Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Avance Plan de Mejora Institucional
Año 2019

Dirección de Planificación y Desarrollo

División Calidad en la Gestión

Santo Domingo, D.N.
Enero - Diciembre 2019

La Superintendencia del Mercado de Valores, tiene por objeto regular, supervisar, desarrollar y promover un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente, con la finalidad de proteger los derechos e intereses del público inversionista, minimizar el riesgo sistémico, fomentar una sana competencia y preservar la confianza en el mercado de valores, estableciendo las condiciones para que la información sea veraz, suficiente y oportuna, con la finalidad de contribuir con el desarrollo económico y social del país.

Como institución estamos comprometidos con el fortalecimiento de nuestros procesos a través de la evaluación continua de los servicios que ofrecemos. En ese sentido, diseñamos el Plan de Mejora Institucional 2019-2020 teniendo como base los puntos de mejoras identificados en la Autodiagnóstico del año 2017 con la metodología CAF, realizada por el Comité de Calidad de la Institución

A continuación presentamos los avances del plan correspondiente al año 2019, especificando las acciones de mejora, el nivel de logro y las evidencias a la fecha.

El porcentaje de avance del Plan de Mejora Institucional es de un **96.13%**, corresponde a diciembre del año 2019.

AVANCE PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Acorde a lo planificado en el Plan de Mejora Institucional para el 2019-2020, a continuación detallamos los avances logrados en cada actividad:

- **Actividad 1: Formular Plan Estratégico Institucional 2019-2022 / Realizar encuesta a los grupos de interés, para conocer sus oportunidades y expectativas / Programar Talleres para el diseño del Plan Estratégico Institucional 2019 / 2022 (100%).**

  Durante el proceso de formulación del PEI 2019-2022 de la SIMV, contamos con el acompañamiento de un consultor experto en el tema y la coordinación de la Dirección de Planificación y Desarrollo; con el objetivo de conocer las necesidades, problemas y expectativas de los grupos de interés respecto al rol como ente regulador, se realizó una encuesta de expectativas y oportunidades de mejora. También se realizó un taller que contó con el esfuerzo armónico de los colaboradores de la institución quienes presentaron las experiencias modélicas en materia de regulación y supervisión comparando las mejores prácticas internacionales. El PEI fue aprobado a través de la Resolución R-CNMV-2019-12-SIMV, adoptada por el Consejo Nacional del Mercado de Valores el martes 14 de mayo de 2019.

  Evidencias: 1) PEI, 2) Encuesta Expectativa Externa, 3) Agendas, 4) Fotos, 5) Firma de los asistentes.

- **Actividad 2: Definición o Diseño Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégico, Estrategia y Misión, visión y Valores / Realizar Encuestas de Expectativas a los grupos de interés (100%).**

  La SIMV a través del PEI definió el nuevo marco y lineamientos estratégicos, para el periodo 2019-2022, integrado por la Misión Visión y Valores, Ejes, Objetivos Estratégicos y Estrategias. En dichos lineamientos se esbozan los cambios y transformaciones para el mejoramiento de la regulación, supervisión y promoción del mercado de valores que pretende impulsar la SIMV para los próximos años.

  Durante el proceso de formulación del PEI, se realizó una Encuesta de Expectativas y Oportunidades de Mejoras nuestros grupos de interés, a los participantes del mercado de valores, reguladores del sector financiero, sector público, gremios empresariales, sector privado, representantes de la comunidad jurídica, entre otros, con el objetivo de analizar las barreras que afecten el desarrollo del mercado de valores en la Republica Dominicana conocer sus expectativas y oportunidades de mejora relacionadas a nuestro rol como ente regulador (de los 87 encuestados el 75% respondió en el tiempo establecido).

  Evidencias: 1) PEI, 2) Ejes Estratégicos, 3) Misión, Visión y Valores, 4) Resultados de Encuesta de Expectativa Externa.

