

Junio 2019



Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL CON LA METODOLOGIA CAF

SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

Superintendencia del Mercado de Valores

Junio 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta a continuación ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitados del proceso auto evaluación con el Modelo CAF en organización e intituciones del sector público.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una autoevaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público. Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (benchlearning).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité de Calidad de la Superintendencia del Mercado de Valores, tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, junio de 2019

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.
 - a. Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.
5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”. b. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Como parte de su visión estratégica, la SIMV fortaleciendo su rol de ente regulador, firmó en el mes de mayo 2018 el Memorándum de Entendimiento con la Organización Internacional de Inversiones de Valores (IOSCO), donde actualmente suman 122 los países signatarios de este acuerdo. En éste se adoptan los principios internacionales de los reguladores del mercado de valores. Se evidencia que la Máxima Autoridad Ejecutiva aprobó la contratación de un Consultor en el último trimestre del año 2018 para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2022, con el involucramiento de los grupos de interés y los colaboradores. Se realizaron dos talleres y reuniones para el análisis y formulación de la Misión, Visión y Valores de la institución. Se aplicó una encuesta de consulta de necesidades y expectativas dirigida a los grupos de interés, participantes del mercado de valores, sector privado representante de la comunidad jurídica, reguladores del sector	

	financiero, gremios empresariales, sector público, entre otros. Evidencias: a) Resolución Acuerdo IOSCO b) Términos de referencia: Contratación del Consultor, Hojas de Asistencia del ejercicio del Plan Estratégico, Agenda talleres PEI. c) Fotografías Talleres PEI, Resultado de la encuesta de consulta de necesidades y expectativas de los grupos de interés.	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	Se evidencia que los valores de la institución están establecidos en el marco de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Los valores institucionales se encuentran alineados con la misión y visión vigentes. Evidencia: a) Captura valores DIGEIG y SIMV b) Plan Estratégico Institucional 2016 2018 c) Plan Estratégico Institucional 2019 2022	

3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	Se evidencia que la SIMV asegura una comunicación de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados y grupos de interés, garantizando que el personal se sienta identificado con los mismos. Se evidencia con la inducción de los nuevos colaboradores la socialización del marco estratégico institucional. Así mismo, en las Auditorías Internas se les pregunta a los Colaboradores si conocen la Visión, Misión y Valores de la Institución, para así asegurarnos de su comprensión. Evidencia: a) Fotos de Misión, Visión y Valores en acrílico ubicados en la institución. b) PPT de inducción por RRHH. c) Carnet del Colaborador.	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Se evidencia que en el proceso de formulación del PEI 2019 2022 se revisó la misión, visión y valores, tomando en consideración los factores favorables y desfavorables del entorno de la institución a nivel político, económico y tecnológicos. Las evidencias: a) Agenda taller PEI 2019 2022 (7 al 8 del 2018)	

	b) Capítulo I Análisis Situacional del PEI 2019 2022.	
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Se evidencia que la institución cuenta con un comité de ética institucional, que regido por los lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental (DIGEIG) planifica y desarrolla fielmente el cumplimiento a las normas y reglamentos que exige la misma. Se evidencia el desarrollo del Plan de trabajo 2017-2018 del comité de ética como control de las acciones realizadas en cumplimiento con el decreto 143-17 que conforma el comité y sus pasos a seguir. Se evidencia que el Reglamento Interno en sus artículos 33-34 y 35 establece las Normas Éticas de Actuación. Evidencia: a) Acta de Reunión conformación Comité de Ética, Plan de Trabajo 2017-2018, Buzón de Denuncias b) Código de Ética institucional. c) Reglamento Interno	

6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	Se evidencia que la institución cuenta con un reglamento interno socializado con los colaboradores vía intranet además cuenta con un buzón de Denuncias, que es gestionado por el comité de ética institucional. Se evidencia la creación de un Manual de Inspección para la prevención del Lavado de Activos, el Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Financiamiento al terrorismo. Se evidencia que la institución ha capacitado a nuestros colaboradores y público general sobre el tema de prevención y lavado de activos. Evidencia: a) Reglamento Interno b) Plan de trabajo del Comité de ética, Fotos buzón de denuncia c) Instructivo de Lavado de Activos, Listado de talleres de prevención y lavado de activos	
--	---	--

7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	Se evidencia que la institución refuerza la confianza mutua y el respeto a través de una Campaña de Liderazgo y planes de capacitación que recomiendan las normas para un buen liderazgo. Se evidencia el desarrollo de capacitaciones puntuales en temas de liderazgos. Evidencias: a) Correo Electrónico campaña de liderazgo b) Plan de capacitación c) POA RRHH 2018	
---	--	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Se evidencia que la institución actualizó la estructura organizacional y el <i>Manual de Organización y Funciones</i>, los mismos fueron refrendados por el MAP. Se evidencia que, para asegurar el sistema de gestión por procesos conforme a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se redefinió el Mapa de Procesos aprobado por el MAP, el mismo está respaldado con la documentación requerida. Dicha documentación se compone de: una Ficha de Proceso, Instructivos y Soportes.	No se evidencia la actualización del Manual de Cargos.

	Se evidencia que la institución cuenta con un Manual de Cargos. Evidencia: a) Estructura Organizacional Aprobado 2018. b) Resolución aprobación Manual de Organización y Funciones 2018. c) Mapa de Procesos, formato de ficha, IC y SC, Resolución aprobación del Manual de Cargos	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Se evidencia la priorización en la actualización del organigrama, en el cual se elevaron de nivel tres (03) áreas misionales (Sección y División a Departamento). Así como también un (1) Departamento con Nivel de Apoyo en el organigrama, fue elevado a Dirección. Se agregaron dos (02) Secciones en la Dirección de Planificación y Desarrollo y en el Departamento de Recursos Humanos. Evidencia: a) Resolución de aprobación del Organigrama SIMV b) Organigrama 2018 refrendado por el MAP	
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y	Se evidencia que la SIMV define resultado e indicadores a todas las áreas de la institución a través de los planes operativos, matriz de	

expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).	indicadores de procesos, matriz de riesgos vinculados a los macro procesos. Se evidencia el cumplimiento del Sistema del monitoreo y medición de la gestión pública a fin de satisfacer las expectativas del grupo de interés Evidencia: a) POA 2018 b) Matriz de indicadores de procesos, Matriz de riesgos c) Informe avances de indicadores de presidencia	
4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balance Scorecard”).	Se evidencia que la SIMV cuenta con un Manual de Valoración de Riesgos y una matriz de riesgo basada en la norma ISO 9001:2015, la cual contempla con un Plan de acción para la gestión de los mismos, también se evidencia la implementación de las normas básicas de control interno (NOBACI). La institución elabora informes de los planes operativos anuales. Evidencia: a) Matriz de riesgo basada en la norma ISO 9001:2015, Manual de Metodología para la Identificación, Análisis y Valoración de los Riesgos: Gestión y Corrupción. b) Informe Avances de implementación de la (NOBACI) c) Informes de los Planes Operativos	

5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	Se evidencia que la SIMV está certificada en ISO 9001:2015 avalada por la Certificadora AENOR. Se evidencia que la institución realiza el ejercicio de la Autoevaluación Anual del CAF. Evidencia: a) Certificado del Sistema de Gestión de Calidad. b) Autoevaluación CAF	
6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Se evidencia que la institución estableció en el PEI 2016 2018 un eje estratégico orientado a la estrategia de administración electrónica así mismo, se evidencia el alineamiento en el POA de la dirección de tecnología y comunicaciones Evidencias: a) PEI 2016 2018 b) POA 2018 DTIC	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se evidencia que la SIMV aprobó en el 2018 la política de gestión de programas y proyectos. Además, cuenta con los procesos claramente definidos para el logro de los productos institucionales. Evidencia: a) Política de gestión de programas y proyectos b) Muestra de la ficha de macro procesos	

8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	Se evidencia que la institución cuenta con una política de comunicación interna (RR.HH.), política de comunicación interna y externa (Comunicaciones). También la SIMV dispone de canales de comunicación: intranet, correo electrónico Institucional, murales, comunicaciones personalizadas, reuniones en general, en grupos de trabajo. Se evidencia una adecuada comunicación Externa con los relacionados del Mercado, Instituciones Afines, Público en General, a través diferentes Medios de Comunicación como son Portal Institucional, Redes Sociales, Correo Institucional, Periódicos, Boletines, Campañas Publicitarias, Notas de Prensa; Se comunican Informaciones relevantes para el mercado, recomendaciones del uso de nuestros servicios, avisos especiales de horarios, días festivos, fechas conmemorables, actividades internas y externas. Se evidencia la existencia de un Sistema para quejas, reclamos, consultas y denuncias para dar seguimiento de manera constante a la ciudadanía y a la vez dar cumplimiento al requerimiento e-participación de la OPTIC. Evidencias: a) Política de comunicación interna (RR.HH.)	
---	--	--

	b) Política de comunicación interna y externa (Comunicaciones) c) Buzón de quejas, reclamos, consultas y denuncias, Captura de los medios de comunicación y Redes Sociales.	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	Se evidencia que la institución cuenta con la implementación de la ISO 9001:2015. Además, elabora un plan de mejora institucional y semestralmente emite informes de seguimiento con los resultados de la ejecución del plan. Asimismo, comunica los resultados de los informes de auditoría interna. Se evidencia que la SIMV se encuentra implementando un proyecto de innovación para la automatización e integración de los servicios a los clientes externos y las gestiones internas de la institución. Evidencia: a) Política de Calidad b) Plan de Mejora Institucional, Plan de Mejora Encuesta de Clima Organizacional, informe de seguimiento al Plan de Mejora c) Correos electrónicos socializando la revisión por la dirección y los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, Proyecto Sistema Integrado para la Regulación y Supervisión del Mercado de Valores	

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Se evidencia que la institución semestralmente emite informes de seguimiento con los resultados de la ejecución del plan de mejora institucional y además comunica a los colaboradores los resultados de las auditorías internas. Evidencia: a) Informe de seguimiento al Plan de Mejora b) Correos electrónicos socializando la revisión por la dirección c) Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Se evidencia que anualmente el comité de ética evalúa el cumplimiento del código por parte de la MAE de la institución, para verificar que actúen de acuerdo con los objetivos y valores organizacionales y sean ejemplo para los colaboradores. Evidencia: a) Comunicación 40124 b) Acta del comité de Ética c) Código de Ética	

2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Se evidencia que el Reglamento Interno de la institución cuenta con lineamientos para evitar acciones discriminatorias, además cuenta con el comité de ética, para asegurar el cumplimiento de estas medidas proactivas. Evidencia: a) Reglamento interno, Art. 33: Principios generales de las Normas éticas de actuación.	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Se evidencia que anualmente la SIMV realiza la Encuesta de Clima Organizacional para conocer las opiniones de los colaboradores y hacer planes de mejora. También, se evidencia la realización de la encuesta de herramientas para conocer las opiniones de los colaboradores en cuanto a sus necesidades para la realización de sus funciones de una manera eficaz. Se evidencia la presencia de los buzones de quejas y sugerencias, para atender las opiniones de los clientes internos, en los casos que aplique. Evidencia: a) Encuesta clima organizacional 2018 b) Encuesta de Herramientas Necesarias c) Informes de buzones y plan de mejora.	

