

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana

FECHA:

14 de junio 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</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><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">a) Términos de referencia: Contratación del Consultor,b) Hojas de Asistencia del ejercicio del Plan Estratégico, Agenda talleres PEI.c) Fotografías Talleres PEI, Resultado de la encuesta de consulta de necesidades y expectativas de los grupos de interés.	

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Se evidencia que la Superintendencia tiene establecido el marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, los mismos respetan los principios constitucionales.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resolución aprobatoria del PEI con la Misión, Visión y Valores. b) Correo electrónico de RR.HH. con la socialización de la Misión, Visión y Valores. c) Fotografías de la Misión, Visión y Valores 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Se evidencia que los valores de la institución están alineados a las estrategias nacionales y reformas del sector público. En ese sentido, la institución ha tomado como marco de referencia la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y los valores definidos se encuentran alineados con la misión y visión vigentes.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo electrónico de RR.HH. con la socialización de la Misión, Visión y Valores. b) Fotografías de la Misión, Visión y Valores. 	

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia que la Superintendencia compartió la 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 lo mismo en toda la organización.</p> <p>En ese mismo sentido, se publicó el Plan Estratégico 2019-2022 en la Portal 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><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo electrónico de RR.HH. con la socialización de la Misión, Visión y Valores. b) Fotografías de la Misión, Visión y Valores en ubicaciones estratégicas de la institución. c) Publicación en el Portal Web Institucional. d) Portal Intranet. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura el efectivo funcionamiento, así como la preparación para los nuevos desafíos a través de la revisión periódica de la misión, visión y valores.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Previsión en el Plan Anual de Compras 2022 para contratación de consultor externo para formulación del PEI 2023-2026. b) Implementada una Oficina Virtual a través de la cual se reciben los documentos digitales que a la vez están firmados con 	

<p>estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>certificados de firma digital, lo cual minimizó el impacto en la pandemia ya que la SIMV estaba preparada para minimizar los contactos por recepción de documentos.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se evidencia que la Superintendencia cuenta con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos a través de los siguientes medios:</p> <p>Buzón de Denuncias, que es gestionado por la Comisión de Ética Institucional (CEI). De igual forma, dicha Comisión remite de manera periódica boletines informativos sobre temas de interés en el ámbito de la ética.</p> <p>Puesta en vigencia de un <i>Manual de Inspección para la Prevención del Lavado de Activos, el Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Financiamiento al Terrorismo</i>.</p> <p>Puesta en vigencia del <i>Manual de Inspección In situ de la SIMV</i> a los fines de ejercer una supervisión eficiente en los sistemas financieros.</p> <p>Se evidencia que la institución ha capacitado a sus colaboradores y público general sobre el tema de prevención y lavado de activos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Avance Trimestral Comité de Ética, enviados a la DIGEIG. b) Fotos buzón de denuncia. c) Listado de participación a talleres de prevención y lavado de activos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> 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. e) Manual de Inspección In situ de la SIMV f) Captura de pantalla con los correos informativo del CEI. 	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Se evidencia que la institución realiza actividades de integración, para que los empleados se conozcan y mejore el ambiente de trabaja. Estas jornadas cuentan con actividades en equipo que ayudan a reforzar vínculos y confianza entre los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planeación de actividades de integración y presupuesto anual. b) Fotos actividad de integración. 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que los líderes de la institución definen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales entre otros que garantizan la agilidad de la organización.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos electrónicos de RR.HH. informando cambios en la estructura. b) Lista de Asistencia con el Staff. Socialización modificación estructura organizativa. c) Resolución del CNMV-2021-04-2021 Modificación Estructura Organizativa SIMV 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se evidencia que los líderes emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir el desempeño e impacto de la organización y define resultados cuantificables acorde a su Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales 2021-2022 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 del portal WEB.</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 de su matriz de indicadores de procesos vinculados a los servicios, cuyos resultados se establecen en los diferentes informes de monitoreo y seguimiento.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico Institucional (PEI). b) Plan Operativo Anual (POA). c) Acuerdos de Desempeño. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia que los líderes introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés a través de la aplicación de encuestas a los usuarios de los servicios SIMV.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aplicación Encuesta de los grupos de Interés. b) Medición de índice de satisfacción ciudadana. 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que los líderes gestionan un sistema de información, de gestión de control interno, y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización a través de los Planes Operativos Anuales (POAs), de los cuales se elaboran informes trimestrales. También se gestiona el control interno a través de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de los Planes Operativos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Informe Avances de Implementación de la (NOBACI). c) Manual de Metodología para la Identificación, Análisis y Valoración de los Riesgos: Gestión y Corrupción. d) Matriz de riesgo basada en la norma ISO 9001:2015. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se evidencia que en la Superintendencia se aplican los principios de gestión de la Calidad a través de la certificación otorgada por la empresa AENOR Internacional S.A.U. en la Norma ISO 9001:2015; así como la realización periódica de auditorías internas y externas.</p> <p>También se evidencia que la institución realiza el ejercicio de la Autoevaluación Anual del Common Assesstment Framework (CAF).</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificación del Sistema Nacional en ISO 9001. b) Plan de Auditoría. c) Autoevaluación CAF 2021. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia que los líderes aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales a través de las publicaciones realizadas en el Portal Web Institucional, Instagram, Facebook y los Foros de discusión habilitados.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Captura Portal Web Institucional. b) Redes sociales (Facebook, Instagram). c) Captura Foro de Discusión Portal Web. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Los líderes aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo a través de la puesta en vigencia de fichas de procesos y políticas de coordinación de proyectos así como la creación de los comités y los subcomités que atienden temas relevantes en la institución.</p> <p>Para el incentivo del trabajo en equipo, la Superintendencia aprobó el IC-06-01-37 Política de Reconocimiento Valórame, la cual cuenta con un apartado para el Reconocimiento del Trabajo en Equipo.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) FC-05-01 Planificación y Políticas de Proyectos. b) IC-05-01-02 Política para la Gestión de Programas y Proyectos. c) IC-05-01-04 Política Coordinación Subcomité Indicadores de Presidencia. d) Resoluciones/ conformación de comités y subcomités SIMV: <ul style="list-style-type: none"> - (R-SIMV-2021-16-NI) Norma Interna para el funcionamiento del Comité Técnico de la SIMV. - (R-SIMV-2019-14-NI) Norma Interna sobre Políticas y Procedimientos para el Funcionamiento del Comité de Inspección de la SIMV. 	

	e) IC-06-01-37 Política de Reconocimiento Valórame.	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>Los líderes aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales a través de las publicaciones realizadas en el Portal Web Institucional, Instagram, Facebook los Foros de discusión habilitados.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con una política de comunicación interna (RR.HH.) y externa (Departamento de Comunicaciones). También la SIMV dispone de canales de comunicación: intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas, reuniones en general.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura Portal Web Institucional. b) Redes sociales (Facebook, Instagram). c) Captura Foro de Discusión Portal Web. d) IC-06-01-35 Política de comunicación interna. 	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se evidencia que los líderes de la Superintendencia muestran su compromiso con la innovación, a través del cumplimiento de los requerimientos de los órganos rectores como la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información (OGTIC), en el logro de las certificaciones exigidas por dicho órgano rector. También, el involucramiento de la institución en los diferentes	

proyectos que ha desarrollado conjuntamente con otras instituciones.

La Superintendencia tiene disponible en su portal 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.

También, la Superintendencia tiene disponible una Oficina Virtual diseñada para que los participantes del mercado de valores puedan realizar trámites, de forma oportuna, según se establece en las normativas vigentes. Asimismo, el ciudadano en general podrá realizar consultas que son de carácter público.

Además, una Ventanilla Exprés la cual busca simplificar el proceso de autorización de las ofertas públicas, con el propósito de reducir el tiempo de trámites, costos y traslados que deben realizar los emisores de valores o las personas jurídicas interesadas en emitir.

También la Superintendencia promueve una cultura de mejora continua a través de la implementación de la ISO 9001:2015, en la cual se 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.

Evidencias:

	<ul style="list-style-type: none"> a) Captura de Certificaciones NORTIC. b) Proyectos de Ventanilla Express / Oficina Virtual. c) Certificación del Sistema Nacional en ISO 9001. 	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>Se evidencia de las iniciativas de cambios y efectos esperados de la implementación del sistema integrado, oficina virtual y ventanilla exprés a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capacitaciones internas y externas b) Correos electrónicos c) Minutas de reuniones 	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<p>Se evidencia que anualmente la Comisión de Ética Institucional 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><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Código de Pautas Ética. b) Plan de Trabajo e Informes del Comité de Ética Pública. 	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La SIMV, cuenta con un Código de Ética, con un Comité de Ética Institucional, con Buzones de Denuncia, Buzones Internos de Sugerencias y Quejas, cuenta también con Comité de Disciplina. La SIMV realizó un curso en Barna de Liderazgo para el personal Directivo y de Supervisión, con una duración de un mes y su objetivo fue consolidar el conocimiento del liderazgo y apropiar de técnicas a la alta dirección, para que estos puedan hacer uso de un liderazgo efectivo en todos los niveles de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Capacitación de Liderazgo para encargados y miembros de la alta dirección.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre 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>Evidencia:</p> <p>a) Informe de la Encuesta clima organizacional 2021.</p> <p>b) Informes de buzones.</p> <p>c) Plan de mejora de la Encuesta de Clima y sus informes de avances.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación</p>	<p>Se evidencia que cada año las diferentes áreas institucionales, con la asesoría de la Dirección de Planificación y Desarrollo elaboran su Plan</p>	

<p>oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Operativo Anual (POA), lo que permite a cada supervisor identificar los objetivos, metas y tareas a establecer para cada colaborador y elaborar los Acuerdos de Desempeño de cada año y sus respectivas evaluaciones.</p> <p>También, la Superintendencia apoya a sus empleados a través de la aplicación de la Política Plan Desarrollo de Carrera.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POA 2021. b) Acuerdos de Desempeño de los colaboradores 2021. c) Evaluación de desempeño 2021. d) Política Plan Desarrollo de Carrera. 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se evidencia que, la Superintendencia ha establecido lineamientos, a través de la Política y Procedimiento Delegación de Autoridad que fomentan y potencializan la responsabilidad de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) IC-06-01-43 Política y Procedimiento Delegación Autoridad b) Correos de delegación de responsabilidades de superiores de diferentes áreas. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se evidencia que la SIMV cuenta con un formulario de <i>Detección de Necesidades de Capacitación</i> que de manera anual los supervisores de cada área remiten a RRHH, con el propósito de elaborar el <i>Plan Anual de Capacitación</i> dirigido a todos los colaboradores</p>	

	<p>para el fortalecimiento y desarrollo de las competencias requeridas.</p> <p>Se evidencia la Superintendencia cuenta con un <i>Plan de Desarrollo de Carrera</i> y un diccionario de competencia, acorde a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública, como órgano rector en el tema.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Formulario de Detección de Necesidades. b) Plan de Desarrollo de Carrera e Informes de Seguimiento. c) Política Plan Desarrollo de Carrera. d) Diccionario de Competencias. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una <i>Política de Reconocimiento Valórame</i> aprobada, que engloba los siguientes reconocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento a la Excelencia. ▪ Liderazgo. ▪ Vocación de Servicio (Interno). ▪ Trabajo de Equipo. ▪ A la Innovación. ▪ Dirección o Departamento del año. ▪ Reconocimiento a la Puntualidad Perfecta. ▪ Reconocimiento al Mérito por Años de Servicio. <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 bonos de incentivo por cumplimiento de los Indicadores de Presidencia (SISMAP).</p>	

