informaciones útiles para la prevención de actos ilícitos relacionados a sus productos y servicios, así como de mecanismos efectivos para la adecuada protección de sus derechos, una vez agotados los recursos en las entidades del sistema. Todo esto explica por qué la Protección de los Derechos de los Usuarios es el segundo Eje Estratégico del Plan Estratégico 2016-2020.

c) Fortalecimiento Institucional

Para la Superintendencia de Bancos, el Fortalecimiento Institucional es la clave fundamental que le permite mantener una apropiada gestión direccionada hacia la excelencia, logrando así el desarrollo de sus fortalezas, la adecuación de la Institución a los cambios, y garantizar el cumplimiento de su misión y visión.

Nuestra Institución está consciente que, para dar respuesta a los retos y cambios del entorno nacional e internacional, tiene que mantener un proceso de mejora continua en sus procesos internos y en su quehacer cotidiano.

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020, incluye una serie de acciones e iniciativas que indudablemente contribuirán a una Superintendencia más fuerte, transparente y eficiente.

d) Educación Financiera

La Educación Financiera es un tema que debe ocupar la primera línea de importancia y prioridad en las agendas de los organismos reguladores del Sistema Financiero y en las Entidades de Intermediación Financiera, toda vez que está demostrada su contribución al crecimiento y desarrollo socioeconómico de un país, pues en la medida en que las personas toman mejores decisiones, pueden pasar a tener mejores condiciones de vida.

La Educación Financiera es el proceso por el que los usuarios de los servicios financieros y la población en general, mejoran su comprensión de los productos y servicios que ofrece el Sistema Financiero, así como de los conceptos y riesgos asociados, lo cual les permite tomar decisiones sobre la base de mejor y mayor información, al igual que saber dónde acudir para pedir ayuda, y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero.

Para la SIB, es importante contribuir a aumentar la inclusión financiera, mejorar las oportunidades de acceso al crédito de la población no bancarizada, promover la mejor administración de recursos, el consumo consciente, y el adecuado uso de los productos y servicios financieros entre los usuarios de estos servicios; contribuyendo así a la estabilidad económica del país, una vez que ayuda a administrar con más eficiencia las

finanzas familiares, evitando el sobreendeudamiento y generando ahorro para eventuales necesidades futuras.

2.2.2 Objetivos Estratégicos:

- Lograr la consolidación del modelo de Supervisión Basada en Riesgos.
- Fortalecer los mecanismos de Protección de los Derechos de los Usuarios de los productos y servicios financieros.
- Fortalecer la Gestión e Imagen Institucional a través del desarrollo de los recursos humanos y la mejora continua de procesos internos, plataforma tecnológica y calidad del servicio.
- Mejorar las capacidades en Educación Financiera de las EIFyC y sus usuarios, empleados de la Superintendencia de Bancos y la población en general.

Tabla o Matriz de Alineamiento Estratégico

Eje I: Fortalecimiento de la Supervisión

Visión al 2020	Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Estrategias	Resultados esperados
<p>Ser una Institución reconocida, nacional e internacionalmente, por la calidad de la supervisión que aplica y la confianza que generan sus acciones en el Sector Financiero y en la sociedad en general.</p>	<p>1. Fortalecimiento de la Supervisión</p>	<p>Lograr la consolidación del modelo de Supervisión Basada en Riesgos</p>	<p>1.1. <i>Completar la Implementación de la Supervisión Basada en Riesgo.</i></p>	<p>1.1.1 Paneles de Revisión Reactivados.</p> <p>1.1.2 Guías Técnicas faltantes emitidas.</p> <p>1.1.3 Normas claves adecuadas.</p> <p>1.1.4 Normas Faltantes emitidas.</p> <p>1.1.5 Todos los Departamentos Técnicos integrados al modelo.</p> <p>1.1.6 Implementado el proceso de aseguramiento de la calidad de la Supervisión de las Entidades y de los Auditores Externos.</p> <p>1.1.7 Mejorados los mecanismos internos de seguimiento de las EIFyCs (etapa de supervisión).</p> <p>1.1.8 Supervisores actualizados.</p> <p>1.1.9 Homogenizados los procesos, documentos e informes.</p> <p>1.1.10 EIF tienen conocimiento implicaciones del MSBR y expectativas del Supervisor.</p>
			<p>1.2.- <i>Fortalecer el proceso de supervisión consolidada y transfronteriza.</i></p>	<p>1.2.1. Actualizada la Propuesta de Ley de Grupo en coordinación con el Banco Central.</p>

<p>Ser una Institución reconocida, nacional e internacionalmente, por la calidad de la supervisión que aplica y la confianza que generan sus acciones en el Sector Financiero y en la sociedad en general.</p>	<p>1. Fortalecimiento de la Supervisión</p>	<p>Lograr la consolidación del modelo de Supervisión Basada en Riesgos</p>	<p><i>1.2.- Fortalecer el proceso de supervisión consolidada y transfronteriza.</i></p>	<p>1.2.2 Ejecutado el Acuerdo de Entendimiento entre entes supervisores: SIB, SIS, SIV, SIPEN y otros.</p>
				<p>1.2.3 Establecidos los acuerdos con otros organismos estatales y privados generadores de informaciones que contribuyen a la supervisión de los Grupos Financieros.</p>
				<p>1.2.4 Guías de Supervisión Consolidada emitidas.</p>
				<p>1.2.5 Establecidos los Acuerdos de Entendimiento con otras jurisdicciones.</p>
				<p>1.2.6 Creada la Unidad responsable de la Supervisión Consolidada.</p>
				<p>1.3.1 Supervisores reciben informes y estudios sobre riesgo de crédito, mercado, liquidez, y operacional; y estudios sectoriales, de análisis de escenarios y pruebas de estrés.</p>
			<p><i>1.3.-Fortalecer los mecanismos de soporte a la supervisión.</i></p>	<p>1.3.2 Supervisores reciben acompañamiento en áreas especializadas.</p>
				<p>1.3.3 Supervisor conoce sobre el Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.</p>
				<p>1.3.4 Fortalecido el proceso sancionador en identificación de causales, correcta documentación de solicitudes y conducción oportuna.</p>
				<p>1.3.5 Supervisores y analistas poseen herramientas tecnológicas que facilitan acceso y explotación de información reportada por las EIFyC.</p>
				<p>1.3.6 Garantizada la calidad y oportunidad de la información</p>

Eje II: Protección de los Derechos a los Usuarios

Visión al 2020	Ejes Estratégicos	Objetivo Estratégico	Estrategias	Resultados Esperados
<p>Ser una Institución reconocida, nacional e internacionalmente, por la calidad de la supervisión que aplica y la confianza que generan sus acciones en el sector financiero y en la sociedad en general.</p>	<p>II.-Protección de los Derechos a los Usuarios.</p>	<p>Fortalecer los mecanismos de Protección de los Derechos de los Usuarios de los productos y servicios financieros.</p>	<p><i>2.1 Fortalecer la Supervisión del cumplimiento de la normativa relativa a la Protección de los derechos de los Usuarios.</i></p>	<p>2.1.1 Inspeccionado el cumplimiento de las normas relativas a la Protección de los Derechos de los Usuarios.</p> <p>2.1.2 Monitoreado el cumplimiento por parte de las EIFyC's de la publicación de las informaciones requeridas por el Reglamento de Protección al Usuario y demás normativas relacionadas.</p> <p>2.1.3. Establecido el apoyo permanente al proceso de supervisión, mediante intercambio oportuno de información relativa a prácticas abusivas y fraudes entre Supervisión y Prouuario.</p>
			<p><i>2.2 Mejorar el acceso a los servicios que ofrece la Oficina de Prouuario.</i></p>	<p>2.2.1 Establecidos canales alternos de acceso a los servicios, tomando en consideración las zonas en las que SIB no dispone de instalaciones.</p> <p>2.2.2. Simplificado el trámite de las solicitudes recibidas por Prouuario, y mejorado el acceso a los procesos y documentos relacionados a las mismas.</p>
			<p><i>2.3 Ampliar el Marco Legal vigente, a fin de complementar las normas existentes y normar en aspectos en los que se verifica insuficiencia regulatoria</i></p>	<p>2.3.1 Establecido un Marco Legal definido para productos y servicios en los que se verifica insuficiencia regulatoria (por ejemplo: productos pasivos, canales electrónicos).</p>

Eje III: Fortalecimiento Institucional

Visión al 2020	Ejes Estratégicos	Objetivo Estratégico	Estrategias	Resultados Esperados
<p>Ser una Institución reconocida, nacional e internacionalmente, por la calidad de la supervisión que aplica y la confianza que generan sus acciones en la sociedad.</p>	<p>III.-Fortalecimiento Institucional.</p>	<p>Fortalecer la gestión e imagen institucional a través del desarrollo de los recursos humanos y la mejora continua de: procesos internos, plataforma tecnológica y calidad del servicio.</p>	<p>3.1 Fortalecer el seguimiento, evaluación y control de los planes, programas, proyectos y procesos internos.</p>	<p>3.1.1 Manuales, Políticas y Procedimientos actualizados y aprobados.</p>
			<p>3.1.2 Reforzado el seguimiento, evaluación y control de los planes, proyectos y procesos internos.</p>	
			<p>3.1.3 Fortalecer sistema de control interno.</p>	
			<p>3.2 Mantener la plataforma tecnológica actualizada.</p>	<p>3.2.1 Plataforma tecnológica en funcionamiento óptimo a través de proyectos institucionales y departamentales.</p>
			<p>3.2.2 Mejorada la seguridad del Sistema.</p>	
			<p>3.3 Eficientizar los servicios operativos y de apoyo</p>	<p>3.3.1 Mejorado el tiempo y calidad de los servicios internos.</p>
			<p>3.4 Adecuación, mantenimiento continuo</p>	<p>3.4.1 Mejoradas las condiciones físicas laborables y la seguridad de las instalaciones de la institución.</p>

			<i>y seguridad de la infraestructura física</i>	
<p>Ser una Institución reconocida, nacional e internacionalmente, por la calidad de la supervisión que aplica y la confianza que generan sus acciones en la sociedad.</p>	<p>III.-Fortalecimiento Institucional.</p>	<p>Fortalecer la gestión e imagen institucional a través del desarrollo de los recursos humanos y la mejora continua de: procesos internos, plataforma tecnológica y calidad del servicio.</p>	<p><i>3.5 Plan continuo de capacitación y mejora en el clima laboral</i></p>	<p>3.5.1 Mejora sustancial en la calidad y resultados de los trabajos realizados.</p>
			<p><i>3.6 Reforzar la imagen de eficiencia, transparencia y credibilidad a nivel nacional e internacional de la SIB</i></p>	<p>3.5.2 Clima laboral adecuado.</p>
				<p>3.6.1 La población conoce las competencias y funciones de la SIB y las acciones que realiza .</p> <p>3.6.2 Fortalecida la imagen de la SIB ante los usuarios de los productos y servicios financieros, las EIFyCs y los organismos nacionales e internacionales con que se relaciona.</p>

