

Mayo 2020



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**

**Mayo 2020**

## 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, mayo de 2020

## **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 I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>La Superintendencia compartió la nueva Misión, Visión y Valores aprobada en mayo 2019 con todos los colaboradores de la institución a través del correo electrónico, al igual que de forma impresa al colocar carteles haciendo referencia a los mismo en toda la organización.</p> <p>En ese mismo sentido, se publicó el Plan Estratégico 2019-2022 en la página WEB de la institución y se dio a conocer a través de las diferentes redes sociales a los fines de conocimiento de nuestros grupos de interés y público en general.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Términos de referencia: Contratación del Consultor, Hojas de Asistencia del ejercicio del Plan Estratégico, Agenda talleres PEI.</li> <li>b) Fotografías Talleres PEI, Resultado de la encuesta de consulta de necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>c) Correo RR.HH. a todo el personal socialización de la misión, visión u valores aprobados.</li> <li>d) Captura de las publicaciones de misión, visión y valores en las diferentes redes sociales.</li> <li>e) Captura del Plan Estratégico en el portal de transparencia en la página WEB.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura valores DIGEIG y SIMV</li> <li>b) Plan Estratégico Institucional 2019 2022</li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Se evidencia con la inducción de los nuevos colaboradores la socialización del marco estratégico institucional.</p> <p>La Superintendencia compartió la nueva Misión, Visión y Valores aprobada en mayo 2019 con todos los colaboradores de la institución a través del correo electrónico. En ese mismo sentido, se publicaron en las diferentes redes sociales a los fines de conocimiento de nuestros grupos de interés y público en general.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sustitución de Fotos de Misión, Visión y Valores en acrílico ubicados en la institución.</li> <li>b) PPT de inducción por RRHH.</li> <li>c) Carnet del Colaborador.</li> <li>d) Correo RR.HH. a todo el personal socialización de la misión, visión u valores aprobados.</li> <li>e) Captura de las publicaciones de misión y visión en las diferentes redes sociales.</li> </ul>	
---	---	--

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la Superintendencia, conforme a lo establecido a la Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública revisa periódicamente la misión, visión y valores. La última revisión se realizó en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 2022 donde se evidencia la revisión de la misión, visión y valores, tomando en consideración los factores favorables y desfavorables del entorno de la institución a nivel político, económico y tecnológicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Agenda taller PEI 2019 2022 (diciembre de 2018)</li> <li>b) Capítulo I Análisis Situacional del PEI 2019 2022.</li> <li>c) Presentación Metodología Consultor.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un comité de ética institucional, acorde a las normativas y lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental (DIGEIG) planifica y desarrolla su Plan de trabajo institucional.</p> <p>Se evidencia el desarrollo del Plan de trabajo 2019 y los informes de logros y seguimiento 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.</p> <p>Así mismo desarrollo su plan de trabajo 2020 y se encuentra en la fase de implementación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acta de Reunión conformación Comité de Ética,</li> <li>b) Informe de Avance Trimestrales del Plan de Trabajo y remisión DIGEIG 2019.</li> <li>c) Plan de Trabajo 2020 Comité de Ética,</li> <li>d) Buzón de Denuncias</li> <li>e) Código de Ética institucional.</li> </ul>	



	<p>f) Reglamento Interno g) Informe de logros y seguimiento del Comité de Ética SIMV</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un buzón de Denuncias, que es gestionado por el comité de ética institucional.</p> <p>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.</p> <p>También se evidencia la puesta en vigencia del Manual de Inspección In situ de la SIMV a los fines de ejercer una supervisión eficiente en los sistemas financieros.</p> <p>Se evidencia que la institución ha capacitado a nuestros colaboradores y público general sobre el tema de prevención y lavado de activos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Avance Trimestral Comité de Ética, enviados a la DIGEIG.</li> <li>b) Fotos buzón de denuncia</li> <li>c) Listado de participación a talleres de prevención y lavado de activos.</li> <li>d) Manual de Inspección para la prevención del Lavado de Activos, el Financiamiento a la proliferación de Armas de destrucción Masiva y Financiamiento al terrorismo.</li> <li>e) Manual de Inspección In situ de la SIMV</li> </ul>	

<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la institución refuerza la confianza mutua y el respeto a través de planes de capacitación enfocados en desarrollar competencias de liderazgo, continuidad de la misión, visión y valores.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de capacitaciones puntuales en temas de liderazgos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correo Electrónico campaña de liderazgo</li> <li>b) POA RRHH 2019</li> <li>c) Conferencia de ADEN exclusiva para SIMV: Liderazgo Personal</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución actualizo la estructura organizacional y el <i>Manual de Organización y Funciones</i>, los mismos fueron refrendados por el MAP.</p> <p>También se evidencia que la Superintendencia trabajó en la actualización del Manual de Cargos con el acompañamiento del MAP.</p> <p>Se evidencia que, para asegurar el sistema de gestión por procesos conforme a las necesidades y expectativas de los</p>	

	<p>grupos de interés, se redefinió el <b>Mapa de Procesos</b> aprobado por el MAP, el mismo está respaldado con la documentación requerida. Dicha documentación se compone de: una Ficha de Proceso, Instructivos y Soportes. Se evidencia que la institución cuenta con un Manual de Cargos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estructura Organizacional Aprobado 2018.</li> <li>b) Resolución aprobación Manual de Organización y Funciones 2018.</li> <li>c) Mapa de Procesos, formato de ficha, IC y SC.</li> <li>d) Resolución aprobación del Manual de Cargos</li> </ul>	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica los cambios necesarios relacionados a la estructura organizacional a los fines de afianzar el desarrollo institucional, a través de la creación de áreas que contribuyen a la mejora de los procesos y servicios institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resolución de aprobación del Organigrama SIMV</li> <li>b) Organigrama 2018 refrendado por el MAP</li> <li>c) Correos de RR.HH. informando la creación de nuevas áreas y secciones (División de Inspección y Supervisión, en la Dirección de Participantes) Sección de Fiscalización Interna), entre otras.</li> </ul>	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de</p>	<p>Se evidencia que la SIMV define resultados cuantificables acorde a su Plan Estratégico y Operativo Institucional 2019-2020 y se monitorea el avance de los mismos a través de indicadores y metas establecidas. Los avances se reflejan en los informes de seguimiento que se publican en el portal de transparencia de nuestra página WEB.</p>	

<p>los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Así mismo se trabajó en la actualización de la 2da versión de la Carta Compromiso donde se establecieron 3 servicios al Ciudadano, los cuales se monitorean a través su matriz de indicadores de procesos vinculados a los servicios, cuyos resultados se establecen en los diferentes informes de monitoreo y seguimiento.</p> <p>Además, se evidencia el cumplimiento satisfactorio del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico Institucional 2019-2022</li> <li>b) Informes de avance de los POAS</li> <li>c) Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>d) Informes de avance de seguimiento a indicadores de la CCC.</li> </ul>	
<p>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”).</p>	<p>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 en un 100% de las normas básicas de control interno (NOBACI). La institución elabora trimestralmente informes de los planes operativos anuales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>b) Informe Avances de implementación de la (NOBACI)</li> <li>c) Informes de los Planes Operativos</li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV está certificada en ISO 9001:2015 avalada por la Certificadora AENOR.</p> <p>También se evidencia que la institución realiza el ejercicio de la Autoevaluación Anual del Common Assesstment Framework (CAF).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recertificado ISO 9001:2015, en el año 2017, auditorias de seguimiento en los años 2018 y 2019.</li> <li>b) Autoevaluación CAF 2019.</li> </ul>	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución estableció en el PEI 2019-2022 en el Eje Estratégico 3 Fortalecimiento Institucional, el Objetivo Estratégico para <i>mejorar la infraestructura y como resultado esperado mejorada la infraestructura tecnológica, la cual está orientada a la estrategia de administración electrónica</i>, así mismo, se evidencia el alineamiento en el POA 2019 de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PEI 2019-2022</li> <li>b) POA 2019 DTIC</li> </ul>	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV aprobó y actualizó en el 2019 la <i>Política para la Gestión de Programas y Proyectos</i>. Además, cuenta con los procesos claramente definidos para el logro de los productos institucionales.</p> <p>También, se elaboró la Política de Coordinación de los Subcomités en el marco de los Indicadores de Presidencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de gestión de programas y proyectos</li> </ul>	

	<p>b) Muestra de la ficha de macro procesos FC-05-01 – Planificación y Desarrollo.</p> <p>c) IC-05-01-04 Política Coordinación de los Subcomités en el marco de los Indicadores de Presidencia.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una política de comunicación interna (RR.HH.) y externa (Comunicaciones). También la SIMV dispone de canales de comunicación: intranet, correo electrónico Institucional, murales, comunicaciones personalizadas, reuniones en general.</p> <p>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, y mesas de trabajo. 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.</p> <p>A los fines de crear condiciones más eficaces en la comunicación externa, también la institución ofrece algunos servicios a través del portal gubernamental de República Digital.</p> <p>Se evidencia la existencia de dos plataformas tecnológica para gestionar 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 y DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Política de comunicación interna (RR.HH.)</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Política de comunicación interna y externa (Comunicaciones)</li> <li>c) Captura de servicios SIMV en portal de República Digital.</li> <li>d) Captura de las Plataformas.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>También, se evidencia que la Superintendencia trabajó conjuntamente con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) en la automatización de algunos servicios que presta la institución. En ese mismo sentido, dichos servicios se encuentran disponibles en la plataforma de República Digital</p> <p>La institución incluyó La Encuesta de Satisfacción al Cliente en la plataforma de Facebook.</p> <p>Además, la Superintendencia tiene disponible on line en su página WEB un chat Foros de Discusión como una forma de mejora continua e innovación. Estas herramientas son promocionadas a través de las diferentes redes sociales.</p> <p>Así mismo, la Superintendencia, en el marco del cumplimiento de la Ley Núm. 249-17 y acorde a su Plan Estratégico, diseñó un programa para la modernización y Elaboración Reglamentaria, el</p>	

	<p>cual se encuentra en fase de implementación actualmente presenta avance mayor al 50%.</p> <p>De igual modo, La Superintendencia contrato los servicios de consultoría para hacer una evaluación con miras a la formulación y puesta en marcha de los proyectos de Ciberseguridad y Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Certificado ISO 9001:2015 año 2017.</li> <li>b) Plan de Mejora Institucional 2019-2020, Informe de seguimiento semestral al Plan de Mejora.</li> <li>c) Talleres de Capacitación en Gestión y formulación y proyectos de inversión pública.</li> <li>d) Captura servicios Cargados en la Plataforma de República Digital</li> <li>e) Captura publicación en redes sociales de la prestación de dichos servicios</li> <li>f) Publicaciones en medios de Reglamentos Publicados</li> </ul>	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.		No se evidencia comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Código de Ética</li> </ul>	



<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Se evidencia que la institución refuerza la confianza mutua la lealtad y el respeto entre líderes, directivos y empleados. El Departamento de RH promueve actividades de integración con el objetivo de incrementar la empatía entre todos los colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> N/A</p>	<p>No se evidencia norma de buen liderazgo, ni actividades de integración.</p>
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia que anualmente la SIMV realiza la Encuesta de Clima Organizacional para conocer las opiniones de los colaboradores y hacer planes de mejora.</p> <p>Se evidencia la presencia de los buzones de quejas y sugerencias, para atender las opiniones de los clientes internos, en los casos que aplique.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de la Encuesta clima organizacional 2019</li> <li>b) Informes de buzones</li> <li>c) Plan de mejora de la Encuesta de Clima y sus informes de avances.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que cada año las diferentes áreas institucionales con la asesoría del área de Planificación elaboran su plan operativo anual, lo que permite a cada supervisor identificar sus objetivos, metas y tareas a establecer para cada colaborador y elaborar los acuerdos de desempeño de cada año y sus respectivas evaluaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA 2020</li> <li>b) Acuerdos de desempeño de los colaboradores 2020.</li> <li>c) Evaluación de desempeño 2019.</li> </ul>	

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	<p>Se evidencia que de manera trimestral la unidad de Planificación y Desarrollo realiza las evaluaciones de desempeño de los POAs las cuales se socializan y se publican en el portal transnacional. Por otro lado, anualmente se evalúan el desempeño de los colaboradores, donde cada supervisor los retroalimenta sobre su desempeño e identifican oportunidades de mejoras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Evaluación de los POAs por área.</li> <li>b) Evaluación de desempeño de los colaboradores.</li> </ul>	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Se evidencia que, en las diferentes áreas de la institución, los supervisores propician la participación de sus colaboradores para el logro de sus productos y se destacan las opiniones de los equipos (especialistas, analistas, entre otros). Se evidencia la participación y la calidad de las respuestas y los niveles de motivación e integración y las opiniones técnicas. También se destaca que los supervisores delegan responsabilidades en sus equipos de acuerdo a las habilidades que poseen.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minutas de reuniones de los diferentes Comités, por ejemplo, Comités de Indicadores Presidenciales.</li> </ul>	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	<p>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</p>	No se evidencia avances significativos en el Plan de Desarrollo de Carrera.