- **Actividad 3: Creación de Comités de Trabajo e instructivo de procedimiento para dar seguimiento a comités de presidencia (100%).**

  Con la aprobación de la resolución "R-SIV-2018-34-NI" de fecha 09 de agosto del año 2018, se crea el comité de Indicadores de Presidencia procurando incidir en la consecución de las metas y los resultados de los programas y proyectos que son prioritarias para la institución, mediante el tratamiento oportuno de las Alertas y Restricciones, para dar cumplimiento a los indicadores presidenciales ameritó la creación del Comité de Indicadores de Presidencia y de los cuatro (04) sub-comités. Se elaboró un Instructivo de la Politica Coordinación Sub-comités de indicadores presidenciales, para dar seguimiento a los sub-comités.

Evidencias: 1) R-SIV-2018-34-NI - Creación Comités Indicadores de Presidencia. 2) IC-05-01-04 – Politica Coordinación Sub-comités indicadores presidenciales.

- **Actividad 4: Actualización del Diccionario de Competencias (100%).**

Con el interés de mantener actualizado el Diccionario de Competencia de la SIMV, y en cumplimiento de la Resolución 48-2018 que aprueba el Diccionario General de Competencias y Comportamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), se envió una encuesta a todos los Directores, Encargados de Departamento, División y Sección de la SIMV, dicha resolución establece 16 competencias distribuidas en cuatro (04) tipos, con el propósito de seleccionar dos (02) competencias de cada tipo para grupo ocupacional, se tomó en cuenta que los cargos que no ejercen supervisión (los grupos ocupacionales I, II, III y IV), tienen 6 competencias en total; y que el grupo ocupacional V tienen 8.

Evidencias: Diccionario de Competencias.

- **Actividad 5: Identificar Capacitaciones Online (100%).**

Con la finalidad de identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de los colaboradores en consonancia con los objetivos tanto individual como de la institución, identificamos varias capacitaciones online, durante el año 2019, cinco (05) colaboradores participaron o finalizaron sus clases online de maestrías en áreas gerenciales y de finanzas. Tres colaboradores tomaron el curso de NIF/NIC y dos colaboradores tomaron el curso de Gobierno Corporativo, todos estos cursos mencionados anteriormente se realizaron de manera online.

Evidencia: Informe Plan de Capacitación

- **Actividad 6: Gestionar la Firma de Acuerdos con Entidades suscritos Nacionales e Internacionales, Crear un Mecanismo de Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos (100%).**

Con relación a los acuerdos suscritos en el año 2019, indicamos que los mismos contribuyen con los objetivos estratégicos de la institución. En ese sentido, detallamos los acuerdos suscritos y sus logros:

1. Convenio interinstitucional suscrito con la **Tesorería Nacional** en fecha 14 de junio de 2019.

   ✓ Dicho acuerdo fue suscrito en razón del proceso de modernización y eficientización de los servicios que lleva la SIMV, a través de la utilización de una plataforma virtual que garantice la eficiencia y transparencia en el proceso de recaudación del pago de determinados servicios que son brindados por la institución a los participantes del mercado de valores.

2. Acuerdo de colaboración institucional suscrito con la **Procuraduría General de la República** en fecha 2 de agosto de 2019.

   ✓ El acuerdo tiene como objetivo coordinar esfuerzos conjuntos para la colaboración, interconexión e intercambio de informaciones entre ambas instituciones. Fruto de ese acuerdo se obtuvo la certificación NORTIC A4: Guía de Implementación Interoperabilidad.

3. Acuerdo de cooperación interinstitucional suscrito con el **Instituto Especializado de Investigación y Formación de Ciencias Jurídicas OMG (Instituto OMG)** en fecha 5 de agosto de 2019.