4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	Se evidencia que de manera anual cada Supervisor elabora los acuerdos de desempeño de sus colaboradores tomando en cuenta los objetivos organizacionales y le da el seguimiento correspondiente para validar los avances o realizar los cambios necesarios. Además, se evidencia un plan de capacitación vinculado a la detección de necesidades a fines de formar a los colaboradores para impulsar la consecución de los objetivos de la organización. Evidencia: a) Acuerdos de desempeño de los colaboradores. b) Evaluación de desempeño c) Plan Anual de capacitación	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Se evidencia que de manera anual se realizan las evaluaciones de desempeño de manera individual, donde cada supervisor retroalimenta a sus colaboradores sobre su desempeño e identifican oportunidades de mejoras. Evidencia: a) Evaluación de desempeño de los colaboradores.	

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se evidencia en las Actas del Consejo Nacional de Valores, la delegación de los Directorios a los Encargados y Analistas, de algunos Temas Técnicos para ser profundizados por ellos. Se evidencia que los Directores delegan las presentaciones de los Programas de Formación del Mercado a Encargados y Analistas para exponer al público externo y a la ciudadanía en general. Se evidencia que el Comité de inspección delegó la elaboración de un protocolo de inspección a ser establecido en la institución en Encargados y Analistas. Evidencia: a) Actas del CNV y Programas de formación. b) Correo electrónico de delegación.	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Se evidencia que la SIMV cuenta con un formulario de Detección de Necesidades de Capacitación que de manera anual los supervisores de cada área remiten a RRHH, con el propósito de elaborar el Plan Anual de Capacitación dirigido a todos los colaboradores para el fortalecimiento y desarrollo de las competencias requeridas. Evidencia:	

	a) Formulario de Detección de Necesidades. b) Plan Anual de Capacitación. c) Listado de asistencia.	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Se evidencia que los líderes de la institución aceptan las recomendaciones y propuestas realizadas por los colaboradores. Evidencia: a) Comunicación presentando recomendación b) Correo electrónico c) Implementación de la recomendación	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Se evidencia que la institución cuenta con un Programa de Reconocimiento aprobado que engloba los siguientes premios: ▪ Reconocimiento a la Excelencia. ▪ Reconocimiento a la Puntualidad. ▪ Reconocimiento al Mérito por Años de Servicio. Evidencia: a) Programa de reconocimiento. b) Fotos de premiación a los colaboradores c) Correos: • Reconocimiento (apoyo implementación NOBACI)	

	• Tarde libre (Indicadores de Presidencia)	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Se evidencia que en las políticas de Beneficios de la institución se incluye los siguientes: 1. Los préstamos Empleado Feliz 2. El Sueldo Más, que facilita al empleado un adelanto de su salario. 3. Un Programa de Subsidio Escolar y Universitario para hijos de empleados 4. La facilidad para la compra de útiles y libros escolares 5. La realización de Ferias Visuales 6. Seguro de Vida 7. Plan Funerario 8. Servicios de salud 9. Días de permiso al año para diligencias personales 10. La facilidad de incorporación Gimnasios. 11. Renovación Anual de Marbetes 12. Permisos especiales, entre otros. Evidencia: a) Política de beneficios b) Correos electrónicos relacionado con los beneficios de los colaboradores	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Se evidencia que la SIMV realiza análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de la realización de la Encuesta de expectativas y los diferentes canales establecidos. Asimismo, la institución aplica la Encuesta de Visitantes, a fines de conocer si sus necesidades han sido satisfechas conforme a su solicitud. La Alta Gerencia se reúne con los principales grupos de interés, que son la Asociación de Puestos de Bolsa (APB), SAFI, para conocer sus necesidades. También, Contamos con acuerdos de cooperación con entes reguladores para dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés. La SIMV a los fines de compartir estos datos con la organización realiza anualmente la revisión por la Dirección basado en la Norma ISO 9001:2015. Evidencia: a) Encuesta de expectativa de grupo de interés, Encuesta de Visitantes b) Informe de Resultados de las encuestas aplicadas c) Acuerdos de Cooperación. Mesa Interinstitucional, Convocatorias a reuniones con grupos de interés, Convocatoria reunión Revisión por la Dirección	

2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Se evidenció que la institución involucro a las partes interesadas en la revisión del Proyecto de la Nueva Ley del Mercado de Valores 249-17 la cual fue aprobada en diciembre 2017. Dicha aprobación se puede evidenciar de la siguiente manera: a) prensa escrita y redes sociales de manera constante en la elaboración de normas, planes estratégicos y memorias institucionales.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Se evidencia que la SIMV identifica las políticas públicas relacionadas al quehacer de la institución. Por ejemplo, la Estrategia Nacional de Desarrollo y la Ley de Planificación e Inversión Pública alineando las políticas a través de su PEI y las políticas vinculadas al Presupuesto Institucional. Además, en materia de desarrollo institucional, la adopción de modelos de estructuras comunes del Estado Dominicano. Se evidencia que la SIMV cuenta con un documento de recomendaciones de reformas de políticas públicas para la mejora de protección a los inversionistas, el cual se utilizó como referencia para el diseño de la Ley No. 249-17 del Mercado de Valores. Evidencias:	

	a) Plan Estratégico Institucional 2016-2018 b) Presupuesto Institucional 2018, Estructura Dirección Planificación y Desarrollo, RR.HH y Dirección de Tecnología c) Documento de Recomendaciones de Políticas.	
4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	La SIMV en el 2018 firmó un convenio de colaboración técnica con el MAP en el cual con el objetivo de contribuir al fortalecimiento institucional mediante la implementación de acciones y mecanismos que tienden a mejorar las condiciones y buenas prácticas de gestión para ofrecer a la población servicios de calidad. Además, anualmente la SIMV formula su presupuesto Físico Financiero donde se establecen los objetivos y las metas de los productos y servicios terminales de la institución. Estos alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2020-2030, a los Programas de ejecución presupuestaria conforme a las políticas públicas. Además esta vinculación se puede constatar en el Plan Operativo Anual (POA) 2018. También, la SIMV conforme a los lineamientos del Ministerio de la Presidencia, vela por el cumplimiento del Sistema de	

	Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), dando respuesta oportuna a las autoridades correspondientes. Evidencias: a) Convenio de Colaboración Técnica SIMV – MAP, Informe Avances Indicadores de Presidencia. b) Presupuesto Físico Financiero 2018. c) Plan Operativo Anual 2018.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Se evidencia que la SIMV en el proceso de elaboración de la Ley 249-17 involucró a la Cámara del Senado, al Ministerio de Hacienda, Banco Central, Junta Monetaria ANJE Asociación de Jóvenes Empresarios, a la AIRD Asociación de Industrias de Republica Dominicana, consultores externos y demás sectores de interés. Evidencias: a) Publicaciones en medios b) Vistas públicas	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Se evidencia que la SIMV mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) mediante reuniones de trabajo. Evidencia: a) Agenda institucional del Superintendente. b) Mesa de trabajos y comités técnicos.	

7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	Se evidencia que la SIMV desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes tales como: Acuerdo de Intercambio de Información con la Superintendencia de Banco, DGII y la SIMV, Acuerdo de Intercambio de información y asistencia Técnica con la Unidad de Análisis Financiero UAF. Acuerdo con INDOTEL, para donación de equipos y apoyo al proyecto de relanzamiento de la Escuela Bursátil. Convenio de Colaboración Técnica SIMV - MAP. Se evidencia que la institución ha participado en los comités de trabajo creados por el Banco Central para el diseño de la Estrategia de inclusión financiera en el país. Evidencias: Acuerdos: a) Superintendencia de Banco, DGII y la SIMV, b) Unidad de Análisis Financiero UAF y la SIMV c) INDOTEL – SIMV y SIMV – MAP	
---	---	--

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia que la SIMV, a través de la MAE, participa en las actividades vinculadas al sector que organizan los grupos de interés. Evidencias: a) Asistencia a la Inauguración del nuevo puesto de bolsa, en San Francisco de Macorís. b) Participación del superintendente en programas de televisión. Etc. c) Agenda de la MAE en actividades vinculadas al sector.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Se evidencia que la institución realiza notas de prensa sobre las principales actividades para conocimiento del público en general. Además, la SIMV publica en su portal web y redes sociales las noticias de interés. También, la SIMV participa en diferentes ferias educativas, a los fines de promover el conocimiento público de la organización y sus servicios. Evidencias: a) Capturas publicaciones en medios de comunicación b) Fotos de ferias	

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Se evidencia que la SIMV cuenta con procesos definidos para la comunicación y Promoción del Mercado de Valores que contribuyen al desarrollo de los productos y servicios bajo un concepto estándar de marketing, lo que facilita a nivel digital, visual y práctico el acceso a los productos y servicios de la institución. Además, en el 2018 la SIMV lanzó una campaña de fortalecimiento de la Imagen Institucional. Evidencias: a) Ficha Comunicación y Promoción del Mercado de Valores. b) Campaña de fortalecimiento de la Imagen Institucional.	
---	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Se evidencia que la SIMV anualmente elabora un documento llamado “Contexto de la Organización” apoyada en la Norma ISO 9001-2015; este documento se compone de	

	los factores externos, internos y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas o grupos de interés. En ese sentido, en el capítulo número 4 sobre “<i>Partes interesadas y sus requisitos</i>”, la institución tiene identificado quiénes son sus grupos de interés, así como lo que esperan de la institución, las prioridades de control y las acciones de seguimiento. También, se evidencia que la SIMV a principio de cada año, basada en la norma ISO 9001-2015, realiza una “Revisión por la Dirección” donde se presentan los resultados de la gestión realizada por todas de las áreas de la institución. Evidencia: a) CAL-MC-C, Edición 2, Contexto de la Organización, Norma ISO 9001-2015. b) Presentación para reunión de Revisión por la Dirección c) Listado de Asistencia reunión de Revisión por la Dirección	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Se evidencia que la SIMV cuenta con dos (02) buzones para los Clientes Externos, para que manifiesten sus Sugerencias y Quejas. Dicho buzón se abre cada 15 días, con la finalidad de dar respuesta rápida a los clientes.	

	Se evidencia la elaboración de un Informe de Sugerencias levantadas de los buzones. Se evidencia la realización de Encuestas de Expectativa Externas, con el objetivo de establecer la metodología para analizar el grado de satisfacción y expectativa de los grupos de interés relacionados a la Superintendencia del Mercado Valores, para asegurar la identificación, comprensión, comunicación Se evidencia el envío del link de la Encuesta, a los Participantes del Mercado y grupos de Interés. Se evidencia la realización de un Informe de la Encuesta de Expectativas donde se plasman las necesidades y expectativas de los grupos de Interés para incluirlas en las especificaciones del servicio, y estar en posibilidad de aumentar el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés. Evidencia: a) Relación de Sugerencias Levantadas de la apertura de Buzones, Informe de Sugerencias Levantadas de los Buzones. b) Evidencia de Acción tomada de las quejas. (Informe con las quejas y Acción de personal).	
--	--	--

	c) Encuesta de Expectativas externas, Informe de Expectativas externas	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Se evidencia que la SIMV realiza anualmente el análisis político-legal, socio-cultural, medioambiental, económico, tecnológico y demográfico institucional, el cual se plasma en el documento llamado Contexto de la Organización. Evidencia: a) CAL-MC-C, Edición 2, Contexto de la Organización, Norma ISO 9001-2015.	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Se evidencia que la SIMV recopila de manera sistemática la información sobre el desempeño y organización de la institución a través del monitoreo y evaluación de los planes operativos anuales, la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), indicadores vinculados al Sistema de Gestión de Calidad y los indicadores presidenciales del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). Además la SIMV, a los fines de medir la percepción de los colaboradores en relación a las condiciones en que se encuentra la organización, aplica la encuesta de Clima Organizacional. Evidencias: a) Informes de evaluación semestral a POA 2018	