	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) IC-06-01-37 Política de reconocimiento Valórame. b) Correos: <ul style="list-style-type: none"> • Captura Felicitaciones premiación NORTIC. 	
--	--	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>l) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Las expectativas de los grupos de interés son recopiladas en la encuesta de expectativas externas, en esta se registran comentarios en forma de sugerencias y luego se procesan, para crear un plan de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de mejora de encuesta de expectativas externas. b) Plan estratégico institucional 2019-2022. 	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés para el diseño políticas públicas a través de la participación en mesas de trabajo conformadas por sector privado, sector público, comunidad internacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Invitaciones vía comunicaciones físicas y correos electrónicos. b) Minutas de encuentros realizados. c) Participación en mesa del Hub de Innovación, mesa de Trabajo Innovación para Desarrollo Tecnológico, Mesa de Articulación Interinstitucional UESP, Mesa de Inversión en Innovación, Reuniones Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</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 tres comités, 1) Comité Regional de las Américas, 2) Comité de Crecimiento y Mercados Emergentes y 3) Comité de Presidentes. 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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Boletín semanal para los miembros de IOSCO. b) Minutas e informes de reuniones. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<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) 2022.</p> <p>La SIMV en el 2020 actualizó la Carta Compromiso al Ciudadano cuya vigencia es 2020-2022.</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"> a) Presupuesto Físico Financiero 2022. b) Plan Operativo Anual 2022. c) Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022. 	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<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>	

	<p>a) Convenio interinstitucional con la Dirección General de Alianzas Público Privadas.</p> <p>b) Convenio de Colaboración Técnica entre el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana (SIMV).</p> <p>Evidencias: Acuerdos:</p> <p>a) Dirección General de Alianzas Público Privadas-SIMV.</p> <p>b) Ministerio de Administración Pública (MAP) - SIMV</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La Superintendencia del Mercado de Valores ha participado en 45 actividades conducidas por asociaciones profesionales durante el año 2021, estas pueden variar entre capacitaciones, conferencias, firmas de convenios, actividades de inauguración, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Listado de actividades y misiones oficiales 2021.</p> <p>b) Publicaciones revistas SIMV.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de</p>	<p>Se evidencia que la SIMV participa en diferentes ferias educativas (virtual), a los fines de promover el conocimiento público de la organización y sus servicios. También, en la iniciativa “Semana Global</p>	

<p>marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>del Inversionista” de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO).</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 actividades son con las siguientes organizaciones: Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO), Instituto Iberoamericano del Mercado de Valores (IIMV), Securities Exchange Commission (SEC), Grupo Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capturas publicaciones en medios de comunicación. b) Fotos de ferias. c) Informe de misiones internacionales. 	
---	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</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 cada cuatro años se toma en cuenta para la formulación del PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Contexto de la Organización, Norma ISO 9001-2015.</p> <p>b) PEI 2019-2022.</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</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 la remisión de una encuesta a los participantes del mercado en el marco de la formulación del proyecto de Supervisión Basada en Riesgos (SBR).</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Relación de Sugerencias Levantadas de la apertura de Buzones, Informe de Sugerencias Levantadas de los Buzones. b) Evidencia de Acción tomada de las quejas. (Informe con las quejas y Acción de personal). c) Encuesta de Expectativas externas. d) Resumen de los principales hallazgos. e) Carta de remisión de la encuesta a los participantes del mercado de valores en el marco del proyecto de SBR. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia que la institución analiza las reformas del sector público que les conciernen y en función de ello actualiza sus políticas y procedimientos; así como, su planificación operativa para los casos que apliquen</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Políticas y procedimientos actualizados. Ejemplo: FC-05-01 Macro proceso de la Dirección de Planificación y Desarrollo e IC-05-01-06 Política de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y Memorias Institucionales. Ambos modificados como resultado del Decreto 002-2021 de la DGEIG. 	

4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>Se evidencia que la SIMV analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas institucionales a través de las herramientas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autodiagnóstico CAF. 2. Contexto Organizacional (Análisis FODA y PEST) 3. Matriz de Gestión de Riesgos <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Autodiagnóstico CAF 2020 b) Contexto de la Organización, Norma ISO 9001-2015. c) Informe Matriz de Riesgos. 	
--	---	--

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>Se evidencia que la institución transcribió la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos de la SIMV en su PEI 2019-2022 y en los POA 2021 formulados por áreas.</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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) POA 2021. c) Matriz de Riesgos y Proceso. d) Informes de Seguimiento POA. 	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>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>Asimismo, se remito una encuesta en el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022. dicha estrategia se actualiza cada 4 años.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 b) Encuesta de Expectativas externas 2021. c) Informe de Expectativas externas 2021. 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Se evidencia que la SIMV integra aspectos de gestión ambiental y responsabilidad social en su planificación operativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 b) POA 2021 DAF c) POA 2021 DRRHH d) Memoria Institucional 2021 	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>Se evidencia que la SIMV formuló su Plan Anual de Compras y Contrataciones 2021 (PACC) donde se consideraron los insumos para la ejecución del POA 2021.</p> <p>Asimismo, se evidencia para el año 2021 la formulación del Presupuesto Físico- Financiero</p>	

	<p>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 2021, de igual forma, la institución aprobó su presupuesto institucional enfocado en el logro de los objetivos trazados en el PEI 2019-2022. Bajo los lineamientos de la DIGEPRES.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POA 2021 b) PACC 2021 c) Presupuesto Físico-Financiero 2021 d) Presupuesto e) Informe de evaluación trimestral de las metas físicas-financieras remitidos a DIGEPRES. 	
--	--	--

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Implanta 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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. b) POA 2021. c) Política de Programas y Proyectos. d) Muestra de ficha de macro proceso. e) Estructura organizacional 2018. 	

<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que los POA 2021 cuentan con las actividades a desarrollar por las áreas a los fines de obtener los productos programados; asimismo, dicho instrumento, contiene los indicadores que permiten evaluar el resultado esperado.</p> <p>En adición, la institución establece indicadores de desempeño y de riesgos a los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) POA 2021</p> <p>b) Matriz de Indicadores de Desempeño de Procesos y Riesgos.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza jornadas de sensibilización para comunicar de manera eficaz el desarrollo de los POA 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Muestra de correo electrónico remitidos a todos los Directores y Encargados Departamentales con el objetivo de dar a conocer los Planes Operativos Anuales 2021 aprobados por la Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>b) Muestra de correos electrónicos dirigidos a todos los Directores, Encargados Departamentales y contrapartes a fin de comunicar los Informes de Ejecución POA 2021 por áreas y las recomendaciones de lugar a ser implementada a fin de garantizar el logro de las metas trazadas.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal)</p>	<p>Se evidencia que, en el año 2021, la SIMV en función de los resultados obtenidos del proceso de monitoreo y evaluación de los POA 2020 elaboró el Informe de Evaluación del PEI 2019-2022.</p>	

<p>para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Del mismo modo, se evidencia que de forma sistemática la SIMV realizó el monitoreo y la evaluación de los POA 2021, cuyos resultados fueron socializados a las áreas.</p> <p>Asimismo, anualmente, la SIMV evalúa los acuerdos de desempeño de los colaboradores a través de la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Evaluación PEI 2019-2022, correspondiente al año 2021.</p> <p>b) Informe de Ejecución POA 2021.</p> <p>c) Muestra de correos electrónicos dirigidos a todos los Directores, Encargados Departamentales y contrapartes a fin de comunicar los Informes de Ejecución POA 2021.</p> <p>d) Evaluación del desempeño 2021.</p>	
---	---	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En el marco de la innovación y nuevas tecnologías, se evidencia que en el año 2021, continuó trabajando junto a las Superintendencia de Bancos (SB), Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la Superintendencia de Seguros (SUPERSEGUROS), las actividades programadas para la creación e implementación de la Ventanilla Exprés de Oferta Pública, la cual tiene como objetivo simplificar el proceso de autorización de las ofertas públicas, a fin de reducir el tiempo y los costos, así como, los traslados que deben realizar los emisores de valores y las personas jurídicas interesadas en emitir. Estas mejoras se</p>	

concretarían en la estandarización de la documentación requerida por cada autoridad competente y en la disminución de los plazos de verificación de dicha documentación.

Se evidencia que la SIMV cuenta con una Oficina Virtual de conformidad con lo dispuesto por la Circular C-SIMV-2020-16-MV publicada el 18 de agosto del año 2020, la cual ha permitido que los participantes del mercado puedan remitir toda la información a la institución de manera digital, brindando un mejor servicio y reduciendo los tiempos y costos de traslados a la institución.

Además, realizó la migración de servicios tecnológicos a un ambiente de nube catalogados como críticos y medios, como son la recepción de información, la base de datos y los correos electrónicos.

Se evidencia el uso de tecnológicas, sistema de GRC AverQ, a los fines de proporcionar reportes que apoyen a la supervisión del mercado de valores.

Asimismo, se destaca el uso de herramientas tecnológicas para el apoyo de los procesos y el monitoreo/ mantenimiento: HelpDesk, Sistema de Registro de Equipos, Sistema Integrado para el Mercado de valores, ALFRESCO, AVACOM, AVERQ, otros.

Evidencias:

- a) Insumos de área requerentes.

	<p>b) Solicitud de servicio para desarrollo de aplicaciones.</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV a los fines de crear y desarrollar una cultura para la innovación, luego de una evaluación entre sus miembros sobre el uso de herramientas tecnológicas para fines de supervisión, concluyó en crear un laboratorio o unidad especializada en inteligencia artificial, e implementar herramientas de inteligencia artificial, big data o análisis avanzado de datos en la supervisión de los mercados, machine learning y blockcahin. En ese mismo sentido, la SIMV, en el 2021 ha participado de varias actividades conjuntas con otras instituciones del estado, en las cuales se comparten las experiencias con respecto a los aspectos regulatorios, tecnológicos, de calidad, entre otros, implementados por la institución y que pueden ser considerados como una mejor práctica.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Resumen de participación en Benchlearning SISARIL.</p> <p>b) Coloquio y participación entre SIMV y el IIMV E IOSCO.</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia que, a través de su Página WEB, la SIMV da a conocer a los grupos de interés (participantes e inversionista del mercado de valores y a la ciudadanía en general) los resultados de gestión a través de la Memoria Institucional 2021, informes de evaluación POA 2021, reportes presupuestarios, estadísticas del mercado, otros</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Memoria institucional 2021</p>	