   ✓ El acuerdo tiene por objeto establecer un marco general de cooperación, en base al programa de actividades académicas a desarrollar, en procura del fortalecimiento de los espacios de colaboración entre la SIMV y el Instituto OMG y otras entidades que contribuyen con el desarrollo y fortalecimiento socioeconómico de la República Dominicana. Actualmente se está trabajando para impartir un programa educativo en conjunto.

Se realizó una Matriz de todos los acuerdos suscritos históricamente por la Superintendencia, detallando los que están vigentes, el status de cada uno y el objeto de cada uno de los acuerdos.

Así como también se describió el mecanismo de seguimiento y evaluación de los acuerdos en la ficha de proceso del área, y se realizó un modelo de informe.

A la fecha ya se realizaron dos informes de seguimientos de los acuerdos correspondientes al año 2019, es decir, el detalle de las actividades realizadas de los mismos.

Evidencia: Matriz Acuerdos e Informes de seguimiento de acuerdos 1er y 2do semestre 2019.

- **Actividad 7: Publicar en la WEB el CV con las competencias de los principales funcionarios de la SIMV (100%).**

  Con el objetivo de publicar las principales competencias de los funcionarios de la institución, se actualizaron las informaciones que están publicadas en el observatorio nacional de la calidad, para cumplir con en el indicador de transparencia del SISMAP.

  Evidencia: Portal web del observatorio con los principales funcionarios.

- **Actividad 8: Adquirir nuevos módulos del Sistema de Contabilidad y Finanzas (100%).**

  En el año 2019 se adquirió un nuevo módulo llamado "Sistema de Control de Ingresos", el cual ha sido de gran ayuda para la institución.

  Evidencia: Printscreen de la instalación del Sistema de Control de Ingresos.

- **Actividad 9: Diseño de Normativas para NORTIC A4 y A5 y Automatización de los procesos de los servicios con mayor demanda, Autorización a la credencial del examen de Corredores de Valores, Autorización para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión, Coordinación Capacitación Escuela Bursátil (100%).**

Dando cumplimiento al Plan de Mejora Institucional, nos adecuamos a las Normas Nortic A4 y A5; con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública y de la Empresa Deloitte, se realizaron una serie de reuniones de coordinación, se hicieron los levantamientos de dichos procesos con sus respectivos diagramas de flujos, dando como resultado la elaboración del catálogo de Servicios de la Institución, luego con el apoyo de la OPTIC quedando automatizados dicho catálogo para ser publicados a través de Republica Digital, los cuales se encuentran publicados en la Página WEB de la Institución y en el Portal del Ciudadano, con los siguientes servicios en línea, contamos con los siguientes servicios:
Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión (representante Nuevo/Renovación), Credenciales de Examen de Corredores (Nueva/Renovación), Programas de capacitaciones sobre el mercado de valores, Inscripciones en el Registro de Corredores y Promotores de Fondos de Inversión, Credenciales de examen de Corredores de Valores (Licencia Nueva), Acreditación de Promotores de Fondos Inversión (Licencia Nueva). Reclamaciones del Mercado de Valores, Quejar de la Superintendencia del Mercado de Valores, Denuncias de la Superintendencia del Mercado de Valores.

Evidencias: 1) Plan de Trabajo ITICGE, 2) Formulario Evaluacion SISTICGE, 3) Catálogo de Servicios Oficina Virtual, 4) Captura de Pantalla de los servicios trabajados con Deloitte y la OPTIC, listos para ser publicados a través de República Digital, 5) Diagrama de flujo.

- **Actividad 10: Automatización Modulo de Reclamos, Quejas, Denuncias y Consultas, con el acompañamiento del MAP / OPTIC (80%) al 31/12/2019 y (100%) enero/2020.**

Con el interés de seguir automatizando nuestros procesos, se realizó un procesamiento de datos para la realización del Módulo de Reclamos, Quejas, Denuncias y Consultas, un equipo de la SIMV y el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP) y la OPTIC. En ese sentido dicho modulo está en etapa final, solo queda ajustar algunos errores de la plataforma por parte de la OPTIC. El Servicio está actualmente publicado en la página web en la sección de protección y educación al inversionista. En Enero 2020 se harán las publicaciones de lugar a través de nuestras redes sociales, para fines de dar a conocer el nuevo módulo.