	b) Reporte avance implementación NOBACI c) Informes Indicadores de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, Informes Avances Indicadores de Presidencias, Informe Encuesta de Clima Organizacional	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Se evidencia que la SIMV analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas institucionales a través de las herramientas siguientes: 1. Autodiagnóstico CAF. 2. Contexto Organizacional (Análisis FODA y PEST) 3. Matriz de Gestión de Riesgos Evidencias: a) Autodiagnóstico CAF 2018 b) CAL-MC-C, Edición 2, Contexto de la Organización, Norma ISO 9001-2015. c) Informe Matriz de Riesgos	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	Se evidencia la traducción de la misión y visión de la SIMV en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2018 y en los Planes Operativos Anuales (POA) 2018 formulados por áreas. Este ejercicio se mantiene en el PEI 2019-2022 y en los POA 2019, con la	

	novedad de que para el logro de los resultados esperados se identificaron los supuestos. Se evidencia que la SIMV, basada en la norma ISO 9001: 2015, ha identificado los riesgos vinculados a sus macro procesos y ha definido un plan de acción a fin de asegurar el logro de sus objetivos. Evidencias: a) PEI 2016-2018, PEI 2019-2022 b) POA 2018, POA 2019. c) Matriz de Riesgos SC: 07/05/2018.	
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se evidencia que en el año 2018 la SIMV, con el objetivo de involucrar a sus grupos de interés y conocer sus necesidades y expectativas respecto a las áreas de competencia de la institución, realizó una encuesta, la cual fue dirigida a los participantes del mercado de valores, reguladores del sector financiero, sector público, gremios empresariales, sector privado, representantes de la comunidad jurídica, entre otros. Evidencias: a) Encuesta aplicada en el 2018 para la formulación del PEI 2019-2022. Resultados de la encuesta (Página 13 del PEI 2019-2022).	
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos	Se evidencia que la institución evalúa la existencia de los productos y servicios	

conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	prestados a través del desarrollo y seguimiento del POA. Evidencias: a) POA 2018 b) Informe de seguimiento del POA	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Se evidencia que en el año 2018 la SIMV asignó recursos a los productos establecidos en los POA, formuló un presupuesto físico-financiero y emitieron reportes de ejecución sobre el uso de los mismo a DIGEPRES obteniendo un 100% en el Indicador de Gestión Presupuestaria establecido en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública en los períodos junio-septiembre y octubre-diciembre. Asimismo, en la partida presupuestaria se contempló la contratación de un Consultor con el objetivo de actualizar la estrategia de la organización. Evidencias: a) POA 2018, b) Presupuesto Físico-financiero Calificación del Indicador de Gestión Presupuestaria. c) Término de referencia de la Consultoría.	

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Se evidencia que la institución elabora los POA atendiendo las necesidades de los grupos de interés. Además, diseña los acuerdos de desempeño de cada colaborador vinculado a la planificación operativa a fin de asegurar el cumplimiento al mismo. Evidencias: a) POA 2018 b) Acuerdos de desempeño (muestra acuerdos de desempeño equipo de Planificación y Desarrollo).	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Se evidencia que la institución desarrolla una política de Responsabilidad Social conjuntamente con un plan de acción vinculado a la planificación operativa institucional. Evidencias: a) POA 2018 de RR.HH. b) Informe de ejecución del Plan. c) Política de Responsabilidad Social, Plan de responsabilidad Social de 2018.	

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se evidencia que la institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2018 donde definió sus prioridades las cuales se ejecutan mediante los POA por áreas y los proyectos institucionales, todo esto soportado en la ficha de macro procesos basada en la norma ISO 9001: 2015. Asimismo, la SIMV adecuó su estructura organizativa acorde a la estrategia institucional. Evidencias: a) PEI 2016-2019 b) POA 2018/ TALLER POA c) Muestra de ficha de macro proceso, Estructura organizacional 2018	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	Se evidencia que la SIMV traduce los objetivos estratégicos a través de los Planes Operativos Anuales de donde se desprende el Plan Anual de Compras y Contrataciones, el presupuesto físico financiero y los acuerdos de desempeño. Evidencias: a) PEI 2016-2019, POA 2018, TALLER POA b) Plan Anual de Compras y Contracciones 2018,	

	c) Presupuesto Físico-Financiero 2018 Muestra de acuerdos de desempeño 2018 de la Dirección de Planificación y Desarrollo.	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	Se evidencia que la institución define para cada área Planes Operativos Anuales los cuales establecen los resultados esperados y los indicadores que permiten monitorear el logro de los mismos. Evidencia: a) POA 2018	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Se evidencia que la institución realiza jornadas de sensibilización para comunicar de manera eficaz el desarrollo de los POA 2018. Evidencias: a) Correo electrónico b) Control de asistencia a la jornada de sensibilización c) Fotos de la jornada de capacitación	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	Se evidencia que la institución cuenta con un sistema de monitoreo y evaluación para el seguimiento, medición y evaluación periódica de los logros de la organización a los fines de asegurar la implementación de la estrategia; en ese sentido la SIMV evalúa los POA, los indicadores de procesos y la matriz de riesgo vinculados a estos.	

	Evidencias: a) Correos electrónicos solicitando la actualización de la ejecución trimestre del POA y sus evidencias, b) Informe de evaluación semestral del POA 2018, c) Informe semestral Indicadores de desempeño de los Macroprocesos.	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	Se evidencia que la institución de forma trimestral mide la eficacia de sus productos terminales los cuales son reportados a la DIGEPRES. Además, realiza un monitoreo de los productos intermedios definidos en los POA 2018, estos resultados son publicados en el portal de transparencia institucional. Asimismo, la SIMV mide el rendimiento de la organización a través del seguimiento y evaluación de los indicadores de procesos y la matriz de riesgo. Evidencias: a) Reporte remitidos a DIGEPRES 2018, b) Informes de evaluación de los POA, c) Informe Semestral Indicadores de desempeño de los Macroprocesos.	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Se evidencia que en el año 2018 la SIMV actualizó su Estructura Organizativa y el Manual de Organización y Funciones a fin de mejorar las estrategias y métodos de planificación acordes con los requerimientos de los grupos de interés. Asimismo, se evidencia que la SIMV, para el último	

	trimestre 2018, realizó una consulta a los grupos de interés mediante encuesta para ser consideradas en el PEI 2019-2022. Evidencias: a) Estructura Organizacional b) Manual de Organización y Funciones actualizado. c) Encuesta Consultas de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se evidencia que la SIMV a los fines de crear y desarrollar una cultura para la innovación, conformó, a través de una resolución la <i>Norma Interna sobre la conformación y funcionamiento del Comité de Indicadores de Presidencia</i> para trabajar los temas relacionados a los indicadores de presidencia. En ese mismo sentido, la SIMV, en el mes de octubre 2018, llevó a cabo un ejercicio de benchmarking a los fines de compartir con otras instituciones las mejores prácticas. Evidencias: a) Resolución R-SIV-2018-34-NI que crea LA Norma Interna sobre la conformación y Funcionamiento del	

	Comité de indicadores presidenciales. b) Listado de asistencia a intercambio de buenas prácticas SIPEN. c) Intercambio correos electrónicos con SIPEN	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se evidencia que la SIMV monitoriza de forma sistemática los indicadores internos a través del Sistema de Gestión de Calidad. Evidencia: a) Informe Semestral Indicadores de desempeño de los Macroprocesos.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se evidencia una modernización planificada al colocar en consulta pública la Ley No. 249-17 del Mercado de Valores y la elaboración de los reglamentos de aplicación para conocer la opinión de los grupos de interés. Se evidencia una innovación de los procesos a través de las comunicaciones y reuniones sostenidas con los grupos de interés sobre la implementación de sistemas electrónicos con el objeto de eficientizar la remisión de información a la SIMV. Evidencia:	

	a) Registros y documentos de consulta pública y matriz de observaciones realizadas por los Participantes. b) Comunicaciones de implementación del SERI para los fondos y los emisores.	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Se evidencia que la SIMV ha iniciado prácticas de benchmarking a través de reuniones con instituciones de nuestros grupos de interés. Además se evidencia la implementación del ciclo PDCA, apoyado en el Sistema de Gestión de Calidad y autoevaluación CAF. Evidencia: a) Correos electrónicos benchlearning SIPEN b) Certificación ISO 9001: 2015 c) Autoevaluación CAF	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia que la SIMV elabora el presupuesto anual en el cual contempla los recursos necesarios para el logro de los resultados esperados en función de los cambios planificados en los Planes Operativos Anuales. Evidencias: a) Presupuesto anual 2018 b) POA 2018	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se evidencia que la institución toma en consideración las opiniones de los colaboradores para generar cambios. Para estos fines ha implementado mecanismos	

	como la aplicación de encuestas de clima organizacional, buzón de quejas y sugerencias, planes de mejora entre otros. Evidencia: a) Encuesta de Clima Organizacional, Informe de Encuesta Clima Organizacional b) Buzón de quejas y Sugerencias, Informe de Quejas y Sugerencias levantadas c) Plan de mejora, Reunión revisión por la Dirección	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se evidencia el uso y/o acceso a visualización de herramientas de administración electrónica para el envío de reclamos quejas denuncias y consultas, así para el cumplimiento de remisión de información por parte de los Participantes a través del sistema SERI. Se evidencia la implementación de la herramienta de Trabaja con Nosotros, así como la solicitud de cursos a instituciones como vía de acceso a través de las redes sociales a los fines de mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. Evidencia:	

	a) Plataforma SERI (Sistema electrónico de Remisión de Información) b) Formulario Trabaja con nosotros	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Se evidencia que la institución de manera anual incluye en el presupuesto y en el POA de la institución una partida para cubrir los nuevos ingresos programados, de acuerdo a lo requerido por las diferentes áreas y por RRHH, de manera tal de poder cumplir con los objetivos institucionales. Evidencia: a) Formulario de Requerimiento de Personal. b) Presupuesto.	
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario,	Se evidencia la existencia del reglamento interno de la institución donde se detalla todo lo relacionado a las obligaciones y beneficios de los empleados para el	

permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	bienestar y buen funcionamiento de la gestión del personal. Se evidencia la inclusión de los días de licencia que se otorgan de acuerdo a cada caso y otros permisos que otorga la SIMV a sus colaboradores. Contamos con una política de reclutamiento y selección, de reconocimiento anual, de promoción, de traslado, además de la escala salarial y política de beneficios. Se evidencia la existencia un plan de capacitación anual y la evaluación de desempeño anual donde se detectan las necesidades de mejora para cada empleado. Evidencia: a) Políticas de reclutamiento y selección, Política de reconocimiento anual, Política de promoción b) Política de traslado, Política de beneficios, Plan de capacitación anual c) Evaluación del desempeño, Reglamento Interno	
---	---	--

3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	Se evidencia el desarrollo de Acuerdos de desempeño donde los supervisores establecen las tareas y responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben realizarse. Se evidencia la implementación de una política de selección del personal y las entrevistas para el reclutamiento de personal. Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal. Evidencia: a) Acuerdos de Desempeño b) Formulario de entrevista al nuevo personal	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Se evidencia que la SIMV existen políticas claras en el área de Gestión Humana, así como manual de cargos y funciones aprobadas por el MAP. Evidencia: a) Política de selección de personal, Plan de capacitación, Política de Reconocimiento. b) Manual de cargos c) Manual de Funciones aprobado por el MAP	

5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	Se evidencia que los supervisores de área, pueden solicitar reajustes salariales a sus colaboradores tomando en cuenta los resultados de sus evaluaciones de periodo probatorio y anual. Evidencia: a) Evaluación de desempeño b) Política de Reconocimiento.	
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	Se evidencia la existencia del Manual de Cargos y el manual de organización y funciones donde se detallan las competencias y funciones para cada puesto y para realizar los planes de desarrollo de los colaboradores. Evidencia: a) Diccionario de competencias b) Manual de cargos c) Manual de Funciones	
7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	Se evidencia el funcionamiento de servicios on-line por la plataforma de Intranet y Pagina Web, una plataforma tecnológica adecuada y moderna para la comunicación interna y suministrar las herramientas necesarias para el desempeño de las funciones de los colaboradores, consultas de interés, entre otras.	