Eje IV: Educación Financiera

Visión al 2020	Ejes Estratégicos	Objetivo Estratégico	Estrategias	Resultados Esperados
<p>Ser una Institución reconocida, nacional e internacionalmente, por la calidad de la supervisión que aplica y la confianza que generan sus acciones en el Sector Financiero y en la sociedad en general.</p>	<p>IV.-Educación Financiera</p>	<p>Mejorar las capacidades en educación financiera de las EIFyC y sus usuarios, empleados de la Superintendencia de Bancos y la población.</p>	<p><i>4.1 Diseñar y poner en funcionamiento una estructura de coordinación para la ejecución de los programas y proyectos de educación financiera.</i></p>	<p>4.1.1 Estructura organizativa en funcionamiento.</p>
			<p>4.1.2 Programa de coordinación interinstitucional desarrollado.</p>	
			<p>4.1.3 Escuela de capacitación en funcionamiento.</p>	
			<p><i>4.2 Desarrollar programas de educación a los usuarios de los productos y servicios financieros sobre la normativa y prevención de fraudes.</i></p>	<p>4.2.1 Empoderados los usuarios sobre sus derechos y deberes, y ampliada la información sobre los productos y servicios financieros y su funcionamiento.</p>
			<p>4.2.2 Usuarios de los productos y servicios financieros informados sobre los servicios de la Oficina de Prouuario, distintos riesgos por fraudes y sus formas de prevención.</p>	
			<p><i>4.3 Desarrollar programas de capacitación de Educación Financiera dirigidos a las EIFyC y organizaciones</i></p>	<p>4.3.1 Funcionarios y empleados de las EIFyC involucrados en actividades sobre la normativa y requerimientos de cumplimiento.</p>
<p>4.3.2 Consejos de Administración de las EIFyC involucrados e informados sobre las normativas.</p>				

			<i>interesadas sobre leyes, normativas, y metodologías de supervisión.</i>	4.3.3 Elevada la calidad de la información que ofrecen las EIFyC a la Superintendencia de Bancos sobre sus productos y servicios.
Ser una Institución reconocida, nacional e internacionalmente, por la calidad de la supervisión que aplica y la confianza que generan sus acciones en el Sector Financiero y en la sociedad en general.	IV.-Educación Financiera	Mejorar las capacidades en Educación Financiera de las EIFyC y sus usuarios, empleados de la Superintendencia de Bancos y la población.	<i>4.4 Diseño y ejecución de planes y programas de formación dirigidos a los colaboradores de la Superintendencia de Bancos.</i>	4.4.1 Empleados capacitados por grupo ocupacional en temas de Educación Financiera.
				4.4.2 Diseñado e implementado un Plan de difusión de la información disponible a los empleados.
			<i>4.5 Desarrollar campañas de información y orientación sobre Educación Financiera dirigidas a elevar el nivel de conocimiento de la población.</i>	4.5.1 Aumentada la cobertura y alcance de las campañas de comunicación sobre Educación Financiera.
				4.5.2 Incrementado el acceso a la Página web actualizada

2.3 Plan Operativo 2019

2.3.1 Informe de Evaluación

El Plan Operativo Anual (POA), es un instrumento de planificación de corto plazo que prioriza y determina los objetivos anuales, estableciendo las acciones, iniciativas o proyectos que se desarrollaran y que sirve de guía para la asignación de recursos y elaboración del presupuesto.

Es el medio que da coherencia entre lo que se pretende lograr en el largo plazo con lo que se hace en el trabajo cotidiano y por eso se convierte en el programa organizado de las acciones a realizar a corto plazo (un año), seleccionadas del Plan Estratégico Institucional 2016-2020, y que están orientadas a conseguir objetivos relevantes para la SIB y avanzar hacia su visión de futuro durante el 2019. Sus objetivos son:

- Presentar un inventario detallado de Productos/Proyectos, con sus correspondientes actividades, marco de tiempo, indicadores, metas y medios de verificación.
- Orientar la dinámica de los procesos y uso de recursos disponibles, convirtiendo los propósitos institucionales en objetivos claros y evaluables a corto plazo. Se traduce en:
 - Dirigir la dinámica del trabajo hacia la visión de la institución.
 - Comunicar los objetivos prioritarios, conectando la gestión diaria con la estrategia.
 - Asignar recursos en función del coste-beneficio y del aporte de valor.
 - Coordinar esfuerzos de los departamentos y áreas y sus equipos de trabajo.

El POA 2019 de la Superintendencia de Bancos es el instrumento a través del cual se pueden concretar los Objetivos Estratégicos delineados en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, así como el logro de las metas establecidas a través de la ejecución de los proyectos programados y las acciones que se emprenden. Este Plan también permite desagregar directrices y la coordinación de las áreas técnicas, operativas y funcionales.

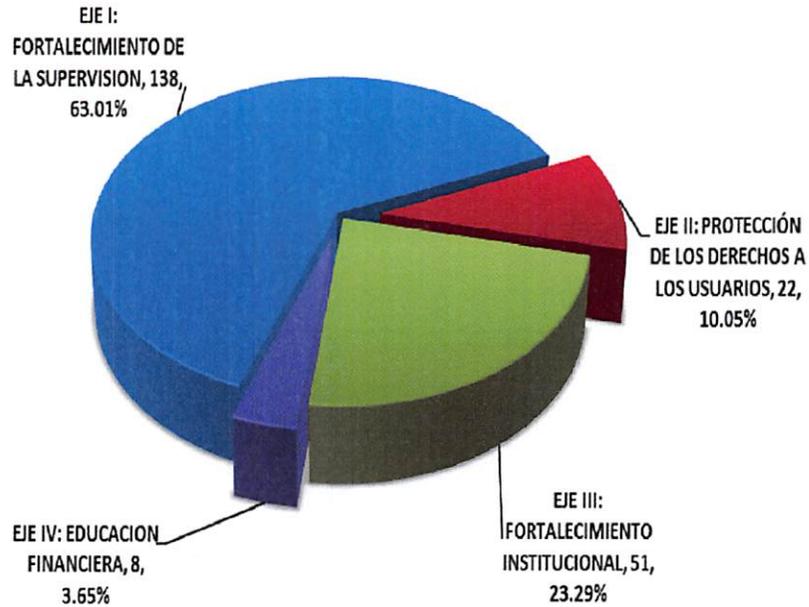
2.3.2 Proyectos Programados en el POA 2019

En el Plan Operativo Anual (POA) 2019 participaron 23 áreas de la institución, las cuales en su conjunto presentaron un total de 219 proyectos y 486 actividades para su ejecución.

Departamentos/áreas	PROYECTOS	ACTIVIDADES
Administrativo y Financiero	2	9
Auditoría de la Calidad	10	11
Auditoría Interna	6	36
Comisión de Ética	4	17
Comunicaciones	4	16
Gerencia	3	3
Gestión de Riegos y Estudios	6	19
Gestión Humana	4	14
IFIL	5	23
Legal	3	15
Normas	4	20
Planificación y Desarrollo	5	20
Prouuario	3	18
Recursos Tangibles	1	6
Regional Norte	2	8
Registro y Autorizaciones	2	9
Sanciones	2	8
Secretaría	3	11
Supervisión Agentes de Cambio y R.	28	28
Supervisión I	38	38
Supervisión II	40	40
Supervisión Prevención Lavado de Activos	28	28
Tecnología y Operaciones	16	89
TOTAL: 23 áreas	219	486

2.3.3 Distribución Proyectos por Ejes Estratégicos

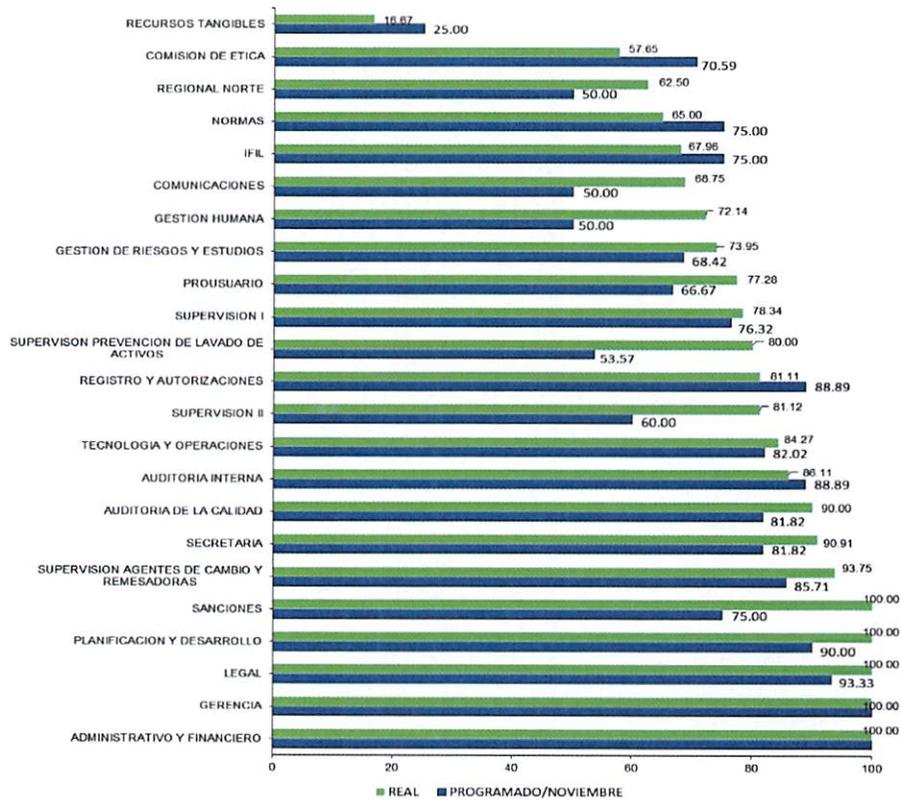
El siguiente gráfico muestra la distribución de los proyectos del POA 2019, en los 4 Ejes Estratégicos que integran el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la SIB:



2.3.4 Resultado de la Ejecución del POA 2019

Al 18 de noviembre del 2019, la ejecución del Plan Operativo Anual 2019 de la Superintendencia de Bancos, presentó un avance de 80.77%, lo que representa una ejecución de 92.36% de lo programado para este período enero - noviembre. Al final del periodo se proyecta terminar el POA 2019 con un nivel general de cumplimiento entre 85 y 90%.