Evidencia: Printscreen modulo.

- **Actividad 11: Participación en Conferencias Nacionales e Internacionales para el dialogo de Política, relacionado con la regulación y la supervisión del Mercado de Valores (100%).**

  Con el propósito de asistir en representación de la SIMV a la reunión de la primera fase del Programa de Asistencia Técnica para el Desarrollo de Manuales de Inspección In Situ, celebrado en la ciudad de Bridgetown en Barbados, en el Countyard by Marriott, The Garrison Historic Área Hastings, del 11 al 13 de marzo del 2019, organizado por la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, por sus siglas en ingles) y auspiciado por la Comisión de Servicios Financieros de Barbados (FSC, por sus siglas en ingles). La delegación Dominicana estuvo integrada por las señoras Ivanka Gonzalez, Analista de la Dirección de Oferta Publica y Emely Hidalgo, Analista de la Dirección de Participantes. Las señoras Hidalgo y Gonzalez a su regreso prepararon un informe con el resumen de la actividad, donde incluyeron la agenda de la actividad, el listado de participantes, los Términos de referencia del programa de asistencia y Boletín Logístico de la actividad.

  Con el propósito de asistir en representar a la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV) a la segunda edición del curso de "Inspección, Vigilancia y Supervisión del Mercado y Entidades", celebrada en la ciudad de la Antigua Guatemala., Sacatepéquez, Guatemala en el Centro de Formación de la Cooperación Española de la AECID, del 2 al 5 de abril de 2019, organizado por el Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV), con la colaboración del Centro de Formación de la AECID de La Antigua Guatemala, la delegación dominicana estuvo integrada por 3 de nuestros empleados que son la señora Fior Arias Moquete, Encargada de División de Inspección, Dirección de Oferta Pública, el señor Julio Rodríguez, Encargado de Sección de Estadísticas, Departamento de Análisis de Riesgos y Estudios Económicos, y la señora Lidia Ureña, Analista II, Dirección de Servicios Legales, como parte de la delegación también asistió la señora Aliocha Morel, en representación de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN). Los empleados que fueron en representación de la SIMV, a su regreso prepararon un informe con todos los detalles de la actividad como son las delegaciones de otros países involucradas en la actividad, experiencias de otras Superintendencias, casos de fraudes, estafa pirámides, caso de información privilegiadas, casos practico sobre régimen sancionador, casos de fraudes de intermediarios en el mercado de valores, casos prácticos de supervisión e investigación de abuso de mercado, entre otros.

La SIMV envió al señor Stefan Bolta a participar en "29th Annual International Institute for Securities Market Growth and Development", auspiciado por la Comisión de Bolsa y Valores de EU (US Securities and Exchange Commission). Para nuevas reglamentaciones de supervisión basada en riesgos, prevención L/A y F/T, ciber-crimen y protección al inversionista. Este seminario fue orientado a enseñar de qué manera el regulador contribuye al rol de desarrollar mercados y facilitar, tal y cual lo dice la SEC en su misión, la formación de capital que impactará positivamente la vida económica de una nación. El Señor Bolta a su regreso presento un informe con los temas que se trataron en el seminario, para consumo de los directivos y empleados de la SIMV.

Evidencia: Informes Resumen de los mismos.

- **Actividad 12: Preparar la encuesta / Adaptarla a una herramienta tecnológica (100%).**

Con la intención de estar retroalimentados de los ciudadanos/clientes en cuanto a los servicios en línea que ofrecemos, contamos con una encuesta de satisfacción para cada servicio en línea.

Evidencia: Valoración de Servicio en línea.