	Se evidencia la implementación de la Plataforma Tecnológica Alfresco y Mesa de Ayuda, para atender las necesidades de los clientes internos y para el manejo de la comunicación interna. Evidencia: a) Intranet b) Página Web. c) Alfresco y Mesa de Ayuda	
8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	Se evidencia la existencia de una política de reclutamiento y selección donde se realiza la contratación por competencia, sin tomar en cuenta género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión. Evidencia: a) Política de reclutamiento y selección b) Política de promoción	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de	Se evidencia en el Expediente de cada persona sus conocimientos, habilidades y actitudes para ser comparadas en el	

la organización.	Acuerdo de desempeño con las necesidades de la institución. Se evidencia que anualmente se evalúa a los colaboradores, lo que incluye sus resultados y competencias. Evidencia: a) Acuerdo de desempeño. b) Evaluaciones	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Se evidencia la existencia de una estrategia de desarrollo de las capacidades del personal de la institución, con los siguientes documentos: a) Formulario detección de necesidades b) Evaluaciones anuales de desempeño c) Plan anual de capacitación.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Se evidencia que la institución aporta al desarrollo personal de cada colaborador otorgándoles licencias con o sin disfrute de salario para capacitaciones nacional o internacional. Evidencia: a) Formulario de Detección de necesidades b) Evaluaciones anuales de desempeño c) Política de becas y licencias con disfrute de salario, Formularios solicitud de capacitación y de beca.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión	Se evidencia que la institución realiza capacitaciones para desarrollar las	

relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	habilidades gerenciales y competencias requeridas. Evidencia: Talleres externos: a) Talleres externos: Programa de liderazgo para la gestión pública, Agilidad organizacional, Lenguaje Corporal para líderes, Liderando en un entorno cambiante, Los 5 pilares de la transformación digital, Team Building, Taller El Arte de Dirigir, Comunicación efectiva, Inteligencia emocional, Inteligencia emocional, Gerencia Gerencial.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Se evidencia que los colaboradores de nuevo ingreso reciben la asignación de un mentor que es la persona encargada de acompañarle durante su periodo de adaptación, darle explicación sobre el área. Se evidencia el acompañamiento de las áreas en el proceso de inducción a todo el personal de nuevo ingreso. Se evidencia que todo personal de nuevo ingreso participa en el curso/taller Conociendo el Mercado de Valores. Evidencia: a) Check list de nuevo ingreso, Correo electrónico mentor, Listado	

	inducción RRHH, Formulario inducción áreas técnicas.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia que la institución promueve la movilidad interna, a través de Concursos Internos y por sugerencias de los jefes de áreas. Evidencia: a) Política de promoción y traslados. b) Concursos internos.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se evidencia que los colaboradores participan en capacitaciones online y se realizan capacitaciones in house. Evidencia: a) Formularios de solicitud de capacitación. b) Correos.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se evidencia que en el Plan de Capacitación Anual están establecidas las formaciones sobre gestión de riesgo, conflictos de interés; Evidencia: a) Formulario de capacitación interna y externa. b) Plan de capacitación anual.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y	Se evidencia que los colaboradores	

desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	multiplican el conocimiento recibido, a un mínimo de cinco colaboradores de la institución y se realiza la evaluación de la eficacia de la formación. Evidencia: a) Correos electrónicos b) formularios evaluación de la eficacia de la formación.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencia la importancia que es para la institución promover carreras para las mujeres, siendo el porcentaje un 60%, las cuales participan constantemente en capacitaciones y en planes de becas para estudios. Evidencia: a) Reporte de género b) Portal transparencia WEB.	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia la existencia de una política de comunicación interna y la premiación del trabajo en equipo, con el interés de promover una cultura de comunicación abierta. Además de las siguientes herramientas que fomentan el dialogo abierto:	

	- Intranet/Outlook - La realización de actividades deportivas - Diferentes comités institucionales. Evidencia: a) Clases de Voleibol, Programa de reconocimiento. b) Actas de conformación comités c) Actividad limpieza de costas	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se evidencia que la institución recibe la aportación y sugerencias de los empleados a través de los buzones de quejas y Sugerencias, correos electrónicos, encuestas realizadas y talleres ejecutados. Evidencia: a) Informe buzones de quejas y Sugerencias b) Resultados de encuestas	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se evidencia que la institución involucra a sus colaboradores en sus procesos a través de comités compuestos por personal de diferentes áreas; entre ellos: - Comité técnico - Comité de calidad - Comité Indicadores de Presidencia - Comité Plan Estratégico Institucional Evidencia:	

	a) Planes de mejora de calidad b) Informe de avances plan de mejora c) Actas de comités	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia que los directivos y empleados suscriben acuerdos donde quedan establecidos los objetivos a lograr y los tiempos para la consecución de los mismos. Evidencia: a) Acuerdos de desempeño.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se evidencia que de manera anual se realiza la encuesta de clima organizacional. Evidencia: a) Encuesta de clima organizacional 2018 b) Socialización por correo electrónico c) Plan de mejora institucional	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Se evidencia que los empleados pueden opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos de sus supervisores. Evidencia: a) Buzones de quejas y sugerencias internas b) Encuesta de clima organizacional c) Encuesta de expectativas internas	

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia que la institución se preocupa en asegurar las buenas condiciones ambientales y cuidado de salud de sus colaboradores. Evidencia: a) Brigada de Rescate b) Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). c) Charlas varias sobre temas de salud.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación).	Se evidencia que la institución otorga permisos especiales y flexibilidad de horarios, según las necesidades de los colaboradores. Evidencia: a) Reglamento Interno b) Políticas de Beneficios, Permisos a colaboradores con hijos con condiciones especiales.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia una atención especial para aquellos colaboradores que la requieran. Evidencia: a) Programa de alfabetización, Correo electrónico.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se evidencia que la institución proporciona planes de actividades sociales para los colaboradores. Evidencia:	

	a) Clases de voleibol, Renovación de marbetes in house, Feria visual, Charlas de salud	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se evidencia que la institución identifica los socios claves necesarios. Evidencia: a) Listado de Proveedores b) Contexto de la Organización pag.16-17	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se evidencia que la institución ha realizado acuerdos de colaboración socio-económico con las principales universidades. Evidencia: Acuerdos firmados con: a) Relación de Acuerdos Firmados y Vigentes con las universidades. b) Moldeados Dominicanos, S. A (MOLDOSA)	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,	Se evidencia que la institución mantiene colaboraciones con organizaciones del sector público pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	

pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Evidencias: a) Listado de acuerdos 2018 Otras colaboraciones: - Diplomado de Fideicomiso, Instituto de Contadores Públicos Autorizados ICPARD	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se evidencia que la institución realiza el monitoreo y evaluación de sus alianzas o colaboraciones. Evidencia: a) Informe de inspección a las Fiduciarias. b) Comunicaciones de solicitud de acompañamiento para el fortalecimiento institucional	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se evidencia que la institución ha llevado a cabo conferencias, conversatorios y encuentros apropiados de alianza público-privada y participación en ferias. Evidencia: a) Fotos y material promocional del Encuentro para promover mercado de valores realizado entre la SIMV y el Grupo Universal b) Fotos y material promocional del Encuentro realizado entre las autoridades del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) y las diferentes instituciones que participan por el país en la evaluación.	

	c) Fotos y material promocional del Encuentro para promover mercado de valores realizado entre la SIMV y empresas MIPYMES zona norte, Evidencias de participación en la Feria MIPYMES.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia en los acuerdos vigentes la definición de las responsabilidades de cada socio. Evidencia: a) Acuerdo Procompetencia	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se evidencia la Contratación de una empresa Outsourcing para la limpieza general y de jardines de la Institución. Evidencia: a) Contrato DONCELLA	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencia el intercambio de buenas prácticas fruto de los acuerdos y relaciones creadas por la institución como son: a) Intercambio de experiencias para el diseño de políticas públicas (Charlas, talleres, conversatorios y diplomados) donde expositores internacionales y nacionales exponen las mejores prácticas del funcionamiento del mercado de valores. b) Evaluación realizada por la Security Exchange Commission (SEC) a los procesos de la Superintendencia, los cuales arrojaron oportunidades de mejoras que están siendo implementadas tomando en cuenta su impacto en la Institución.	

	c) Participación en el programa de capacitación del IOSCO. Evidencia: a) Lista de asistencia, fotos, material promocional de las Charlas, talleres, conversatorios y diplomados. b) Informe de evaluación de la SEC c) Evidencia encuentro con SIPEN d) Programa anual del Instituto Iberoamericano del IOSCO	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se evidencia que la institución selecciona los proveedores de cara a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios. Evidencia: a) Listado de clientes con certificación de Proveedores del Estado.	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Se evidencia que la institución cumple con las normativas vigentes de los órganos rectores, entre ellos la DIGEIG. Tiene publicado en su portal toda la información concerniente a la estructura y al funcionamiento interno de la Institución, los proyectos a realizar, la ejecución del presupuesto, entre otras informaciones de interés sobre dicho órgano supervisor.	

	Evidencia: a) Página Web, sección Transparencia. b) Página Web, sección Sobre Nosotros c) Resolución DIGEIG 01-2018.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se evidencia que la institución en el ejercicio de sus funciones trabaja directamente con los gremios o asociaciones que agrupan los participantes del mercado, los grupos de interés y la sociedad civil. En la actualidad el mercado tiene registradas asociaciones de Puestos de Bolsa (APB); Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos (ADOSAFI); Asociación de Sociedades Fiduciarias (ASOFIDOM), entre otros. De ahí que apoyamos que se conformen en asociaciones y de este modo expongan sus necesidades y oportunidades de mejora con relación al ente regulador. Evidencia: a) Registro de Participantes.	

3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se evidencia que todos los procedimientos de modificación ya sean de la Ley, el reglamento de aplicación y las normas que regulan nuestros grupos de interés son llevados a consulta pública a través de la página web de la Institución, para que los mismos tengan la oportunidad de hacer sus observaciones y consensuarlas previamente en mesas de trabajo. Evidencia: a) Invitaciones a consulta pública en los diferentes medios y redes sociales.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	La SIMV cuenta con un procedimiento de Reclamaciones, quejas, denuncias y/o consultas, monitoreado por el Departamento de Protección y Educación al Inversionista, también cuenta con 2 buzones externos de Sugerencias y Quejas, que se monitorea cada 15 días. Contamos con una Encuesta de Satisfacción al cliente (visitante) la cual se realiza aleatoriamente, y posteriormente se le da seguimiento a los resultados obtenidos, se retroalimenta a los clientes sobre la acciones tomadas al respecto de su sugerencia o queja manifestada. Evidencias: a) Buzones de clientes externos, Fotos de apertura de los buzones,	

	Procedimiento de reclamaciones, Fotos de apertura de los buzones. b) Encuesta de satisfacción al cliente. c) Informes de encuestas realizadas.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Se evidencia que la institución asegura un funcionamiento transparente de sus procesos. Evidencia: a) Página Web, sección de transparencia. b) Informes publicados en el portal. c) Ruedas de prensas.	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Se evidencia que la institución elabora una encuesta de satisfacción al ciudadano y elabora informes periódicos de seguimiento a los hallazgos de la misma. Evidencia: a) Encuesta Satisfacción al Cliente	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Se evidencia que la institución cuenta con una Carta Compromiso, en la cual se detalla al ciudadano todos los servicios disponibles en la institución y los tiempos aceptables de respuesta. Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano.	