	<p>colaboradores para el fortalecimiento y desarrollo de las competencias requeridas.</p> <p>Se evidencia que contamos con un Plan de Desarrollo de Carrera y un diccionario de competencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de Detección de Necesidades.</li> <li>b) Plan de Desarrollo de Carrera e informes de seguimiento.</li> <li>c) Diccionario de Competencias.</li> </ul>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Se evidencia que los líderes de la institución aceptan las recomendaciones y propuestas realizadas por los colaboradores.</p> <p>Se evidencia que los líderes de la institución reciben recomendaciones y propuestas a través de los diferentes colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planes de trabajo de los diferentes comités.</li> <li>b) Correos electrónicos.</li> </ul>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una Política de Reconocimiento Valórame aprobado que engloba los siguientes reconocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento a la Excelencia.</li> <li>▪ Liderazgo</li> <li>▪ Vocación de Servicio (Interno)</li> <li>▪ Trabajo de Equipo</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A la Innovación</li> <li>▪ Dirección o Departamento del año</li> <li>▪ Reconocimiento a la Puntualidad Perfecta</li> <li>▪ Reconocimiento al Mérito por Años de Servicio.</li> </ul> <p>Se evidencia que la máxima autoridad ejecutiva reconoce la labor de sus equipos de trabajo de subcomité de Indicadores de Presidencia, haciendo un reconocimiento a sus colaboradores y se premia con tardes libres.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de reconocimiento Valórame.</li> <li>b) Fotos de premiación a los colaboradores</li> <li>c) Correos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarde libre (Indicadores de Presidencia)</li> <li>• Agradecimiento esfuerzo subcomités Indicadores de Presidencia.</li> <li>• Captura Invitación “Tarde Dulce” subcomité IITCGE</li> </ul> </li> </ul>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que en las políticas de Beneficios de la institución se incluye los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los préstamos Empleado Feliz</li> <li>2. El Sueldo Más, que facilita al empleado un adelanto de su salario.</li> <li>3. Un Programa de Subsidio Escolar y Universitario para hijos de empleados</li> <li>4. La facilidad para la compra de útiles y libros escolares</li> <li>5. La realización de Ferias Visuales</li> <li>6. Seguro de Vida</li> <li>7. Plan Funerario</li> <li>8. Servicios de salud</li> <li>9. Días de permiso al año para diligencias personales</li> </ol>	

	<p>10. La facilidad de incorporación Gimnasios.  11. Renovación Anual de Marbetes  12. Permisos especiales, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Política de beneficios  b) Correos electrónicos relacionado con los beneficios de los colaboradores</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. 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.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV realizó un análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de la realización de la Encuesta de Expectativas la cual fue remitida a los participantes del Mercado a través de comunicaciones y se habilitó una plataforma tecnología para que pudieran emitir sus respuestas. Este insumo se utilizó para la elaboración del Plan Estratégico</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Encuesta de expectativa de grupo de interés.  b) Resultados de las encuestas aplicadas.</p>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés para el diseño políticas públicas a través de la creación de mesas de trabajo conformadas por sector privado, sector público, comunidad internacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Invitación actividad Mesa Financiamiento Verde, agenda, minuta, plan.</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV utiliza como instrumento de Planificación y Desarrollo la Estrategia Nacional de Desarrollo y los objetivos de desarrollo sostenible, acorde a lo establecido en la Ley de Planificación e Inversión Pública. Para el diseño de sus políticas públicas acorde a las mejores prácticas internacionales suscribió un acuerdo con el IOSCO y participa en dos comités, 1) Comité Regional de las Américas y el 2) Comité de Crecimiento y Mercados Emergentes. A través de estos comités la institución participa en los diálogos regionales y globales de autoridades de mercado de valores, tomando como referencia las mejores prácticas para el diseño de sus normas, regulaciones, modelos de supervisión, tendencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Boletín Instituto Iberoamericano del MV: Impacto regulatorio del COVI-19, en los mercados de capitales.</p>	
<p>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.</p>	<p>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) 2019.</p> <p>La SIMV en el 2019 actualizó la Carta Compromiso al ciudadano. También, la SIMV, con la asistencia técnica de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), puso a la disposición del público en general los servicios de Denuncias, Quejas y Consultas en la plataforma de República Digital.</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presupuesto Físico Financiero 2019.</li> <li>b) Plan Operativo Anual 2019.</li> <li>c) Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022</li> <li>d) Captura Servicios república Digital</li> <li>e) Captura servicios SIMV en República Digital</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV en el proceso de elaboración de los Reglamentos de la Ley 249-17 involucró a los principales gremios como son: la Asociación de Puestos de Bolsas, la Asociación de Fondos de Inversión, Ministerio de Hacienda, Banco Central, y demás sectores de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convocatorias de Invitación.</li> <li>b) Lista de Participantes.</li> </ul>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) mediante reuniones de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Agenda institucional del Superintendente.</li> </ul>	

<p>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.).</p>	<p>Se evidencia que la SIMV desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes a través de la firma de los siguientes acuerdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de Intercambio de Información con la Procuraduría General de la R.D.</li> <li>• Acuerdo para la Pasarela de Pagos (Botón de Pagos) con la Tesorería Nacional.</li> <li>• Acuerdo de Cooperación Interinstitucional suscrito con el Instituto Especializado de Investigación y Formación de Ciencias Jurídicas OMG (Instituto OMG)</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos</li> <li>b) Procuraduría General de la R.D. -SIMV</li> <li>c) Tesorería Nacional - SIMV</li> <li>d) Instituto OMG - SIMV</li> </ol>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV, a través de la asociación de Puestos de Bolsa, participa en las actividades vinculadas al sector que organizan los grupos de interés, asistiendo a inauguraciones de nuevas oficinas y entrevistas.</p> <p>Se evidencia que la institución participó en el coctel navideño organizado por la Asociación del Puestos de Bolsa, donde se le hizo un reconocimiento a la SIMV por sus esfuerzos en promover el desarrollo de los nuevos instrumentos financieros para profundizar el desarrollo del Mercado a través de los nuevos reglamentos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Participación de la Superintendencia del Coctel Navideño.</li> </ol>	



<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>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.</p> <p>También, la SIMV participa en diferentes ferias educativas, a los fines de promover el conocimiento público de la organización y sus servicios. En el 2019 se participó en la feria del Banco Central “La Semana Financiera”.</p> <p>Se evidencia que la Superintendencia participa en actividades en el marco de la cooperación internacional, estas actividades principales incluyen la participación con homólogos de las diferentes jurisdicciones a los fines de estrechar relaciones y compartir agendas y experiencias de reformas. Las Principales son las Actividades del IOSCO, Instituto Iberoamericano MV, SEC, Gafilat, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Capturas publicaciones en medios de comunicación.</li> <li>b) Fotos de ferias</li> <li>c) Informe de misiones internacional.</li> </ul>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>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.</p> <p>En el 2019 la SIMV desarrollo su plan de trabajo a través del Departamento de Comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

- |  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Operativo del Departamento de Comunicación.</li> <li>b) Plan de Medios.</li> </ul> |  |
|--|---|--|

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>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 “Partes interesadas y sus requisitos”, 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.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Contexto de la Organización, Norma ISO 9001-2015.</li> <li>b) Presentación para reunión de Revisión por la Dirección</li> <li>c) Listado de Asistencia reunión de Revisión por la Dirección</li> </ul>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV cuenta con dos (2) 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.</p> <p>Se evidencia la elaboración de un Informe de Sugerencias levantadas de los buzones.</p> <p>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</p> <p>Se evidencia el envío del link de la Encuesta, a los Participantes del Mercado y grupos de Interés.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Relación de Sugerencias Levantadas de la apertura de Buzones, Informe de Sugerencias Levantadas de los Buzones.</li> <li>b) Evidencia de Acción tomada de las quejas. (Informe con las quejas y Acción de personal).</li> <li>c) Encuesta de Expectativas externas.</li> <li>d) Resumen de los principales hallazgos.</li> </ul>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas,</p>	<p>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 y en el PEI.</p>	

demográficas, etc.	<b>Evidencia:</b> a) Contexto de la Organización, Norma ISO 9001-2015. b) PEI 2019-2022.	
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 2019, 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. <b>Evidencias:</b> a) Informes de evaluación semestral a POA 2019. 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 <b>Evidencias:</b> a) Autodiagnóstico CAF 2019 b) 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución transcribió la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos de la SIMV en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 y en los Planes Operativos Anuales (POA) 2019 formulados por áreas. Este ejercicio se mantiene con los POA 2020.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PEI 2019-2022,</li> <li>b) POA 2019 y POA 2020.</li> <li>c) Matriz de Riesgos y Proceso</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>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. Los resultados fueron plasmados en el PEI 2019-2022. Además, de forma sistemática.</p> <p>Además, de se evidencia la realización de Encuestas de Expectativas 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.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuesta aplicada en el 2018 para la formulación del PEI 2019-2022. Resultados de encuesta, PEI 2019-2022 sección 1.2.</li> <li>b) Encuesta de Expectativas externas 2019.</li> <li>c) Informe de Expectativas externas 2019.</li> </ul>	
<p>3. Ica Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución evalúa la existencia de los productos y servicios prestados a través del desarrollo y seguimiento del POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA 2019</li> <li>b) Informe de Evaluación POA 2019.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que en el año 2018 la SIMV asignó recursos para el desarrollo y actualización de la estrategia organizacional contratando los servicios de consultoría para el diseño del Plan Estratégico 2019-2022.</p> <p>Asimismo, se evidencia para el año 2019 la formulación del Presupuesto Físico- Financiero enfocado en el logro de los productos terminales de la organización. En ese sentido, de forma trimestral se remitió a la DIGEPRES los informes de resultados.</p> <p>Para el año 2020, de igual forma, institución aprobó su presupuesto enfocado en el logro de los objetivos trazados en el PEI 2019-2022. Bajo los lineamientos de la DIGEPRES.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Términos de Referencia Consultor,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) POA 2019,</li> <li>c) POA 2020,</li> <li>d) Presupuesto Físico-Financiero 2019,</li> <li>e) Presupuesto Físico-Financiero 2020,</li> <li>f) Informe de evaluación trimestral de las metas físicas-financieras remitidos a DIGEPRES.</li> </ul>	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la institución elabora los PEI-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.</p> <p>En ese mismo orden, se evidencia que la institución asigna recursos financieros a los productos planificados a fin de garantizar el logro de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA 2019</li> <li>b) Acuerdos de desempeño (muestra acuerdos de desempeño equipo de Planificación y Desarrollo).</li> </ul>	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución desarrolla una política de Responsabilidad Social conjuntamente con un plan de acción vinculado a la planificación operativa institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA 2019 de RR.HH.</li> <li>b) Informe de ejecución del Plan.</li> <li>c) Política de Responsabilidad Social, Plan de responsabilidad Social de 2018.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PEI 2019-2022</li> <li>b) POA 2019.</li> <li>c) Programas y Proyectos 2019 incluidos en los POA 2019.</li> <li>d) Muestra de ficha de macro proceso.</li> <li>e) Estructura organizacional 2018</li> </ul>	<p>No se evidencia que la estructura organizacional vigente este alineada al plan estratégico institucional 2019-2022. Se requiere de una reestructuración de las áreas técnicas.</p>
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV traduce los objetivos estratégicos a través de los Planes Operativos Anuales (POA) de donde se desprende el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), el presupuesto físico financiero y los acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PEI 2019-2019,</li> <li>b) POA 2019,</li> <li>c) PACC 2019,</li> <li>d) Presupuesto Físico-Financiero 2019</li> <li>e) Muestra de acuerdos de desempeño 2019 de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</li> </ul>	



<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Se evidencia que la institución define para cada área Planes Operativos Anuales (POA) los cuales establecen los resultados esperados y los indicadores que permiten monitorear el logro de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA 2019</li> <li>b) Informe de Evaluación Semestral POA 2019.</li> </ul>	
<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza jornadas de sensibilización para comunicar de manera eficaz el desarrollo de los POA 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correo electrónico remitidos a todos los Directores y Encargados Departamentales con el objetivo de dar a conocer los Planes Operativos Anuales aprobados por la Máxima Autoridad Ejecutiva.</li> <li>b) Correos electrónicos dirigidos a todos los Directores, Encargados Departamentales y contrapartes a fin de comunicar los Informes de Ejecución POA 2019 por áreas y las recomendaciones de lugar a ser implementada a fin de garantizar el logro de las metas trazadas.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>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.</p>	