2.3.5 Gráfico de los Resultados 2019 por Áreas Funcionales



¹ Avance comparativo del Progreso real vs. Progreso programado del POA a noviembre 2019. Elaborado por Oficina de Planificación y Desarrollo, División de Planificación y Control de Gestión

2.3.7 Resultado Ejecución del POA por Ejes Estratégicos

Ejes Estratégicos	Porcentaje
Fortalecimiento de la Supervisión	84.35
Protección de los Derechos de los Usuarios	73.38
Fortalecimiento Institucional	80.01
Educación Financiera	73.08
Promedio Ponderado	80.77

2.4 Ejecución del Plan Estratégico Institucional 2016-2020

El avance del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020, se mide a través del logro de los Resultados Esperados, los cuales a su vez son alcanzados por los Proyectos de los Planes Operativos. En el 2019 se inició la evaluación de los Resultados esperados del PEI 2016-2020; dicha evaluación arrojó los siguientes resultados:

- **Resultados Esperados del PEI:** **52**
- **Resultados Esperados Analizados** **24**

Resultados Esperados concluidos y logrados:	17 (32.69%)
Resultados Esperados en Proceso de logro 2019:	2
Resultados Esperados con avances y expectativas de logro:	3
Resultados Excluidos	2

RESUMEN ESTATUS DE LOS RESULTADOS ESPERADOS DEL PEI 2016-2020

AÑO	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Resultados	10	4	8	2	24
100%	8	2	7	0	17
En proceso	1	0	1	0	2
No Logrado	1	2	0	0	3
Excluidos	0	0	0	2	2

	RESULTADOS ESPERADO POR EJES ESTRATEGICOS				
EJE I	6	3	3	2	14
EJE II	1	1	0	0	2
EJE III	1	0	1	0	2
EJE IV	2	0	4	0	6

Se espera, que al finalizar el 2019 alrededor del 40% de los Resultados Esperados del PEI 2016-2020 hayan sido alcanzados.

i. Impacto en empresas

La Superintendencia de Bancos, durante el periodo enero – noviembre de 2019, recibió y respondió un total de 3,458 solicitudes de servicios de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria, entre las que se encuentran solicitudes de autorización, constancia, cumplimiento, no objeción, consultas, entre otros temas, a través del Portal Sistema de Información Bancaria, lo que permitió a la Institución dar

respuesta oportuna a los servicios y asesoramiento requeridos por las entidades y auditores externos, al amparo de la regulación vigente. Estas respuestas implicaron un crecimiento de un 9.43% respecto al año 2018. Además del crecimiento en la cantidad de solicitudes que se le dio respuesta, se evidenció una reducción del 9.68% en el tiempo de respuesta a las entidades, tomado de una muestra del 53.47% del total de solicitudes en el año 2019.

Asimismo, la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (PROUSUARIO) en este año 2019 recibió un total de 965 solicitudes de Autorización de Contratos, de los cuales 293 corresponden a Bancos Múltiples, para un 30.4%; 378 a Asociaciones de Ahorros y Préstamos, para un 39.2%; 216 a Bancos de Ahorro y Crédito, para un 22.4%; 73 a Corporaciones de Crédito, para un 7.5% y 5 a Banca Pública y Mixta de Intermediación Financiera, para un 0.5%.

Durante el presente año el tiempo de respuesta de las solicitudes de Autorización de Contratos se ha mantenido en un promedio de 11.7 días hábiles, tiempo que se enmarca en lo establecido como meta de calidad de 13 días hábiles.

Asimismo, en el año 2019 la Superintendencia de Bancos realizó cuatro (4) Inspecciones Especiales, en colaboración con el Ministerio Público, atendiendo a denuncias sobre empresas que presuntamente realizaban Intermediación Financiera al margen de la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002.

Para continuar actuando en consonancia con la filosofía de Fortalecimiento Institucional en la que se encuentra de manera continua la Superintendencia de Bancos, en el 2019 se recibieron 203 solicitudes de inicio de procedimientos sancionadores

administrativos, siendo el 100% de las mismas, evaluadas y atendidas de manera oportuna.

ii. Impacto en el gobierno

Dentro del marco de la XXXIX Reunión del Pleno de Representantes del GAFILAT, celebrada en la ciudad de Asunción, Paraguay, el día 25 de julio de 2019, se aprobó el Primer Informe de Seguimiento Intensificado de República Dominicana, en el que se analizó el progreso de República Dominicana en la subsanación de las deficiencias de cumplimiento técnico identificadas en su Informe de Evaluación Mutua. También señala el progreso de República Dominicana en la implementación de los nuevos requerimientos en relación con las Recomendaciones del GAFI que cambiaron desde la adopción del IEM.

Con el objetivo trabajar reformas efectivas y fortalecer los espacios de cooperación regional, para enfrentar los riesgos asociados al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT), durante los días 13, 14 y 15 de febrero de 2019, la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana fue sede de la VII Reunión Ordinaria del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), donde participaron representantes de los Organismos de Supervisión de El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Guatemala y Colombia.

Con la finalidad de continuar con el fortalecimiento del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, se realizaron 31 supervisiones transversal a los sujetos obligados, prestando especial atención al desarrollo de las

metodologías de calificación de los riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), conocimiento del mercado, segmentación y evaluación de riesgos de LA/FT, desglosadas en la forma más abajo detallada:

Tipo de entidad	Total general	%
Bancos Múltiples	11	36%
Bancos de Ahorro y Crédito	5	16%
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	8	26%
Corporaciones Crédito	3	10%
Agentes de Cambio	2	6%
Agentes de Remesas y Cambio	1	3%
Entidades Públicas	1	3%
Total	31	100%

iii. Relaciones Internacionales

Durante el período enero-noviembre del año 2019, la Superintendencia de Bancos participó en diferentes actividades del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras: reuniones virtuales, reuniones presenciales y las correspondientes a los comités de Enlace, Normas, Prevención de Lavado de Activos y del Grupo de Estabilidad Financiera Regional (GEFR). Esta Institución fue la anfitriona de la última reunión conjunta entre el CCSBSO y el Consejo Monetario Centroamericano, (CMCA), y participó en la XVI Conferencia Regional CAPRD del Fondo Monetario Internacional, los días 13, 14 y 15 de noviembre, en Punta Cana. En dichas reuniones participaron Superintendentes de Bancos, Ministros de Hacienda de Centroamérica y Gobernadores de los Bancos Centrales.

En lo referente a las Asistencias Técnicas, consultorías y capacitaciones, la Superintendencia de Bancos tuvo participación en talleres y cursos en México, Panamá y Brasil, a través de la Asociación de Supervisores Bancarios de Las Américas

(ASBA). Asimismo, en la República Dominicana y a nivel internacional, recibimos Asistencias Técnicas, del Centro Regional de Asistencias Técnicas de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR). También esta institución participó en grupos de trabajo en Panamá.

b) Indicadores de Gestión

1. Perspectiva Estratégica

i. Metas Presidenciales

Desde el año 2017 la Superintendencia de Bancos participa del Sistema de Metas Presidenciales 2016-2020, con la meta “Fortalecimiento de la Política Monetaria y Financiera”. Dicha Meta se describe con el siguiente enunciado: “Velar por la estabilidad, solvencia y transparencia de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria, así como por los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros, mediante una supervisión integral y efectiva, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la República Dominicana”. La Línea Base de la cual se partió fue:

- Reglamento de Microcréditos, aprobado en la Segunda Resolución de Junta Monetaria, del 14 de agosto de 2014.
- Reglamento de Apertura y Funcionamiento de Entidades de Intermediación Financiera y Oficinas de Representación, aprobado en la Primera Resolución de Junta Monetaria, el 11 de mayo de 2004.
- Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, modificado en la Primera Resolución de Junta Monetaria del 5 de febrero de 2015.
- Supervisiones en Riesgo Operacional.

Para la ejecución y logro de dicha Meta se trazaron tres (3) Objetivos generales y 15 metas Intermedias, poniendo mayor énfasis en:

- la actualización de normativas claves, conforme a las regulaciones y mejores prácticas internacionales, adaptadas al entorno económico de la República Dominicana.
- fortalecer las capacidades del personal de Supervisión, mediante capacitaciones especializadas de alto nivel.

Desde el año 2017 al 2019, la Superintendencia de Bancos ha logrado 13 de las 15 metas intermedias que originalmente se trazó, solo quedando pendiente de aprobación y puesta en vistas públicas dos Instructivos.

En este año, la Meta Intermedia continuó siendo la Actualización o emisión de Normativas, la cual incluyó dos Instructivos, cuyo avance y estatus presentamos a continuación:

“Instructivo sobre el Examen Anual de los Auditores Externos sobre la Efectividad del Programa de Cumplimiento Basado en Riesgos, para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva”.

Este Instructivo se publicó para fines de consulta pública, el 23 de agosto de 2019. El mismo, tiene por finalidad, establecer los lineamientos que deben considerar las firmas de auditores externos, para llevar a cabo el examen sobre la efectividad del

programa de cumplimiento basado en riesgos, de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, al amparo de las disposiciones establecidas en el artículo 34, numeral 5, de la Ley No. 155-17, Contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, del 1 de junio de 2017.

Las disposiciones contenidas en el citado instructivo, comprende las consideraciones clave que deben tener en cuenta los auditores externos, para el examen anual del programa de cumplimiento basado en riesgos, que abarcan los aspectos relativos al perfil profesional del auditor ejerciente; el objetivo, planificación, documentación y alcance de la revisión; los criterios de valoración para evaluar su efectividad y el contenido al que debe ajustarse el informe escrito, la fecha de corte y de presentación a la Superintendencia de Bancos. Adicionalmente, se incluyen las disposiciones que las entidades deberán considerar al momento de contratar este servicio.

El 23 de septiembre de 2019, el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, remitió sus observaciones al Instructivo. El 26 de septiembre de 2019, los gremios de LIDAAPI, ABANCORD Y ABA, remitieron vía correo sus observaciones al instructivo. El 9 de octubre de 2019, se realizó una reunión con los diferentes gremios con la finalidad de conocer sobre las observaciones planteadas sobre la propuesta del instructivo. En dicha reunión los gremios plantearon a la SIB, que se utilizara un informe de procedimiento acordado, tomando en cuenta la norma NISR 4400 en vez de utilizar la Norma Internacional de encargo de aseguramiento NIEA 3000. La SIB, decidió ponderar la propuesta realizada. En la actualidad se están evaluando las observaciones presentadas por cada uno de los gremios.

“Modificación del Instructivo para la Emisión, Renovación, Cancelación y Control de Certificados Financieros, Depósito a plazo y demás instrumentos similares”

En el mes febrero se preparó la matriz de levantamiento de informaciones, con las normativas de los países: Venezuela, Chile, Colombia, Panamá y Perú. Como medio de verificación a este avance, la matriz ha sido archivada en una carpeta en el servidor de la SIB, administrado por el Departamento de Normas. En el mes de marzo se iniciaron los trabajos de análisis de la normativa internacional, para incorporar en la propuesta de borrador de la norma que se está trabajando. En el mes de abril se continúa avanzando con el estudio de dichas normas e incorporando algunos aspectos en la propuesta del instructivo. En el mes de mayo, se está trabajando en la elaboración de la propuesta de modificación del instructivo de referencia. En la actualidad se están incorporando algunos aspectos para proceder a remitir a los departamentos técnicos la propuesta de instructivo, con la finalidad de recabar sus observaciones. Está previsto remitir a los departamentos en la última semana de noviembre de 2019.

ii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)

En cumplimiento con los lineamientos de la gestión del Excelentísimo Presidente, Licenciado Danilo Medina Sánchez, a continuación, presentamos los resultados de la Superintendencia de Bancos con relación a los indicadores correspondientes:

INSTITUCIÓN	INDICADORES	RESULTADOS
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	METAS	100%
	ITICGE	83%
	CUMPLIMIENTO DE LA LEY 200-04	93%

iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

➤ Criterio “Planificación de RRHH”

La Superintendencia de Bancos, a través del Departamento de Gestión Humana tiene como propósito general apoyar la Gestión Institucional mediante la administración de un sistema técnico que propicie y eleve los niveles de eficiencia y productividad institucional, así como también la satisfacción laboral de sus colaboradores.

La planificación de Gestión Humana es realizada tomando como base los siguientes aspectos:

- Planificación estratégica organizacional.
- Proyectos y requerimientos de la alta dirección.
- Necesidades detectadas mediante el trabajo operativo de cada Subdirección (ejecución de los procedimientos, registros estadísticos e informaciones sobre la ejecución del trabajo) que puedan servir para mejorar los servicios brindados por el Departamento.