8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Se evidencia que la institución se asegura de disponer de esta información actualizada. Evidencia: a) Estadísticas de las visitas de ciudadanos a redes sociales.	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia que la institución realizó alineación de los objetivos de forma eficaz. Evidencia: a) Plan estratégico y presupuesto físico financiero institucional b) Reglamento de tarifa de mantenimiento de los participantes del mercado	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia análisis de las oportunidades financieras.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se evidencia que la institución asegura un manejo transparente del área presupuestaria. Evidencia: a) SIGEF, vigente hasta diciembre 2018. b) Informe de ejecución Metas Físicas y Financieras a DIGEPRES c) Nómina de empleados y la ejecución presupuestaria están disponible en	

	la sección “Transparencia” de nuestra página web.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se evidencia que la institución cuenta con un software de contabilidad (AVACOMP) para llevar un eficiente control de la contabilidad. a) Printscreen de la Plataforma Sistema de Contabilidad	No se evidencia el uso de contabilidad de costo porque no nos aplica.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se evidencia la existencia de controles de ejecución presupuestaria. Evidencia: a) SIGEF, vigente hasta diciembre 2018. b) Formulario de ejecución presupuestaria.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se evidencia una descentralización de las responsabilidades. Evidencia: a) Ficha de proceso y procedimientos de Administrativo y Financiero	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se evidencia que las decisiones financieras se apoyan en el Plan Estratégico, Presupuesto institucional basados en sostenibilidad y ética. Evidencia: a) Plan estratégico b) POA	

	c) Presupuesto institucional	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencia la documentación de la ejecución presupuestaria. Evidencias: a) Informe de ejecución presupuestaria	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Se evidencia que la institución cuenta con varios sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. Evidencia: a) Intranet, documentación del sistema de Gestión de Calidad. b) Sistema de Gestión Documental. c) Servicios Web para integración de sistemas (Webservices), Sistema Integrado de Registro del Mercado de Valores. SERI (Sistema Electrónico de Remisión de Información)	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Se evidencia que la institución dispone de herramientas para garantizar que la información sea recogida, procesada y almacenada. Evidencias:	

	a) El Sistema Electrónico de Remisión de Información (SERI) b) Sistema Integrado de Registro del Mercado de Valores.	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	Se evidencia que la institución controla constantemente la información y el conocimiento de la organización asegurando la relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Evidencia: a) Encuesta de Expectativas y necesidades Externas.	
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	Se evidencia que la institución difunde la información en cascada. Evidencia: a) Intranet b) Correo Electrónico c) Mural institucional	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Se evidencia que la institución asegura el intercambio de conocimientos donde los colaboradores pasan lo aprendido Evidencia: a) Correos electrónicos para convocatoria a retroalimentación de conocimientos b) Formularios evaluación de la eficacia de la formación c) Cuadro de Capacitación, enfocado	

	al personal interno.	
6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	Se evidencia que la institución garantiza a todos sus grupos de interés el acceso e intercambio de información relevante. Evidencia: a) Página Web b) OAI c) Redes Sociales, Consultas del Mercado, Departamento Protección y Educación al Inversionista	
7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	Se evidencia que la institución retiene la información generada por trabajadores en el pasado, registrando todos los procesos y actualizaciones en el sistema ISO 9001. Evidencia: a) Correo electrónico b) Carpetas compartidas por las áreas	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que el diseño de la gestión de la tecnología está acorde a los objetivos del plan estratégico y los planes operativos de la Institución. Evidencia: a) Plan Estratégico.	

	b) Proyectos enmarcados en la gestión de tecnología.	
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	Se evidencia la adquisición de herramientas tecnológicas de Monitoreo de la infraestructura y Seguridad perimétrica.	
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	Se evidencia que la institución realiza capacitaciones respecto a la implementación de nuevos sistemas, enfocadas a quien va dirigido. Asimismo, se realizan actualizaciones automáticas de manera periódica de los equipos y se entrega la política de uso de equipos a los usuarios. También, se realizan mantenimiento preventivo de equipos y están definidos los roles del usuario para el acceso a los diferentes sistemas. Evidencia: a) Listado de asistencia capacitaciones b) Videos de mesa de ayuda, Intranet c) Políticas de seguridad de la información, Políticas de uso adecuado de los equipos informáticos, Listado de aprobación de mantenimiento de equipos.	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: La gestión de proyectos y tareas La gestión del conocimiento	En la aplicación de la tecnología tenemos: • La gestión de proyectos y tareas:	

Las actividades formativas y de mejora La interacción con los grupos de interés y asociados El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas	En este caso utilizamos la herramienta Project Manager para poder tener un mejor control y manejo de los proyectos y tareas. - Las actividades formativas y de mejora Participamos en cursos de Liderazgo, Gobierno de TIC, Ciberseguridad, Desarrollo de Sistemas, Virtualización, lo cual permite alcanzar un nivel de conocimiento y formación de mayor calidad siempre orientado en la mejora continua de nuestros servicios. - La interacción con los grupos de interés y asociados Participamos de manera muy frecuente en Eventos Nacionales e Internacionales relacionado a todo el mercado tecnológico, donde participan las diferentes marcas y presentan todos sus portafolios de servicios. - El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. Tenemos un control y organización en nuestro centro de datos (data center) y en nuestro cuarto de red. Ambos están organizados y protegidos con sistemas de incendio y aires de precisión. También de manera externa (Nap Del Caribe) nos protegen con toda su tecnología y seguridad. Evidencia:	
---	---	--

	a) Cronograma de actividades TIC b) Correo electrónico sobre capacitación c) Correo electrónico participación eventos internacional, Contrato con el NAP	
5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	Se evidencia que la SIMV utiliza el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información a través del uso de los diferentes sistemas de información que apoyan al diseño, planificación, implementación y gobierno de los procesos de autorización, supervisión y el control de las actividades el mercado de valores. Evidencia: a) Diagrama de procesos en BPM b) Sistema Electrónico de Remisión de Información (SERI), Sistema de portafirmas (Firma Digital) c) Sistema de Gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento (GRC)	
6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.	Se evidencia que la Institución cuenta con recursos en mejora de sus servicios en cumplimiento a lo establecido en el marco de los indicadores de la OPTIC. Evidencia:	

	a) Gestión de servicios de quejas denuncias y consultas para el ciudadano a través de la plataforma de .GOB b) Formularios informativos e interactivos a través de la sección servicios de la página Web c) Herramienta de mesa de ayuda que nos permite a las áreas de TIC, Servicios Legales y Registro ofrecer asistencia a los usuarios de la SIMV.	
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Se evidencia que la SIMV ha implementado mejoras acorde a los avances tecnológicos del mercado en materia de gestión de infraestructura tecnológica y seguridad de la información, así como la implementación de interoperabilidad de diferentes sistemas a través de servicios web WS. Evidencia: a) Adquisición de software de gestión de la virtualización de equipos, copia de seguridad y recuperación ante desastres para entornos virtuales. b) Correo electrónico de la implementación de interoperabilidad WS con los Puestos de Bolsa c) Correo electrónico de la implementación de	

	interoperabilidad con Superintendencia de Bancos.	
8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	Se evidencia que la institución promueve con los usuarios el uso correcto del papel y de las impresoras, a fin de poder contribuir con el ahorro de los cartuchos y usando lo más posible los medios y herramientas electrónicas y digitales. Asimismo, está inmersa en un proyecto para minimizar la recepción de documentos físicos por parte de los Participantes del Mercado. Evidencia: a) Circular de Gestor Documental Adiciones de funcionalidades dentro de la bandeja de entrada de documentos que evita que el documento pueda imprimirse.	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	Se evidencia que se han realizado anexos a la infraestructura para permitir el crecimiento del equipo de técnicos y aumentar el espacio disponible, adecuando la distribución de las diferentes direcciones, departamentos y divisiones técnicas de esta Superintendencia. El inmueble está ubicado en una zona céntrica que conecta a los colaboradores	

	con rutas de transporte público como por ejemplo el metro de santo domingo. Evidencias: a) Planos de ampliación de estructura b) Mapa de acceso a la SIMV	
2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	Contamos con oficinas en cristales que permiten al Director la mejor supervisión e interacción con su equipo, además que se han realizado adecuaciones para fomentar el trabajo en equipo entre sus colaboradores, por lo que utiliza la modalidad de espacios abiertos, con excepción de aquellos procesos sensibles que requieren reserva. Evidencia: I. Fotos de las mejoras	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Se evidencia que la institución asegura un mantenimiento eficiente de la infraestructura. Evidencia: a) Plan de mantenimiento a la infraestructura b) Contrato de servicios externos para la limpieza del edificio y sus alrededores. c) Control de mantenimiento preventivo de equipos tecnológicos.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se evidencia que la institución cuenta con la Sección de Transportación, donde se garantiza la disponibilidad de los vehículos	

	para el uso de las actividades cotidianas de la institución, así como transportar a los empleados que tengan que dirigirse fuera de la institución a realizar inspecciones o participar en reuniones. Se evidencia el uso sostenible de los recursos energéticos con la colocación de luces automáticas en los baños. Evidencia: 1. Control de uso de vehículos 2. Control de mantenimiento a vehículos 3. Adquisición de las luces automáticas	
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	Se evidencia la existencia de un parqueo para minusválido y una rampa para que los discapacitados puedan acceder a la institución. Se evidencia en la entrada de la institución que hay acceso para los discapacitado al 1er piso. Se evidencia que la institución está ubicada en una zona céntrica que conecta a los colaboradores con rutas de transporte público como por ejemplo el metro de santo domingo. Evidencia: a) Foto parqueo minusválido.	No se evidencia la suficiente disponibilidad de parqueos para visitantes y empleados. No se evidencia que la institución brinde la facilidad de acceso al 2do pisos para discapacitados.

	b) Fotos de rampa acceso a discapacitados.	
6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.		No se evidencia la existencia de una política integral.
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.		No se evidencia que la institución ponga las instalaciones a disposición de la comunidad local.

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Se evidencia que la institución cuenta con un sistema de calidad (ISO 9001) en el cual tiene establecido la identificación de los macroprocesos en su mapa de procesos, la descripción y documentación de cada uno de ellos y sus procedimientos, instructivos y soportes. Cuenta también con la codificación de la Ficha de Calidad (FC), los Instructivos de Calidad (IC), y Soporte de Calidad (SC). Se evidencia que se realizan revisiones de mejora continua, identificando cada modificación con una nueva edición. Se evidencia que contamos con la Certificación Internacional ISO 9001:2015, certificada por la firma Española AENOR.	

	Además la institución cuenta con un Mapa de procesos aprobado en el Ministerio de Administración Pública. Evidencias: a) Certificado ISO 9001:2015 b) Sistema de Control de documentos de calidad. c) Mapa de Procesos Institucional aprobado.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Se evidencia que la institución establece en sus fichas de macroprocesos los responsables de realización, revisión y aprobación de cada proceso que se encuentra en las fichas e instructivos. Evidencias: a) Printscreen de alguna de las Fichas de Procesos de las áreas SIMV publicados en la Intranet con las firmas de los responsables.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Se evidencia que contamos con una Matriz de Riesgo, donde se establecen indicadores de Riesgo de cada uno de los procesos, identificando factores críticos a ser monitoreados teniendo en cuenta los objetivos de la institución y su entorno cambiante. Contamos con un comité de Calidad, y Auditores Internos.	