	<p>Asimismo, se evidencia que de forma trimestral la institución monitorea y evalúa el desempeño del Presupuesto Físico Financiero. Dichos resultados con remitidos a la DIGEPRES.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correos electrónicos solicitando la actualización de la ejecución trimestre del POA y sus evidencias a través del documento “cuadro control”.</li> <li>b) Informe de ejecución trimestral POA 2019 por áreas,</li> <li>c) Informe de evaluación semestral del POA 2019,</li> <li>d) Informe de evaluación trimestral de las metas físicas-financieras remitidos a DIGEPRES,</li> <li>e) Informe semestral Indicadores de desempeño de los Macroprocesos.</li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>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 2019, estos resultados son publicados en el portal de transparencia institucional de forma semestral. 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reportes remitidos a DIGEPRES 2019,</li> <li>b) Informe de ejecución trimestral POA 2019,</li> <li>c) Informes de evaluación Semestral POA 2019 publicado en el Portal de Transparencia,</li> <li>d) Informe Semestral Indicadores de desempeño de los Macroprocesos.</li> </ul>	

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que en el año 2018 la SIMV actualizó su Estructura Organizativa y en el 2019 actualizó 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.</p> <p>De igual forma se evidencia que en el 2019, resultados de los buzones de sugerencias externos e internos la organización desarrolló un Plan de Mejora Institucional a fin de establecer las medidas correspondientes en su planificación operativa anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estructura Organizacional</li> <li>b) Manual de Organización y Funciones actualizado.</li> <li>c) Encuesta Consultas de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>d) Informes de los Buzones de Sugerencias.</li> <li>e) Plan de Mejora Institucional.</li> <li>f) POA 2019.</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el</p>	<p>Se evidencia que la SIMV a los fines de crear y desarrollar una cultura para la innovación, conformó, a través de una resolución</p>	

<p>benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>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.</p> <p>Asimismo, el 06 de marzo del 2019 la institución realizó un intercambio de buenas prácticas en temas de planificación y desarrollo con la Superintendencia de Pensiones (SIPEN).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resolución R-SIV-2018-34-NI que crea LA Norma Interna sobre la conformación y Funcionamiento del Comité de indicadores presidenciales.</li> <li>b) Listado de asistencia a intercambio de buenas prácticas SIPEN.</li> <li>c) Intercambio de correos electrónicos con SIPEN.</li> </ul>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>		<p>No se evidencia monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio</p>
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>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.</p> <p>En ese sentido, con el objetivo de actualizar el marco regulatorio del mercado de valores, en el año 2019, dando continuidad al Programa de Elaboración Reglamentaria, el Consejo Nacional del Mercado de Valores (CNMV) emitió un total de siete (7) reglamentos, los cuales fueron colocados previamente en consulta pública.</p>	

	<p>Además, 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 hacer más eficiente la remisión de información a la SIMV.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Registros y documentos de consulta pública y matriz de observaciones realizadas por los Participantes.</li> <li>b) Reglamentos aprobados en el año 2019.</li> <li>c) Comunicaciones de implementación del SERI para los fondos y los emisores.</li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>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.</p> <p>Además, se evidencia la implementación de un proyecto piloto innovador para la automatización de los servicios ofrecidos a los participantes del mercado. Incluye la remisión de información periódica, consultas técnicas y realizar pagos a través de la plataforma tecnológica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla de la oficina virtual.</li> <li>b) Certificación ISO 9001: 2015</li> <li>c) Autoevaluación CAF</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los</p>	<p>Se evidencia que la SIMV elabora el presupuesto anual en el cual contempla los recursos necesarios para el logro de los resultados</p>	

<p>cambios planificados.</p>	<p>esperados en función de los cambios planificados en los Planes Operativos Anuales.</p> <p>Asimismo, se evidencia que la institución realizó la evaluación el presupuesto físico financiero a fin de garantizar la disponibilidad de recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presupuesto anual 2019</li> <li>b) POA 2019</li> <li>c) Informe de evaluación trimestral de las metas físicas-financieras remitidos a DIGEPRES.</li> </ul>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se evidencia que la institución toma en consideración las opiniones de los colaboradores para generar cambios. Para estos fines ha implementado mecanismos como las reuniones de staff que realiza el Superintendente todos los meses con los Directores y Encargados de Departamentos. Así como la realización de talleres sobre planificación, aplicación de encuestas de clima organizacional, buzón de quejas y sugerencias, planes de mejora entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuesta de Clima Organizacional, Informe de Encuesta Clima Organizacional</li> <li>b) Buzón de quejas y Sugerencias, Informe de Quejas y Sugerencias levantadas</li> <li>c) Plan de mejora, Reunión revisión por la Dirección.</li> <li>d) Reuniones de Staff.</li> <li>e) Talleres de Plan Estratégico.</li> </ul>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para</p>	<p>Se evidencia que, durante el año 2019 como parte del proyecto de República Digital, la SIMV simplificó y automatizó los trámites relacionados a los servicios siguientes:</p>	

<p>mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Corredor de Valores (Examen).</li> <li>2. Corredor de Valores (Inscripción en el Registro del Mercado de Valores).</li> <li>3. Corredor de Valores (Renovación).</li> <li>4. Promotores de Inversión Persona Física (Examen).</li> <li>5. Promotores de Inversión Persona Física (Inscripción en el Registro del Mercado de Valores).</li> <li>6. Promotores de Inversión Persona Física (Renovación).</li> <li>7. Programa de Capacitación.</li> </ol> <p>Asimismo, se evidencia el uso y/o acceso a visualización de herramientas de administración electrónica para el cumplimiento de remisión de información por parte de los Participantes a través del sistema SERI.</p> <p>También 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Plataforma SERI (Sistema electrónico de Remisión de Información)</li> <li>b) Formulario Trabaja con nosotros.</li> <li>c) Servicio en líneas y Chat en línea.</li> </ol>	
---	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 Planifica anualmente las necesidades de RH de la institución, incluye en el POA una partida financiera 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.  <b>Evidencia:</b> a) Planificación Anual de RH b) Formulario de Requerimiento de Personal. c) POA RRHH.	
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, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	Se evidencia que el Departamento de RH elabora su plan operativo anual acorde al plan estratégico institucional. Además, cuenta con el reglamento interno de la institución el cual tiene como objetivo establecer los principios, políticas, normas y procedimientos que regirán la gestión de los Recursos Humanos.  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.	



	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA RH</li> <li>b) Reglamento Interno</li> <li>c) Políticas de reclutamiento y selección,</li> <li>d) Política de reconocimiento anual</li> <li>e) Política de promoción</li> <li>f) Política de traslado,</li> <li>g) Política de beneficios</li> <li>h) Plan de capacitación anual</li> <li>i) Evaluación del desempeño individual</li> <li>j) Plan de carrera</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una Política de Reclutamiento y Selección de Personal, la cual se implementa acorde a lo establecido. Se realizan las entrevistas, luego se ejecuta la evaluación y si cumple con los requisitos se procede con la selección, y la inducción de personal.</p> <p>Se evidencia la elaboración de Acuerdos de desempeño donde los supervisores establecen las tareas y responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben realizarse.</p> <p>Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de Reclutamiento y Selección de Personal.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Formulario de entrevista al nuevo personal</li> <li>c) Pruebas pre empleo</li> <li>d) Acuerdos de Desempeño</li> <li>e) Plan Capacitación</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV cuenta con políticas claras relacionadas con la Gestión Humana, así como el manual de cargos y de organización y funciones aprobadas por el MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de promoción</li> <li>b) Política Desarrollo de Carrera</li> <li>c) Política de selección de personal</li> <li>d) Plan de capacitación</li> <li>e) Política de Reconocimiento.</li> <li>f) Manual de cargos</li> <li>g) Manual de Organización y Funciones aprobado por el MAP</li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la institución desarrollo una Política de Reconocimiento Valórame con el objetivo de mejorar la productividad laboral y fomentar una cultura de gestión basada en resultados. Tomando en cuenta los resultados de sus evaluaciones, los supervisores pueden solicitar reajustes salariales a sus colaboradores, acorde a la Escala Salarial vigente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de Reconocimiento Valórame.</li> <li>b) Evaluación de desempeño.</li> <li>c) Escala Salarial vigente de la SIMV 2019.</li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>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 carrera de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diccionario de Competencias</li> <li>b) Manual de Cargos</li> <li>c) Manual de Organización y Funciones</li> <li>d) Plan Desarrollo de Carrera</li> </ul>	<p>No se evidencia avances significativos en los planes de carrera.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Intranet, Alfresco y Mesa de Ayuda</li> <li>b) SERI</li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de reclutamiento y selección</li> <li>b) Política de promoción</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. 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 la organización.</p>	<p>Se evidencia en el expediente de cada persona sus conocimientos, habilidades y actitudes para ser comparadas en el 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pruebas pre empleo</li> <li>b) Acuerdo de desempeño.</li> <li>c) Evaluación anual del desempeño</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia la existencia de un Plan Anual de Capacitación para todo el personal de la institución, con el objetivo de desarrollar las capacidades de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario detección de necesidades</li> <li>b) Evaluación anual del desempeño</li> <li>c) Plan anual de capacitación.</li> <li>d) Plan desarrollo de carrera</li> </ul>	
<p>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</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de detección de necesidades</li> <li>b) Evaluaciones anuales de desempeño</li> <li>c) Política de becas y licencias con disfrute de salario</li> </ul>	

<p>personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>d) Formularios solicitud de capacitación y de beca.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza capacitaciones para desarrollar las habilidades gerenciales y competencias requeridas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Talleres externos</p>	
<p>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).</p>	<p>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.</p> <p>Se evidencia el acompañamiento de las áreas en el proceso de inducción a todo el personal de nuevo ingreso.</p> <p>Se evidencia que todo personal de nuevo ingreso participa en el curso/taller Conociendo el Mercado de Valores.</p> <p>Se evidencia que los nuevos colaboradores reciben inducción general por RRHH.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Check list de nuevo ingreso  b) Correo electrónico mentor  c) Listado inducción RRHH  d) Formulario inducción áreas técnicas.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve la movilidad interna, a través de Concursos Internos y por sugerencias de los jefes de áreas.</p>	<p>La institución no promueve la movilidad externa</p>

	<b>Evidencia:</b> a) Política de promoción b) Política de traslados. c) 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, e learning y se realizan capacitaciones in house.  <b>Evidencia:</b> a) Formularios de solicitud de capacitación y correos.	No se evidencia que ofrecemos metodología de desarrollo interno para e learning.
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 anual de capacitación están establecidas las formaciones sobre gestión de riesgo, conflictos de interés;  <b>Evidencia:</b> a) Formulario de capacitación interna y externa. b) Plan de capacitación anual.	No se evidencia actividades formativas sobre género y ética.
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y 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.		No se evidencia evaluaciones de impacto de costo/beneficio de programas y proyectos
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 del total de empleados un 60% personal femenino, las cuales participan constantemente en	

	<p>capacitaciones y en planes de becas para estudios y un porcentaje significativo ocupa posiciones gerenciales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reporte de género</li> <li>b) Portal transparencia WEB.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia la existencia de una política de comunicación interna, con el interés de promover una cultura de comunicación abierta. Además de las siguientes herramientas que fomentan el dialogo abierto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet/Outlook</li> <li>- La realización de actividades deportivas</li> <li>- Diferentes comités institucionales.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Clases de Voleibol.</li> <li>b) Actas de conformación comités</li> <li>c) Actividad limpieza de costas</li> </ul>	
<p>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)).</p>	<p>Se evidencia que la institución recibe la aportación y sugerencias de los empleados a través de los buzones de quejas y sugerencias, correos electrónicos y encuestas. Se evidencia que se realizan grupos de trabajos y comités para realizar brainstorming.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe buzones de quejas y Sugerencias</li> <li>b) Resultados de encuestas</li> <li>c) Comités</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a sus colaboradores en sus procesos a través de comités compuestos por personal de diferentes áreas; entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité técnico</li> <li>- Comité de calidad</li> <li>- Comité Indicadores de Presidencia</li> <li>- Comité Plan Estratégico Institucional</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planes de mejora Institucional</li> <li>b) Informe de avances plan de mejora</li> <li>c) Resolución conformación de comité.</li> </ul>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos de desempeño.</li> </ul>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia que de manera anual se realiza la encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuesta de clima organizacional 2018</li> <li>b) Socialización por correo electrónico</li> <li>c) Plan mejora encuesta de clima.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que los empleados pueden opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos de sus supervisores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Buzones de quejas y sugerencias internas</li> <li>b) Encuesta de clima organizacional</li> <li>c) Encuesta de expectativas internas</li> </ul>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se evidencia que la institución se preocupa en asegurar las buenas condiciones ambientales y cuidado de salud de sus colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Brigada de Rescate</li> <li>b) Plan de trabajo de la de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).</li> </ul>	
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).	<p>Se evidencia que la institución otorga permisos especiales y flexibilidad de horarios, según las necesidades de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reglamento Interno</li> <li>b) Políticas de Beneficios,</li> <li>c) Permisos a colaboradores con hijos con condiciones especiales.</li> </ul>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se evidencia una atención especial para aquellos colaboradores que la requieran.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Programa de alfabetización, Correo electrónico.</li> </ul>	
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	<p>Se evidencia que la institución proporciona planes de actividades sociales para los colaboradores y otorga otros premios (por ejemplo, el bono por incentivo al cumplimiento de los</p>	