➤ Criterio “Organización del Trabajo”

El Departamento de Gestión Humana, se encuentra estructuralmente dividido en tres áreas, encargadas de la organización, ejecución y cumplimiento de las políticas establecidas para los procesos relacionados con sus áreas de competencias. Estas son:

Contratación y Desarrollo:

Administra los procesos de reclutamiento, selección de personal, evaluación de desempeño, capacitación y movimientos de colaboradores.

Servicios al personal:

Supervisa la aplicación de los beneficios y servicios otorgados por la institución a los colaboradores.

Administración de Recursos Humanos:

Supervisa la ejecución de los procesos de administración y difusión de las informaciones internas e implementa acciones destinadas a propiciar un clima de confianza, seguridad y satisfacción laboral dentro de la Superintendencia de Bancos.

➤ Criterio “Gestión del Empleo”

El proceso de selección y contratación de personal de la Superintendencia de Bancos, se realiza de acuerdo a la política establecida en el Reglamento de Administración de RRHH, y conforme a lo establecido en el Procedimiento de Reclutamiento y Selección.

Para cubrir los puestos vacantes, el Departamento de Gestión Humana realiza un proceso de depuración donde seleccionan los candidatos que reúnen las mejores condiciones acorde a lo requerido por el puesto. Este proceso incluye: verificación de los CV, aplicación de pruebas psicométricas, entrevistas, depuración policial, evaluación médica de pre-empleo, entre otros.

➤ **Criterio “Gestión del Rendimiento”**

La Superintendencia de Bancos para el año 2019, continuó con la aplicación de las evaluaciones de período de prueba a los colaboradores que cumplieron tres meses de labor en la Institución, con el objetivo de identificar las oportunidades de mejora y determinar la permanencia de los mismos en la SIB.

En el 2019 se implementó una nueva plataforma digital para la evaluación del desempeño de manera más efectiva y eficaz. La misma fue diseñada por los consultores externos Objectlink.

➤ **Criterio “Gestión de la Compensación”**

Se continuó el Programa de Prevención y Promoción con ARS Universal en el consultorio de la SIB, ofreciendo consultas con un médico nutricionista a los colaboradores que poseen el Plan Básico con la ARS Universal. Bajo esta modalidad se realizaron un total de 175 consultas hasta el mes de noviembre del 2019.

Así mismo se continuó con el servicio de pediatría para hijos de colaboradores, realizándose 250 consultas desde enero a noviembre de 2019, así como también con los servicios de consultas psicológicas para los colaboradores, mostrando un incremento en la cantidad de pacientes tratados.

Se mantuvieron los beneficios de los préstamos Empleado Feliz, siendo beneficiados 204 colaboradores y Préstamos Personales sin Intereses, siendo beneficiados 248 colaboradores.

Las autoridades y funcionarios continuaron disfrutando del beneficio de Préstamos de Vehículos, siendo otorgados 18 préstamos hasta noviembre del 2019. En cuanto al subsidio hipotecario, fueron beneficiados 25 colaboradores y funcionarios.

En este año, 394 colaboradores disfrutaron del Subsidio Escolar para colegios privados y escuelas públicas, mientras que 303 disfrutaron del beneficio de Subsidio Universitario.

La Cooperativa de empleados de la Superintendencia de Bancos continuó ofreciendo sus servicios a los colaboradores, contando con 694 socios activos y otorgando un total de 422 préstamos de diferentes categorías a noviembre del 2019.

➤ **Criterio “Gestión del Desarrollo”**

Se realizaron 13 capacitaciones dirigidas a 245 colaboradores, abarcando Maestrías, Postgrados, Congresos Nacionales e Internacionales, Diplomados, Carreras de Grado, Seminarios, Talleres, Charlas y Jornadas de Integración.

Se continuó con el programa de Ayuda Universitaria, en la que 6 colaboradores de la Institución fueron beneficiados con una contribución económica para concluir su primera carrera universitaria. Asimismo, permaneció el Programa de Pasantía, el cual brinda la oportunidad a los estudiantes escolares y universitarios de complementar sus estudios académicos con la experiencia laboral.

Para el año 2019, se continuó con el Programa de Formación de Especialistas en Supervisión Bancaria, dirigido a estudiantes externos que fueron capacitados por

personal interno de la SIB. Dentro de este programa, fueron capacitados 34 participantes en la ciudad de Santo Domingo y 27 en la Región del Cibao, de los cuales, la mayoría pertenecen al Sector Bancario Dominicano.

➤ **Criterio “Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales”**

Se continuó con la realización del programa “Reconocimiento al Mérito” con la finalidad de reconocer el trabajo de los colaboradores y departamentos de la Institución. Las categorías que contiene esta premiación son: empleado del año, empleado del mes, mejor asistencia, trayectoria de empleado, empleados del despacho y departamento del mes. Durante el período enero-noviembre 2019 se reconocieron un total de 52 colaboradores y 1 departamento.

Asimismo, con la finalidad de contribuir al bienestar de los colaboradores de la Institución que no poseen vivienda propia y continuar aportando al Proyecto de Fideicomiso que ha sido impulsado por nuestro presidente Danilo Medina Sánchez para beneficiar a familias de bajos recursos de todo el país, la SIB sorteó en el año 2019, 4 iniciales de apartamentos, beneficiando a 4 de sus colaboradores.

2. Perspectiva Operativa

i. Índice de Transparencia

Representando la transparencia y el acceso a la información, las vías de continuar con el esfuerzo de divulgación de la ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información, nuestra institución, ha mantenido fortalecida la oficina creada para estos fines, como medio de garantizarle a la ciudadanía el derecho a informarse sobre

temas de interés desarrollados por esta Superintendencia de Bancos. En este orden, se presentan a continuación las ejecutorias de mayor relevancia desarrolladas durante el período reportado:

- **Informe de Gestión, Logros y Proyección de la Oficina de Acceso a la Información (OAI)**

La Superintendencia de Bancos, durante el período enero-noviembre 2019, atendió 104 solicitudes de información y orientación tanto nacionales como internacionales, a través de la Oficina de Acceso de la Información, sobre temas relacionados con la Institución. Las respuestas se mantuvieron con un ranking de 88% menor de 0-4 días y 12% entre 5 a 15 días, lo que representa respuestas oportunas a la ciudadanía. Asimismo, un total de 135 personas fueron atendidas en la OAI, tanto de manera presencial como por la vía telefónica en busca de informaciones.

En el mes de octubre del 2019, la RAI formó parte de la Comisión Electoral, para la conformación de una nueva Comisión de Ética Pública de esta SIB a través de elecciones, en cumplimiento a lo Establecido en el Decreto No. 143-17

Durante el período reportado, el personal de la OAI tuvo participación en talleres impartidos por la DIGEIG sobre la Ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información y su reglamento de aplicación, aprobado mediante el Decreto 130-05.

DIGEIG emitió la resolución 1/2018, del 29 de junio de 2018, con los nuevos lineamientos a tomar en cuenta en los Portales/Páginas Gubernamentales en la sección de Transparencia, la cual derogó en todas sus partes la resolución 1/2013 del 30 de enero 2013, por lo que, en el periodo reportado la Superintendencia de Bancos realizó una revisión al Portal de Transparencia para adecuarlo a la nueva normativa.

El 93% es el promedio de calificación mantenido durante el período reportado, en las calificaciones otorgadas por la DIGEIG al SubPortal de Transparencia de la SIB, como resultado de la disponibilidad de información oportuna, dando así cumplimiento efectivo al Artículo 3 de la Ley No.200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública, como a la Resolución 1/2018 de la DIGEIG.

- **Contribuciones a la Iniciativa de Gobierno Abierto**

La Oficina de Acceso a la Información de este Organismo Supervisor mantuvo apertura y colaboración activa con las iniciativas de Gobierno Abierto, permitiendo a todos los ciudadanos que lo requieran el monitoreo de las actividades realizadas, a través del portal o mediante visitas a la Institución.

Durante el año 2019, la OAI mantuvo el portal de transparencia actualizado con informaciones en datos abiertos. En el mismo fue creado un enlace que facilita a los ciudadanos obtener fácilmente las informaciones disponibles.

ii. **Índice de Uso Tic e implementación Gobierno Electrónico**

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana durante este período enero – noviembre 2019 realizó varios avances significativos en el uso de TIC, con la finalidad de mantener una plataforma tecnológica robusta. Dentro de las actividades más relevantes se encuentran; la ampliación de las capacidades de almacenamiento de la Red de Almacenamiento de Datos (SAN –Storage Area Network), modificaciones y adaptaciones al Portal de Transparencia, creación de un sistema para la gestión de los congresos de la institución, entre otras.

Asimismo, realizamos el proceso de Recertificación de la Norma OPTIC A4 de Interoperabilidad entre los organismos del gobierno dominicano, en conjunto con la Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana.

Con esa institución desarrollamos un Servicio web con la finalidad de hacer más eficiente el intercambio de información establecido en el Protocolo de entendimiento para la supervisión.

3. Perspectiva de los Usuarios

i. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

Durante el período enero-noviembre del 2019, se recibieron y atendieron un total de 7 casos, de los cuales el 86% correspondieron a quejas y 14% a Reclamaciones. Todos los casos fueron respondidos de manera oportuna y satisfactoria. La OAI mantuvo comunicación continua con la OPTIC, en seguimiento al funcionamiento operativo de la línea 311 de Atención Ciudadana.

ii. Impacto en ciudadanos

La Superintendencia de Bancos, con la finalidad de mantener informados a los agentes económicos y al público en general, publicó de forma sistemática, en los periódicos nacionales impresos, a través del portal web y las cuentas de la Superintendencia de Bancos en las redes sociales, los nombres y estatus de las entidades autorizadas por la Junta Monetaria a captar recursos y realizar operaciones de intermediación financiera conforme a la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera y

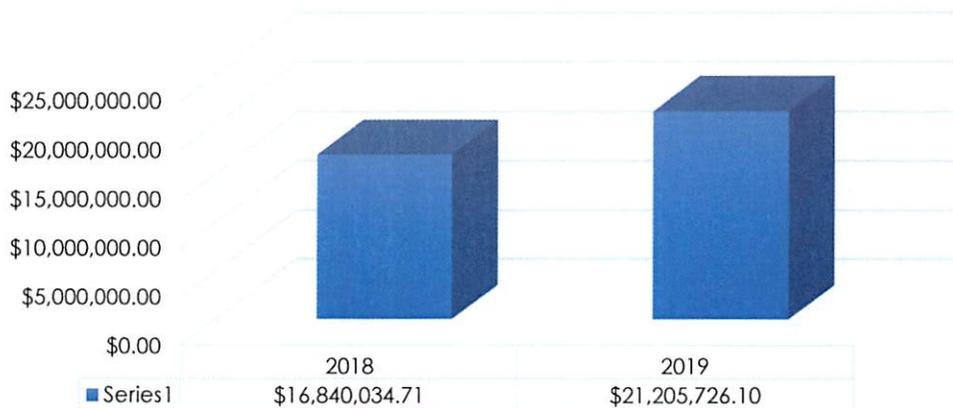
sus Reglamentos, contribuyendo de esta manera a fomentar la transparencia, para que la población pueda tomar decisiones basadas en una adecuada información, manteniendo sus depósitos en las entidades autorizadas, a los fines de preservar la seguridad e integridad de sus ahorros.