	Evidencia: a) Matriz de Riesgo. b) Printscreen Acta Comité de Calidad. c) Control de asistencia reuniones del comité.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Se evidencia que la SIMV ha integrado todos los procesos de la institución al Plan Estratégico Institucional, apoyando los Planes Operativos Anuales de las diferentes áreas de la SIMV para el logro de los objetivos institucionales. Evidencias: a) Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y Proceso Mejorado	
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	Se evidencia el involucramiento de los colaboradores en la mejora de los procesos a través de su participación en las Jornadas de elaboración del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual. Se evidencia que existen encuestas de expectativas realizadas a los grupos de interés externos, para conocer sus opiniones y requerimientos, las cuales se toman en cuenta para la formulación del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo anual. Evidencias: a) Listas de asistencia a las jornadas de conformación del Plan.	

	b) Encuesta de Expectativa Externa y Proceso Mejorado.	
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	Se evidencia que se han destinados recursos en función a nuestro Eje Estratégico I, de Fortalecimiento Institucional para el Desarrollo de una Superintendencia sin papel, incrementando la inversión en sistemas tecnológicos para contribuir con este eje. De igual forma, se han designado recursos para la elaboración de los Reglamentos de aplicación de la Ley 249-17. Evidencia: a) Planes Operativo Anual	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.	Se evidencia que la SIMV revisa sus procesos con miras a la simplificación de los mismos a través de la emisión de la nueva Ley 249-17. Evidencias: a) Ley 249-17 del Mercado de Valores (Art. 51). b) Reglamentos de Tarifas del mercado de valores. c) Reglamento Prevención de Lavado de activos	
8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de	Se evidencia que la institución establece objetivos de resultados orientados a los grupos de interés mediante la publicación de la Carta Compromiso al ciudadano.	

desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano. b) Informe de gestión y monitoreo de la carta compromiso. c) Plataforma de Evaluación del Desempeño	
9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).		No se evidencia un sistema establecido de monitoreo de impacto de los servicios electrónicos.
10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	Se evidencia que la institución realiza benchlearning con otras instituciones para innovar en sus procesos. Evidencias: a) Asistencia Manual de Inspección para la Región b) Calendario actividades IIMV c) Hoja de asistencia Benchlearning con SIPEN	

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Se evidencia que la SIMV cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual se ha comprometido con cuatro (4) servicios. Evidencia: a) Carta Compromiso b) Informes Trimestrales Carta Compromiso.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se evidencia que son involucrados los participantes del mercado a que participen con sus sugerencias, opiniones y observaciones. Recibimos retroalimentación de los ciudadanos/clientes, a través de Buzones de Sugerencias y Quejas externos, Encuestas de Satisfacción a Visitantes, Encuestas de Expectativas, Consulta pública, entre otras vías. Evidencia: a) Consulta pública de la ley y reglamentos. b) Observaciones de Proyectos de Consulta Pública. c) Informe Encuesta de Expectativa Externa.	

3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se evidencia que la institución involucra a los ciudadanos y a los Participantes del Mercado y Grupos de Interés, con la aplicación de Encuestas de Expectativas Internas y Externas, Buzones de Sugerencias y Quejas Externo y Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitante), para determinar el nivel de satisfacción, así como también, las sugerencias, quejas y mejoras que nos arrojan estas vías de comunicación, luego de analizarlas verificamos si es factible incorporarlas para la mejora continua de los Servicios y Procesos. Evidencia: a) Informe de Expectativas Externa. b) Informe de Sugerencias Levantadas de los Buzones. c) Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitantes). La calidad viene de adentro hacia afuera, la SIMV constantemente se mantiene en la mejora continua de sus servicios y procesos, es así como obtuvimos la recertificación ISO: 9001 2015 hasta el 2020.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia que se realicen presentaciones de nuevos servicios.

5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Se evidencia que la institución involucra a los ciudadanos/clientes con el desarrollo de nuevos servicios interactivos como son: Evidencia: a) Formulario lleno de “Reclamaciones, quejas, denuncias y consultas” b) Printscreen Plataforma SERI c) Oficina virtual SIMV	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Se evidencia que la información está de manera adecuada, fiable y actualizada de manera periódica en la Página Web. Evidencia: a) Varios Printscreen de la página web, donde se evidencie la fiabilidad y actualización de la misma.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Se evidencia que la institución promueve y comunica sus horarios de apertura; documentos en formatos accesibles. Evidencia: a) Printscreen de la página WEB con algunas secciones que se vea la accesibilidad.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Se evidencia que la institución cuenta con una sección de Tramitación de Reclamaciones, Quejas, Denuncias y Consultas con varios canales, estos vías son: - Telefónica - Presencial	

	- Página WEB, el cual llega por el correo electrónico institucional, y se canaliza a través del Departamento de Protección y Educación al Inversionista, y dependiendo del tema Evidencias: a) Printscreen del link en la web / contáctenos / queja, reclamos, denuncias y consultas. b) Solicitud de una queja o reclamos o denuncias o consulta	
--	--	--

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se evidencia la cadena de servicios prestados por la institución en la carta compromiso al ciudadano. Evidencia: a) Printscreen de catálogo de servicios de la carta compromiso. b) Catálogo de Servicios SIMV c) Decreto miembros CNMV.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se evidencia que firmamos un Protocolo de Entendimiento para la Supervisiones de las	

	Fiduciarias y los Fideicomisos entre la Superintendencia de Bancos, la SIMV y la DGII, el objetivo es impulsar la supervisión con enfoque basado en riesgos de las fiduciarias y Fideicomisos constituidos de conformidad con la legislación del país, estableciendo los mecanismos de intercambio de información y de cooperación entre los organismos supervisores intervinientes. Evidencia: a) Convenio con el MAP b) Acuerdo con el Banco Central c) DGII-SIMV Protocolo de Entendimiento	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia que la SIMV posee un sistema de Información llamado SERI el cual facilita el intercambio de información entre la SIMV y los regulados. Evidencia: a) SERI. b) Oficina Virtual c) Sistema de Cevaldom y la Bolsa de Valores	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se han realizado dos conversatorios con el área de Planificación y Desarrollo de la SIPEN y de la SIMV, para socializar mejores prácticas de los procesos de la Dirección de ambas instituciones. Evidencia:	

	a) Hoja de asistencia Benchlearning con SIPEN	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se cuenta con Procedimientos con grupos de proveedores.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se cuenta con Procedimientos inter-organizacionales.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	No se cuenta con procedimientos transversales entre las áreas. Sin embargo, se evidencia que cada área cuenta con procesos de solicitud de informaciones, por lo cual se trabaja de forma conjunta. También se cuenta con actividades de inspección en conjunta. Evidencia: a) Solicitudes de asistencia. b) Solicitud de depuración. c) Cronograma Inspecciones en colaboración.	No se cuenta con Procedimientos transversales entre las áreas.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	La cultura institucional de la SIMV se basa en la eficiencia de sus servicios y procesos, esta percepción se mide con las siguientes Encuestas: • Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitante). • Buzones de Sugerencias y Quejas Externos. Los datos de las encuestas revelan que las expectativas de los grupos de interés están centradas en la eficiencia, promoción y desarrollo del mercado, regulación, supervisión y la atención y servicio al cliente. Al hacer mención de la eficiencia, como área de mejora fundamental, los clientes comentaron entre sus expectativas posibles mejoras en tiempos de respuesta, costos de servicios y número de procedimientos. Evidencia:	

	a) Informe Encuestas de Expectativas. b) Informe de Satisfacción al Cliente (visitante). c) Informe de Sugerencias y Quejas de los Buzones.	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Al realizar las encuestas de expectativas externas se realizaron preguntas puntuales para utilizar dicha información en la toma de decisiones e implementación de mejoras al momento de elaboración del Plan Estratégico Institucional. Evidencia: a) Informe Encuesta Expectativa Externa realizada antes de la realización del Plan Estratégico.	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Se evidencia que la SIMV se encuentra comprometida con brindar los mejores servicios, al facilitar a sus clientes su información de contactos y horarios en la página web, un tarifario detallado aprobado por reglamento, donde se desglosa el monto a cobrar por tipo de servicio y su forma de ser calculado. En cuanto a la accesibilidad física, la SIMV cuenta con rampas de acceso para los minusválidos, y salas en el primer nivel para recibir sus clientes.	

	Evidencia: a) Accesibilidad de la SIMV para los clientes WEB. b) Reglamento de Tarifas. c) Rampa de acceso.	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	La institución ha logrado un 97.51% en el promedio de los 12 meses del año 2018 en la evaluación mensual a través del portal de transparencia de la DIGEIG. Evidencia: a) Informes Mensuales de DIGEIG	
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	La institución da seguimiento semestral a los indicadores de satisfacción de los clientes donde se evidencia una satisfacción del 93.07% en cuanto a la Amabilidad, Tiempo de Respuesta y Claridad en la Respuesta. Evidencia: a) Informe Satisfacción al cliente (visitante), 2do semestre 2018.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	La SIMV reconoce que cuenta con varios grupos de interés para sus capacitaciones, por lo cual realiza actividades diferenciadas para los jóvenes y los adultos, donde visita con analistas técnicos jóvenes escuelas y liceos. Por otro lado, los empleados más experimentados y que dominan las cuestiones a mayor profundidad, son enviados a conferencias, charlas, jornadas internacionales y capacitaciones de personas	

	relacionadas directamente con el mercado de valores. Evidencias: a) Eventos SIMV b) Imágenes de Capacitaciones	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	La institución, en el informe de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) sobre la “Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)” obtuvimos una ponderación en el Registro y Actividad 1/1, Eficiencia 3/3, Atención a conflictos 2/2. Promediando un 6/6, cumpliendo en un 100% con los requisitos de la información disponible y con el indicador del SAIP. Evidencia: a) Informe Mensuales DIGEIG (ver Detalle gestión SAIP)	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	En el informe de DIGEIG obtuvimos una ponderación del Nivel I – Informacional es de 29/29, el Nivel II Dinámica Informacional 60/60 cumpliendo en un 100% con la correcta recepción de la información. Evidencia: a) Informe Mensuales DGEIG	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	La institución escucha de forma continua a los requerimientos de los ciudadanos clientes, a continuación se enlistan las encuestas de opinión:	

	1. Encuesta Satisfacción al Cliente (visitante) – Tabla disponible en recepción. 2. Buzones de Sugerencias y quejas y externo – Siempre disponible. 3. Encuesta de expectativas externa - según necesidad. Evidencia: a) Procedimiento Encuesta Satisfacción al cliente.	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La institución cuenta con un nivel de confianza basado en el grado de satisfacción, donde se refleja un 100% en el indicador sobre si utilizaría nuevamente los servicios de la SIMV. Asimismo se refleja un 100% en el indicador sobre si recomendarías los Servicios de la SIMV. Evidencia: a) Informe Satisfacción al cliente, 2do semestre 2018.	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	La institución, mediante la Encuesta de Necesidades y Expectativa Externa involucra a los grupos de interés para la	

	formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2022. Evidencia: a) Informe de la Encuesta de Necesidades y Expectativa aplicada para el PEI.	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	La institución, a través de los Informes de Sugerencias y Quejas levantadas, y en el de Satisfacción al Cliente (visitante), da el debido seguimiento a cada una de las sugerencia plasmadas tanto en los buzones como en las Encuesta de Satisfacción al Visitante, donde en la parte de conclusiones y recomendaciones se evidencia el trato dada a cada una de las sugerencias. Ejemplos: 1. Creación del área de lactancia. 2. Parqueo para embarazadas. 3. Creación de área de esparcimiento. Evidencia: a) Informe de Sugerencias y quejas. b) Informe de Satisfacción al Cliente (visitante).	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La institución adquirió una Tableta con un software especializado para realizar la Encuesta de Satisfacción al cliente (visitante). También la implementación del SERI (Sistema Electrónico de Remisión de	