<p>las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>indicadores presidenciales y de desempeño). También cuenta con la Política de Reconocimiento Valórame.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Clases de voleibol, Renovación de marbetes in house, Feria visual, Charlas de salud.</li> <li>b) Política de Reconocimiento Valórame.</li> <li>c) Bono de incentivo.</li> </ul>	
---	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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.).</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica los socios claves, para el diseño de sus políticas públicas, a través de la conformación de mesas de trabajo con actores claves como son, las asociaciones de puestos de bolsa, asociación de fondos de inversión, reguladores financieros, entre otros.</p> <p>Así mismo se evidencia que la institución gestiona alianzas con las instituciones rectoras, a través de acuerdos para la asistencia técnica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Listado de participantes de las reuniones.</li> <li>b) Documentos en consulta pública.</li> <li>c) Acuerdo de Asistencia Técnica del MAP.</li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha desarrollado y realizado acuerdos de colaboración adecuados, en el marco socio-económico a través de convenios de cooperación suscrito con universidades locales, a el fin de coordinar y participar de manera conjunta en actividades de capacitación y desarrollo profesional de la población; mientras que en el marco medioambiental la suscrito un acuerdo interinstitucional de donación de los desechos de papel y cartón de la institución para ser reutilizados. Además, se institución firmo un acuerdo con el IFC, para la taxonomía verde.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Relación de Acuerdos educativos.</li> <li>b) Acuerdo de Donación papel y cartón para reciclaje con Moldeados Dominicanos, S. A (MOLDOSA).</li> <li>c) Captura de pantalla del Acuerdo del IFC en la WEB.</li> </ul> <p>Adicionalmente, como parte de la política de responsabilidad social la institución gestiona y participa activamente en campañas, obras y actividades socio-económicas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Reciclaje de “TAPITASXQUIMIO” con la Fundación Amigos contra el Cáncer Infantil, Inc. (FACCI).</li> <li>e) Actividad “Apadrina un niño como los reyes magos” con el Hogar Manos Divina.</li> <li>f) “Recorrido Rompiendo Barreras” realizado por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)</li> </ul>	<p>No se evidencia que informes de evaluación sobre el impacto socio-económico y medioambiental de los acuerdos suscritos.</p>
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras</p>	<p>Se evidencia que la institución desarrolla colaboraciones con organizaciones del sector público pertenecientes al mismo sector financiero y vinculados a este a diferentes niveles</p>	

<p>organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>institucionales, a través de la firma de Protocolo de Entendimiento para la Supervisión, así como de acuerdos de cooperación Interinstitucional sobre interconexión e intercambio de información, colaboración económica, realización de actividades conjuntas, suministro de equipos, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Acuerdos suscritos con la Procuraduría y la Superintendencia de Bancos, entre otros.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza el monitoreo y evaluación de sus alianzas, colaboraciones y acuerdo a través de la elaboración de informes de seguimientos semestrales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Informe de seguimiento del semestre junio / diciembre 2019.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha llevado a cabo convenios, conferencias, conversatorios y encuentros apropiados de alianza público-privada y participación en ferias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Convenio de colaboración con la Bolsa y Mercado de Valores.</p> <p>b) Fotos y material promocional del Encuentro.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se evidencia que las responsabilidades de cada una de los socios con las cuales la institución suscribió una alianza, acuerdos o colaboraciones quedaron establecidas en el contenido de dicho documento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Convenio de Colaboración Técnica con el MAP</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Acuerdo de Donación papel y cartón para reciclaje con Moldeados Dominicanos, S. A (MOLDOSA).</li> <li>c) Acuerdos interinstitucionales 2019.</li> </ul>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>Se evidencia la Contratación de una empresa Outsourcing para la limpieza general y de jardines de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Contrato DONCELLA</li> <li>b) Contrato mantenimiento de los aires acondicionados.</li> </ul>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>Se evidencia el intercambio de buenas prácticas como resultado de los acuerdos suscritos y relaciones creadas por la institución como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La participación del personal de la institución en las actividades realizadas por el Instituto Iberoamericano del Mercado de Valores (IIMV), donde expositores internacionales y colaboradores de la institución exponen las mejores prácticas del funcionamiento del mercado de valores.</li> <li>b) La participación de la institución en el Programa de asistencia técnica de IOSCO para la elaboración del manual de inspección.</li> <li>c) La participación del personal de la institución en las charlas de educación financiera impartidas por el Banco Central en todo el territorio nacional.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ficha de inscripción en las capacitaciones del IIMV y los correos con el nombre de la exposición a realizar por el personal de la institución, en caso de aplicar.</li> <li>b) Manual de Inspección In Situ Institucional aprobado y la ficha de inscripción en IOSCO.</li> </ul>	

<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Se evidencia que la institución selecciona los proveedores en el marco de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios, y lo establecido para los proveedores de pequeñas y medianas empresas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Listado de clientes con certificación de Proveedores del Estado.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. 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.).</p>	<p>Se evidencia que la institución cumple con las normativas vigentes de los órganos rectores, entre ellos la DIGEIG. La institución tiene publicado en su portal de transparencia toda la información concerniente a su normativa, a la estructura y al funcionamiento interno, a la gestión de planificación, a la ejecución del presupuesto, entre otras informaciones de interés sobre dicho órgano supervisor, dando cumplimiento a la política interna de la OAI.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Página Web, Sección Transparencia.  b) Página Web, Sección Sobre Nosotros.  c) Política OAI.</p>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>En la actualidad el mercado tiene registradas asociaciones de Puestos de Bolsa (APB); Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos (ADOSAFI); Asociación de</p>	

	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Registro de Participantes.</p>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Invitaciones a consulta pública en los diferentes medios y redes sociales.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con procedimientos para la recepción de reclamaciones, quejas, denuncias y/o consultas, el primero es a través de buzones de sugerencias interno y externos monitoreados semanalmente por el Área de Calidad junto con un miembro del Comité de Ética y el segundo es la recepción de denuncias anónimas sobre ética del personal monitoreado por la Comisión de ética institucional. Adicionalmente, a nivel externo la institución cuenta con una Encuesta de Satisfacción al cliente (visitante) la cual se realiza aleatoriamente a los visitantes de la institución, y posteriormente se les da seguimiento a los resultados obtenidos, se retroalimenta a los clientes sobre la acción tomada al respecto de su sugerencia o queja manifestada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Buzones de clientes externos e interno, Fotos de apertura de los buzones, Procedimiento de reclamaciones.</li> <li>b) Informes de encuestas realizadas.</li> </ul>	
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).	<p>Se evidencia que la institución asegura un funcionamiento transparente de sus procesos. Anualmente se elabora la memoria de rendición de cuenta, el cual se publica en la página WEB.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Página Web, Sección de transparencia.</li> <li>b) Memoria de rendición de cuentas.</li> </ul>	
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).	<p>Se evidencia que la institución elabora anualmente una Encuesta de Satisfacción a los Inversionista, para conocer la satisfacción de los servicios brindados y se elabora un plan de mejora con los hallazgos de la misma.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuesta Satisfacción al Inversionista.</li> <li>b) Plan de Mejora e Informe de Avance.</li> </ul>	
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.	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Carta Compromiso al Ciudadano última versión.</li> </ul>	



<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución se asegura de disponer de esta información actualizada, para ello se mantiene monitoreando los cambios en el marco regulatorio del mercado de valores y de otros órganos reguladores que afectan al mercado, las operaciones del mercado y las consultas técnicas que realizan los clientes, es decir los participantes del mercado, a los fines de detectar cambios en el comportamiento individual o del mercado que requieran una actualización del marco normativo, o en su defecto la exclusión del Registro.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resolución de autorización para la exclusión del Registro de algunos participantes del mercado. <a href="https://simv.gob.do/resoluciones/">https://simv.gob.do/resoluciones/</a></li> <li>b) Modificación del Manual de Contabilidad y Plan de Cuentas de Intermediarios de Valores que forma parte íntegra de la Norma para los Intermediarios de Valores que establece disposiciones para su funcionamiento.</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza el presupuesto institucional alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en el Plan Operativo Anual, distribuyendo los recursos de forma eficaz, eficiente entre los proyectos, generando ahorros en las actividades que así lo permiten.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presupuesto físico financiero institucional elaborado considerando los objetivos del POA.</li> <li>b) Ejecución del Presupuesto físico financiero institucional.</li> </ul>	

<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se evidencia que la institución toma sus decisiones financieras en base al análisis de los riesgos y oportunidad de la operación, conforme la estrategia definida en el plan estratégico institucional y sus planes operativos anuales, en ese sentido, la institución como órgano del Sector Público, recibe anualmente una asignación presupuestaria para el financiamiento de su plan operativo anual, y gestiona cooperación con otros órganos reguladores y con organismos multilaterales, para sus programas y proyectos.</p> <p>En cuanto a las inversiones, la institución realiza un Plan de Compras acorde a los planes operativos anuales, garantizando la cobertura de los riesgos relacionados y proporcionando una programación presupuestaria más sostenible.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdo de Cooperación Interinstitucional suscrito con el Banco Central.</li> <li>b) Documento de Cooperación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)</li> <li>c) Plan anual Compras y Contrataciones</li> </ul>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura un manejo transparente de las finanzas y la ejecución presupuestaria, a través del establecimiento de herramientas, el cumplimiento de indicadores de la presidencia, así como la publicación en la página web de la institución del presupuesto, ejecución financiera mensual, la nómina, estadísticas institucionales, y demás informaciones que transparentan el manejo de las finanzas a los grupos de interés y el público en general.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de Pantalla del sistema AVACOMP.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Informe de ejecución Metas Físicas y Financieras a DIGEPRES.</li> <li>c) Publicación en la página web sección “Transparencia” de: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) el presupuesto aprobado y la ejecución del presupuesto,</li> <li>2) las estadísticas institucionales sobre los productos claves de la institución;</li> <li>3) nómina, entre otros reportes disponibles en la página web.</li> </ul> </li> </ul>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un software de contabilidad (AVACOMP) para llevar un eficiente control de la contabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de Pantalla de la Plataforma Sistema de Contabilidad (AVACOMP)</li> </ul>	
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.).	<p>Se evidencia que la institución ha introducido un sistema de planificación, control presupuestario y de costo, a través de la implementación de controles de ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de Pantalla sistema AVACOMP.</li> <li>b) Formulario de ejecución presupuestaria.</li> </ul>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>Se evidencia que la institución asigna la partida presupuestaria a cada área a través de su POA.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA de una de las áreas.</li> </ul>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Se evidencia que las decisiones financieras son para apoyan el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, Presupuesto Institucional basados en sostenibilidad y ética.</p>	Poco conocimiento de la metodología del análisis de costo beneficio.