La Superintendencia de Bancos atendió, tanto vía telefónica como presencial, un total de 407 ahorristas que reclamaban la devolución de sus recursos, de las Entidades que están en Liquidación por el Programa IFIL.

La Oficina de Protección al Usuario de los Servicios Financieros (PROUSUARIO) de la Superintendencia de Bancos, en adición a la mejora constante de los procesos a su cargo, de la calidad de sus decisiones y disminución del tiempo promedio de respuesta, ha enfocado su estrategia en mecanismos complementarios que contribuyan a ampliar el alcance de la protección. En el 2019, se recibieron un total de Mil Trescientas Sesenta y Dos (1,362), reclamaciones, de las cuales Mil Ciento Veinte (1,120) han sido despachadas, equivalente al 82%, el 18% restante, se encuentran en proceso de investigación.

De las reclamaciones despachadas Quinientas Sesenta y Siete (567) corresponden a respuestas favorables, equivalentes al 50%, recuperándose a beneficio de los usuarios reclamantes, un monto de Veintiún Millones Doscientos Cinco Mil Setecientos Veintiséis Pesos con 10/100 (RD\$21,205,726.10). Este monto representa un incremento del 21%, con relación al monto recuperado para el año 2018.

MONTOS RECUPERADOS ENE - OCT EN RD\$



En este período, el tiempo de respuesta impactó significativamente la calidad del servicio, disminuyendo a un promedio de Veintiséis (26) días calendario por caso, aun cuando el plazo reglamentario es de Sesenta (60) días calendario. Asimismo, se recibieron un total de Mil noventa y siete (1,097) Consultas de Información Financiera, despachándose el 100% de las mismas en tiempo hábil.

En el período comprendido de enero a noviembre de 2019, se lograron progresos significativos en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios a través de los distintos medios (presencial, telefónico y portal Web). En ese sentido se recibieron y atendieron un total de 12,702 usuarios, distribuidos de la manera siguiente, según el tipo de canal de atención: 6,046 de forma presencial, (3,713 masculino y 2,333 femenino) 6,018 vía telefónica (3,183 masculino y 2835 femenino) y 638 vía Correo Electrónico.

En adición, en el año 2017 se incorporó al portal web de la Institución un módulo virtual de información al público en general, sobre sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios financieros. A noviembre 2019, han visitado el módulo un total de 6,260 ciudadanos, 52% más del año pasado.

Fueron atendidas 1,567 solicitudes de información, a través del Departamento de Supervisión de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, las cuales comprenden requerimientos de información de 2,509 personas Físicas y Jurídicas. En comparación con las 1,724 del 2018, se han disminuido en un 9.11%, equivalentes a ciento cincuenta y siete (157) solicitudes menos, sin embargo, las solicitudes realizadas por el Ministerio Público aumentaron en un 16.02%, equivalentes a ciento setenta y tres (173) solicitudes adicionales. De las solicitudes atendidas, veintidós (22) corresponden a Solicitudes de Información financiera; mil trecientas ochenta y dos (1,382) corresponden a Certificaciones de Transacciones, Cheques y/o Documentos; y ciento cuarenta y cinco (145) Congelamientos o Inmovilización de Cuentas y dieciocho (18) Descongelamientos de Cuentas.

Solicitudes Recibidas por Tipo de Organismos Competentes	Cantidad	%
Ministerio Público	1,030	65.73%
Poder Judicial	381	24.31%
Abogado Apoderado	135	8.62%
Unidad de Análisis Financiero	0	0.00%
Parte Interesada	19	1.21%
Ministerio de Hacienda	2	0.13%
Total	1,567	100%

La Superintendencia de Bancos ha implementado diferentes iniciativas, orientadas a mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, proporcionándoles herramientas que les permiten desarrollar habilidades útiles para la toma de decisiones financieras informadas y apropiadas. Entre estas se destacan: a) El Programa de Formación de Especialistas en Supervisión Bancaria, donde en este año se capacitaron 61 jóvenes profesionales, divididos en dos grupos, el primero de 27 personas en la Ciudad de Santiago y el segundo de 34 en la Ciudad de Santo Domingo; b) La expansión del programa, Educación Para tu Salud Financiera, que ha alcanzado a los

usuarios de los productos y servicios financieros y a ciudadanos, hombres y mujeres, en zonas urbanas y rurales no bancarizados. En este año el programa realizó varias actividades, tanto en Santo Domingo como en la Ciudad de Santiago, con la asistencia de un total de seiscientos cuarenta y tres (643) participantes, a quienes se les instruyó sobre sus derechos, deberes, los servicios de la Oficina e incentivó al ahorro; y c) Campañas publicitarias de Educación Financiera, difundidas por la radio y televisión, con contenidos que permiten a los ciudadanos manejar de manera efectiva sus finanzas personales, presupuesto familiar y los productos financieros adquiridos.

Asimismo, las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn) durante el año 2019, tuvieron un incremento en seguidores de un 68% con relación al año 2018. También, se realizaron 893 publicaciones distribuidas a través de las cuentas institucionales de redes sociales y se contestaron más de 500 inquietudes a los usuarios, a través de las mismas.

c) Otras acciones desarrolladas

i. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Agenda 2030

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró como uno de los objetivos del milenio la erradicación de la pobreza extrema y el hambre, razón por la cual se ha propiciado la participación activa de los gobiernos en la implementación de regulaciones y proyectos orientados a alcanzar este objetivo. En ese sentido, tanto la teoría económica como la evidencia empírica señalan la existencia de una relación entre el acceso a servicios financieros y la reducción de la pobreza. Por tanto, en su ámbito de actuación, la Superintendencia de Bancos continúa desarrollando iniciativas

y proyectos orientados a ampliar y promover el acceso de la población a los servicios financieros.

Durante enero-noviembre del año 2019, se autorizaron 860 Subagentes Bancarios. Con estas nuevas autorizaciones, suman 6,916 el total de establecimientos autorizados para realizar operaciones, a nombre y por cuenta de las Entidades de Intermediación Financiera, lo que ha generado un impacto positivo en los niveles de bancarización e inclusión financiera de la población dominicana, creando mayor acceso a los servicios financieros a localidades remotas, donde las posibilidades para disposición de estructuras financieras son limitadas. Cumpliendo con las disposiciones de los Reglamentos de Fideicomiso y Agentes de Garantía, derivados de la Ley No. 189-11 para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso en la República Dominicana, en este año 2019, la Superintendencia de Bancos registró 148 Contratos de Fideicomiso, donde el 41% corresponden a los Fideicomisos de Vivienda de Bajo Costo, contribuyendo así a la creación de condiciones para que la población de menores ingresos continúe aprovechando la oportunidad de acceder al financiamiento formal, a través de una amplia oferta de proyectos habitacionales de bajo costo, adquiriendo viviendas dignas, en condiciones asequibles, lo que favorecerá la reducción del déficit habitacional en nuestro país.

Además, en el año 2019, se realizaron sesenta y siete (67) inspecciones de campo. De esas inspecciones, veintiocho (28) fueron realizadas en Bancos de Servicios Múltiples, diez (10) en Asociaciones de Ahorros y Préstamos, diecisiete (17) en Bancos de Ahorro y Crédito, siete (7) en Corporaciones de Crédito, tres (3) en el Banco Agrícola de la República Dominicana y dos (2) en el Banco Nacional de las Exportaciones (BANDEX). Como resultado de los procesos de supervisión, se le requirió un Plan de Regularización a un (1) banco de ahorro y crédito, de acuerdo con

las causales establecidas en el Artículo 60 de la Ley No.183-02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002, con el propósito de solucionar la recurrencia de incumplimientos a los reglamentos e instructivos vigentes. En adición, se continuó con el proceso de salida voluntaria o administrativa de nueve (9) entidades de intermediación financiera.

De igual forma, se realizaron dos (2) inspecciones transfronterizas a BHD International Bank (Panamá) S. A. y Popular Bank, Ltd, Inc. (Panamá), en coordinación con la Superintendencia de Bancos de Panamá, basados en el Acuerdo de Entendimiento para una Supervisión Consolidada y Transfronteriza, suscrito entre ambos países, a los fines de evaluar la gestión y calidad de la cartera de créditos, las actas de la Junta de Directores y comités de apoyo, manejo de reclamaciones, así como, los informes de auditoría externa.

La Superintendencia de Bancos realizó cuatro (4) Inspecciones Especiales, en colaboración con el Ministerio Público, atendiendo a denuncias sobre empresas que presuntamente realizaban Intermediación Financiera al margen de la Ley.

Con la finalidad de continuar fortaleciendo los procesos de supervisión, la Superintendencia de Bancos continúa implementando el programa de reuniones anuales con los miembros de los Consejos de Administración, Juntas de Directores y principales ejecutivos de las Entidades de Intermediación Financiera supervisadas, las cuales han sido trascendentales en el proceso de seguimiento continuo de los hallazgos de supervisión.

Como resultado de los procesos de supervisión y de conformidad con los objetivos de negocios de las Entidades de Intermediación Financiera, se ha continuado

con el fortalecimiento de la capitalización del Sistema Financiero. El patrimonio técnico aumentó de RD\$206,945.01 millones, en septiembre de 2018, a RD\$229,996.16 millones en septiembre de 2019, que representa una tasa de crecimiento de 11.14% equivalente a RD\$23,051.15 millones, lo que demuestra que las Entidades de Intermediación Financiera tienen recursos suficientes, para absorber posibles pérdidas, es decir, que cuentan con un colchón de capital, para salvaguardar la estabilidad financiera.

El sistema financiero dominicano registró un índice de solvencia de 17.18% a septiembre de 2019, con un sobrante de capital de RD\$96,141.35 millones, que refleja que la capacidad de resistencia del sistema, se ha fortalecido a la par con la mejora de la supervisión bancaria, mejoras que han sido también constatadas por el Fondo Monetario Internacional y las calificadoras de riesgos, en sus informes anuales de evaluación.

ii. **Aseguramiento/Control de Calidad**

➤ **Gestión de Aseguramiento de la Calidad**

La División de Gestión de la Calidad y Procedimientos en consonancia a lo que establece el Eje Estratégico III: Fortalecimiento Institucional, de la Superintendencia de Bancos; cuyo objetivo es fortalecer la gestión e imagen institucional a través del desarrollo de los recursos humanos y la mejora continua de: procesos internos, plataforma tecnológica y calidad del servicio, con su estrategia derivada: 3.1 Fortalecer el seguimiento, evaluación y control de los planes, programas, proyectos y procesos internos, continúa realizando labores de mejora continua con el propósito de que la

Superintendencia de Bancos de la República Dominicana permanezca siendo una institución integral en su funcionamiento y estructura, donde los procesos que conforman las múltiples tareas de cada día estén ligadas al objetivo intrínseco de cumplir la misión y visión de la institución.

Se ha establecido como labor primordial las revisiones y actualizaciones de los Manuales de Procedimientos, optimizando las mismas al alcance de todos sus usuarios mediante la implementación de acceso digital en carpetas compartidas para su socialización, difusión y control.

Dentro de las evaluaciones periódicas de los Manuales de Perfiles de Puestos se trabaja en conjunto con el Departamento de Gestión Humana con la finalidad de que la Superintendencia de Bancos mantenga una estructura orgánica llamada a la mejora continua de su personal en relación a su capacitación y responsabilidades.