- **Actividad 13: Realizar un tarifario de los Servicios (100%).**

El tarifario completo se encuentran facilitado en la sección de Normativas/Reglamentos, donde se encuentra el reglamento de tarifas, este cuenta con tablas en las cuales se especifican todos los servicios y los diferentes cálculos de los pagos a ser realizados.

Evidencia: Printscreen ubicación en Pagina WEB del Reglamento de Tarifa, Tarifario de Regulación y ubicación Servicios / Autorización Participantes y Oferta Publicas.

- **Actividad 14: Plan de Responsabilidad Social e Implementación del plan (100%).**

  Se elaboró el Plan de Responsabilidad Social 2019 con el involucramiento de los colaboradores de la institución, se elaboró un informe con las actividades realizadas al 31 de diciembre de 2019**.**

  Evidencia: Plan de Responsabilidad Social e informe final de ejecución.

- **Actividad 15: Creación de la Politica de Reconocimiento Valórame (100%).**

  Con el propósito de Mejorar la productividad laboral, que los reconocimientos abarquen a mas colaboradores y con el ánimo de premiar e incentivar el enfoque a la innovación y el trabajo en equipo, ampliamos nuestra "Política de Premiaciones a la Excelencia" a un "Politica de Reconocimientos Valórame", decidimos incluir a los colaboradores en la toma de decían realizando una encuesta de expectativa interna que tramito el área de Recursos Humanos enviando la encuesta a todo el personal con dos preguntas, las cuales fueron: que premios les gustaría se incluyeran en el programa y la otra que gratificación le gustaría recibir, dichas respuestas se analizaron y acogimos a la gran mayoría y las incluimos en el nuevo programa. Se realizaron los cambios necesarios y se realizaron los soportes que complementan el programa, se hicieron las últimas revisiones de lugar y finalmente fue aprobado y puesto en vigencia.

  Evidencia: Política Reconocimiento Valórame

- **Actividad 16: Plan Desarrollo de Carrera Identificación de candidatos (100%).**

  Con el objetivo de eficientizar la gestión formativa de la institución, se elaboró la política de Plan de Desarrollo de Carrera, la cual se puso en vigencia en fecha 31 de mayo del 2019. En ese sentido se identificó una colaboradora y se le realizó su plan de carrera. En enero del año 2020 se realizó un primer informe de este plan al 31 de diciembre, el cual continúa hasta mediados del año 2020.

Evidencia: Plan de Desarrollo de Carrera y Plan de Capacitación.

- **Actividad 17**: **Evidenciar la tasa de participación en las capacitaciones de los colaboradores de la SIMV (100%).**

  Se elaboró un informe final de ejecución del Plan de Capacitación 2019, donde se incluyó el dato del porcentaje aproximado de la participación de los colaboradores de la institución. En él informa correspondiente al año 2019 se plasmó que capacitamos el 90% de los colaboradores de la institución.

  Evidencia: Informe de Ejecución Porcentaje Capacitado.

- **Actividad 18: Posicionar positivamente la Imagen de la SIMV a lo Interno (100%).**

  Como es de costumbre en el año 2019, se realizó la Encuesta Clima Organizacional para medir como nos encontramos en cuanto a la percepción de la imagen interna por parte de los colaboradores, luego de realizada y tener los resultados, se realiza un Plan de Mejoras para poder darle el debido seguimiento a las mejoras sugeridas por los colaboradores. Finalmente se elaboró un Informe final con los detalles del seguimiento y se plasma el logro obtenido en el cumplimiento del Plan, en esta ocasión fue de un 90% aproximado.

  Evidencia: Encuesta e Informe final.

- **Actividad 19: Buscar mecanismos alternos para el ahorro de agua y energía (100%).**

  Se remodelaron totalmente los baños del 2do. Piso, se compraron las mezcladoras, inodoros y orinales con sensores para ahorro energía eléctrica y agua.

Evidencia: Fotos baños 2do piso.