	<p>Se evidencia que existe una Política y formulario de Costo Beneficio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico</li> <li>b) POA</li> <li>c) Presupuesto institucional</li> <li>d) Política y formulario Costo-Beneficio.</li> </ul>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>Se evidencia que la institución elabora un informe de ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de ejecución presupuestaria</li> </ul>	

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Intranet tiene a disposición del personal la documentación del sistema de Gestión de Calidad y el sistema de consultas internas entre las áreas técnicas.</li> <li>b) Sistema de Gestión Documental.</li> <li>c) Servicios Web para integración de sistemas (Webservices), Sistema Integrado de Registro del Mercado de Valores y el Sistema Electrónico de Remisión de Información (SERI)</li> </ul>	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada,	Se evidencia que la institución dispone de herramientas tecnológicas que permiten garantizar que la información recogida	

<p>usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>de los participantes del mercado sea procesada y almacenada de forma eficiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El Sistema Electrónico de Remisión de Información (SERI)</li> <li>b) Sistema Integrado de Registro del Mercado de Valores.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución registra la información y el conocimiento de la organización, a través del acceso restringido al personal de las informaciones recibidas a través de las herramientas y demás medios establecidos para tales fines. De igual forma se evidencia el establecimiento de procedimientos para asegurar la exactitud, fiabilidad y seguridad de la información depositada en la institución y disponible en su página web.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Control de acceso al Sistema Integrado de Registro del Mercado de Valores y al Sistema Electrónico de Remisión de Información (SERI)</li> <li>b) Porcentaje de validación de la información periódica que publican los participantes en la página web de la institución.</li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia que la institución dispone de canales para difundir la información a los empleados en cascada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Intranet</li> <li>b) Correo Electrónico</li> <li>c) Mural institucional</li> </ul>	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching,</p>	<p>Se evidencia que la institución ha establecido herramientas para asegurar el intercambio permanente de conocimientos entre los colaboradores.</p>	

<p>manuales redactados, etc.).</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de consultas internas, disponible a través de intranet o mesa de ayuda.</li> <li>b) Plan anual de Capacitación, enfocado al personal interno.</li> <li>c) Convocatorias a mesas de trabajo para debatir temas propios del marco normativo o de operaciones del mercado de valores, entre otras.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución garantiza a todos sus grupos de interés el acceso e intercambio de información relevante.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Página Web</li> <li>b) OAI</li> <li>c) Consultas del Mercado, a través de los canales establecidos.</li> <li>d) Redes Sociales, Departamento Protección y Educación al Inversionista</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución garantiza la retención de toda la información generada por los colaboradores, a través de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 el cual documenta todos los procesos de la institución y actualizaciones, de igual forma todos los trabajos, evaluaciones, monitoreo, conclusiones de demás documentos generados de forma electrónica por los colaboradores reposan en los correos o en una carpeta compartida en el disco G ubicada en el servidor en la nueve contratado por la institución, mientras que la información física reposa en el Registro.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correo electrónico</li> <li>b) Carpetas compartidas por las áreas</li> <li>c) Registro, comunicación solicitando que la información repose en el mismo.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico.</li> <li>b) Perfiles de Proyectos enmarcados en la gestión de tecnología.</li> </ul>	
<p>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.</p>		<p>No se evidencia que la institución implemente, monitoree y evalúe la relación costo-efectividad de la tecnología usada.</p>
<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene definidos los roles del usuario para el acceso a los diferentes sistemas y cuenta con una política de seguridad y una política de uso de los equipos tecnológicos las cuales son proporcionadas cuando el personal ingresa a la institución y, de igual manera, las mismas están disponibles para todos los colaboradores a través de intranet. Asimismo, se realizan actualizaciones automáticas de manera periódica y mantenimientos preventivos de los equipos tecnológicos, a fin de asegurar el uso eficaz y eficiente de los equipos y sistemas tecnológicos. De igual forma, se han desarrollado videos interactivos sobre el uso de las herramientas disponibles en intranet y se realizan capacitaciones respecto a la</p>	

	<p>implementación de nuevos sistemas, enfocadas a los colaboradores que harán uso de la misma.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Listado de asistencia capacitaciones</li> <li>b) Videos de mesa de ayuda, Intranet</li> <li>c) Políticas de seguridad de la información, Políticas de uso adecuado de los equipos informáticos,</li> <li>d) Listado de aprobación de mantenimiento de equipos.</li> </ul>	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>La gestión de proyectos y tareas  La gestión del conocimiento  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</p>	<p>Se evidencia que la institución aplica de forma eficiente las tecnologías, en ese sentido, presenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la gestión de proyectos y tareas la institución utiliza la herramienta Project Manager, teniendo así un mejor control y manejo de los proyectos y tareas.</li> <li>• En la gestión del conocimiento a través de su página web la institución pone a disposición del pública el calendario con las capacitaciones disponibles al mercados y demás grupos de interés, esto con el objetivo de ampliar el conocimiento sobre el mercado de valores y la SIMV.</li> <li>• En las actividades formativas y de mejora el personal de la SIMV participa 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.</li> <li>• La interacción con los grupos de interés y asociados la institución participa 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.</li> <li>• Para el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas la institución cuenta con un formulario de control</li> </ul>	



	<p>y organización disponible en nuestro centro de datos (data center) y en el 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Licencia del sistema Project Manager</li> <li>b) Cronograma de actividades TIC</li> <li>c) Correo electrónico sobre capacitación</li> <li>d) Correo electrónico participación eventos internacional, Contrato con el NAP</li> <li>e) Formulario de control y organización.</li> <li>f) Calendario de cursos disponibles, colgado en la <a href="https://simv.gob.do/escuela-bursatil/">https://simv.gob.do/escuela-bursatil/</a>.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución mejora el servicio prestado a través de la utilización del método de arquitectura empresarial para la gestión de la información mediante el 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sistema de Gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento (GRC), de la compañía AverQ</li> <li>b) Sistema Electrónico de Remisión de Información (SERI), Sistema de portafirmas (Firma Digital).</li> <li>c) Sistema AVACOMP.</li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la Institución a través de su página web ofrece servicios online inteligentes y eficientes que mejoran el servicio al cliente externo, conforme los estándares establecidos en el marco de los indicadores de la OPTIC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La página web cuenta con un asistente de ayuda disponible durante el horario laboral, y un formulario de ayuda en horario no laboral.</li> <li>b) Formularios informativos e interactivos a través de la sección servicios de la página Web, los cuales facilitan a los clientes la inscripción a las capacitaciones proporcionadas por la institución, los formularios para la solicitud de autorización de participantes y ofertas públicas, un listado de preguntas frecuentes de los inversionistas, así como la facilidad de remitir denuncias, quejas o reclamaciones, entre otros servicios fáciles que evitan la movilidad del cliente hacia las oficinas de la institución.</li> </ul> <p>Adicionalmente, en el marco de trabajo de las TIC la institución utiliza los servicios online de la plataforma GOB.do para prestar un mejor servicio al cliente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gestión de servicios de quejas denuncias y consultas para el ciudadano a través de la plataforma de GOB.</li> </ul> <p>En cuanto al cliente interno la institución ha desarrollado la herramienta “mesa de ayuda” que permite a las áreas institucionales prestar servicio online entre sí de forma</p>	
---	---	--

	<p>inteligente y eficiente, mejorando el servicio al tener mayor control sobre el vencimiento de los plazos de respuestas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Mesa de ayuda disponible en intranet.</p>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se evidencia que la institución se mantiene actualizada acorde a las mejores prácticas internacionales en materia de innovaciones tecnológicas, por lo que ha implementado mejoras en materia de gestión de infraestructura tecnológica y seguridad de la información y ciberseguridad, a través de las elaboraciones de los perfiles para el diseño de dichos proyectos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Términos de referencia de contratación de consultores. b) Constataciones de Servicio de Almacenamiento en la nube.</p>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Circular de Gestor Documental Adiciones de funcionalidades dentro de la bandeja de entrada de documentos que evita que el documento pueda imprimirse.</p>	<p>No se evidencia informes de evaluaciones de resultados e impacto socioeconómico sobre reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. 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).</p>	<p>Se evidencia que la institución ha realizado readecuación a la infraestructura para permitir el crecimiento del equipo de técnicos y aumentar el espacio tanto laboral como de esparcimiento disponible, adecuando la distribución de las diferentes direcciones, departamentos y divisiones técnicas de esta Superintendencia.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planos de ampliación de estructura</li> <li>b) Mapa de acceso a la SIMV</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura el uso eficiente de las instalaciones enfocado en los objetivos estratégicos y operativos, para ello contar con oficinas en cristales para los Directivos y Encargados de Departamento, así como espacios de trabajos abiertos para los colaboradores, lo cual fomentar mayor interrelación entre los equipos de trabajo, crea sinergia, elimina trámites burocráticos interdepartamentales y ayuda a disminuir el tiempo de respuesta dela institución de cara a las solicitudes de los clientes, así como mejorar la supervisión y fiscalización de los participantes del mercado de valores.</p> <p>De igual forma la institución cuenta con un salón multiusos, en el cual se realizan activadas internas y externas conforme los objetivos establecidos en el plan estrategia y operativo, lo cual permite asegurar el uso eficiente y rentable de las instalaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Operativo Anual.</li> <li>b) Fotos capacitación del Manual de Contabilidad y Plan de cuenta para los intermediarios de valores.</li> <li>c) Fotos de la cena de navidad con los miembros del consejo de administración</li> </ul>	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Plan de Mantenimiento para la infraestructura física y reparaciones menores del edificio que alberga las oficinas de la institución, de los equipos tecnológicos y el mobiliario de oficina necesario para prestar nuestros servicios al cliente, y los materiales gastables requeridos para tales fines.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La impermeabilización del techo, remozamiento mediante la pintura de las instalaciones, el brillo de los pisos y remodelación de los baños del segundo piso, todo esto con el fin de mantener la sostenibilidad del edificio.</li> <li>b) Contrato de servicios externos para la limpieza del edificio y sus alrededores.</li> <li>c) Control de mantenimiento preventivo de equipos tecnológicos.</li> <li>d) Adquisición de equipamiento como laptops, sillas.</li> <li>e) Control de los materiales usados a través del almacén de suministros.</li> </ul>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia que la institución garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenido de los medios de transporte, en ese sentido, a través de la Sección de Transportación se coordina y se garantiza la disponibilidad de los vehículos según el tipo de actividad requerida, cuida el transporte sea utilizado exclusivamente en horario laboral y para las tareas relacionadas con el objeto de la institución, asimismo, esta sección lleva el control del</p>	

	<p>mantenimiento preventivo que se realizan a los medios de transportación para garantizar su sostenibilidad. .</p> <p>Se evidencia el uso sostenible de los recursos energéticos con la instalación de luces automáticas en los baños.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Control de uso de vehículos</li> <li>b) Control de mantenimiento a vehículos</li> <li>c) Adquisición de las luces automáticas</li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la institución garantiza el acceso a sus instalaciones al contar con la existencia de un parqueo para minusválido y una rampa para que los discapacitados.</p> <p>Se evidencia en la entrada de la institución que hay acceso para los discapacitados al 1er piso.</p> <p>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, de igual forma, en horario de 8:30am y 4:30pm la institución cuenta con servicio de transporte que moviliza a los colaboradores hacia las zonas de conexión de transporte público.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Foto parqueo minusválido.</li> <li>b) Fotos de rampa acceso a discapacitados.</li> </ul>	
<p>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.</p>		<p>No se evidencia que la institución cuente con la existencia de una política integral para gestionar los activos físicos, y la posibilidad de reciclado seguro.</p>

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, en ese sentido, visto el tipo de operaciones que realiza la institución y el alto nivel de información confidencial que se maneja, la gerencia considera de alto riesgo el poner las instalaciones a disposición del público, por cuanto, esta sección no aplica para la institución.
---	--	---

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Sistema de Gestión Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Contamos con la Certificación Internacional ISO 9001:2015, expedida por la firma española AENOR.</p> <p>La SIMV cuenta con un Mapa de Proceso donde se integran los diferentes macroprocesos con que tiene la Institución. Cada Macroproceso cuenta con la descripción y documentación de cada uno de sus procedimientos, así como también cuenta con una documentación complementaria como son los Instructivos y Soportes. La documentación esta codificada y diferenciada por una codificación específica: Ficha de Calidad (FC), los Instructivos</p>	

	<p>de Calidad (IC), y Soporte de Calidad (SC), más la misma numeración presentada en el Mapa de Proceso, en el pie de página de cada documento más un número consecutivo dependiendo de la cantidad de documentos de esa misma naturaleza.</p> <p>Se evidencia que se realizan revisiones de mejora continua anualmente a través de auditorías internas, identificando cada modificación de la documentación con la creación de nuevas ediciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Certificado ISO 9001:2015</li> <li>b) Sistema de Control de documentos de calidad.</li> <li>c) Mapa de Procesos Institucional aprobado.</li> </ul>	
<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Printscreen de alguna de las Fichas de Procesos de las áreas SIMV publicadas en la Intranet con las firmas de los responsables.</li> </ul>	
<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Se evidencia que contamos con una Matriz de Riesgo, donde se establecen indicadores de Riesgo en los procesos donde se han identificado factores críticos a ser monitoreados teniendo en cuenta los objetivos de la institución y su entorno cambiante.</p> <p>La SIMV cuenta con su Programa de Auditoria Interna, donde los auditores analizan y evalúan todos los procesos de la institución en base a lo programado.</p>	



	<p>Contamos también con un comité de Calidad el cual tiene un plan de trabajo y dentro de sus actividades tiene el analizar y evaluar las No conformidades que pudieran presentarse durante el programa de auditoria, procesos, riesgos entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de Trabajo</li> <li>b) Matriz de Riesgo.</li> <li>c) Acta conformación del Comité de Calidad.</li> <li>d) Control de asistencia y minuta reuniones del comité.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y Proceso Mejorado.</li> <li>b) Print Screen de Fichas de procesos</li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Listas de asistencia a las jornadas de conformación del Plan.</li> <li>b) Encuesta de Expectativa Externa y Proceso Mejorado.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución destina los recursos financieros en función de su planificación operativa anual, la cual contribuye al logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Eje I - Regulación y supervisión efectiva. Eje II – Promoción del Mercado. Eje III – Fortalecimiento Institucional.</p> <p>En este último uno de los resultados esperados, el Desarrollo Organizacional y las mejoras de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico 2019-2022</li> <li>b) Planes Operativos Anuales</li> </ul>	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV revisa sus procesos con miras a la simplificación de trámites actualizando su marco legal continuamente, adoptando mejores prácticas internacionales, a través de leyes, reglamentos, circulares que complementan la regulación del Mercado de Valores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nueva Ley 249-17 del Mercado de Valores (Art. 51).</li> <li>b) Captura de Pantalla Reglamentos emitidos en el 2019.</li> <li>c) Captura de Pantalla Circulares emitidas en el 2019.</li> </ul>	