	b) Informe de Evaluación Trimestral POA 2021.	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>Los proyectos se realizan con participación del personal. Existen cronogramas de proyectos y se miden los esfuerzos del personal de cara a los proyectos de desarrollo de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) PEI 2018-2021. b) Listado de proyectos institucionales. c) Perfiles de proyectos.</p>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se evidencia para el año 2021 la formulación del Presupuesto Físico- Financiero enfocado en el logro de los productos terminales de la organización; así como, para las nuevas iniciativas gestionadas a través de los proyectos definidos por la SIMV.</p> <p>De igual forma, se evidencia que para el año 2021 la institución aprobó su presupuesto institucional enfocado en el logro de los objetivos trazados en el PEI 2019-2022. Bajo los lineamientos de la DIGEPRES.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) POA 2021 b) PACC 2021 c) Presupuesto Físico-Financiero 2021 d) Presupuesto Institucional e) Informe de evaluación trimestral de las metas físicas-financieras remitidos a DIGEPRES.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución planifica anualmente las necesidades de RRHH e incluye en el POA una partida financiera para cubrir las necesidades identificadas, de manera tal de poder cumplir con los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Planificación Anual de RRHH. b) Formulario de Requerimiento de Personal. c) POA RRHH.</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La institución establece políticas y procedimientos para el reclutamiento/selección de personal, traslados, promociones horizontales, verticales, reajuste salarial y asignación de funciones. 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. Adicional, contamos con un plan anual de capacitación y la evaluación de desempeño anual donde se detectan las necesidades de mejora para cada empleado. Anualmente se realizan los acuerdos de desempeño, documento donde se establece el compromiso asumido en el desempeño del cargo para contribuir al logro de las metas y objetivos que debe generar su área de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) POA. b) Reglamento Interno. c) Políticas de reclutamiento y selección.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> d) Política Reconocimiento Valórame. e) Política de promoción. f) Política de traslado. g) Instructivo de beneficios. h) Política de capacitación. i) Evaluación del desempeño. j) Política plan de Desarrollo de Carrera y Sucesión. k) Política Jornada Laboral Extraordinaria. l) Política de Bienestar Laboral. m) Política de Teletrabajo. n) Política Delegación de Autoridad y Suplencia o) Política de Buen Liderazgo. p) Acuerdos de desempeño. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución cuenta con políticas de gestión que fomentan la flexibilidad de horarios y el balance vida personal y laboral, así como la igualdad de oportunidades para todos los GO.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reglamento interno. b) Instructivo de beneficios. c) Procedimiento uso días personales. d) Política Reconocimiento Valórame. e) Política Jornada Laboral Extraordinaria. f) Política de Bienestar Laboral. g) Política de Teletrabajo. h) Política becas y licencias para estudios en el extranjero. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La Institución cuenta con política de Reclutamiento y Selección y se apoya en la implementación de plan de capacitación.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Política de Reclutamiento y Selección. b) Política Plan Desarrollo de Carrera. c) Plan de Capacitación. d) Política de promoción. e) Política Reconocimiento Valórame. f) Manual de Cargos. g) Manual de Organización y Funciones. h) Diccionario de Competencias. i) Política de becas y licencias para estudio en el extranjero. 	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>La institución anualmente realiza los acuerdos de desempeño, de acuerdo a las disposiciones del (MAP), que establece la descripción de las metas SMART (específicas, medibles, alcanzables, relevantes y a tiempo) establecidas a los colaboradores, y alineadas a los POA de las distintas unidades organizativas. Adicional, se debe incluir los medios de verificación y evidencias de las metas y las fechas en las que serán revisados los acuerdos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos y evaluaciones del desempeño de forma sistemática en coordinación entre el evaluador y evaluado. 	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o		La institución no ha realizado política de género.

actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		
---	--	--

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>La institución apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades, de acuerdo a lo identificado en la detención anual de capacitación y en la evaluación es de periodo probatorio y anual de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Anual de Capacitación. b) Formulario Detección de Necesidades de Capacitación. c) Política Becas y Licencias d) Evaluación del Desempeño 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>La institución atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos, la planifica del reclutamiento de nuevos talentos, se realiza tomando en consideración el PEI y los POA de las diferentes áreas, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Reclutamiento y Selección. b) Política de Ingreso. c) Plan de capacitación. 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo,	La institución se enfoca en adoptar medidas innovadoras de aprendizaje para el desarrollo de	

<p>laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>competencias alineadas al liderazgo, pensamiento analítico, comunicación y trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de capacitación. b) Capacitaciones internas y externas, virtuales y/o presenciales. c) Política de becas y licencias. 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La institución promueve el desarrollo de competencias individuales y grupales que incluye formaciones para el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Programa Gestión de Equipos de Alto Rendimiento. b) Programa Liderazgo Gestión Pública c) Comunicación asertiva. d) Delegación que empodera desde la confianza. e) Coaching para elevar el desempeño del equipo. f) Análisis y resolución de problemas. g) Visión orientada a resultados. h) Programa Liderazgo Gestión Pública 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución entrega al personal de nuevo ingreso la descripción del puesto que ocupará y se imparte inducción general y en áreas técnicas. Adicional, se le asigna de un mentor, que es la persona encargada de acompañarle durante su periodo de adaptación, darle explicación sobre el área y otros aspectos de índole general. De igual manera, deben participar en el curso/taller Conociendo el Mercado de</p>	

	<p>Valores, así como en la Inducción a la Administración Pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política y Procedimiento de Inducción. b) Manual de Inducción. c) Asignación de Mentor. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>La institución promueve la movilidad interna a través de Concursos Internos, promociones y por sugerencias de los jefes supervisores de áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Promoción. b) Política de Traslados. c) Concursos Internos. 	
7) Desarrolla y promueve 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).	<p>La institución promueve la participación de los colaboradores en capacitaciones en diferentes modalidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Webinar b) Cursos/talleres virtuales c) Uso plataformas tecnológicas (Zoom-Teams, etc.) 	
8) Planifica 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.	<p>La institución realiza el plan de anual de capacitación y contempla formaciones sobre gestión de riesgo, conflictos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulario de Capacitación Interna y Externa. b) Plan de Capacitación. 	

	c) Capacitaciones en Gestión de Riesgo para todas las áreas.	
9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>La institución realiza proyecciones del impacto esperado de las formaciones y se realiza evaluación de la eficacia de la formación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de Capacitación. b) Plan de desarrollo de Carrera. c) Evaluación eficacia de la capacitación. d) Formulario evaluación de la eficacia. 	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
l) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta, dando la oportunidad a los colaboradores de aportar ideas y sugerencias, a través de reuniones, encuestas internas, comités, fomentando el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reuniones de Staff. b) Reuniones comités SIMV. c) Actas de conformación comités. d) Encuestas Internas. e) Correos de socialización. f) Promoción uso del Buzón de Quejas y Sugerencias. 	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La institución recibe la aportación y sugerencias de los empleados a través de los buzones de quejas y sugerencias, correos electrónicos y encuestas internas, realiza grupos de trabajos y comités para realizar brainstorming.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzon de Quejas y Sugerencias. b) Encuestas Internas. c) Actas de Comités SIMV. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La Institución involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, diseño de nuevos productos, elaboración de normativas y en actividades de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Participación del Staff en el plan de mejora encuesta clima organizacional. b) Plan de responsabilidad social. c) Encuestas internas d) Elaboración PACC. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>A través de los acuerdos de desempeño, la Institución procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos de desempeño. b) POA. c) PACC. 	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La Institución realiza anualmente encuestas a los empleados, para determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores; los resultados son socializados con todo el personal, así como los planes de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de Clima Organizacional. b) Encuestas Internas. c) Socialización por correo electrónico. d) Planes de Mejora. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La Institución asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y requisitos de Seguridad laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de trabajo de la de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). b) Brigada de Rescate. c) Jornadas de Salud. d) Plan de Emergencia 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La Institución garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, cuenta con políticas que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reglamento Interno. b) Instructivo de Beneficios. d) Política Compensación Jornada Laboral Extraordinaria. e) Política de Bienestar Laboral. f) Política de Teletrabajo. 	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución presta especial atención para aquellos colaboradores que la requieran, como es la asignación de almuerzo, uniformes y programas de capacitación. Adicional se realizan actividades benéficas (donativos externos), tanto a nivel institucional como a iniciativa de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Instructivo de beneficios. b) Donaciones Varias. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución ha realizado reconocimientos al personal, así como actividades de integración, actividades recreativas. Adicional proporciona planes de actividades sociales y políticas para los colaboradores que otorgan incentivos no monetarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actividades Recreativas. b) Jornadas de Salud. c) Renovación de Marbetes. d) Política de Reconocimiento Valórame. e) Bono de incentivo indicadores presidenciales. g) Política Compensación Jornada Laboral Extraordinaria. h) Política de Bienestar Laboral i) Política de Teletrabajo. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, 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 la 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>Evidencias:</p> <p>a) Designaciones mediante comunicaciones oficiales.</p> <p>b) Convenio de Colaboración Técnica entre el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana (SIMV)</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y 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 medioambiental se continuó trabajando para un acuerdo de cooperación internacional con el IFC y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para la taxonomía verde.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Minutas de reuniones</p>	

	b) Captura de pantalla de RDVerde para la taxonomía en República Dominicana, junto al IFC y MIMARENA	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de seguimiento del semestre enero / junio 2021. b) Informe de seguimiento del trimestre julio / septiembre 2021. c) Informe de seguimiento del trimestre octubre / diciembre 2021. 	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>Se evidencia que la institución ha llevado a cabo convenios, conferencias, conversatorios y encuentros apropiados de alianza público-privada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Convenio interinstitucional con la Dirección General de Alianzas Público Privadas. 	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>La selección de proveedores se realiza de acuerdo con los parámetros establecidos por la Dirección General de Contrataciones públicas y el Código de Ética de esta institución, por su parte muchos de los suplidores son seleccionados directamente desde el Portal Transaccional, sin embargo, aún se cuenta con un control de</p>	

	<p>evaluación de proveedores en el cual los mismos son calificados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Código de Ética de la Institución. b) Portal transaccional. c) Registro de evaluación de proveedores. 	
--	---	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se verifica que la institución cuenta con una política para la calidad de la información y un documento de relación información portal institucional, donde se presenta cuáles son los datos abiertos que son presentados a los clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política para la calidad de la información. b) Sección de transparencia página web. c) Sección de datos abiertos página web. 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de</p>	<p>Se evidencia que se realizan múltiples encuestas anuales para recolectar de forma activa las sugerencias de los clientes. Entre las encuestas de hace referencia a las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción ciudadana - Encuesta a los clientes de protección al inversionista. - Encuesta de expectativas externa. 	