Interactuando con la Oficina de Prouuario y el Sistema de Gestión de Calidad implementado en esa área neurálgica de esta institución, se continúa estableciendo un historial de medición de las reclamaciones, denuncias y quejas de los usuarios del Sistema Financiero Dominicano, con el propósito de brindar una mejor atención al ciudadano e identificar las fortalezas y áreas de mejora para cumplir fielmente con nuestra política de calidad. Asimismo, como parte de las iniciativas encaminadas para incrementar la simplificación del trámite de las solicitudes recibidas y mejorar el acceso a los servicios y documentos relacionados a los mismos por parte de los usuarios, durante el presente año se inició la automatización y adecuación de los procesos de la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia de Bancos.

III. Gestión Interna

a) Desempeño Financiero

i. Presupuesto de Ingresos:

Los ingresos de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana están amparado en la Primera Resolución de fecha 13 de diciembre del 2018, en la cual se recibió la aprobación de la Junta Monetaria de las partidas de ingresos, para el año 2019, por concepto de cuotas para cubrir los servicios de supervisión de las Entidades de Intermediación Financiera que integran el sistema financiero de la República Dominicana, así como los Agentes de Cambios y Remesadoras, por un monto de Tres Mil Cuatrocientos Cinco Millones Novecientos Veintidós Mil Setecientos Ochenta y Cuatro Pesos con 00/100 (RD\$3,405,922,784.00)

Para este año 2019, los ingresos recibidos, mediante las cuotas que aportan las Entidades de Intermediación Financiera que integran el sistema financiero nacional, ascendieron a Tres Mil Cuatrocientos Cinco Millones Novecientos Veintitrés Mil Cincuenta y Siete Pesos con 00/100 (RD\$3,405,923,057.00), y por concepto de otros ingresos Trescientos Ocho Millones Quinientos Seis Mil Noventa y Siete Pesos con 00/100 (RD\$308,506,097.00) al 31 de octubre del 2019, para un total de ingresos percibidos de Tres Mil Setecientos Catorce Millones Cuatrocientos Veintinueve Mil Ciento Cincuenta y Cuatro Pesos con 00/100 (RD\$3,714,429,154.00).

La Fuente de captación de ingresos fue como se detalla a continuación:

Fuente	Monto/Presupuesto	Monto Percibido	Variación%
Bancos de Servicios Múltiples	2,902,451,480.00	2,902,451,480.00	0.00%
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	362,958,943.00	362,958,943.00	0.00%
Bancos de Ahorros y Créditos	69,927,234.00	69,927,234.00	0.00%
Corporaciones de Créditos	7,408,474.00	7,408,474.00	0.00%
Organismos del Estado Sujetos a Supervisión (Banco Nacional de las Exportaciones)	57,476,121.00	57,476,121.00	0.00%
Agentes de Cambio y Remesadoras	5,700,533.00	5,700,533.00	0.00%
Otros Ingresos	199,390,760.00	308,506,097.00	54.72%
Total	3,605,313,544.00	3,714,428,882.00	3.03%

Fuente de Captación de Ingresos



Representación porcentual de la fuente de ingresos percibidos versus total de los mismos:

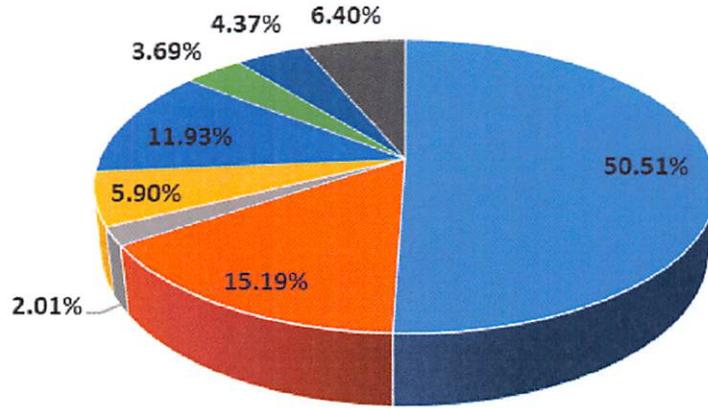
Fuente	Monto Percibido	Variación%
Bancos de Servicios Múltiples	2,902,451,480.00	80.50%
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	362,958,943.00	10.07%
Bancos de Ahorros y Créditos	69,927,234.00	1.94%
Corporaciones de Créditos	7,408,474.00	0.21%
Organismos del Estado Sujetos a Supervisión (Bandex)	57,476,121.00	1.59%
Agentes de Cambio y Remesadoras	5,700,533.00	0.16%
Otros Ingresos	199,390,760.00	5.53%
Total	3,605,313,544.00	100.00%

ii. Formulación Presupuestaria:

A continuación, detalles de la formulación y aprobación por la Junta Monetaria del presupuesto para el año 2019.

Detalle Cuentas	Monto Presupuesto	Total %
Servicios Personales	1,820,925,987.00	50.51%
Servicios No Personales	547,623,756.00	15.19%
Materiales y Suministros	72,335,653.00	2.01%
Transferencias Corrientes	212,851,650.00	5.90%
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	430,131,346.00	11.93%
Obras	133,174,243.00	3.69%
Adquisiciones de Activos Financieros	157,377,538.00	4.37%
Fuentes de Financiamiento	230,893,371.00	6.40%
Total de Gastos	3,605,313,544.00	100.00%

Monto Presupuesto y Detalle Cuentas



- Servicios Personales
- Servicios No Personales
- Materiales y Suministros
- Transferencias Corrientes
- Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles
- Obras
- Adquisiciones de Activos Financieros
- Fuentes de Financiamiento

iii. Ejecución Presupuestaria:

Resumen por Cuentas	Monto Presupuesto	Ejecutado a Octubre 2019	Ejecutado a Octubre %	Proyectado a Diciembre 2019
Servicios Personales	1,820,925,987.00	1,123,826,381.00	61.72%	1,690,617,425.00
Servicios No Personales	547,623,756.00	280,311,984.00	51.19%	328,366,708.00
Materiales y Suministros	72,335,653.00	30,271,114.00	41.81%	35,544,937.00
Transferencias Corrientes	212,851,650.00	94,444,654.00	44.37%	112,299,512.00
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	430,131,346.00	53,634,527.00	12.47%	61,658,340.00
Obras	133,174,243.00	13,858,241.00	10.41%	16,629,889.00
Adquisiciones de Activos Financieros	157,377,538.00	33,193,426.00	21.09%	42,255,900.00
Fuentes de Financiamiento	230,893,371.00	83,889.00	0.04%	100,666.00
Total de Gastos	3,605,313,544.00	1,629,624,216.00	45.20%	2,287,473,379.59

Ejecución del gasto detallado por cuentas:

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DIVISION DE PRESUPUESTO PRESUPUESTO GASTOS 2019				
CTA. DETALLES:		PRESUPUESTO APROBADO AÑO 2019 RDS	EJECUTADO A OCTUBRE AÑO 2019 RDS	EJECUTADO PROYECTADO AÑO 2019 RDS
	Servicios Personales			
111-1	Sueldos Fijos	858,397,301.00	662,649,411.00	795,214,876.00
112-1	Sueldos Personal Contratado	32,038,178.00	21,256,656.00	24,221,862.00
114	Regalía Pascual	70,247,551.00	0.00	70,247,551.00
114-1	Regalía Pascual pensionado	4,200,223.00	0.00	4,200,223.00
115	Prestaciones Laborales	105,287,270.00	60,036,564.00	71,958,022.00
115-4	Pago de Vacaciones	68,539,193.00	62,176,179.00	68,628,348.00
121	Prima por Antigüedad	82,736,021.00	70,781,410.00	85,023,547.00
122-4	Primas de Transporte	58,286,862.00	40,709,770.00	48,851,724.00
122-9	Bono por Desempeño	71,533,109.00	0.00	71,533,109.00

122-10	Incentivos por Logros de Objet. Estrat. Institucionales	148,895,549.00	0.00	148,895,549.00
122-11	Impuesto Sobre Compensación al Personal	113,153,900.00	40,482,473.00	113,153,900.00
132	Gastos de Representación	21,125,450.00	13,606,219.00	16,327,462.00
141	Bonificaciones (Nacimiento Hijos Empleados)	170,799.00	85,000.00	102,000.00
142-3	Gratificación por Aniversario	70,247,551.00	66,125,185.00	70,247,551.00
142-3	Gratificación por Aniversario Pensionados	4,200,223.00	4,352,317.00	4,200,223.00
142-4	Subsidio Préstamos Hipotecarios	6,246,240.00	3,261,745.00	3,843,931.00
142-5	Subsidio Préstamos Personales	500,000.00	0.00	0.00
151	Contribuciones al Seguro de Salud	45,913,333.00	30,573,240.00	36,695,347.00
152	Contribuciones al Seguro de Pensiones	54,795,296.00	44,120,113.00	52,940,158.00
153	Contribuciones Seguro Riesgo Laboral	4,411,930.00	3,610,035.00	4,332,042.00
	Total Servicios Personales	1,820,925,979.00	1,123,826,317.00	1,690,617,425.00
	Servicios No Personales			
211	Radio Comunicación	147,215.00	0.00	0.00
213	Teléfono Local	10,859,127.00	6,125,540.00	7,350,648.00
214	Telefax y Correos	30,416.00	6,000.00	7,200.00
215	Serv. de Internet y Televisión por Cable	17,447,060.00	730,584.00	751,610.00
216-1	Electricidad	19,174,571.00	9,827,306.00	11,792,767.00
217	Agua	99,507.00	73,327.00	87,992.00
218	Residuos Sólidos	193,817.00	170,620.00	204,744.00
221	Publicidad y Propaganda	62,356,211.00	56,963,428.00	61,863,428.00
222	Impresión y Encuadernación	8,006,231.00	1,299,382.00	846,458.00
231	Viáticos Dentro del País	13,695,383.00	8,022,124.00	9,300,236.00
232	Viáticos Fuera del País	18,038,520.00	3,310,592.00	4,043,560.00
241	Pasajes	9,089,447.00	1,995,771.00	2,388,661.00
242	Fletes	336,183.00	182,285.00	218,742.00
244	Peaje	94,799.00	58,400.00	70,080.00
251	Edificios y Locales (Alquiler)	2,766,815.00	2,125,824.00	2,550,988.00
254	Alquiler de Equipos de Transporte	200,000.00	15,500.00	18,600.00
258	Otros Alquileres	4294,292.00	412,449.00	494,938.00
261	Seguros de Bienes Inmuebles	5,005,047.00	2,142,082.00	2,570,498.00
262	Seguros de Bienes Muebles	7,784,145.00	6,115,312.00	7,231,792.00
263	Seguros de Personas	94,261,434.00	86,071,532.00	103,228,220.00
271	Obras Menores (Reparaciones)	64,645,791.00	3,747,027.00	4,496,432.00
272	Maquinarias y Equipos (Reparaciones)	9,190,727.00	1,909,219.00	2,291,062.00
281	Gastos Judiciales	11,698,586.00	6,300.00	7,560.00
282	Comisiones y Gastos Bancarios	608,326.00	119,722.00	132,255.00
284	Servicios Funerarios	1,279,200.00	722,225.00	866,670.00
285	Lavandería, Limpieza e Higiene	1,704,052.00	1,599,088.00	1,918,905.00
286	Organización de Eventos y Festividades	40,759,560.00	11,814,091.00	14,057,149.00
287	Servicios Técnicos y Profesionales	137,873,015.00	74,746,254.00	89,575,504.00