<p>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 desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución establece objetivos de resultados orientados a los grupos de interés mediante la publicación de la Carta Compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>b) Informe de gestión y monitoreo de la carta compromiso.</li> </ul>	
<p>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).</p>		<p>No se evidencia los informes de monitoreo de impacto de los programas y proyectos de tecnología.</p>
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza benchlearning o intercambio de experiencias con otras jurisdicciones a nivel internacionales a los fines de identificar acciones de mejoras o reformas políticas que permitan la innovar de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes de Misiones Internacionales</li> <li>b) Minutas de reuniones de Comité de las Américas.</li> <li>c) Informes y Boletines del IOSCO y el IIMV.</li> <li>d) Calendario actividades IIMV</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual se describen todos los servicios prestados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Carta Compromiso</li> <li>b) Informes Trimestrales Carta Compromiso.</li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Consulta pública de la ley y reglamentos.</li> <li>b) Observaciones de Proyectos de Consulta Pública.</li> <li>c) Informe Encuesta de Expectativa Externa.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a los Grupos de Interés, como son los inversionistas y participantes del mercado, con la aplicación de Encuestas de Expectativas, Buzones de Sugerencias y Quejas, Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitante), entre otros. Estos medios ayudan a determinar la satisfacción de los clientes con el servicio, así como también, ayuda a conocer quejas y sugerencias, para la mejora continua de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Expectativas Externa.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Informe de Sugerencias Levantadas de los Buzones.</li> <li>c) Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitantes).</li> </ul>	
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.	<p>Se evidencia que la institución involucra a los ciudadanos/clientes con el desarrollo de nuevos servicios interactivos como son:</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de “Reclamaciones, quejas, denuncias y consultas”</li> <li>b) Printscreen Plataforma SERI</li> <li>c) Oficina virtual SIMV</li> </ul>	
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.	<p>Se evidencia que a través de las Normas la Institución informa sobre cambios regulatorios realizados y lo comunica de manera adecuada a través de página WEB y las diferentes redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Varios Printscreen de la página web, donde se evidencie la fiabilidad y actualización de la misma.</li> <li>b) Printscreen de la página del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.</li> </ul>	
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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	<p>Se evidencia que la institución promueve y comunica sus horarios de apertura; documentos en formatos accesibles.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Printscreen de la página WEB con algunas secciones que se vea la accesibilidad a la información.</li> </ul>	

	b) Fotos de elementos visuales en la institución que acompañen los servicios brindados.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>Se evidencia que la institución cuenta con varias plataformas vías para dar respuesta a las Reclamaciones, Quejas, Denuncias y Consultas, están pueden ser tramitadas a través del 311, de los distintos buzones a lo largo de la institución y de forma virtual a través del correo o el chat online del Departamento de Protección al Inversionista.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Printscreen del link en la web / contáctenos / queja, reclamos, denuncias y consultas.</li> <li>b) Solicitud de una queja o reclamos o denuncias o consulta.</li> <li>c) Plataforma de Chat online.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>Se evidencia la cadena de servicios prestados por la institución en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Printscreen de catálogo de servicios de la carta compromiso.</li> <li>b) Catálogo de Servicios SIMV</li> <li>c) Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Se evidencia que la institución ha firmamos acuerdos de colaboración con instituciones del sector público y privado. Como un ejemplo es el Protocolo de Entendimiento para la</p>	.

	<p>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. Otro fue con el Instituto OMG</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdo con la OMG.</li> <li>b) DGII-SIMV Protocolo de Entendimiento</li> </ul>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) SERI.</li> <li>b) Oficina Virtual</li> <li>c) Sistema de Cevaldom y el sistema de la Bolsa de Valores</li> </ul>	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	<p>Se evidencia que la institución ha realizado reuniones de mesa de trabajo con el consejo nacional de competitividad para la mejora regulatoria de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correos de convocatorias de reuniones y requerimientos de solicitudes.</li> </ul>	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se cuenta con Procesos con grupos de proveedores.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo,		No se cuenta con Procesos inter-organizacionales.

compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.		
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).	Se cuenta con procedimientos semi-transversales entre las áreas. De forma tal, que ciertas áreas son clientes de otras y trabajan de la mano intercambiando información. También se cuenta con actividades de inspección en conjunta.  <b>Evidencia:</b> a) Solicitudes de asistencia. b) Solicitud de depuración. c) Cronograma Inspecciones en colaboración.	

## 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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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).	Se evidencia que la cultura institucional de la SIMV se basa en la eficiencia de sus servicios y procesos, esta percepción se mide con las siguientes Encuestas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitante).</li> <li>• Buzones de Sugerencias y Quejas Externos.</li> </ul>	



	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>b) Informe Encuestas de Expectativas.</li> <li>c) Informe de Satisfacción al Cliente (visitante).</li> </ul>	
<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV realizó las encuestas de expectativas y problemas dirigidas a los grupos de interés, a fin de conocer sus expectativas como ente regulador y los resultados se utilizaron para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2019-2022.</p> <p>El ciudadano/cliente también forma parte integral del proceso de creación de las nuevas normas y reglamentos, al participar de los procesos de Consulta Pública, los cuales son publicados en la web de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta Expectativa Externa.</li> <li>b) Procesos de Consulta Pública.</li> </ul>	
<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>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</p>	

	<p>acceso para los minusválidos, y salones en el primer nivel para recibir a los clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Accesibilidad de la SIMV para los clientes WEB.</li> <li>b) Reglamento de Tarifas.</li> <li>c) Rampa de acceso.</li> </ul>	
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un 98.83% en el promedio de los 12 meses durante el año 2019, en la evaluación mensual a través del portal de transparencia de la DIGEIG.</p> <p>El ciudadano/cliente también forma parte integral del proceso de creación de las nuevas normas y reglamentos, al participar de los procesos de Consulta Pública, los cuales son publicados en la web de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes Mensuales de DIGEIG</li> <li>b) Consulta Pública de Normativas</li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia que la institución da seguimiento semestral a los indicadores de satisfacción de los clientes, donde se evidencia una satisfacción del 95.28% en cuanto a la Amabilidad, Tiempo de Respuesta y Claridad en la Respuesta, dato calculado mediante promedio ponderado, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Satisfacción al cliente (visitante), 2do semestre 2019.</li> </ul>	

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIMV reconoce que cuenta con varios grupos de interés para los servicios que ofrece, de los cuales se diferencia el servicio de capacitación, por lo cual realiza actividades diferenciadas para los jóvenes y los adultos, donde visita con analistas técnicos a jóvenes en 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Eventos SIMV</li> <li>b) Imágenes de Capacitaciones</li> </ul>	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución, en la última evaluación del mes de diciembre 2019 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, esto hasta abril de 2019 donde se introdujo una evaluación en base a 15 puntos, en el periodo desde mayo hasta diciembre la SIMV obtuvo calificación de 15/15 puntos en cada una de las evaluaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Mensuales DIGEIG (ver Detalle gestión SAIP)</li> </ul>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>En el informe de DIGEIG obtuvimos un promedio del Nivel I – Informativo 28.25/29, el Nivel II Dinámica Informativa 58.50/60 cumpliendo en un 97.5% durante los meses de enero hasta abril, para los meses de mayo a diciembre la metodología fue cambiada y el promedio del Nivel I – Informativo 22.87/23,</p>	

	<p>el Nivel II Dinámica Informativa 56/57 cumpliendo en un 99.2% con los indicadores de revelación oportuna de la información.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Informe Mensuales DGEIG</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>La institución escucha de forma continua a los requerimientos de los ciudadanos clientes, a continuación, se enlistan las encuestas de opinión:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuesta Satisfacción al Cliente (visitante) – Tabla disponible en recepción.</li> <li>2. Buzones de Sugerencias y quejas y externo – Siempre disponible.</li> <li>3. Encuesta de expectativas externa - según necesidad.</li> </ol> <p><b>Evidencia:</b> a) Procedimiento Encuesta Satisfacción al cliente.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia que 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, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Informe Satisfacción al cliente, 2do semestre 2019.</p>	

## 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.	Se evidencia que 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.  <b>Evidencia:</b> a) Informe de la Encuesta de Necesidades y Expectativa aplicada para el PEI.	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Se evidencia que la institución, acogió las recomendaciones de los Grupos de Interés y se identificaron las apuestas estratégicas en torno al Eje de Regulación y Supervisión. Como resultado esperado de los grupos de interés, continuar con la modernización del marco regulatorio.  <b>Evidencia:</b> a) Plan Estratégico Eje I. b) Resultado Esperado, los nuevos reglamentos.	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Se evidencia que la institución adquirió una Tableta con un software especializado para realizar la Encuesta de Satisfacción al cliente (visitante). Así como también la implementación del SERI (Sistema Electrónico de Remisión de Información) para remisión sin desplazarse a la institución.  <b>Evidencia:</b> 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.	Se evidencia que 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.  <b>Evidencia:</b> a) Encuesta de Expectativas para inversionistas.	

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La accesibilidad a los servicios institucionales obtuvo una valoración ponderada de 96.13%, medida de forma recurrente en la encuesta de satisfacción suministrada a los clientes, es.  <b>Evidencia:</b> a) Informe Satisfacción al cliente, 2do semestre 2019.	
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 94.29% de satisfacción.  <b>Evidencia:</b> a) Informe Satisfacción al cliente, 2do semestre 2019.	

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.  <b>Evidencia:</b> 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.  <b>Evidencia:</b> a) Carta Compromiso al Ciudadano.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. 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. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presencial con una eficiencia de un 85% excelente y 15% bueno, los cuales suman un 100% de satisfacción.</li> <li>2. Página Web con una eficiencia de un 74% en excelente y 23% en bueno, los cuales suman un 92.58% de satisfacción positiva.</li> <li>3. Correo electrónico con una eficiencia de con un 65% en excelencia y un 28% en bueno, los cuales suman un 89.58% de satisfacción.</li> </ol>	

	<p>4. Teléfono con una eficiencia de con un 73% en excelencia y un 24% en bueno, los cuales suman un 93.13% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Informe Satisfacción al cliente, 2do semestre 2019.</p>	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un 98.83% en el promedio de los 12 meses del año 2019, en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Informes DIGEIG 2019.</p>	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	<p>Se evidencia que se monitorean los Planes Operativos Anuales de la institución, mediante los indicadores de resultados. Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Informe de los POAs semestrales, publicados en la página WEB</p>	
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.	<p>Se evidencia que, mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de evaluación de un 98.83% 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).</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Printscreen portal de Transparencia. b) Printscreen link SAIP</p>	



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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	<p>Se evidencia que la Institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, los cuales se apertura semanalmente y se canalizan con las áreas correspondientes, se da respuesta vía correos institucionales si son quejas internas y si son Externas se le contesta al correo o teléfono suministrado en el formulario.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correos respuestas a todo el personal.</li> <li>b) Volantes de Sugerencias y quejas.</li> </ul>	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se evidencia medición de número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	<p>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 95.31% 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.</p> <p>Evidencia:</p>	

	a) Informe de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, Trimestre Octubre-Diciembre 2019	
--	--	--

**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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Se evidencian los resultados de las siguientes puntuaciones de Satisfacción de los Clientes Externos: En el año 2019 - 94.62%. En el año 2018 - 98.61%.  <b>Evidencia:</b> a) Informe Encuesta Satisfacción al Cliente 1er y 2do semestre 2018 y 19.	
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,  <b>Evidencia:</b> a) Agenda Actividad PEI– enero-2019. b) Fotos Actividad PEI– enero -2019. c) Firma de los Asistentes a la Actividad	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia que la institución cuenta con diferentes comités de trabajo, los cuales elaboran su plan donde se identifican	