<p>calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 b) Informe de encuesta satisfacción ciudadana. c) Informe resultado encuesta a clientes de protección al inversionista. 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se evidencia que se existen políticas para la aplicación de las encuestas de la institución, entre ellas las Políticas y Procedimientos de Encuesta Satisfacción al Cliente Protección al Inversionista, la cual es complementada por una Ficha de procedimientos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ficha de procesos de protección al inversionista. b) Políticas y Procedimientos de Encuesta Satisfacción al Cliente Protección al Inversionista c) Informe resultado encuesta a clientes de protección al inversionista. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, en esta se detallan los servicios, los compromisos de calidad, los tiempos de espera para la recepción de servicios, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carta Compromiso al Ciudadano b) Plataforma virtual de servicios en línea. 	

	c) Informe de resultados evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>Se evidencia que la gestión financiera se realiza de la mano con los POAs de las distintas áreas de la institución, esto en conjunto con un presupuesto aprobado con el Consejo Nacional del Mercado de Valores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POAs de las distintas áreas. b) Presupuesto de la Institución. c) PACC 2022. 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se elabora un presupuesto balanceado tomando en consideración los objetivos institucionales, luego los fondos son repartidos de acuerdo a cuáles proyectos son necesarios para cumplir las metas de la institución. Se cuenta con una matriz de riesgo, para poner en perspectiva los posibles resultados de la toma de decisiones financieras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POAs de las distintas áreas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Presupuesto de la Institución. c) PACC 2022. 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia que la institución en la sección de transparencia publica dentro del plazo correspondiente sus estados financieros, su presupuesto y toda su ejecución de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sección de Transparencia página web. b) Presupuesto de la Institución. c) PACC 2022. d) Estados financieros. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una División de Contabilidad, en la cual se le da seguimiento con herramientas tecnológica a todas las transacciones que se realizan en esta. En la misma se lleva un sistema de supervisión en línea y evalúa de forma constante el proceso financiero mediante auditoría.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presupuesto de la Institución. b) Informes de auditoría a Contabilidad. c) Sistema AVACOMP. d) PACC 2022. 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta herramientas tecnológicas como el AVACOMP, el cual es un sistema de administración donde se recopila la contabilidad y documentos de las</p>	

<p>presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).</p>	<p>compras y contrataciones de la institución. En la institución también se hace uso de las plataformas que facilitan otras instituciones, como lo es el Portal transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema AVACOMP. b) Portal transaccional de Compras. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia que en la institución se descentraliza la responsabilidad financiera dando seguimiento a los Manuales de Contrataciones Públicas, donde se utiliza un Comité de Compras, para todas aquellas compras que, de acuerdo al umbral provisto por la institución son categorizadas como compras mayores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presupuesto de la Institución. b) PACC 2022. c) Actas del Comité de Compras. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La SIMV es una organización centrada en el cumplimiento de su misión y visión: Ser reconocida como una institución modelo, eficiente y confiable en la regulación, supervisión y promoción del mercado de valores. Para lo cual uno de sus principales pilares es la inversión en programas de capacitación orientados a salvaguardar la información y el conocimiento, y que contribuyan a la resiliencia y flexibilidad de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan ejecutado de capacitación 2021. b) Registros y certificados de formación en 2021 sobre Liderazgo gerencial, Ciberseguridad, Tecnología, Mercado de valores, Finanzas, Gobierno Corporativo, Fintech y otros importantes tópicos para administrar y evaluar la información y conocimiento. c) Acuerdos de confidencialidad firmados por cada colaborador de la SIMV. 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La SIMV garantiza que la información disponible a lo externo sea recogida, mediante la investigación de campo, encuesta directa a nuestros colaboradores y el intercambio de correos con entidades de formación. De igual forma, se procesa la información mediante la preparación de un plan detallado de capacitación, en el cual se establecen objetivos específicos los cuales sirven como parámetro para medir la eficacia de las capacitaciones.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Formulario de detección de necesidades de capacitación. b) Plan de Capacitación Anual. (ver Plan 2021) c) Ver logro de objetivos de capacitación, mediante la evaluación de la eficacia de la acción formativa. 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La SIMV destinó una parte importante del presupuesto de Capacitación 2021 en formaciones del ámbito tecnológico, para potenciar las habilidades digitales de sus colaboradores en pro de una organización más ágil, eficiente y con mayor seguridad en el cambio tecnológico.</p> <p>En el marco del fortalecimiento de las competencias del personal de la DTIC se llevaron a cabo las capacitaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Administración de la plataforma de virtualización de la nube con Windows Azure; -Capacitación al personal de desarrollo en consulta de datos de SQL Server; -Curso de Designing Business Intelligence Solutions with Microsoft SQL Server 2014; -Participación en el curso sobre Ciberseguridad, impartido por la Comisión Nacional de Valores CNV y el Instituto Iberoamericano del Mercado de Valores; -Curso virtual El Pulso del Fraude; Participación en el curso CYBER4DEV (Advanced Csirt Management Training & the Worldwide Csirt System Ciberseguridad Gestionado por el Banco Central y el Centro Nacional de Ciberseguridad de la República Dominicana; 	

	<p>-Power BI, entre otros.</p> <p>Los colaboradores de las demás áreas un gran porcentaje participó en cursos de Excel Intermedio y Excel Avanzado para agilizar sus tareas y minimizar el margen de error en las mismas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Registros de cada una de estas formaciones mencionadas b) Diplomas c) Evaluaciones de la eficacia 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La Institución cuenta con un equipo que trabaja las cooperaciones con otras instituciones, estos se encargan de preparar un plan de aprendizaje con temas de interés internacional y coordinar con otras jurisdicciones para hacer benchlearning y participar de conferencias y cursos de alto nivel.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Calendario de capacitaciones de entes internacionales. b) Plan de Capacitación c) Programa de viajes internacionales. 	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La SIMV cuenta con un sistema de evaluación de capacitación para monitorear los resultados de sus programas de formación, esto con la finalidad de tomar decisiones de mejoras sobre los mismos. En el 2021 se realizaron las evaluaciones de cada capacitación impartida. Además de medir la eficacia de las capacitaciones de larga duración.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Formularios de evaluación, tabulaciones</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La SIMV cuenta con diferentes canales internos para garantizar que todos sus empleados tengan acceso a la información y conocimientos relevantes, entre ellos citamos el Plan de Capacitación Anual donde todas las áreas tienen acceso a programas de formación de acuerdo a sus planes operativos y el Plan Estratégico Institucional, en pro de lograr los objetivos de la organización.</p> <p>En segundo lugar, se cuenta con la herramienta de Intranet como modo de mantener información interdepartamental, entre otras informaciones importantes. Continuamente la Dirección de RRHH provee material y charlas de interés sobre diferentes aspectos del Mercado de Valores, Responsabilidad Social y Salud Ocupacional.</p> <p>Además, dentro de la Política de Capacitación se asegura la transferencia de conocimiento, velando para que los conocimientos obtenidos por empleados en formaciones fuera del país sean replicados a otros, de manera sistemática.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de Capacitación de cada área. b) Listados de colaboradores que asisten a las formaciones que ofrecen los colaboradores que tomaron formaciones fuera del país. c) Intranet. d) listados de asistencia a charlas de diferentes temas 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La SIMV evidencia que realiza intercambio de información con proveedores, mediante un proceso de comunicación efectiva, en el cual se solicita información sobre la capacitación y esta se alinea a los objetivos de la institución y de los colaboradores a ser capacitados. Este estilo de integración y readecuación de la capacitación con la finalidad de la institución ser más efectiva, se realiza principalmente en cursos exclusivos o temas especializados donde nuestros proveedores permitan ser flexibles con el contenido de los programas.</p> <p>Curso de sensibilización de medio ambiente, reunión y contenido de curso vario, se entendió que no era la información que ellos creían.</p> <p>Cursos exclusivos, más se prestan al intercambio de información.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Benchlearning con entidades varias. Correos de los acuerdos. b) Plan de Capacitación de cada área. c) Listados de colaboradores que asisten a las formaciones que ofrecen los colaboradores que tomaron formaciones fuera del país. 	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>De manera sistemática los conocimientos adquiridos fuera del país son replicados a los empleados que no pudieron viajar, precisamente por si uno de estos deja de laborar en la institución.</p> <p>Muy importante cada empleado firma un Acuerdo de Confidencialidad y no Divulgación que establece que "Las obligaciones de este acuerdo deberán subsistir a la terminación del Contrato de Trabajo, aún el empleado pase a prestar servicios a otra persona física o jurídica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos de confidencialidad firmados por cada empleado. b) Listados de formaciones. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que la SIMV cuenta con una Sección de Desarrollo e Implementación de Sistemas, en	

	<p>este se verifican los objetivos estratégicos y se seleccionan proyectos de desarrollo para crear aplicaciones que colaboren en el cumplimiento de dichos objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de Proyectos de Tecnología de la Información. b) Listado de Sistemas activos. c) Aplicaciones instaladas en equipos. 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Se encuentra en fase de desarrollo el Sistema de Supervisión Basado en Riesgos, esta cuenta con Sistemas de que se han desarrollado, sin embargo, se encuentran en su fase inicial.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Proyecto Supervisión Basada en Riesgos. 	No se identifica el uso de nuevas tecnologías como big data, automatización, robótica.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>La SIMV cuenta con un amplio catálogo de aplicaciones las cuales facilitan el trabajo diario de los colaboradores de la institución, a continuación, se enlistan algunas de las mismas:</p> <p>-Sistema Mirror de Backup de datos.</p>	

	<p>-Sistema Alfresco de Digitalización de Datos. -Sistema de Administración y recursos Humanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de Sistemas activos. b) Aplicaciones instaladas en equipos. 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV cuenta con una Sección de Desarrollo e Implementación de Sistemas, en este se verifican los objetivos estratégicos y se seleccionan proyectos de desarrollo para crear aplicaciones que colaboren en el cumplimiento de dichos objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de Proyectos de Tecnología de la Información. b) Listado de Sistemas activos. c) Aplicaciones instaladas en equipos. 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV cuenta con una División de Seguridad Tecnológica, en este se implementan las NORTIC para la protección efectiva de la información de la institución, se da seguimiento a los ataques tecnológico y se cuenta con seguridad avanzada que restringe el uso de elementos externos para extraer la data de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificados NORTIC. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Sistemas de seguridad. c) Datos de seguimiento a seguridad tecnológica. d) Listados de accesos de seguridad y restricciones por tipo de colaborador. 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV cuenta con sistemas que permiten a empleados con accesibilidad reducida trabajar de forma remota. Existe política de trabajo remoto. La tecnología implementada en la institución debe ser de punta, para permitir que se puedan llevar a cabo las tareas de supervisión sin inconvenientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Teletrabajo. b) Listado de Sistemas activos. c) Inventario de activos tecnológicos. 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de</p>	<p>Se evidencia que la SIMV da seguimiento al mantenimiento efectivo de sus instalaciones, donde dos veces por semana se realizan recorridos fotografiando las condiciones de la edificación. De</p>	

<p>energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>igual forma, se realiza la revisión de la planta de forma diaria, donde la misma es encendida cada mañana y se verifica el nivel del combustible.</p> <p>En el mantenimiento de medios de transporte, se cuenta con controles para medir el kilometraje y los requerimientos de cambio de aceite y otros materiales consumibles de los vehículos.</p> <p>El mantenimiento del inmobiliario se realiza a través de la revisión de inventario, dicha revisión es realizada dos veces por año y el inmobiliario que se considera que ha cumplido su vida útil se remite a Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Control de mantenimiento de vehículos b) Control de Inventarios. 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectiva, se cuenta sistema de condicionamiento de ambiente, iluminación, sistema de extintores, sistema de alarmas de emergencia, sistema de alarmas de incendios, sistema de video vigilancia, sistema de puertas con seguridad pass point.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos de sistemas de la SIMV. b) Control de mantenimiento de extintores. 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio</p>	<p>Se evidencia que la SIMV da seguimiento a los activos de la institución y registra su depreciación</p>	