287-3	Auditorías y Estudios	5,984,276.00	0.00	0.00
	Total Servicios No Personales	547,623,756.00	280,311,984.00	328,366,708.00
	Materiales y Suministros			
311	Alimentos y Bebidas para Personas	20,071,178.00	13,331,291.00	15,702,900.00
313	Productos agroforestales y pecuarios	819,272.00	127,797.00	153,356.00
321	Hilados y Telas	204,171.00	0.00	0.00
322	Acabados Textiles	483,492.00	38,000.00	45,600.00
323	Prendas de Vestir	10,364,689.00	1,733,215.00	2,079,859.00
324	Calzados	294,964.00	0.00	0.00
331	Papel de Escritorios	1,918,970.00	472,970.00	567,564.00
332	Productos de Papel Cartón	2,849,901.00	627,323.00	752,787.00
333	Productos de Artes Gráficas	694,644.00	79,326.00	95,191.00
334	Libros, Revistas y Periódicos	2,039,925.00	326,575.00	391,890.00
336	Especies Timbradas y Valores	140,523.00	40,363.00	48,435.00
341	Productos Farmacéuticos y Conexos	728,696.00	457,145.00	548,574.00
352	Artículos de Cuero	42,531.00	18,900.00	22,680.00
353	Llantas y Neumáticos	1,000,000.00	133,133.00	123,759.60
354	Artículos de Caucho	32,799.00	0.00	0.00
355	Artículos de Plástico	963,561.00	383,860.00	460,632.00
361	Productos de Cemento y Asbesto	2,970.00	0.00	0.00
361-2	Cemento, Cal	33,019.00	0.00	0.00
362	Productos de Vidrio, Losa y Porcelana	33,526.00	0.00	0.00
363	Productos Metálicos	139,500.00	70,892.00	85,070.00
364-4	Productos de Arcilla	31,937.00	0.00	0.00
371-1	Gasolina	13,247,546.00	8,192,275.00	9,381,194.00
371-2	Gasoil	1,136,504.00	160,712.00	192,854.00
371-4	Gas GLP	278,387.00	50,679.00	60,814.00
372	Productos Químicos y Conexos	420,736.00	20,423.00	24,507.00
391	Materiales de Limpieza	1,851,584.00	534,903.00	641,667.00
392	Útiles de Esc. Oficina y Enseñanza	2,284,520.00	410,936.00	493,123.00
394	Útiles de Deportes y Recreativos	243,330.00	0.00	0.00
395	Útiles de Cocina y Comedor	2,162,180.00	164,931.00	197,917.00
396	Productos Eléctricos y Afines	1,927,450.00	444,804.00	533,764.00
398	Materiales y Útiles relac. con Informática	5,789,157.00	2,442,261.00	2,930,713.00
399	Útiles Diversos	103,977.00	8,400.00	10,080.00
	Total Materiales y Suministros	72,335,652.00	30,271,114.00	35,544,937.00
	Transferencias Corrientes			
411-1	Pensiones y Jubilaciones	80,078,494.00	43,815,536.00	52,578,643.00
412	Ayudas y Donaciones a personas	3,649,958.00	742,900.00	891,480.00
414-1	Becas Universitarias	15,751,718.00	4,815,623.00	5,611,168.00
414-1	Becas Escolares	33,457,954.00	23,957,273.00	28,280,538.00
414-2	Becas y Viajes de Estudios	68,252,769.00	6,156,686.00	7,388,023.00
422	Transf. Corrientes a Instit. sin Fines de Lucro	1,801,582.00	9,740,644.00	11,688,772.00

452	Transf. al Banco Central (50% Agentes)	2,850,266.00	2,757,408.00	2,757,408.00
472	Cuotas Internacionales	3,888,904.00	2,458,584.00	2,950,300.00
	Total Transferencias Corrientes	209,731,649.00	94,444,654.00	112,146,334.00
	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles			
611	Equipos y Muebles de Oficina	64,156,823.00	1,419,288.00	1,703,145.00
613	Equipos de Computación	108,599,451.00	19,894,980.00	21,170,883.00
641	Equipos de Transporte, Tracc. Y Elevación	40,125,180.00	5,437,646.00	6,525,175.00
655	Equipos Comunicación y Señalamiento	23,859,275.00	0.00	0.00
662	Equipos de Seguridad	5,102,060.00	0.00	0.00
688	Licencias de Informática	188,288,554.00	26,882,613.00	32,259,135.00
	Total Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	430,131,345.00	53,634,527.00	61,658,340.00
	Obras			
712	Edificaciones	133,174,242.00	13,858,241.00	16,629,889.00

	Adquisición de Activos Financieros			
811	Conc. de Préstamos de C. Plazo (Personales)	71,533,109.00	17,992,411.00	20,796,934.00
811-1	Préstamos de L. Plazo (Vehículos)	75,028,428.00	15,201,015.00	21,458,965.00
811-2	Conc. de Préstamos de L. Plazo (Hipotecarios)	10,816,000.00	0.00	0.00
	Total Adquisición de Activos Financieros	157,377,538.00	33,193,426.00	42,255,900.00

	Fuentes de Financiamiento			
111	Incremento de Disponibilidades	136,709,011.00	0.00	0.00
21	Disminución de Pasivos	94,184,360.00	83,889.00	100,666.00
	Total Fuentes de Financiamiento	230,893,371.00	83,889.00	100,666.00
	TOTAL GASTOS	3,602,193,544.00	1,629,624,152.00	2,287,320,201.00

b) Contrataciones y Adquisiciones

Procesos de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios hasta al 31 de octubre 2019

Relación de Procesos de Compra Menor Realizadas en el 2019				
Código	Descripción	Monto RDS	Fecha de Pub.	Estado
SIB-CM-001-2019	Renovación del Soporte de la licencia LENEL-ONGUARD	172,440.00	16/01/2019	Contratado
SIB-CM-002-2019	Suministro de Café y Azúcar (1er Trimestre)	139,663.00	11/01/2019	Contratado
SIB-CM-003-2019	Suministro de Material de Limpieza, Mantenimiento y Mayordomía (1er Trimestre)	445,868.54	24/01/2019	Contratado
SIB-CM-004/2019	Tóneres y Cartuchos (1er Trimestre)	703,950.00	28/01/2019	Contratado
SIB-CM-005/2019	NULA			
SIB-CM-006/2019	Suministro de Materia Gastable (1er Trimestre)	216,839.14	01/02/2019	Contratado
SIB-CM-007/2019	Adquisición de Impresoras, Escáneres y UPS	421,822.94	11/02/2019	Contratado
SIB-CM-008/2019	Adquisición de Medicamentos	206,563.50	15/02/2019	Contratado
SIB-CM-009/2019	Adquisición de Equipos de Seguridad	186,020.00	28/02/2019	Contratado
SIB-CM-010/2019	Adquisición de Proyector	491,790.00	11/03/2019	Contratado
SIB-CM-011/2019	Renovación Licencias de Engine Service Desk y Antivirus McAfee	370,586.43	21/03/2019	Contratado
SIB-CM-012/2019	Adquisición Impresora Multifuncional	148,443.75	03/04/2019	Contratado
SIB-CM-013/2019	Suministro de Materia Gastable (2do Trimestre)	319,977.90	05/04/2019	Contratado
SIB-CM-014/2019	Suministro de Material de Limpieza, Mantenimiento y Mayordomía (2do Trimestre)	233,273.76	05/04/2019	Contratado
SIB-CM-015/2019	Suministro de Café y Azúcar (2do Trimestre)	249,808.20	02/05/2019	Contratado
SIB-CM-016/2019	Tóneres y Cartuchos (2do Trimestre)	148,300.00	12/04/2019	Contratado
SIB-CM-017/2019	Suministro de Impresiones Varias	519,725.00	10/06/2019	Contratado
SIB-CM-018/2019	Suministro de Materiales de Limpieza, Mantenimiento y Mayordomía (3er Trimestre)	272,270.05	08/07/2019	Contratado
SIB-CM-019/2019	Renovación Soporte para Licencias y Servidor	930,864.05	09/07/2019	Contratado
SIB-CM-020/2019	Adquisición de Cartuchos y Tóneres (3er Trimestre)	454,720.00	11/07/2019	Contratado

SIB-CM-021/2019	Suministro Material Gastable (3er Trimestre)	251,785.60	11/07/2019	Contratado
SIB-CM-022/2019	Adquisición de Materiales e Insumos de Tecnología	239,700.00	05/08/2019	Contratado
SIB-CM-023/2019	Relleno de Extintores	89,562.50	05/08/2019	Contratado
SIB-CM-024/2019	Contratación de Servicio de Refrigerio para el Programa de Especialistas en Supervisión Bancaria	373,032.00	01/08/2019	Contratado
SIB-CM-025/2019	Adquisición de Medicamentos	225,258.00	02/09/2019	Contratado
SIB-CM-026/2019	Controles de Acceso	289,940.94	11/09/2019	Contratado
SIB-CM-027/2019	Decoración y Montaje Actividad Aniversario	505,100.00	03/10/2019	Contratado
SIB-CM-028/2019	Suministro de Café y Azúcar (4to Trimestre)	101,555.09	09/10/2019	Contratado
SIB-CM-029/2019	Impresiones Varias	999,875.00	07/10/2019	Contratado
SIB-CM-030/2019	Suministro de Materiales de Limpieza, Mantenimiento y Mayordomía (4to Trimestre)	334,712.86	09/10/2019	Contratado
SIB-CM-031/2019	Suministro Material Gastable (4to Trimestre)	356,282.49	21/10/2019	Contratado
SIB-CM-032/2019	Adquisición de Cartuchos y Tóneres (4to Trimestre)	577,580.56	21/10/2019	Contratado
SIB-CM-033/2019	Limpieza Ductos de Aire Acondicionado	391,150.00	28/10/2019	Contratado
SIB-CM-038/2019	Adquisición de Electrodomésticos	667,412.18	11/10/2019	Contratado

Relación de Procesos de Comparación de Precios en el 2019				
Código	Descripción	Monto RDS	Fecha de Pub.	Estado
SIB-CP-001/2019	Adquisición de Combustibles 1er Trimestre	2,381,255.00	24/01/2019	Contratado
SIB-CP-002/2019	Adquisición de Mobiliarios	1,854,943.11	14/03/2019	Contratado
SIB-CP-003/2019	Contratación de Servicio de Almuerzo (Regional Norte)	Desierto		
SIB-CP-004/2019	Adquisición de Combustibles 2do Trimestre	2,383,510.00	08/07/2019	Contratado
SIB-CP-005/2019	Adquisición, Fabricación e Instalación de Equipos de Cocina	2,388,843.00	15/07/2019	Contratado
SIB-CP-006/2019	Auditoria Externa Estados Financieros 2019	-	09/08/2019	Proceso
SIB-CP-007/2019	Adquisición de Cámaras de Seguridad (Sede Central, IFIL, Prouuario y Regional Norte)	-	28/10/2019	Proceso
SIB-CP-008/2019	Adquisición de Uniformes para el personal de Mayordomía y Seguridad	-	17/10/2019	Proceso