	Información) para remisión sin desplazarse a la institución. Evidencia: a) Foto Tableta con encuesta. b) Sistema de recepción virtual de comunicaciones.	
4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia indicadores de género para los clientes.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	La institución realiza revisiones periódicas para detectar las necesidades cambiantes a través de las encuestas de expectativas del a los grupos de interés de manera anual. Evidencia: a) Encuesta de Expectativa a los participantes del Mercado.	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La accesibilidad a los servicios institucionales es medida de forma recurrente en la encuesta de satisfacción suministrada a los clientes. Evidencia:	

	a) Informe Satisfacción al cliente, 2do semestre 2018.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo de espera tiene una valoración de un 87.08% de satisfacción. Evidencia: a) Informe Satisfacción al cliente, 2do semestre 2018.	Redacción propuesta: Los tiempos de espera por los servicios institucionales son medidos de forma recurrente en la encuesta de satisfacción suministrada a los clientes.
3. Costo de los servicios.	Se evidencia que existe un Reglamento exclusivo dedicado a desglosar y presentar a los clientes las tarifas de sus servicios y como los mismos son calculados. Evidencia: a) Reglamento de tarifas.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	La responsabilidad de gestión de los distintos servicios de la SIMV se evidencia mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP, y se encuentra en la página web institucional en la sección “sobre nosotros”, disponible a la ciudadanía en general. Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano.	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

1. Número de canales de información y su eficiencia.	Los canales de información disponibles para comunicar información y entregar servicios de forma activa con los clientes, son medidos mediante la encuesta de satisfacción de clientes. 1. Presencial con una eficiencia de un 83% excelente y 17% bueno, los cuales suman un 100% de satisfacción. 2. Página Web con una eficiencia de un 63% en excelente y 31% en bueno, los cuales suman un 94% de satisfacción. 3. Correo electrónico con una eficiencia de con un 60% en excelencia y un 37% en bueno, los cuales suman un 97% de satisfacción. 4. Teléfono con una eficiencia de con un 69% en excelencia y un 27% en bueno, los cuales suman un 96% de satisfacción. Evidencia: a) Informe Satisfacción al cliente, 2do semestre 2018.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Se evidencia que la institución ha logrado un 97.51% en el promedio de los 12 meses del año 2018, en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG. Evidencia: a) Informes DIGEIG 2018.	

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Se evidencia que se monitorean los procedimientos de la institución y su cumplimiento, mediante indicadores de procesos. Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas de los procesos indicando la fecha de medición y el valor de referencia de cumplimiento requerido para cada actividad. Evidencia: a) Informe de Indicadores de Calidad.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencia.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de evaluación de un 97.51% por parte de la DIGEIG y contamos con el enlace en nuestro portal de transparencia que transporta al Portal Único de “Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). Evidencia: a) Printscreen portal de Transparencia. b) Printscreen link SAIP	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.		No se evidencia.
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos		No se evidencia.

que necesiten repetir el proceso/compensación.		
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Se evidencia que la institución cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios más comúnmente brindados. Los resultados del cumplimiento son medidos en los informes de cumplimiento de Carta Compromiso. Durante las mediciones más recientes se obtuvo un 98.3% de satisfacción de los clientes en los programas de capacitación y entrenamiento. Mientras, se obtuvo un 100% de cumplimiento en los plazos para los servicios de autorización a la credencial del examen de corredores de valores, autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión y autorización e inscripción de oferta pública de valores. Evidencia: a) Informe de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Se evidencia el índice de Satisfacción de los Clientes Externos 97%. Porcentaje cumplimiento del POA 81% Evidencia: a) Informe Encuesta Satisfacción al Cliente 1er y 2do semestre. b) Informes del POA 2018	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia que el personal participó en la realización del Plan estratégico Institucional 2019-2022 donde se definieron la nueva Misión, Visión y Valores de la Institución, Evidencia: a) Agenda actividad nov - dic-2018. b) Fotos Actividad nov - dic-2018. c) Firma de los Asistentes	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia que se realizaron 9 reuniones de análisis de causa raíz. Contamos con un Comité de Indicadores de Presidencia que a su vez se apoya en 4 sub-comité, con un Comité Técnico, Comité de Compras y contrataciones, los cuales tiene sus resoluciones. Tenemos también el comité de Calidad formalizado. Evidencia: a) Expediente Acción correctivo de Análisis Causa Raíz, con asistencia a reunión. b) Resolución Creación Comités.	

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Se evidencia que se realizó una charla al personal de la institución sobre varios temas que son: “Deberes y derechos del Servicio Público”, “Régimen Ético y Disciplinario” y “Ética de la Gestión Pública”. Evidencia: a) Invitación Taller b) Publicación en redes c) Registro de Participantes	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.		No se ha medido
6. La responsabilidad social de la organización.	La ejecución del Cronograma de Actividades es de un 85%. Evidencia: a) Alguna evidencia de las actividades realizadas.	

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Se evidencia un 87.30% de satisfacción en el liderazgo de los altos y medios directivos para dirigir la organización. Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional.	

2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Todos los procesos de institución cumplieron con los indicadores de referencia establecidos en la matriz de indicadores de los macroprocesos. La dirección realiza una presentación “Revisión por la Dirección” que engloba los distintos procesos de gestión del año anterior. En la misma se identifican los objetivos de la Calidad y se realiza un Plan de Mejora para dar seguimiento durante el año. Evidencia: a) Presentación Revisión por la Dirección.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Se evidencia un 87.6% de satisfacción en la distribución de trabajo de acuerdo a capacidades o competencias, y la distribución de tareas en los acuerdos de desempeño, de las área entre sus empleados y se evalúa el desempeño, competencias y régimen ético. Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional. b) Acuerdos de desempeño / Evaluaciones.	

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Se evidencia la existencia de un programa de reconocimientos, que incluye premiaciones individuales. Evidencia: Política de premiación	No existe premiación de equipos.
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No existe enfoque para el cambio y la innovación

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	Se evidencia las siguientes puntuaciones: Calidad de Vida Laboral - 79.13% Colaboración y Trabajo en Equipo - 91.66% Liderazgo y Participación – 91.85% Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional.	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	Se evidencia un 84.74% de satisfacción en el balance trabajo y familia. Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional.	

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	Se evidencia un 75.06% de satisfacción en la equidad y género para la consideración de las oportunidades. Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional.	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia un 78.47% de satisfacción en las condiciones ambientales de trabajo. Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional.	

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.		No existe una política de Plan de Carrera y Sucesión.
2. Motivación y empoderamiento.	Se evidencia una Valoración de liderazgo y Participación de un 91.85%.	

	Se evidencia también que en los acuerdos de desempeño los supervisores empoderan a sus empleados de proyectos importantes para el logro de los objetivos institucionales. Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional. b) Acuerdo de desempeño	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Se evidencia un 89.29% de satisfacción en la capacitación especializada y desarrollo. Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de ausentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	Se evidencia que se llevan estadísticas y registros de eventualidades en el 1er y 2do semestre del año 2018 y de las quejas y sugerencias de mejoras del personal de la institución. En Ausentismo – 0.8% y 0.90% Rotación empleados – 9.10% y 21.30% Movilidad – 5.10% - 2.8%	

	Número de quejas - 20 Evidencia: a) Indicadores 2018 (Índice de rotación, ausentismo, movilidad). a) Informes de Sugerencias levantadas de los buzones 4 trimestres.	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	Se evidencia que el 74.58% de la población completó las encuestas del personal. Numero de Sugerencias de Mejoras -78 Contamos con varios comités internos grupos de trabajo para debatir temas. Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional. b) Informes de Sugerencias levantadas de los buzones 4 trimestres. c) Resoluciones comités.	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Se evidencia un 91.29% de enfoque a resultados y productividad en la institución. Se evidencia que un 91.33% del personal fueron evaluados. El 88.61% de los empleados fueron evaluados entre 90 a 100 puntos.	

	El 9.49% de los empleados fueron evaluados entre 80 a 89.9, y el 1.90% fueron evaluados entre 70 a 79.9 puntos. Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional. b) Resumen Evaluaciones del Desempeño	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Se evidencia el seguimiento al Plan de Mejora de las actividades. Evidencias: a) Plan de Acción de Mejora de Recursos Humanos 2018.	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Se evidencia un 96.33% de nivel de uso de las tecnologías y la comunicación. Se evidencia que la SIMV para llevar a cabo los procesos de procesamiento, almacenamiento y transmisión de información utiliza las TIC en más de un 95% solo exceptuando al personal de áreas de mayordomía y choferes quienes no utilizan de manera directa las TIC. Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional.	

6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	Se evidencia que se Planificaron 92 capacitaciones y se realizaron 84, para una ejecución del plan de un 91.30% Se evidenció que hubo 549 cupos para empleados que realizaron 53 capacitaciones administrativas externas e internas. Se evidencio que hubo 331 cupos para empleados que participaron en 31 capacitaciones técnicas externas e internas. Evidencia: a) Cuadro detalles cursos capacitación	
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.)	Se evidenció que 331 empleados participaron en 31 capacitaciones Técnicas referentes al Mercado de Valores. Número de quejas 01 (2018) Numero de Sugerencias de Mejoras 0 (2018) Evidencia: a) Plan de Capacitación b) Informes de Sugerencias levantadas de los buzones 2018.	

8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se evidencio que se otorgaron nueve (9) premios a la excelencia a empleados, clasificados en seis (6) categorías. Se otorgaron tres Premios por puntualidad perfecta, por antigüedad en el servicio, a los empleados que cumplieron 5, 10 y 15 años en la institución. Evidencia: a) Acta nominados firmada por los miembros del comité b) Fotos premios en mural	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se evidencia reporte de dilemas éticos.
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No se mide la frecuencia de participación Voluntaria.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los	Se evidencia que la institución fomenta el desarrollo del mercado a través de	

ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	capacitaciones dirigidas al público en general enfocadas a ampliar y difundir el conocimiento del mercado de valores y sus instrumentos de inversión y financiamiento, mediante la escuela bursátil. Evidencia: charlas/cursos a) Calendario de Cursos Escuela Bursátil. b) Imágenes de actividades Escuela Bursátil. c) Regulación Mercado de Valores	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No hay evidencias de mediciones de percepción de la entidad.
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	Se evidencia el impacto de la gestión de la SIMV en el crecimiento que ha tenido el mercado de valores nacional durante los últimos años, incremento en la cantidad de participantes inscritos y nuevas emisiones de oferta publica autorizadas, en han impactado el dinamismo y la liquidez de los negocios. Esto se encuentra respaldado por estadísticas las cuales son actualizadas de forma constante en la web de la institución. Evidencias: a) Reporte de la actividad Mercado de Valores. b) Reporte de liquidaciones del Mercado.	

4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	Se evidencia que la institución cuenta con Proyecto de Reciclaje SIMV con el apoyo de la empresa Moldeados Dominicanos. También otorgo a cada uno de los colaboradores tazas y vasos identificados con sus nombres para minimizar el uso de envases plásticos, no biodegradable. Evidencia: a) Proyecto de reciclaje SIMV b) Informe de Moldosa	
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Se evidencia que la SIMV otorgo a cada uno de los colaboradores tazas y vasos identificados con sus nombres para minimizar el uso de envases plásticos, no biodegradable. También, se ha preocupado por el consumo de agua y energía, cambiando las llaves de los baños a medida que los reacondiciona. Evidencia: a) Vasos y tasas facilitadas b) Baños con llaves automáticas	No se evidencian mediciones puntuales del impacto social.
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).		No se evidencia.