<p>sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>y vida útil. Los artículos cuando se desgastan pueden ser reutilizados en distintas zonas de la institución, sin embargo, la practica más común es que los artículos sean enviados a Bienes Nacionales con el fin de ser descargados de los libros de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Control de inventario. b) Comunicaciones de descargo de inmobiliario y otros artículos a Bienes Nacionales. 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>La SIMV no presta sus instalaciones a los ciudadanos para actividades de la comunidad. No aplica para esta aplicación debido al espacio físico.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia que los medios de transporte cuentan con mantenimiento y seguimiento de su kilometraje, los mismos no son utilizados para actividades extra oficiales, de forma similar las minivans de la institución son utilizadas para transportar personal desde los parqueos cercanos a la zona.</p> <p>Por el lado de los recursos energéticos la institución cuenta con planta, a la cual se le da mantenimiento continuo y se verifica su funcionamiento de forma diaria. Mientras, a lo interno la institución cuenta con un Sistema de UPS central, el cual manda energía a los dispositivos en caso de que falle el servicio convencional.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Control de mantenimiento de planta diésel de energía. b) Control de mantenimiento de vehículos. c) Fotos del UPS central por piso de la institución. 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>La SIMV garantiza una buena accesibilidad a los clientes mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Una localidad céntrica. -Rampa de acceso a menos válidos. -Parqueo para menos válidos. -Oficina exclusiva para servicio de Protección al Inversionista. -Chat en línea. -Sección de accesibilidad en la página web. -Datos abiertos de todas las estadísticas generadas por la institución. -Entre otros... <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos y printscreens de las diferentes facilidades y sistemas para facilitar la solicitud de servicios a los ciudadanos clientes. b) Premio por cumplimiento con la DIGEIG. 	Debilidad, tamaño físico del parqueo, por la institución ser bastante pequeña.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La Superintendencia del Mercado de Valores “SIMV” cuenta 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 los que cuenta la Institución. Cada macroproceso contiene la descripción y documentación de cada uno de sus procedimientos, así como también cuenta con una documentación complementaria como son los Instructivos y Soportes.</p> <p>Los procesos de la institución incluyen el seguimiento de auditoría interna, donde son verificados los procedimientos y se realizan los planes de mejora continua, donde se identifican las modificaciones a los procedimientos y posibles cambios para hacer más eficientes nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificado ISO 9001:2015 b) Sistema de Control de documentos de calidad. c) Mapa de Procesos Institucional aprobado. 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran digitalizados y cargados a una base de datos en la intranet de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificado ISO 9001:2015 	

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de Trabajo b) Matriz de Riesgo. c) Acta conformación del Comité de Calidad 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con 26 procesos, los cuales están debidamente identificados y asignados a los colaboradores que son los responsables de llevarlos a cabo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema de Gestión de Calidad ISO9001 b) Fichas de procesos con sus responsables. 	

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La SIMV se mantiene en un proceso contante de adecuación legal, ya que se han diseñado reglamentos para la mayoría de productos y participantes regulados. La simplificación se lleva a cabo a través de proyectos de digitalización e innovación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resoluciones del mercado b) Fichas de procesos con sus responsables. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La SIMV ha creado un área dedicada a la innovación financiera, de igual forma a conformado con varias instituciones del sector un HUB de innovación para integrar esfuerzos y atraer la creatividad del ciudadano cliente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actividad de presentación del HUB de innovación financiera. b) Nueva estructura del área de Innovación. 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La SIMV da seguimiento a los indicadores de resultados de forma trimestral, reportando el cumplimiento y la eficiencia de los procesos. De igual forma se cuenta con la Carta Compromiso al ciudadano, donde quedan establecidos los tiempos de servicios y las metas que busca la institución en los servicios comprometidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de Carta Compromiso al Ciudadano. b) Seguimiento al cumplimiento del POA. c) Indicadores de desempeño. 	

	d) Indicadores de Riesgo.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>La institución cuenta con una central de datos, servicio de Backup remoto, especialistas en seguridad de la información, programas informáticos especializados para prevenir la fuga de información y muchas otras medidas de seguridad informática.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Servicio de Backup. b) Certificaciones NORTIC. c) Programas de seguridad informativa. 	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<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, Buzones de quejas y sugerencias, entre otras vías.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Consulta pública de la ley y reglamentos. b) Observaciones de Proyectos de Consulta Pública. c) Informe Encuesta de Expectativa Externa. 	

<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La SIMV ha creado un área dedicada a la innovación financiera, esto permite crear formas más eficientes para entregar los servicios y acomodar las necesidades de nuestros clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actividad de presentación del HUB de innovación financiera. b) Nueva estructura del área de Innovación. 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La diversidad y gestión de género son fundamentales para la institución, se les da seguimiento a través de nuestras encuestas y son parte de los indicadores que medimos e influyen en los resultados de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de satisfacción Ciudadana b) Indicadores de distribución de colabores según género. 	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonos de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve y comunica sus servicios, al igual que sus horarios de labor; cuenta con datos abiertos y en distintos formatos, de forma que los clientes puedan hacer uso de la data. De igual forma tenemos compendios de estudios, folletos, cuadernillos y muchos otros.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Printscreen de la página WEB con algunas secciones que se vea la accesibilidad a la información. b) Fotos de elementos visuales en la institución que acompañen los servicios brindados. c) Compendios de estudios de examen de Corredores de Valores. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Se identifican procesos de remisión de información, durante la actividad de Supervisión, donde se remite información a otras entidades Supervisoras del estado. Estos datos son remitidos mediante sistemas de información cerrados, los cuales generan bases de datos para identificar transacciones y otros movimientos del sector financiero.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) SERI, Sistema de Remisión de datos. b) Bases de datos generadas a través de accesos directos entre jurisdicciones y con otras entidades del estado. 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se evidencia que existen varios sistemas interconectados para la transferencia de información con Instituciones bancarias y otros elementos de infraestructura del Mercado de Valores.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema de CEVALDOM. b) Sistema SERI. c) Sistema SIOPL. 	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se cuenta con Procesos con grupos de proveedores.
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>Se han diseñado procesos compartidos los cuales son llevados a cabo con un Manual de Inspección común entre las áreas técnicas de la institución.</p> <p>Se creó la ventanilla exprés donde se realizaron levantamientos, se generó la documentación y se presentó el proyecto. En la actualidad existe un link activo de donde se pueden solicitar los servicios de ventanilla exprés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ventanilla exprés. b) Instructivo Ventanilla exprés. c) Manual de Inspecciones. <p>Programa compartido por el Comité de Inspecciones.</p>	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>La SIMV mantiene un memorándum de entendimiento multilateral con los miembros de la IOSCO, esto permite a la institución compartir información con otras naciones y recibir ayuda con temas relacionados al Mercado de Valores.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>a) Memorándum de entendimiento multilateral IOSCO.</p> <p>Acuerdos de colaboración con múltiples Jurisdicciones de Supervisores del Mercado de Valores en naciones de interés.</p>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		La SIMV no cuenta con socios en los distintos niveles de gobierno para que le colaboren con la presentación de servicios coordinados.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Ciudadana. • Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitante). • Buzones de Sugerencias y Quejas Externos. 	

	<p>De igual forma, la evaluación del SISMAP muestra un apego total al cumplimiento de las directrices del MAP.</p> <p>Calificación global a servicio en índice satisfacción ciudadana.</p> <p>2020: 100% 2021: 91% 2022: 100%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. b) Acuerdos con jurisdicciones del mercado de valores. c) Informe Encuestas de Expectativas. Informe de Satisfacción al Cliente (visitante). 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La SIMV ha realizado mediciones sobre la capacidad de respuesta del personal de la organización, el mismo obtuvo los siguientes resultados por parte del público:</p> <p>2021</p> <p>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió percepción de valoración...89%</p> <ul style="list-style-type: none"> - El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron percepción de valoración...89% - El tiempo que normalmente tarada la institución para dar respuesta al servicio solicitado percepción de valoración...91% <p>-La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado percepción de valoración...91%</p> <p>2022</p>	

	<p>- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió percepción de valoración... 100%</p> <p>- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron percepción de valoración... 100%</p> <p>- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado percepción de valoración... 100%</p> <p>- La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado percepción de valoración... 100%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	
<p>3) 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 realiza encuestas de expectativas 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>Evidencia:</p> <p>a) Informe Encuesta Expectativa Externa.</p> <p>b) Procesos de Consulta Pública.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información</p>	<p>La SIMV ha realizado mediciones sobre la confiabilidad y acceso a la información de la</p>	

<p>disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>organización, el mismo obtuvo los siguientes resultados por parte del público:</p> <p>2021 Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - La seguridad (confianza) de que la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente...89% - Cumplimiento de los plazos de tramitación...91% -El cumplimiento de los compromisos de calidad...91% -La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil...93% -El horario de atención al público...91% -La facilidad con que consiguió cita...96% -La información que le proporcionaron fue clara y comprensible...93% <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - Claridad de información suministrada... 100% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La SIMV ha realizado mediciones sobre la profesionalidad y confianza en el personal de la organización, el mismo obtuvo los siguientes resultados por parte del público:</p> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> - El trato que le ha dado el personal...89% - La profesionalidad del personal que le atendió...89% - La confianza que le trasmite el personal...91% <p>2022 SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES</p>	

	-La confianza con el servicio en línea... 100%	
	<p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La SIMV ha realizado mediciones sobre la confianza en el personal de la organización, el mismo obtuvo los siguientes resultados por parte del público:</p> <p>2021</p> <p>- La confianza que le trasmite el personal...91%</p> <p>2022</p> <p>-La confianza con el servicio en línea... 100%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>La SIMV ha realizado mediciones sobre la accesibilidad de los servicios de la organización, el mismo obtuvo los siguientes resultados por parte del público:</p> <p>2021</p> <p>-Cumplimiento de los plazos de tramitación...91%</p> <p>-El horario de atención al público...91%</p> <p>-La facilidad con que consiguió cita...96%</p> <p>2022</p>	

	<p>-Tiempo de entrega del servicio...100%</p> <p>-El horario de atención al público (servicios virtuales) ...100%</p> <p>-La facilidad para completar su solicitud...100%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La SIMV ha realizado mediciones sobre la valoración de los servicios de la organización, el mismo obtuvo los siguientes resultados por parte del público:</p> <p>2021</p> <p>-Valoración del servicio recibido:</p> <p>a) Satisfecho...89%</p> <p>b) Poco satisfecho...11%</p> <p>c) Insatisfecho...0%</p> <p>2022</p> <p>-Valoración del servicio recibido:</p> <p>a) Satisfecho...98%</p> <p>b) Poco satisfecho...0%</p> <p>c) Insatisfecho...2%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los servicios de la institución relacionados con capacitaciones, diferencias entre las edades y formación de nuestros clientes. Esto permite</p>	

	<p>entregar un servicio más adecuado y que les permita obtener conocimientos de acuerdo a su nivel de formación.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Calendario de Capacitación de la Escuela del Mercado de Valores.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La institución ha dedicado un área exclusiva a la innovación financiera, este proyecto se ha desarrollado y presentado en conjunto con sus instructivos. En la actualidad esto busca apoyar la innovación de servicios financieros.</p> <p>Se planifica de acuerdo a las solicitudes de innovación de los gestores del sector financiero.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Ficha de procesos de Dirección de Regulación e Innovación.</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia que la SIMV cuenta con una Carta Compromiso al ciudadano donde establece los tiempos para cumplimiento con la entrega del servicio. Este dato se mide de forma trimestral y el cumplimiento con la puntualidad cuenta con los siguientes resultados:</p> <p>-Valoración de la puntualidad Examen de Corredores de Valores 2021:</p> <p>Enero-Marzo... 100%</p> <p>Abril-Junio... 100%</p> <p>Julio-Septiembre... 100%</p> <p>Octubre-Diciembre... 100%</p>	