Relación de Procesos de Licitación Pública Nacional en el 2019				
Código	Descripción	Monto RDS	Fecha de Pub.	Estado
SIB-LPN-001/2019	Adquisición y Contratación de Bienes y Servicios de Tecnología	76,451,969.03	03/06/2019	Contratado

Relación de Procesos de Compras por Excepción Proveedor Único en el 2019				
Código	Descripción	Monto RDS	Fecha de Pub.	Estado
SIB-CD-001/2019	Renovación del Soporte técnico para la Licencia de Enterprise Vault Email MGMT	86,953.65	18/02/2019	Contratado
SIB-CD-002/2019	Renovación de Soporte técnico para el Software de Base de Datos ORACLE	2,082,080.69	10/04/2019	Contratado
SIB-CD-003/2019	Renovación de Licencias COGNOS	731,096.21	05/02/2019	Contratado
SIB-CD-004/2019	Renovación de Licencia Check Point	601,692.30	10/04/2019	Contratado
SIB-CD-005/2019	Renovación de Licencia de Manage Engine Service Desk	739,882.58	10/04/2019	Contratado
SIB-CD-006/2019	Renovación y Actualización Licencia Mail Security Forcepoint	1,122,362.50	11/06/2019	Contratado
SIB-CD-007/2019	Renovación de Licencia Teammate AM	4,646,794.47	10/06/2019	Contratado
SIB-CD-008/2019	Renovación de Licencia CITRIX	4,646,794.47	16/07/2019	Contratado

Relación de Procesos de Compras por Excepción por Exclusividad				
Código	Descripción	Monto RDS	Fecha de Pub.	Estado
SIB-CPEEX-001/2019	Renovación del Licenciamiento Corporativo (Enterprise Agreement) de Microsoft Corporation por 3 años	25,164,025.35	16/05/2019	Contratado

Resumen 2019	
Descripción	Monto RDS
Por Debajo del Umbral	9,438,987.03
Compra Menor	12,035,893.48
Comparación de Precio	9,008,551.11
Licitación Pública Nacional	76,451,969.03
Compra por Excepción Proveedor Único	14,570,703.22
Compra por Excepción por Exclusividad	25,164,025.35
Total General	146,670,129.22

El presupuesto ejecutado destinando a compras y contrataciones de bienes y servicios asciende a un monto de Trescientos Setenta y Ocho Millones Setenta y Cinco Mil Ochocientos Sesenta y Seis Pesos con 00/100 (RD\$378,075,866.00) del cual Cincuenta y Un Millones Cincuenta y Cinco Mil Quinientos Cuarenta y Un Pesos con 58/100 (RD\$ 51,055,541.58) fueron adjudicados a las MIPYMES, lo que representa un 13.50% del total.

IV. Reconocimientos

En el año 2019, la Superintendencia de Bancos durante el Congreso Internacional realizado por la European Society for Quality Research (ESQR), en Berlín Alemania, recibió por segunda vez, el premio “QUALITY CHOICE PRIZE”, esto por cumplir estrictamente con las normas legales de supervisión.

V. Proyecciones y Planes

Proyecciones

A continuación, se esbozan las perspectivas de este Organismo Supervisor y las acciones que, se ejecutarán en el año 2020, para continuar con el logro de los objetivos propuestos en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Superintendencia de Bancos y de los cuales se deriva el Plan Operativo Anual del año 2020, sus 224 proyectos y 522 actividades.

En ese sentido, los cuatro ejes o pilares estratégicos que delinearán las acciones y proyectos de la Institución continúan siendo: el Fortalecimiento de la Supervisión, la Protección de los Derechos de los Usuarios, el Fortalecimiento Institucional y la Educación Financiera.

Fortalecimiento de la Supervisión

En lo que respecta al fortalecimiento de la supervisión, el objetivo principal, a través de sus 132 proyectos para el 2020, es continuar con la elaboración y actualización de las normas claves para un adecuado funcionamiento del sistema financiero y fortalecer las herramientas para la Supervisión Basada en Riesgos, llegando hasta el proceso de aseguramiento de la calidad de la supervisión.

Adicionalmente se estará trabajando en mejorar los indicadores de desempeño y los de alerta temprana, como medida de generar mayor oportunidad en las alertas que podrían guiar a que se inicie un proceso de supervisión continua a una o más entidades supervisada por la SIB.

Se busca continuar con el proceso de mejora continua con respecto a los manuales utilizados, la formación de los supervisores, a la vez que se robustece la supervisión en temas de ciberseguridad y de riesgo de mercado. Finalmente, se robustecerá el régimen sancionador a través de un proceso que eficiente la aplicación de las sanciones que emanen del mismo.

Protección de los Derechos de los Usuarios

Con respecto a la protección de los derechos de los usuarios, se continuará profundizando con la supervisión del cumplimiento de la normativa relativa a esta protección, en lo relativo a prácticas abusivas y fraudes. Esto se va a lograr al convertir la supervisión de protección de los derechos de los usuarios en un elemento ordinario de cada una de las supervisiones a las EIF por parte de la SIB.

Adicionalmente, se continúa con el proceso de mejorar el acceso a los servicios que ofrece la Oficina de PROUSUARIO abordando tanto mejoras a realizarse en los canales de presentación de las reclamaciones, así como simplificando el trámite de las solicitudes que recibe de parte del público y mejorar el acceso a los procesos y documentos relacionados a las mismas, con todos los beneficios de transparencia que se desprenden de esto, como parte de la cultura de mejora continua de la Superintendencia de Bancos.

Fortalecimiento Institucional

Con respecto al Fortalecimiento Institucional, se procura en 2020 continuar con el fortalecimiento proactivo y de manera efectiva de los planes, programas, proyectos y procesos internos de la entidad, a través de mejoras en sus manuales, políticas y procedimientos y el fortalecimiento del sistema de control interno, de manera transversal en la institución.

Asimismo, se busca mantener la plataforma tecnológica actualizada y en funcionamiento óptimo, a través de proyectos que robustezcan el acceso remoto del equipo de supervisión de la SIB, el acceso integro, oportuno y seguro a la información relevante de la Superintendencia, a través del uso de un sitio alternativo para la misma y el desarrollo de herramientas de inteligencia de negocios para la explotación de la información de las entidades.

En el marco de la actualización de todo lo relativo a la cobertura de riesgos cibernéticos, se van a implementar proyectos de protección vía firewall, de gestión y

correlación de eventos para posterior estudio y mejorar el conocimiento de todos los involucrados en el control de estos riesgos. Adicionalmente, se va a trabajar en actualizar lo relativo a los privilegios de cuentas, la protección de las bases de datos, la clasificación de la información y los sistemas de autenticación de usuarios.

Esto se realizará de la mano de una adecuación continua de la infraestructura física de la institución, continuando con el proceso de digitalización de expedientes, como parte de una cultura que queremos implementar de sostenibilidad, la calidad y la oportunidad de las respuestas a los requerimientos de los demás departamentos de la SIB.

Como adición a lo anterior, se va a desempeñar un activo plan de capacitación y mejora en el clima laboral, así como de gestionar activamente la imagen a nivel nacional e internacional de la SIB.

Educación Financiera

Resaltar el compromiso de la SIB con la Educación Financiera, en particular a través del continuo funcionamiento de la escuela de capacitación institucional y la incorporación de dos programas adicionales: El Programa de Formación en Gestión Integral de Riesgos, un programa dirigido a fortalecer las áreas de gestión de riesgos del sistema y que va a ser realizado por primera vez en el primer semestre del 2020; así como el Programa de Especialistas en Supervisión Cambiaria.

Adicionalmente se mantienen los trabajos de desarrollar y participar en programas de educación a los usuarios de los productos y servicios financieros sobre la normativa y prevención de fraudes; programas de capacitación de Educación Financiera dirigidos a las EIFyC y organizaciones interesadas sobre las leyes, normativas y metodologías de supervisión, entre otros.



VI. Anexos

ANEXO: Ejecuciones y su Impacto en los Objetivos de Política

Institución	Medida de Política	Instrumento (Ley, decreto, resolución, resolución administrativa, norma, disposiciones administrativas)	Objetivo (s) específico (s) END a cuyo logro contribuye la medida de política	Línea (s) de acción de END a la que se vincula la medida de política	Resultados
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Aprobación Modificación Reglamento para Auditorías Externas, por la Junta Monetaria, mediante la Tercera Resolución del 24 de enero del 2019.	Reglamento para Auditorías Externas	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo.	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	Promover la mejora en la calidad de las auditorías y la confianza en la información financiera publicada por las entidades de intermediación financiera e intermediarios cambiarios (ELFYC) y la Administración Monetaria y Financiera.

<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Publicación para fines de consulta pública, el 23 de agosto de 2019.</p>	<p>Instructivo sobre el Examen Anual de los Auditores Externos sobre la Efectividad del Programa de Cumplimiento Basado en Riesgos, para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo.</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>Establecer los lineamientos que deben considerar las firmas de auditores externos, para llevar a cabo el examen sobre la efectividad del programa de cumplimiento basado en riesgos, de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, al amparo de las disposiciones establecidas en el artículo 34, numeral 5, de la Ley No. 155-17, Contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, del 1 de junio de 2017.</p>
<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Circular SIB: No.001/19, emitida el 16 de mayo 2019</p>	<p>Modificación Integral al Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>Modificar el nombre por “Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas por la Superintendencia de Bancos, y para adecuar el registro contable de las operaciones realizadas por las entidades y la información mínima a revelar en los estados financieros auditados, a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), manteniendo algunos aspectos de la regulación prudencial establecidos en la normativa vigente.</p>

<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Circular SIB: No.002/19, emitida el 17 de mayo de 2019.</p>	<p>Aplicación de las disposiciones contenidas en el Reglamento para Auditorías Externas, sobre la selección y contratación de las firmas de auditores externos, mediante concurso.</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>Establece las instrucciones que deberán tener en cuenta las EIFyC, para adoptar las medidas necesarias para garantizar la aplicación efectiva de las nuevas disposiciones contenidas en el Título III, del Reglamento para Auditorías Externas, relativo a la selección y contratación de las firmas de auditores externos.</p>
<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Circular SIB No.003/19, del 21 de mayo de 2019</p>	<p>Adecuación a las nuevas disposiciones del Reglamento para Auditorías Externas, sobre los nuevos requisitos para permanecer en el registro de firmas de auditores externos de la Superintendencia de Bancos</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>Establece los documentos e informaciones que deberán remitir las firmas de auditores externos, para ajustarse a los nuevos requisitos establecidos en el Artículo 5, del Reglamento para Auditorías Externas, para asegurar que se mantienen las informaciones y condiciones requeridas para permanecer en el registro de la Superintendencia de Bancos.</p>

<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Carta Circular SIB: No.001/19, emitida 15 de febrero de 2019</p>	<p>Notificación de la Sanción impuesta a la Firma de Auditores Externos, Castillo Delgado & Asociados, S.R.L</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>Para la Notificación de la Sanción Impuesta a la Firma de Auditores Externos, Castillo Delgado & Asociados, S.R.L</p>
---	---	---	---	--	--

<p>Superintendencia de Bancos</p>	
<p>Nombre: Luis Armando Asunción Álvarez</p>	
<p>Cargo: Superintendente de Bancos</p>	
<p>Firma: </p>	
<p>Fecha: 11/12/2019</p>	
<p>Sello: _____</p>	