	<p>actividades de mejora, las que se van ejecutando durante el año calendario.</p> <p>Se evidencia que el comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan del Comité de Calidad.</li> <li>b) Informe Plan de Mejora 2019.</li> </ul>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones:</p> <p>En el año 2019  Austeridad y Combate a la Corrupción – 89.63%  Identificación con la Institución y Valores - 96.44%</p> <p>En el año 2018  Austeridad y Combate a la Corrupción -88.66%  Identificación con la Institución y Valores – 94.30%</p> <p>Se evidencia que el Comité de Ética en cumplimiento con su Plan de Trabajo, elabora una Encuesta sobre el Clima Ético institucional para identificar actividades de mejora de ética y transparencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</li> <li>b) Encuesta de Clima Ético.</li> </ul>	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Se evidencia que en la encuesta de Satisfacción Ciudadana se les pregunta a los ciudadanos, ¿Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir?</p> <p>Los resultados indicaron:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 72% de clientes prefiere consultas por internet.</li> <li>• Un 17% prefiere consultar de forma personal, asistiendo a nuestra institución.</li> <li>• Y solo in 12% prefiere consultas vía teléfono.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Informe de Resultado Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	
6. La responsabilidad social de la organización.	<p>Se evidencian que la institución cuenta con un Plan Anual de Responsabilidad Social cuyos resultados de la ejecución del Cronograma de Actividades del Plan, alcanzo las siguientes puntuaciones:</p> <p>En el año 2019 - 70%. En el año 2018 - 85%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Informe de ejecución Plan Responsabilidad Social 2018 y 19.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2019 Liderazgo y Participación - 91.85% Disponibilidad y Recursos - 85.92% Comunicación – 90.85% Impacto de la Encuesta – 95.56%</p> <p>En el año 2018</p>	

	<p>Liderazgo y Participación - 87.30%  Disponibilidad y Recursos - 45.79%  Comunicación – 84.43%  Impacto de la Encuesta – 92.70%</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 2019.</p>	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Normatividad y Proceso con las siguientes puntuaciones:  En el año 2019 – 93.89%  En el año 2018 – 93.18%</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</p>	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima:  Satisfacción en la distribución de trabajo de acuerdo a capacidades o competencias:  En el año 2019 - 94.07%.  En el año 2018 - 87.6%.</p> <p><b>Evidencia:</b>  a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</p>	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Reconocimiento Laboral:</p>	

	<p>En el año 2019 – 89.63%</p> <p>En el año 2018 – 78.98%</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</p>	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Mejora y Cambio: En el año 2019 – 87.55%</p> <p>En el año 2018 – 64.38%</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</p>	

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2019 Calidad de Vida Laboral – 79.13%</p> <p>Colaboración y Trabajo en Equipo – 91.66%</p> <p>Liderazgo y Participación – 91.85%</p> <p>Identidad con la Institución y Valores – 96.44</p> <p>En el año 2018</p>	

	<p>Calidad de Vida Laboral – 78.68%  Colaboración y Trabajo en Equipo – 74.45%  Liderazgo y Participación – 87.30%  Identidad con la Institución y Valores – 94.30%</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</p>	
<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:  Satisfacción en el balance trabajo y familia:  En el año 2019 - 84.74%.  En el año 2018 - 72.64%.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:  Satisfacción en la equidad y género para la consideración de las oportunidades:  En el año 2019 – 75.06%.  En el año 2018 – 56.94%.</p> <p><b>Evidencia:</b>  a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:  Calidad de Vida Laboral:  En el año 2019 - 79.13%.  En el año 2018 - 63.50%.</p>	

**Evidencia:**

a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:  Servicio Profesional de Carrera: En el año 2019 - 32.59%. En el año 2018 – 35.77% <b>Evidencia:</b> a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.	
2. Motivación y empoderamiento.	Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:  Liderazgo y Participación: Año 2019 - 91.85%. Año 2018 - 91.85%. <b>Evidencia:</b> a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Se evidencia los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:  Satisfacción en la capacitación especializada y desarrollo. En el año 2019 - 87.30% En el año 2018 - 89.29%.	



**Evidencia:**

a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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.).</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en las estadísticas y registros de eventualidades del personal:</p> <p>En el año 2019            En Ausentismo – 1.65%            Rotación empleados – 3.15%            Movilidad – 3.90%</p> <p>En el año 2018 – 1er y 2do semestre            En Ausentismo – 0.85%            Rotación empleados – 15%            Movilidad – 3.95%</p> <p>Se evidencia el número de quejas del personal de la institución en los siguientes años:</p> <p>En el año 2019            Número de quejas - 9</p> <p>En el año 2018            Número de quejas - 20</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Indicadores 2019 (Índice de rotación, ausentismo, movilidad).</li> <li>b) Informes de Sugerencias levantadas de los buzones 4 trimestres 2019.</li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de Encuesta de Clima Organizacional, del personal que completo la encuesta en los siguientes años:  En el año 2019 - 82.31%.  En el año 2018 - 79.65%.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con un Plan de Mejora de la Encuesta de Clima con 13 propuestas de mejoras con una ejecución de 84.62% en el 2019.</p> <p>Se evidencia el número de sugerencias de mejoras del personal en los buzones internos en los siguientes años:  En el año 2019 - 28.  En el año 2018 - 78.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</li> <li>b) Plan de Mejora Encuesta Clima 2019</li> <li>c) Informes de Sugerencias levantadas de los buzones 4 trimestres 2019.</li> </ul>	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se evidencia los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Enfoque a Resultados y Productividad:  En el año 2019 - 91.29%</p>	

	<p>En el año 2018 – 74.82%,</p> <p>Resultados de evaluaciones 2019  Entre 90 a 100 puntos – 94.25%.  Entre 80 a 89.9 puntos - 5.17%  Entre 70 a 79.9 puntos - 0.57%</p> <p>Resultado de evaluaciones 2018  Entre 90 a 100 puntos – 88.61%.  Entre 80 a 89.9 puntos – 9.49%  Entre 70 a 79.9 puntos – 1.90%</p> <p><b>Evidencia:</b>  a) Cuadro Resumen Evaluaciones del Desempeño 2018 y 19.</p>	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta:</p> <p>Nivel de Mejoras y Cambios:  En el año 2019 – 87.55%  En el año 2018 – 64.38%</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</p>	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el Marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Nivel de uso de las tecnologías:  En el año 2019 – 79.07  En el 2018 – 77.74%.</p> <p><b>Evidencia:</b>  a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018 y 19.</p>	

<p>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).</p>	<p>Se evidencia los resultados de la tasa de participación de la Capacitación Especializada y Desarrollo:  En el año 2019 - 90.66%  En el año – 2018 – 63.21%</p> <p>Se evidencia en las Capacitaciones 2019:  Planificadas – 55  Realizadas – 78  Ejecución – 141.81%</p> <p>Capacitaciones Administrativas externas e internas  Capacitaciones - 46  Cupos – 279  Participación – 273  Equivalencia – 98%</p> <p>Capacitaciones Técnicas externas e internas  Capacitaciones – 32  Cupos – 218  Participaron - 209  Equivalencia - 96%.</p> <p>Capacitaciones 2018  Se evidencia que se Planificaron 92 capacitaciones y se realizaron 84, para una ejecución del plan de un 91.30%</p> <p>Se evidenció que hubo 549 cupos para empleados que realizaron 53 capacitaciones administrativas externas e internas.</p> <p>Se evidencio que hubo 331 cupos para empleados que participaron en 31 capacitaciones técnicas externas e internas.</p>	<p>No se evidencian dichos indicadores en el plan de anual desarrollo de capacidades de la institución. A la fecha no se miden.</p>
---	---	---

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Capacitación 2019.</li> <li>b) Resumen Capacitación 2019</li> </ul>	
<p>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.)</p>	<p>Se evidencia en el año 2019 que 209 empleados participaron en 55 capacitaciones Técnicas referentes al Mercado de Valores.</p> <p>Se evidencia en el año 2018 que 331 empleados participaron en 31 capacitaciones Técnicas referentes al Mercado de Valores.</p> <p>2019 Número de quejas - 0 Numero de Sugerencias de Mejoras - 0</p> <p>2018 Número de quejas - 01 Numero de Sugerencias de Mejoras - 0</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Anual de Capacitación 2019</li> <li>b) Informe Capacitación</li> <li>c) Informes de Sugerencias levantadas de los buzones 2019.</li> </ul>	<p>No se evidencia un informe que contenga indicadores relacionados con el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencio que anualmente en la celebración del Aniversario de la institución se realiza el acto de premiación a la excelencia. En el año 2019 se otorgaron nueve (9) premios a la excelencia a colaboradores, en cinco (5) categorías diferentes.</p>	

	<p>Se evidencio que se otorgan Premios por puntualidad perfecta, por antigüedad en el servicio, a los empleados que cumplieron 5, 10 y 15 años en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acta nominados firmada por los miembros del comité 2019</li> <li>b) Fotos premios 2019</li> </ul>	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	<p>Durante el año 2019 no hubo dilemas éticos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reportes trimestrales notificando a la DIGEIG sobre los nuevos acontecimientos (denuncias, conflictos, consultas de índole moral entre otros).</li> </ul>	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	<p>Se evidencia anualmente la participación voluntaria de los colaboradores de la Institución de apadrinamiento a niños de la Escuela Orfanato Manos Divinas en las siguientes actividades relacionadas a las responsabilidades sociales:</p> <p>Entrega de Juguetes – Reyes Magos - enero  Entrega de Útiles Escolares – Agosto - Sept.  Participación en jornada de Tapitas por Quimio para ayudar a niños con sus tratamientos de cáncer.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Ejecución Plan de Responsabilidad Social.</li> <li>b) Fotos participación.</li> </ul>	

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los 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.	Se evidencia que la institución fomenta el desarrollo y apoyo a las actividades deportivas, culturales y humanitarias, a través de facilidades en la institución, donde todas las semanas se realizan actividades de recreación y se contratan entrenadores, para facilitar la integración del personal.  <b>Evidencia:</b> a) Correo de invitación a actividades deportivas. b) Trofeos de participación en competiciones.	
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 pública 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.  <b>Evidencias:</b> a) Reporte de la actividad Mercado de Valores. b) Reporte de liquidaciones del Mercado.	

<p>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.).</p>	<p>Se evidencia que la SIMV, en el marco de la Responsabilidad Social, realizó la implementación del Plan Integral de Manejos de Residuos. Además, la institución mantiene el acuerdo de reciclaje de papel con Modelados Dominicanos, S. A.</p> <p>También se evidencia el uso de envases biodegradables.</p> <p>Asimismo, se evidencia que la SIMV otorgó a cada uno de los colaboradores tazas y vasos identificados con sus nombres para minimizar el uso de envases plásticos, no biodegradable.</p> <p>De igual forma, se evidencia que en apoyo al Ministerio de Medio Ambiente la institución participó en la actividad del Día Interamericano de la limpieza y gestión integral de residuos sólidos (DIADESOL) con la limpieza de costas.</p> <p>Se evidencia la implementación de recolectar tapitas plásticas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Proyecto de reciclaje SIMV</li> <li>b) Informe de Maldosa</li> <li>c) Fotos de los zafacones</li> <li>d) Fotos de limpieza de costa.</li> <li>e) Fotos de las cajas donde se recolectan las tapitas plásticas.</li> </ul>	<p>No se han realizado estudios sobre la eficiencia energética para la reducción de consumo de agua y electricidad, ni protección contra ruido ni contaminación del aire.</p>
<p>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.).</p>	<p>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</p>	<p>No se evidencian informes de mediciones puntuales del impacto social.</p>



	<p>medida que los reacondiciona. Fueron sustituidos los platos, cubiertos y vasos plásticos por biodegradables.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Vasos y tasas facilitadas</li> <li>b) Baños con llaves automáticas</li> <li>c) Orden de compra (pedir a Mayra)</li> </ul>	
<p>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).</p>		<p>No se evidencia mediciones de impacto.</p>
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG). La última evaluación del mes de diciembre 2019 fue de un 100% en todos los aspectos evaluados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Evaluación de la DIGEIG me de diciembre 2019.</li> </ul>	
<p>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.).</p>		<p>No se evidencia formulario de Encuesta de satisfacción para medir la satisfacción en las actividades.</p>

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia en el estudio de presencia en los medios, que el Superintendente del Mercado de Valores Cuenta con un 73% de valoración favorable en su gestión.</p> <p>a) Medición de Percepción b) Noticias SIMV</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. 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 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.).</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza diferentes jornadas para la preservación de los recursos.</p> <p>Se evidencia que la SIMV, en cumplimiento de las normas medioambientales, realizó la implementación del Plan Integral de Manejos de Residuos. Además, la institución mantiene el acuerdo de reciclaje de papel con Modelados Dominicanos, S. A.</p> <p>También se evidencia el uso de envases biodegradables.</p> <p>De igual forma, se evidencia que en apoyo al Ministerio de Medio Ambiente la institución participó en la actividad del Día Interamericano de la limpieza y gestión integral de residuos sólidos (DIADESOL) con la limpieza de costas.</p>	