	<p>Valoración de la puntualidad Examen de Promotores de Inversión 2021: Enero-Marzo... 100% Abril-Junio... 100% Julio-Septiembre... 100% Octubre-Diciembre... 100%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se verifica que la SIMV cuenta con una alta digitalización, desde la perspectiva del servicio donde cuenta con capacidad para llevar a cabo la mayor parte de los servicios de forma virtual, hasta la digitalización de todos sus archivos y documentos, donde por todo lo que se recibe es inmediatamente digitalizado.</p> <p>La organización maneja un 100% de digitalización en todos sus documentos y comunicaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Servicios en línea.</p> <p>b) Folders de comunicaciones digitalizadas.</p> <p>c) Sistemas de manejo de documentos digitalizados. (Alfresco, entre otros)</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>La SIMV publica en su sección de Transparencia los datos sobre el tiempo que toma entregar los productos finales. Se presenta un resumen sobre los tiempos que tomas las autorizaciones de Participantes del mercado y las Ofertas Públicas de</p> <p>Valores durante el 2021:</p> <p>-Solicitudes de Oferta publica dentro del Plazo de 25 días hábiles...12 de 12 para un 100% de cumplimiento. -Solicitudes de Autorización de participantes Credenciales de Corredores de Valores en el plazo de 30 días... 33 de 33 para un 100% de cumplimiento.</p> <p>Valores durante el 2020:</p> <p>-Solicitudes de Oferta publica dentro del Plazo de 25 días hábiles...08 de 08 para un 100% de cumplimiento. -Solicitudes de Autorización de participantes Credenciales de Corredores de Valores en el plazo de 30 días... 47 de 47 para un 100% de cumplimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Revisión por la Dirección, resultados de mediciones de servicios.</p>	

	b) Estadísticas del apartado de Transparencia de la página WEB de la Institución.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La SIMV da seguimiento a los tiempos de procesamiento de las quejas y sugerencia de nuestros clientes. Sin embargo, durante 2021 no fueron recibidas quejas o sugerencias en las plataformas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Sistema 311, para atención de quejas y sugerencias.</p> <p>b) Correo institucional de Protección al inversionista.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>En diciembre de 2021 fue realizada la evaluación del cumplimiento de los compromisos de Calidad. A continuación, se detallan los resultados en promedio anual 2021:</p> <p>-Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores – Profesionalidad 89.13%</p> <p>-Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores – Fiabilidad 89.12%</p> <p>-Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores – Accesibilidad 90.00%</p> <p>- Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores – Puntualidad 100.00%</p> <p>- Autorización para la Acreditación de promotores de fondos de inversión – Puntualidad 100.00%</p>	

	<p>Datos comparativos 2020</p> <p>Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores – Profesionalidad/ Fiabilidad/Accesibilidad 90.96%</p> <p>- Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores – Puntualidad 100.00%</p> <p>- Autorización para la Acreditación de promotores de fondos de inversión – Puntualidad 100.00%</p> <p>-Autorización de Ofertas Públicas – Puntualidad 100.00%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de Evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>b) Informes de Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se evidencia que la SIMV cumple con la mayoría de los indicadores comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, el MAP de forma anual realiza una auditoria donde verifica el cumplimiento de los indicadores.</p> <p>Estándares 2021</p> <p>-Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores – Profesionalidad 95.00%</p> <p>-Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores – Fiabilidad 90.00%</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>-Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores – Accesibilidad 90.00%</p> <p>- Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores – Puntualidad 100.00%</p> <p>- Autorización para la Acreditación de promotores de fondos de inversión – Puntualidad 100.00%</p> <p>Cumplimiento</p> <p>-Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores – Profesionalidad 89.13%</p> <p>-Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores – Fiabilidad 89.12%</p> <p>-Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores – Accesibilidad 90.00%</p> <p>- Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores – Puntualidad 100.00%</p> <p>- Autorización para la Acreditación de promotores de fondos de inversión – Puntualidad 100.00%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de Evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>b) Informes de Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
--	--	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La SIMV cuenta con una Dirección de Comunicaciones donde se controlan varios canales de informaciones, los principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instagram: 14,357 usuarios -Twitter: 36,000 usuarios -Página WEB: 73,586 visitas. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de POA trimestrales, avances Dirección de Comunicaciones. b) Cuentas de redes sociales y estadísticas página web. 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La SIMV cuenta con datos de las publicaciones y da seguimiento a los errores en publicaciones oficiales, a delante se presentan los resultados de la Dirección de Comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones de Notas de prensa: 13 - Publicación del Noveno Boletín Institucional - Publicación del Decimo Boletín Institucional - Publicación del Onceavo Boletín Institucional - Publicación del Doceavo Boletín Institucional <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de POA trimestrales, avances Dirección de Comunicaciones. b) Publicaciones de Boletines Oficiales. c) Publicaciones en página web de la SIMV. 	

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La SIMV cuenta con una versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual expone sus principales servicios y objetivos de rendimiento de los mismo. Estos son complementados por informes trimestrales cargados a la página de Transparencia de la SIMV.</p> <p>La Institución logro un resultado General de 98.75 de 100, en la calificación de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de POA trimestrales, avances Dirección de Planificación y Desarrollo. b) Informes trimestrales de seguimiento a Carta Compromiso. c) Informe de Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 3er Trimestre 2021(última evaluación disponible). 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La Unidad de la OAI publica informaciones en el apartado de transparencia de la página web, donde cuentan con datos estadísticos de los servicios, el cumplimiento de plazos, el seguimiento a los compromisos de calidad, datos de los procesos de adquisición de la institución y toda la contabilidad.</p> <p>La OAI también cuenta con una oficina física en nuestras instalaciones donde se puede recibir al ciudadano cliente y facilitarles la información que requiere.</p> <p>La calificación de la Institución en el renglón de datos abiertos según la DIGEIG de 5 de 5.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Apartado de Transparencia de la página WEB. b) Estadísticas de datos abiertos. c) Informe de Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 3er Trimestre 2021(última evaluación disponible). 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El horario de servicios de la SIMV se encuentra establecido en nuestra página web y es publicitado a través de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Apartado de Contacto de la página WEB. b) Carta Compromiso al Ciudadano. 	
6) Tiempo de espera.	<p>La SIMV cuenta con los datos de tiempos de espera para sus servicios en la Ley y en los Reglamentos del Mercado de Valores, estos son servicios especializados por lo cual los plazos varían de entre varios días hasta un mes.</p> <p>La valoración en las mediciones del Informe de Satisfacción Ciudadana muestra un 100.00% de satisfacción con el tiempo de entrega del servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ley del Mercado de Valores y sus Reglamentos. b) Carta Compromiso al Ciudadano. 	

	c) Apartado de servicios de la página web.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La SIMV da servicios especializados de certificaciones y autorizaciones de participantes y oferta públicas de valores. Los resultados de los tiempos de espera son publicados en el apartado de transparencia de la página web.</p> <p>La valoración en las mediciones del Informe de Satisfacción Ciudadana muestra un 100.00% de satisfacción con el tiempo de entrega del servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de seguimiento de Carta Compromiso al Ciudadano. b) Apartado de transparencia de la página web, estadísticas institucionales. 	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos de los servicios son variados y pueden ser identificados en los distintos Reglamentos del Mercado de Valores.</p> <p>Las capacitaciones del Mercado de Valores son totalmente libres de costos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reglamento de tarifas del Mercado de Valores. b) Apartado de servicios de la página web, ver inscripciones de participantes por tipo de participante. 	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La SIMV cuenta con la información de la responsabilidad de gestión, tanto los compromisos de servicios a través de la Carta Compromiso al Ciudadano, por igual que un listado completo con los servicios de la Institución, donde se detalla la descripción de los servicios y se cuenta con los formularios a ser completados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carta Compromiso al Ciudadano. b) Apartado de servicios de la página web. 	
--	---	--

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Los grupos de interés participan del diseño de los servicios y productos, como ejemplo se tienen registros de los participantes del mercado de valores facilitando una base de datos con preguntas para el examen de Corredores de Valores, al igual que para el examen de Promotores de Inversiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Base de datos exámenes de valores. 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La SIMV da seguimiento a las quejas y sugerencias recibidas a través de tres medios, el portal 311, el correo de protección a los inversionistas proteccion.inversionista@simv.gob.do y los buzones de quejas y sugerencias de la institución.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Portal del Sistema 311 b) Carta Compromiso al Ciudadano. c) Buzones de quejas y sugerencias y sus informes de seguimiento. 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Se evidencia que la SIMV utiliza métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos clientes. Se destacan los servicios virtuales de atención a clientes vía chat, los sistemas de remisión de información directa para participantes del mercado y las capacitaciones virtuales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema SERI b) Chat de la página web. c) Apartado de servicios virtuales en la página web. 	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		La Institución no hace diferenciación de género para nuestros colaboradores y clientes, por lo cual no existen mediciones de género.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>La SIMV realiza encuestas de expectativas externas, donde son invitados los participantes del mercado de valores a compartir su opinión sobre los servicios, estas respuestas son recopiladas y presentadas en el informe de expectativas, el cual es una herramienta primordial para la planificación del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Expectativas externas. b) Base de datos de encuestas a participantes. c) Base de datos de encuestas a inversionistas. 	
--	---	--

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																								
l) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>La SIMV invita a los ciudadanos a participar de los servicios, estos pueden tener acceso a los mismo desde la página web o visitando nuestras instalaciones. La información es generada de forma automática con las transacciones de los ciudadanos, los cuales registran sus datos de cuentas de corretaje en CEVALDOM y donde se manejan los registros de transacciones y pagos en el mercado de valores.</p> <p>Participantes del Mercado de Valores</p> <table border="1" data-bbox="743 1045 1310 1367"> <thead> <tr> <th></th> <th>dic-21</th> <th>dic-20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Audidores Externos</td> <td>26</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión</td> <td>10</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Agentes de Valores</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Promotores de Inv. Físicos</td> <td>53</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Promotores Activos</td> <td>16</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Promotores Inactivos</td> <td>37</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Asesores de Inversión</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		dic-21	dic-20	Audidores Externos	26	26	Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión	10	10	Agentes de Valores	0	1	Promotores de Inv. Físicos	53	45	Promotores Activos	16	11	Promotores Inactivos	37	34	Asesores de Inversión	0	0	
	dic-21	dic-20																								
Audidores Externos	26	26																								
Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión	10	10																								
Agentes de Valores	0	1																								
Promotores de Inv. Físicos	53	45																								
Promotores Activos	16	11																								
Promotores Inactivos	37	34																								
Asesores de Inversión	0	0																								