- **Actividad 20: Diseño de la Política de Transparencia de la información institucional (100%).**

  En fecha 23 de marzo del 2019, se puso en vigencia la Politica para la Calidad de la información, de la Oficina de Acceso a la información publica.

  Evidencia: IC-07-05-04 – ED1

- **Actividad 21: Donaciones por parte de la SIMV y de sus colaboradores a organizaciones sin fines de lucro (100%).**

  Se elaboró el Plan de Responsabilidad social correspondiente al 2019, y se realizó el informe final de ejecución de Plan, donde se establece el apoyo y donación a 6 organismos de ayuda e impacto social.

  Evidencia: Informe de ejecución del Plan de Responsabilidad Social.

- **Actividad 22: Ver las diferentes opciones que hay en el Mercado sobre ferias / conferencias / intercambio de conocimientos (100%).**

  Participación en diferentes actividades de IOSCO, IIMV, Banco Mundial aumentado el Networking. Ver evidencias en Plan ejecutado de Capacitación 2019.

  Evidencia: Diplomas de Participantes

- **Actividad 23: Medir las actividades del Plan de Responsabilidad Social (100%).**

  Se elaboró el Plan de Responsabilidad Social 2019, al cual se le ha dado el debido seguimiento como sigue:

En fecha 15/03/2019 se realizó el Curso Importancia Prevención Lavado de Activos y Financiamiento Terrorismo, impartido por Lic. Pelagio Acantara para aproximadamente el 40% de los colaboradores, que aún no habían tomado esta formación, con la participación de 37 colaboradores y una evaluación unánime al facilitador como excelente. Así como también en fecha 14/11/2019 se realizó otro curso del mismo tema, con la participación de 28 colaboradores y con un resultado de evaluación unánime al facilitador como excelente.

Se compraron mezcladoras, inodoros y orinales los cuales fueron instalados en los baños del 2do piso con la remodelación de dichos baños, para el ahorro de energía eléctrica y agua.

En fecha 21 de septiembre se realizaron limpieza de costa o riberas con el 100% del personal y sus familiares mayores de 12 años, con la conmemoración de "Día Nacional de Limpieza y DIADESOL¨, con el apoyo del Ministerio de Medio Ambiente, para así contribuir con el medio ambiente.

Apadrinamiento Escuela Orfanato Manos Divinas:

Se le otorgo una ayuda a la Escuela de 15mil pesos en 2019, y se presupuestó 25mil mensual en 2020.

En el mes de septiembre se realizó un operativo de aportes de útiles escolares con la colaboración del personal de la institución, más un aporte económicos de la institución.

En fecha 07 de enero de 2020, con motivo del Día de Los Reyes, se realizó una actividad para la entrega de juguetes, ropas y zapatos.

En diciembre de 2019 continuamos con el plan de reciclaje de papel con MOLDOSA y quedo implementado la recolección de plásticos tanto de la SIMV como de los hogares de nuestros colaboradores.

Se enviaron avisos o colocaron letreros en la institución alusivos a las fechas conmemorativas en RD.

Durante el 2019 hicimos donaciones económicas a 6 organismos de ayuda social, destacando el Hogar Infantil Manos Divinas con el cual, nuestros colaboradores también se unen con aportes de útiles escolares, ropas, zapatos, juguetes y alimentos.

Al 31 de diciembre tuvimos un total de 9 pasantes en áreas administrativas y técnicas. También se implementó un programa de pasantía en las áreas sustantivas para 06 técnicos de la UAF.

En adición a lo estipulado en el Plan de Responsabilidad Social se hizo una campaña interna, para apoyar el programa "Tapitas por Quimio", y como resultado recolectamos más de doce mil tapitas plásticas en apoyo al programa.

Evidencia: Informe de ejecución del plan de Responsabilidad Social

Elaborado por: Ligia Fondeur	Revisado por : Sandra González
Encargada de Calidad en la Gestión	Directora de Planificación y Desarrollo