	<p>Se evidencia la implementación de recolectar tapitas plásticas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convocatoria y concientización: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Jornadas de apoyo medioambiental como es la limpieza de costa conjuntamente con el Ministerio de Medio Ambiente y el programa Dominicana Limpia.</li> <li>2. Campañas de concientización del ahorro de agua y energía.</li> </ul> </li> <li>b) Limpieza en la Costa</li> </ul>	
<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución participa activamente en las reuniones y mesa de trabajos con autoridades financieras y del sector, así como promueve la participación de los grupos de interés y representante de la comunidad financiera para el diseño de políticas públicas como son los reglamentos, entre otras medidas. Se observa que el Superintendente participa activamente en las actividades del sector financiero y entre otras actividades de su agenda. Todas estas actividades se pueden conformar en los artículos de prensa, en las revistas especializadas como por ejemplo en la revista Mercado, en desayunos mediáticos, entre otras actividades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Artículos de prensa, revistas</li> <li>b) Boletines de la SIMV</li> </ul>	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>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, donde el señor Superintendente quedo entre los mejores posicionados.</p> <p>El alcance de las comunicaciones vía redes sociales alcanzo unas 12,500 personas en promedio, por publicación. También se llevó a cabo la III Cumbre Internacional del Mercado de Valores en República Dominicana, con la participación de múltiples países Iberoamericanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Medición percepción Superintendente</li> <li>b) Noticias de la SIMV</li> <li>c) Presentaciones en la Prensa</li> </ul>	
<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza donaciones económicas o de servicios a entidades sin fines de lucro.</p> <p>En el año 2019, se evidencia la donación de útiles escolares por parte del personal de la institución a los niños y niñas del Orfanato Manos Divina, y Donación económica.</p> <p>Además, se evidencia, que la institución otorga becas de estudios y otros tipos de ayuda a los colaboradores que cumplen con las políticas internas diseñada para tales fines.</p>	

	<p>En general, se evidencia que la institución en el año 2019 tuvo 25 beneficiado por la suma de 953,300.00</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Actividades Responsabilidad Social:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cartas de solicitud apoyo y cheque emitidos a la entidad ADOSID.</li> <li>2. Soporte de los colaboradores actividades organizadas por AMSI.</li> <li>3. Donación de computadoras a Fundación Dominicana de Autismo.</li> <li>4. Apoyo actividades varias Fundación Dominicana de Autismo.</li> <li>5. Donación útil escolares y colaboración económica a Manos Divinas.</li> <li>6. Donación de becas y otros tipos de ayuda a los colaboradores internos.</li> </ol>	
<p>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).</p>		<p>No existe programas/políticas para emplear personas en situación de desventaja.</p>
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencia apoyo a proyectos filantrópicos</p>
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>		<p>No se realizan actividades conjuntas con los clientes.</p>

<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza periódicamente actividades abiertas al público, cursos y participaciones en múltiples actividades.</p> <p>Se evidencia que la SIMV, en el año 2019 organizó con el co-auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) la III Cumbre Internacional del Mercado de Valores, con el objetivo de conocer los referentes de éxitos de los países con mejores prácticas en el mercado de valores. Contó con la participación de países como Honduras, Argentina, Chile, Colombia, Uruguay y Panamá. También participantes del mercado y sector público y privado.</p> <p>Asimismo, en el año 2019 se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asistencia en la reunión del Comité Regional Interamericano en la ciudad de Buenos Aires, Argentina</li> <li>b) Visita Barbados y Costa Rica para participar en el Programa de Asistencia Técnica de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO) para la elaboración del Manual de Inspecciones de la SIMV.</li> <li>c) Asistencia en la XXI Reunión de Autoridades del Instituto Iberoamericano del Mercado de Valores en la ciudad de Asunción Paraguay mediante la cual se discutieron las líneas de actuación para el año 2020 y se eligieron las nuevas autoridades.</li> <li>d) Participación en el Curso de Inspección, Diligencia y Supervisión de Mercados y Entidades en la ciudad de Antigua, Guatemala, en el Centro de Formación de la Cooperación Española de la AECID</li> <li>e) Asistencia en la 29ª reunión anual internacional del Instituto of Securities Market Growth and Development. Este seminario se enfocó en enseñar de qué</li> </ul>	
--	--	--

	<p>manera el regulador contribuye al rol de desarrollar y facilitar el mercado; asimismo, contribuyó en el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgos.</p> <p>f) Participación en el XX Seminario Evaluadores GAFILAT- GAFIC 2019.</p> <p>Además, la SIMV estuvo presente en la reunión de responsables de la Gestión de Recursos Humanos de la Administración Pública donde se trataron los temas: Planes de carrera, Concursos público, la Ley 41-08 sugerencias de modificaciones y la incorporación de la generación millennial en el ámbito laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Agenda de programa Comité Regional Interamericano en la ciudad de Buenos Aires, Argentina.</li> <li>b) Informe de Viaje</li> <li>c) Participación en Programas externos</li> <li>d) Calendario de eventos en la web SIMV</li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>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.</p> <p>Se evidencia que, en el año 2019, la SIMV con el objetivo de garantizar la seguridad y salud laboral de los colaboradores, definió el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo. Como parte de la implementación de este plan se realizaron las gestiones siguientes:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>La Jornada de análisis de salud a todos los colaboradores, para fomentar y conservar el nivel de bienestar físico, mental y social.</i></li> <li>▪ <i>Reuniones con la Asociación Dominicana de Mitigación de Desastres para la presentación de un plan de capacitación integral para todos los niveles, sobre temas de evaluación de riesgo, ruta de evacuación y señales de emergencia, administración y ejecución de simulacro, entre otros.</i></li> <li>▪ <i>Análisis de propuesta para el diseño de un sistema de protección y detección de incendio.</i></li> <li>▪ <i>Entrega de chalecos y cascos de seguridad a los integrantes de las brigadas de rescate.</i></li> <li>▪ <i>Se adicionó un parqueo para discapacitados.</i></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Información Charlas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuesta</li> <li>-Convocatoria charla</li> </ul>	
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Se evidencia que, en el año 2019, la SIMV reportó los resultados de medición de la responsabilidad social a través del Informe de Evaluación Semestral POA 2019.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Informe de Evaluación POA 2016, Departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>No se evidencia informe de sostenibilidad.</p>



## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>La evaluación de la Carta Compromiso muestra los resultados del cumplimiento con la calidad de los servicios.</p> <p>De igual forma la encuesta de satisfacción ciudadana en sus resultados, identifica la percepción del cliente que toma los servicios prestados por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Informe de Resultados Carta Compromiso 2019.</li><li>b) Informe de resultados Encuesta Satisfacción Ciudadana 2019.</li></ul>	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	<p>Se evidencian que el crecimiento del mercado de los últimos años ha facilitado la canalización de recursos financieros a través del mercado para contribuir con el crecimiento y el desarrollo, dichos resultados se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2019 y en los informes de seguimiento del plan operativo anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Memoria Institucional 2019.</li><li>b) Informes de seguimiento del Plan Operativo Anual.</li></ul>	

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Se evidencia que los servicios ofrecidos por la Superintendencia se encuentran estrictamente apegados a la Ley, Reglamento y Resoluciones, es decir que la institución cuenta con un marco normativo moderno y adaptado a los estándares internacionales y cumpliendo con los principios del IOSCO.</p> <p>Se evidencia que la institución obtuvo en la evaluación de la Carta Compromiso en el 2019 un 98.73% de cumplimiento en la Matriz de seguimiento.</p> <p>Se evidencia la Resolución aprobatoria del MAP. Se evidencia una auditoria hecha por el MAP a la Carta Compromiso.</p> <p>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.</p> <p>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%.</p> <p>Se evidencia los resultados de los Buzones Internos y Externos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdo suscrito con el IOSCO</li> <li>b) Informe Carta Compromiso 2019</li> <li>c) Informe de Encuesta de Satisfacción</li> </ul>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia que en el año 2019 se firmaron 4 acuerdos interinstitucionales nuevos, para el apoyo de los proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l) Tesorería Nacional.</li> </ul>	

	<p>2) Instituto OMG. 3) Procuraduría General de la Republica. 4) Banco Interamericano de Desarrollo (BID).</p> <p>Evidencias: a) Acuerdos suscritos en el año 2019, que se encuentran en el Registro.</p>	
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencian que la institución cuenta con un plan anual de inspección, con el objetivo de supervisar y fiscalizar las operaciones de los participantes del mercado de las cuales se realizaron 23 inspecciones en el año 2019.</p> <p>También se evidencia que la institución cuenta con la Certificación ISO 9001:2015, certificada por la Empresa AENOR. En el 2019 en ultima auditoria de seguimiento, obteniendo resultados óptimos que nos permitieron mantener la certificación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Anual de Inspección b) Informes de resultados de las auditorías externas.</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>La Republica Dominicana obtuvo el lugar 143 en el indicador de protección al inversionista minoritario durante la evaluación “Doing Bussiness 2020” esto indica una caída de 60 puestos desde la posición 83 a la 143.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Publicación de competitividad “Doing Business 2020”.</p>	

	b) Ley 249-17 de Mercado de Valores.	
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	<p>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.</p> <p>Se evidencia la implementación de un Sistema de firma digital que permite contribuir con uno de nuestros objetivos estratégicos de Mejorar la Infraestructura Tecnológica entre otras mejoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informes de seguimiento de Proyecto del Sistema Integrado.</p>	

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	<p>Se evidencia que todos los trimestres se realizan las evaluaciones de resultados de los POAs por las diferentes áreas, las cuales se comparten a través del correo electrónico. Los líderes validan dicha información y se procesa con la publicación en el portal.</p> <p>En el marco de la Gestión de Calidad se realiza trimestralmente un seguimiento a la Matriz de desempeño y Riesgo de los Macro proceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Evaluaciones trimestrales de POA.</p>	

	b) Informe matriz de indicadores de desempeño y riesgo de los macro procesos.	
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).	Se evidencia que la institución elabora Informes de Ejecución Financiera mensualmente y son publicados en el portal de transparencia. También se valúa el cumplimiento sobre el portal transicional de la SIMV.	No se evidencia un reporte de eficiencia sobre la gestión del conocimiento y las instalaciones.  No se evidencia que se haga un informe de la gestión del conocimiento.
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.  <b>Evidencias:</b> a) Expediente de análisis de acción.	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	En el último trimestre 2019, la SIMV obtuvo una nota sobresaliente de 99.49 puntos, en el promedio general de los Indicadores Presidenciales, alcanzando la posición #1 entre las instituciones del Estado evaluadas con 5 indicadores.  <b>Evidencia:</b> a) Nota de prensa enero 2020.	
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Se evidencia que la institución elabora anualmente un informe de gestión de los acuerdos y alianzas.  <b>Evidencia:</b> a) Informe de Gestión de Acuerdo.	

<p>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.).</p>	<p>Se evidencia que la SIMV se encuentra implementado un proyecto para la automatización de todos los procesos y servicios orientados a facilitar todos los trámites y disminuir la burocracia con los ciudadanos y los participantes del mercado.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correos electrónicos con la entidad de apoyo en la simplificación de trámites.</li> <li>b) Captura de Pantalla de Sistema de Gestión Documental.</li> <li>c) Captura de Pantalla del Sistema de Digitalización, Captura de Pantalla del Sistema de Portafirmas.</li> </ul>	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Se evidencia que a partir de la Auditoría Interna de ISO-9001:2015 realizada en la institución, por auditores internos, se identificaron cinco (5) No Conformidades, tres (3) Observaciones, 48 Mejoras y se aplicaron siete (7) Acciones Correctivas.</p> <p>Se evidencia que a partir de la Auditoría Externa de recertificación realizada por la empresa certificadora AENOR, se identificaron tres (3) No conformidades y cinco (5) observaciones, de las cuales se hicieron cinco (5) mejoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Auditoría Externa e Interna.</li> </ul>	

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución obtuvo la re-certificación ISO 9001:2015, en el año 2017 hasta el año 2019.</p> <p>Se demostró que la SIMV realizó la segunda versión de la Carta Compromiso.</p> <p>Se evidencia que la institución alcanzó el primer lugar en el ranking de Indicadores Presidenciales, entre las instituciones evaluadas con 5 indicadores, en el último trimestre 2019. Los indicadores que nos evaluaron fueron: SISMAP, 98.38%, ITICGE - 99.12%, NOBACI – 100, LEY 200-04 – 100, Sistema Nacional de Contraloría Pública – 100.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Certificado ISO 9001:2015</li> <li>b) Nueva versión CCC</li> <li>c) Nota de prensa enero 2020.</li> </ul>	
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Se evidenció en el Informe de la Ejecución presupuestaria un cumplimiento de un 100%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Ejecución presupuestaria</li> </ul>	
<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Se evidencia que se reciben auditorías 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resolución Junta Monetaria sobre Administración de Fondos.</li> </ul>	

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 Rodríguez**  
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

**Alan Ortiz De Coo**  
Miembro asesor Área Técnica Legal



Documento Externo  
SGC-MAP