	<p>Bolsas de Productos 1 1</p> <p>Bolsas de Valores 1 1</p> <p>Entidades de Contrapartida Central 0 0</p> <p>Calificadoras de Riesgo 3 3</p> <p>Corredores de Valores 412 361</p> <p>Corredores Activos 182 145</p> <p>Corredores Inactivos 230 216</p> <p>Corredores Cesantes 0 0</p> <p>Depósitos Centralizados de Valores 1 1</p> <p>Fiduciarias de Oferta Publica 4 3</p> <p>Emisores de Valores 41 37</p> <p>Puestos de Bolsa 17 17</p> <p>Proveedores de Precios 1 1</p> <p>Compañías Titularizadoras 1 1</p> <p>Promotores de Inv. Jurídicos 3 3</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Estadísticas del Mercado de Valores.</p> <p>b) Registros de Cuentas en CEVALDOM.</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La SIMV da seguimiento a la transparencia de sus actividades esto se ve reflejado en la calificación asignada por la DIGEIG, donde la institución ha obtenido 80.75 de 82.00.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia de la DIGEIG.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Documento Externo
SGC-MAP

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se evidencian los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos:</p> <p>En el año 2021 – 92.09%</p> <p>En el año 2020 – 93.21%</p> <p>En el año 2019 - 94.62%.</p> <p>En el año 2018 - 98.61%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe Encuesta Satisfacción al Cliente 1er y 2do semestre 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Se evidencian los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones:</p> <p>Liderazgo y Participación:</p> <p>En el año 2021 - 91.29%</p> <p>En el año 2020 – 91.29%</p> <p>En el año 2019 - 91.85%</p> <p>En el año 2018 - 87.30%</p> <p>En cuanto a la comunicación y conocimiento de la Visión, Misión y Valores:</p> <p>En el año 2021 – 92.35%</p> <p>En el año 2020 – 93.49%</p> <p>En el año 2019 – 95.55%</p> <p>En el año 2018 – 89.05%</p>	

	<p>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,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Agenda Actividad PEI-2020. b) Fotos Actividad PEI-2020. c) Firma de los Asistentes a la Actividad 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencian los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones:</p> <p>Mejora y Cambio:</p> <p>En el año 2021 – 86.35%</p> <p>En el año 2020 – 87.64%</p> <p>En el año 2019 – 87.55%</p> <p>En el año 2018 – 64.38%</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con diferentes comités de trabajo, los cuales elaboran su plan donde se identifican 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 de diferentes áreas, elaboran la Autoevaluación CAF y como resultado se identifica actividades para actualizar el plan de mejora institucional en el que también se involucran diferentes áreas.</p> <p>También se evidencia que existe un Sub-Comité SISMAP, con participantes de diferentes áreas, por medio al cual se realizan actividades en común, las cuales están plasmadas en un plan de trabajo del sub-comité, por medio al cual se le da seguimiento.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Enc. De Clima 2021 al 2018. b) Plan del Comité de Calidad 2021. c) Informe Plan de Mejora 2021. d) Plan de trabajo Sub-Comité SISMAP 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones:</p> <p>En el año 2021 Austeridad y Combate a la Corrupción – 93.09% Identificación con la Institución y Valores - 96.47%</p> <p>En el año 2021 Austeridad y Combate a la Corrupción – 93.09% Identificación con la Institución y Valores – 96.47%</p> <p>En el año 2020 Austeridad y Combate a la Corrupción – 91.86% Identificación con la Institución y Valores -97.39%</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018. 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Se evidencia que en la Encuesta de Clima se les pregunta a los Colaboradores, ¿Si tienen sugerencias y/o quejas para mejorar el servicio?</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Un 92.35% dijeron que no tenían ni sugerencias ni quejas. • Un 6.47% tenían sugerencias. • Un 1.18% tenían quejas. <p>En ese sentido el área de Recursos Humanos evalúa si son oportunas las sugerencias de los colaboradores, las analizan a ver si son factibles y finalmente plasman las actividades acogidas en el Plan de Acción de Mejora de Clima.</p> <p>Para cumplir con este requerimiento pudimos constatar que en el plan de Acción de Mejora – 2022, se ejecutaran las siguientes acciones, propuestas por los colaboradores en la Encuesta de Clima:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Implementación de Políticas de Teletrabajo. b) Realizar actividades de integración. <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Informe de Resultado Encuesta de Clima 2021. b) Plan de Acción de Mejora de Encuesta de Clima -2022. 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se evidencia 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 2021 - 100%</p> <p>En el año 2020 - 60%</p> <p>En el año 2019 - 70%.</p> <p>En el año 2018 - 85%.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de ejecución Plan Responsabilidad Social 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima para la Mejora y Cambio (Innovadores):</p> <p>En el año 2021 – 86.35%</p> <p>En el año 2020 – 87.64%</p> <p>En el año 2019 – 87.55%</p> <p>En el año 2018 - 63.21%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de ejecución Plan Responsabilidad Social 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>El impacto de la Digitalización de la Documentación recibida en la SIMV, facilito el consumo inmediato y el poder usarse simultáneamente en distintas áreas y diferentes colaboradores, agilizando así el trabajo.</p> <p>La SIMV cuenta con un folder público llamado Digitalización, con alcance a los colaboradores de la Institución para garantizar el acceso rápido a la documentación de entrada y salida.</p> <p>Digitalización de documentación:</p> <p>-2021: 100%</p> <p>-2020: 100%</p> <p>-2019: 100%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Folder Digitalización</p>	

<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>La SIMV, cuenta con la integración de la Oficina Virtual y el Sistema Integrado, ya que los documentos son recibidos de forma digital sin que el participante se traslade a la SIMV, esto garantiza la recepción de los documentos de manera digital a través de la Oficina Virtual. La asignación de los documentos es más ágil y los tiempos de respuesta se reducen, así como también se agiliza y organiza el trabajo de las áreas, y se evitan sanciones por divulgación de información confidencial y se contribuye al medio ambiente con la reducción de papel.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Folder Digitalización b) Sistema Alfresco. 	
---	---	--

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>l) 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>	<p>Los directivos altos y medios, cuentan con herramientas tales como el Plan Estratégico Institucional (PEI), donde se trazan las estrategias y los objetivos de la Institución en el caso de la SIMV por 4 años, luego se realiza el Plan Operativo Anual (POA) y el PACC de cada área, con el cual se elabora el presupuesto institucional. Los productos establecidos en los POAs son plasmados en los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores. Se hacen informes evaluando el</p>	

rendimiento global de la organización. Los acuerdos permiten medir el rendimiento individual de los colaboradores y con la evaluación de los mismos se logra la estrategia de gestión de Recursos Humanos.

Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:

En el año 2021

Liderazgo y Participación – 91.29%

Disponibilidad y Recursos – 78.24%

Comunicación – 88.43%

Enfoque a Resultados y Productividad – 94.11%

En el año 2020

Liderazgo y Participación - 90.89%

Disponibilidad y Recursos -88.34%

Comunicación – 89.69%

Enfoque a Resultados y Productividad – 92.07%

En el año 2019

Liderazgo y Participación - 91.85%

Disponibilidad y Recursos - 85.92%

Comunicación – 90.85%

Enfoque a Resultados y Productividad – 91.29%

En el año 2018

Liderazgo y Participación - 87.30%.

Disponibilidad y Recursos - 45.79%

Comunicación – 84.43%

Enfoque a Resultados y Productividad – 74.82%

Evidencia:

- a) Plan Estratégico Institucional (PEI),
- b) Plan Operativo Anual (POA),

	<p>c) Acuerdos de Desempeño, d) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Normatividad y Proceso con las siguientes puntuaciones: En el año 2021 – 95.44 En el año 2020 – 94.92% En el año 2019 – 93.89% En el año 2018 – 93.18%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Enfoque a Resultado: En el año 2021- 94.11% En el año 2020 – 92.07% En el año 2019 – 91.29%. En el año 2018 – 74.82%.</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que la SIMV ejecuta un Plan de Capacitación Anual:</p> <p>Se realizó un total de cincuenta y dos (52) cursos, charlas y talleres, de las cuales doce (12) fueron</p>	

	<p>realizadas de forma presencial y cuarenta (40) mediante la modalidad E-learning. El total de capacitados/sensibilizados fueron ciento noventa y cinco (195) colaboradores.</p> <p>Evidencia: a) Plan Anual de Capacitaciones 2021</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Comunicación Interna: En el año 2021 – 88.43% En el año 2020 – 89.69% En el año 2019 – 90.85% En el año 2018 – 89.05%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Reconocimiento Laboral: En el año 2021 - 84.47% En el año 2020 – 92.68% En el año 2019 – 89.63% En el año 2018 – 78.98%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
7) 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 2021 – 86.35% En el año 2020 – 87.64% En el año 2019 – 87.55% En el año 2018 – 64.38%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
--	--	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Identidad con la Institución y Valores En el año 2021 - 96.47% En el año 2020 - 97.39% En el año 2019 - 96.44% En el año 2018 - 94.30%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Satisfacción en el balance trabajo y familia: En el año 2021 – 80.00% En el año 2020 – 70.40% En el año 2019 - 84.74%.</p>	

	<p>En el año 2018 - 72.64%.</p> <p>Calidad de Vida Laboral En el año 2021 – 92.84% % En el año 2020 – 92.01% En el año 2019 - 79.13% En el año 2018 - 78.68%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Equidad y género En el año 2021 – 74.71% En el año 2020 – 72.92% En el año 2019 – 75.06%. En el año 2018 – 56.94%.</p> <p>Relación con los Empleados / Colegas / Colaboradores En el año 2021 – 94.41% En el año 2020 – 94.31%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Calidad de Vida Laboral En el año 2021 – 92.84% % En el año 2020 – 92.01%</p>	

	<p>En el año 2019 - 79.13%</p> <p>En el año 2018 - 78.68%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
--	--	--

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Servicio Profesional de Carrera: En el año 2021 – 76.47% En el año 2020 – 68.29% En el año 2019 – 67.41%. En el año 2018 – 64.23%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Liderazgo y Participación: En el año 2021 – 91.29% En el año 2020 - 90.89% En el año 2019 - 91.85%. En el año 2018 - 91.85%.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencia los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Satisfacción en la Capacitación Especializada y Desarrollo.</p> <p>En el año 2021 – 91.76%</p> <p>En el año 2020 - 90.56%</p> <p>En el año 2019 - 87.30%</p> <p>En el año 2018 - 89.29%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Se evidencian los siguientes resultados en las estadísticas y registros de eventualidades del personal:</p> <p>En el año 2021</p> <p>El Ausentismo – no se midió (por pandemia).</p> <p>Rotación empleados – 5.38%</p> <p>Movilidad – 6.97%</p> <p>En el año 2020</p> <p>En Ausentismo –1.75%</p> <p>Rotación empleados – 3.08%</p>	

	<p>Movilidad – 2.32%</p> <p>En el año 2019 En Ausentismo – 1.65% Rotación empleados – 3.15% Movilidad – 3.90%</p> <p>En el año 2018 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: En el año 2021 Número de Sugerencias y quejas - 12</p> <p>En el año 2020 Número de quejas - 2</p> <p>En el año 2019 Número de quejas - 9</p> <p>En el año 2018 Número de quejas - 20</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Indicadores 2021, 2020, 2019, 2018 (Índice de rotación, ausentismo, movilidad). b) Informes de Sugerencias levantadas de los buzones 4 trimestres 2021, 2020, 2019 y 2018. 	
--	---	--