7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	La opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización es medida en nuestra encuesta de satisfacción de clientes semestral, donde se muestran datos de que el público valoró con un 76.67% de excelencia en la claridad de las respuestas, mientras que la amabilidad fue valorada con la máxima calificación el 92% de las veces. Evidencia: a) Informe de Satisfacción a los Clientes	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		No se evidencia.
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se evidencia.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales	Se evidencia que la institución realiza diferentes jornadas para la preservación de los recursos.	

reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	Evidencias: a) Convocatoria y concientización: 1. Jornadas de apoyo medioambiental como es la limpieza de costa conjuntamente con el Ministerio de Medio Ambiente y el programa Dominicana Limpia. 2. Campañas de concientización del ahorro de agua y energía. b) Limpieza en la Costa	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Las relaciones de la institución y sus funcionarios con autoridades relevantes y grupos de interés, se puede observar en la recolección de noticias a disposición del público en la página web de la SIMV, entre estas se puede ver que el Superintendente es bastante activo en actividades del sector financiero y en educación. Sin embargo, las relaciones micro con la comunidad de Gazcue y sus dirigentes no ha sido desarrollada a profundidad. Evidencia: a) Noticias de la SIMV	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se evidencia que la cobertura de la prensa ha sido constante y positiva por mucho tiempo, colocando la Superintendencia y	

	su principal funcionario como una de las instituciones mejor valoradas y respetadas, como se muestra en el estudio de percepción de los funcionarios del sector financiero, en la cual Gabriel Castro fue mencionado en forma negativa solo el 1% de las veces. Evidencia: a) Medición percepción Superintendente b) Noticias de la SIMV c) Presentaciones en la Prensa	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Se evidencia que la institución realiza donaciones económicas o de servicios a entidades sin fines de lucro. Evidencias: a) Actividades Responsabilidad Social: 1. Cartas de solicitud apoyo y cheque emitidos a la entidad ADOSID. 2. Soporte de los colaboradores actividades organizadas por AMSI. 3. Donación de computadoras a Fundación Dominicana de Autismo.	

	4. Apoyo actividades varias Fundación Dominicana de Autismo. 5. Donación útiles escolares y colaboración económica a Manos Divinas.	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).		No existe programas/políticas para emplear personas en situación de desventaja.
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Se evidencia que los empleados participan en actividades filantrópicas. Evidencias: a) Actividades AMSI. b) Colaboración con otros países para desarrollo de la Regulación.	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).		No se realizan actividades conjuntas con los clientes.
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	Se evidencia que la institución realiza periódicamente actividades abiertas al público, cursos y participaciones en múltiples actividades. Evidencias: a) Calendario de actividades Escuela Bursátil. b) Participación en Programas externos c) Calendario de eventos en la web SIMV	

9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Se evidencia que anualmente se realizan charlas de interés, en temas relacionados al cuidado de la salud. También se da la oportunidad a los colaboradores de elegir por votación los temas que les interesan, y se cuenta con el apoyo de entidades externas. Evidencias: a) Información Charlas: -Encuesta -Convocatoria charla	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se evidencia informe de sostenibilidad.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	La institución registra todos los productos desarrollados, servicios prestados y da	

	constante seguimiento a la satisfacción de sus clientes. Evidencias: a) Memoria Institucional 2018. b) Resultados de encuestas de satisfacción de clientes.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Se evidencian resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), por medio de los Servicios ofrecidos, plasmados en la Carta Compromiso al ciudadano, dichos resultados se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2018. 1. Capacitación y Entrenamientos sobre el Mercado de Valores 2,297 personas, 16% más que el valor pronosticado. 2. Autorización a la credencial de examen de corredores de valores 27 nuevos y 33 renovaciones. 3. Autorización para la Acreditación de promotores de fondos de inversión 8 nuevos y 11 renovaciones. 4. Autorización e Inscripción de 13 nuevas Ofertas Públicas. Evidencias: a) Memoria Institucional 2018.	

	b) Carta de competitividad c) Informe de Resultado Evaluacion.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Se evidencia que los servicios ofrecidos por la Superintendencia se encuentran detallados en la Carta Compromiso al Ciudadano, los mismos, están estrictamente apegados a la Ley, Reglamento y Resoluciones. Se evidencia un 93.5% de cumplimiento en la Matriz de seguimiento a la Carta, evaluando dichos servicios. Se evidencia la Resolución aprobatoria del MAP. Se evidencia una auditoria hecha por el MAP a la Carta Compromiso. Se evidencia un nivel de Satisfacción al Cliente (visitante), con respecto a la amabilidad y atención son valoradas con un 93% de nivel de satisfacción. La satisfacción con relación a los tiempos de espera de los servicios está en un 87%, mientras la valoración de la accesibilidad a los servicios encuentra en 91%. Se evidencia los resultados de la encuesta de Clima Laboral con el interés de conocer aspectos fundamentales sobre la institución arrojando en sentido general un 89.72% de nivel de satisfacción.	

	Se evidencio en los resultados de la Encuestas de Expectativa Externa el nivel de valoración general del servicio un 83.79% del nivel de satisfacción. Se evidencio los resultados de las Encuestas de Expectativa Interna en un 81% de nivel de satisfacción. Se evidencia los resultados de los Buzones Internos y Externos. Evidencia: a) Ley 249-17 b) Carta Compromiso c) Informe Satisfacción al Cliente, Informe Encuesta Clima Laboral, Informe de Expectativas internas y externas	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Se evidencia que se realizaron 4 acuerdos nuevos, de intercambio de información, de un proyecto de Responsabilidad Social que apoya el reciclaje y otro que tiene por objetivo el marco general de cooperación e interacción interinstitucional. Evidencias: a)	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Se evidencian 27 auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad y una Auditoria Externas de Recertificación por la Empresa certificadora AENOR.	

	Evidencias: a) Programa Anual de Auditorías Internas. b) Planes e informes individuales de las auditorías Internas. c) Informes de resultados de las auditorías externas realizadas a la SIMV, por parte de la Contraloría y Banco Central.	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	Como resultado de la promulgación de la Ley 249-17 del Mercado de Valores de República Dominicana, el Banco Mundial reslató en su publicación de octubre 2018 “Doing Bussiness 2019” que el país logró escalar 13 posiciones en el indicador de Protección a los Inversionistas Minoritarios, pasando del puesto 96 al 83 entre 190 economías, reflejando un avance significativo en relación al año anterior. Evidencia: a) Publicación de competitividad “Doing Business octubre 2018”. b) Ley 249-17 de Mercado de Valores.	
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Se evidencia el desarrollo del módulo de Registro (Entrada de Documentos) dentro del sistema integrado, a través del cual se integran componentes de innovación como son un Sistema de Gestión Documental y un Sistema	

	de Digitalización los que apoyan a que el proceso sea más eficiente e innovador. Se evidencia la implementación de un Sistema de Portafirmas para gestionar la firma digital de los documentos internos, lo cual permite contribuir con uno de nuestros objetivos estratégicos de Cero Papel. Evidencias: a) Captura de Pantalla de Sistema de Gestión Documental b) Captura de Pantalla del Sistema de Digitalización c) Captura de Pantalla del Sistema de Portafirmas.	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Se evidencian los resultados suministrados por las áreas, en cuanto a la medición de la matriz de riesgo. Evidencias: a) Notas de prensa del monitoreo de octubre	
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).		No se evidencia un reporte de eficiencia input vs. Output.

3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Se evidencia Acciones Correctivas realizadas a los Macroprocesos, para mejorar los productos o servicios, luego de identificado el hallazgo se hace una reunión con los involucrados para hacer el análisis causa raíz, se identifican las causas, se usa la metodología de lluvia de ideas o causa efecto, se detallan las acciones a realizar, se identifican los responsables y se espera el tiempo, para cerrar la acción. Se evidencia que el área de calidad, cumplido el tiempo establecido verifica la Comprobación de la implementación de las acciones y comprueba la implementación eficaz. Evidencias: a) Sistema de Gestión de Calidad b) Carpeta de Documentos obsoletos	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	En el mes de noviembre 2018, la SIMV obtuvo una nota sobresaliente (sobre los 90 puntos) en el promedio general de los Indicadores Presidenciales, alcanzando la posición #4 entre 207 instituciones del Estado, por su buen desempeño en la gestión institucional. Evidencia: a) Nota de prensa.	
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).		No se evidencian mediciones de cumplimiento de las alianzas.

6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Se evidencia que la SIMV ha iniciado un proceso de simplificación de trámite los cuales están orientados a los servicios al ciudadano, se pretende implementar la automatización en el año 2019. Se evidencia la integración de un Sistema de Gestión Documental y un Sistema de Digitalización los que apoyan a que el proceso sea más eficiente e innovador. Se evidencia la implementación de un Sistema de Portafirmas para gestionar la firma digital de los documentos internos, lo cual permite contribuir con uno de nuestros objetivos estratégicos de Cero Papel. Evidencias: a) Correos electrónicos con la entidad de apoyo en la simplificación de trámites. b) Captura de Pantalla de Sistema de Gestión Documental. c) Captura de Pantalla del Sistema de Digitalización, Captura de Pantalla del Sistema de Portafirmas.	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	Se evidencia que a partir de la Auditoria Interna de ISO-9001:2015 realizada en la institución, por auditores internos, se identificaron 02 No Conformidades, 05 Observaciones, 73 Mejoras y se aplicaron 06 Acciones Correctivas.	

	Se evidencia que a partir de la Auditoria Externa de re-certificación realizada por la empresa certificadora AENOR, se identificaron 6 No conformidades de las cuales se hicieron 6 Acciones Correctivas y se verificaron la eficacia de las mismas. Evidencias: a) Informe de resultado de las correcciones a las no conformidades.	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Se evidencia que se obtuvo la re-certificación ISO 9001:2015 y la Carta Compromiso 2016/2017. Se evidencia la obtención del Premio Nacional de la Calidad: Medalla Bronce, 2014 Medalla Oro, 2015 Medalla Plata, 2016 Evidencias: a) Medalla de Oro en la Onceava versión del Premio Nacional a la Calidad 2015, Medalla de Plata en la Doceava versión del Premio Nacional a la Calidad 2016, Medalla de Bronce, Decima versión del Premio Nacional a la Calidad 2014.	

	b) Tercer lugar en la lista de Ranking de Gobierno Electrónico en 2014, Cuarto Lugar en el Ranking de Indicadores Presidenciales 2018, Primer Lugar en el Ranking de Indicadores SISMAP. c) Certificación ISO 9001:2015, en el año 2017 y recertificación en el año 2018.	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Se evidencio en el Informe de la Ejecución presupuestaria un cumplimiento de un 100%. Evidencia: a) Informe de Ejecución presupuestaria	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Se evidencia que se reciben auditorias trimestrales sobre el uso de los ingresos generados por la institución y los fondos desembolsados por parte del Banco Central a favor de la SIMV. a) Resolución Junta Monetaria sobre Administración de Fondos.	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se evidencia.

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Este documento fue revisado y validado por el Comité de Calidad institucional.

Ligia Fondeur
Coordinadora

Jeisson Encarnación
Secretario

Tatiana Rodriguez
Miembro asesor Área Planificación y Desarrollo

Alba Suero
Miembro asesor Área Recursos Humanos

Jeniffer Bello
Miembro asesor Área de Comunicaciones

Sandra González
Miembro Asesor Planificación y Desarrollo

Patria Breton
Miembro asesor Área Tecnología

Fior Arias
Miembro asesor Área Técnica

Federico Tavárez
Miembro asesor Área Adm. Y Financiera

Lyny Grullón
Miembro asesor Área Técnica Legal