<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Participación en las actividades de mejora En el año 2021 – 78.24% En el año 2020 – 81.30% En el año 2019 – 82.22% En el año 2018 – 68.61%</p> <p>Evidencias: a) Informe de Resultados Encuesta Clima Laboral 2021, 2020, 2019 y 2018.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Durante el año 2021 no hubo dilemas éticos.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>En el año 2021 la frecuencia de colaboradores participando en acciones voluntarias de responsabilidad social fue de seis (6) actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de regalos en enero 2021: juguetes y ropa, por parte de los colaboradores a los niños del Hogar Infantil Manos Divinas. 2. Entrega de útiles escolares a los niños del Hogar Infantil Manos Divinas, realizada de manera voluntaria por colaboradores de la SIMV. 3. La limpieza de la playa del Fuerte San Gil, con el apoyo voluntario de un grupo de colaboradores. 4. Jornada de Tapitas x Quimio, con el apoyo de colaboradores voluntarios. 5. Entrega de mochilas a niños y niñas del Hogar Infantil Manos Divinas, organizada por colaboradores durante la temporada escolar. 6. En diciembre 2021, de manera voluntaria el equipo de la Dirección de Oferta Pública con la colaboración de otras áreas de la 	

	<p>SIMV, organizó la decoración del árbol de Navidad de la casa hogar Fundación Cristiana Ama a tu Prójimo. Además, realizaron la entrega de regalos y alimentos con una actividad de diversión para todos los niños.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mediciones de kg de basura recogida por colaboradores. b) Recursos presupuestados para ayudas al medio ambiente y los más desafortunados. 	
<p>5) 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>En el 2021 se realizó una capacitación: “Sensibilización del Servicio al Cliente” dirigido a las áreas técnicas de la institución con el objetivo de mejorar el servicio a nuestros clientes externos y por ende también al cliente interno. Este taller tuvo una duración de 28 horas y fue tomado por 20 colaboradores para un total de 560 horas/hombre.</p> <p>En el marco de los buzones clientes externos 2021 Número de quejas - 0 Numero de Sugerencias de Mejoras - 0</p> <p>2020 Número de quejas - 0 Numero de Sugerencias de Mejoras - 0</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>En el marco de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano se evidencia un 90% de Profesionalidad y confianza al personal de la SIMV.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes Buzones de Sugerencias y quejas Internos y Externos 2021, 2020, 2019 y 2018. b) Informe Satisfacción Ciudadana. 	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) 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:</p> <p>En el año 2021 – 94.11% En el año 2020 - 92.07% En el año 2019 - 91.29% En el año 2018 - 74.82%</p> <p>Resultados de evaluaciones En el año 2021 Entre 90 a 100 puntos – 92.42% Entre 80 a 89.9 puntos – 6.16% Entre 70 a 79.9 puntos – 1.42% Entre 0 a 69.9 puntos – 0.00%</p> <p>Resultados de evaluaciones</p>	

	<p>En el año 2020 Entre 90 a 100 puntos - 92.90% Entre 80 a 89.9 puntos - 6.60% Entre 70 a 79.9 puntos - 0.00% Entre 0 a 69.9 puntos - 0.50%</p> <p>En el año 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>En el año 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018 b) Cuadro Resumen Evaluaciones del Desempeño 2021, 2020, 2019 y 2018. 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<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 2021 – 77.21% En el año 2020 – 83.95% En el año 2019 – 79.07 En el año 2018 – 77.74%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018. 	

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. 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 marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2021 – 91.76% En el año 2020 – 90.56% En el año 2019 - 90.66% En el año – 2018 – 63.21%</p> <p><u>Ejecución Plan de Capacitaciones</u> En el año 2021 Planificadas - 150 Realizadas – 135 Ejecución – 90%</p> <p>En el año 2020 Planificadas – 67 Realizadas – 32 Ejecución – 48%</p> <p>En el año 2019 Planificadas – 55 Realizadas – 78 Ejecución – 141.81%</p> <p>En el año 2018 Planificadas – 92 Realizadas – 84 Ejecución – 91.30%</p> <p><u>Capacitaciones Administrativas internas y externas</u> En el año 2021 Capacitaciones - 61</p>	
--	---	--

	<p>Cupos - 550 Participación – 495 Equivalencia – 90%</p> <p>En el año 2020 Capacitaciones - 19 Cupos – 251 Participación – 221 Equivalencia – 88%</p> <p>En el año 2019 Capacitaciones - 46 Cupos – 279 Participación – 273 Equivalencia – 98%</p> <p>En el año 2018 Capacitaciones - 53 Cupos – 549 Participación – 549 Equivalencia – 100%</p> <p><u>Capacitaciones Técnicas externas e internas</u></p> <p>En el año 2021 Capacitaciones – 74 Cupos – 625 Participaron - 610 Equivalencia - 98%.</p> <p>En el año 2020 Capacitaciones – 11 Cupos – 86 Participaron - 70 Equivalencia - 81%.</p>	
--	---	--

	<p>En el año 2019 Capacitaciones – 32 Cupos – 218 Participaron - 209 Equivalencia - 96%.</p> <p>En el año 2018 Capacitaciones – 32 Cupos – 332 Participaron - 332 Equivalencia – 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020, 2019 y 2018. b) Informe Capacitación 2021, 2020, 2019 y 2018. 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La SIMV cuenta con un Instructivo de Reconocimiento aplicable a todos los colaboradores de la institución, llamado Valórame. La frecuencia con que se realiza es anual, cuenta con ocho (08) reconocimientos individuales y de equipos. Posee un comité evaluador con miembros fijos y rotativos. Dicho instructivo detalla la aplicabilidad, los criterios de elegibilidad para las nominaciones y los criterios de selección para cada uno de los reconocimientos. También tiene un cuadro detallado con los premios para cada reconocimiento. Durante 2021 no se ejecutó el programa de premiación, debido a la pandemia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Reconocimiento Valórame. 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>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 capacitación, recreación y se contratan entrenadores, para facilitar la integración del personal.</p> <p>Capacitaciones de la Escuela Bursátil. 2021: 1,962 2020: 1,438 2019: 1,851</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capacitaciones de la Escuela Bursátil. b) Correo de invitación a actividades deportivas. 	

	<p>c) Invitaciones gratuitas a capacitaciones relacionadas con el lavado de activos.</p> <p>d) Jornada de donación de sangre.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIMV ha realizado varios convenios para ayudar el medio ambiente y la comunidad, entre los convenios destacan el Plan de reciclaje con la compañía Moldeados Dominicana, para apoyar con la recogida y reuso de los desechos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultados de recogida de desechos reciclables.</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		<p>No se evidencia que la SIMV preste sus instalaciones para actividades dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>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.</p> <p>El monto liquidado del mercado de valores representa el movimiento de fondos representativos de deuda y que se invierten los motores productivos del país.</p> <p>Montos liquidados por año.</p>	

	<table border="1" data-bbox="743 131 1354 282"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Monto DR\$</th> <th>Monto US\$</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>3,161,589 Millones</td> <td>22,047 Millones</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2,305,567 Millones</td> <td>17,924 Millones</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>2,270,699 Millones</td> <td>4,494 Millones</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reporte de la actividad Mercado de Valores. b) Reporte de liquidaciones del Mercado. c) https://simv.gob.do/estadisticas-reportes-y-estudios/ 	Año	Monto DR\$	Monto US\$	2021	3,161,589 Millones	22,047 Millones	2020	2,305,567 Millones	17,924 Millones	2019	2,270,699 Millones	4,494 Millones	
Año	Monto DR\$	Monto US\$												
2021	3,161,589 Millones	22,047 Millones												
2020	2,305,567 Millones	17,924 Millones												
2019	2,270,699 Millones	4,494 Millones												
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>El objetivo principal de la Superintendencia del Mercado de Valores es el desarrollo de un mercado de capitales transparente, para esto se dicta la regulación y se supervisa a los participantes de este mercado.</p> <p>Por otro lado, la SIMV cuenta con un código de ética y varias restricciones para sus empleados en cuanto al manejo de información y la adquisición de títulos valores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Regulación del Mercado de Valores b) Código de Ética. 													
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</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,</p>													

	<p>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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Proyecto de reciclaje SIMV b) Informe de Maldosa c) Fotos de los zafacones d) Fotos de limpieza de costa. 	
<p>7) Opinión pública 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 realiza la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a los clientes, en esta se realizan preguntas para que sean evaluados los servicios de la organización, entre ellos se encuentra la accesibilidad y la transparencia.</p> <p>2021 Elementos tangibles</p>	

	<p>- La seguridad (confianza) de que la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente...89%</p> <p>- Cumplimiento de los plazos de tramitación...91%</p> <p>-El cumplimiento de los compromisos de calidad...91%</p> <p>-La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil...93%</p> <p>-El horario de atención al público...91%</p> <p>-La facilidad con que consiguió cita...96%</p> <p>-La información que le proporcionaron fue clara y comprensible...93%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>b) Resultados encuesta Satisfacción Ciudadana.</p>	
--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales 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>Evidencias:</p> <p>a) Convocatoria y concientización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jornadas de apoyo medioambiental como es la limpieza de costa conjuntamente con el Ministerio de Medio Ambiente y el programa Dominicana Limpia. 2. Campañas de concientización del ahorro de agua y energía. 3. Limpieza en la Costa. 	
<p>2) Frecuencia 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</p>	

	<p>revista Mercado, en desayunos mediáticos, entre otras actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Artículos de prensa, revistas b) Boletines de la SIMV 	
<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.</p> <p>Durante el año 2020-2021 se obtuvieron las siguientes entradas:</p> <p>-Número de visitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instagram: 7,250 • Twitter: 9,599 • Facebook: 3,049 <p>En cuanto a la menciones:</p> <p>Twitter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Año 2020: 342 menciones - Año 2021: 213 menciones <p>Total: 555 menciones</p>	

	<p>También están en las menciones en medios físicos y digitales 2020 – 2021.</p> <p>Cualquier información adicional que requieras estamos a tu orden.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Medición percepción Superintendente b) Noticias de la SIMV c) Presentaciones en la Prensa 										
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>No existen registros de que se de apoyo diferencial para emplear personas de minorías étnicas o personal desfavorecido.</p>									
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia que se realizan actividades filantrópicas, como donaciones, recogida de desechos y siembra de árboles. Para que esto sea posible se seleccionan colaboradores los cuales participan de las distintas jornadas, demostrando determinación y compasión para con los menos favorecidos y el planeta en el cual vivimos.</p> <p>También es común que los empleados apoyen con el reciclaje, se muestran datos de los resultados e</p> <p style="text-align: center;">Recolección de Material Papel Reciclado</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">FECHA</th> <th style="text-align: left;">CONDUCE</th> <th style="text-align: left;">CANTIDAD (KG) RETIRADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>24/04/2018</td> <td>580,00</td> <td>René Reyes</td> </tr> <tr> <td>26/06/2018</td> <td>120,00</td> <td>Junior de Jesús</td> </tr> </tbody> </table>	FECHA	CONDUCE	CANTIDAD (KG) RETIRADO	24/04/2018	580,00	René Reyes	26/06/2018	120,00	Junior de Jesús	
FECHA	CONDUCE	CANTIDAD (KG) RETIRADO									
24/04/2018	580,00	René Reyes									
26/06/2018	120,00	Junior de Jesús									

	<p>11/10/2018 306,00 Luis Vargas 07/01/2019 290,00 Luis Vargas 14/03/2019 220,00 Luis Vargas 25/05/2019 290,00 Junior de Jesús 19/08/2019 340,00 Albaro Ortiz 13/04/2021 550,00 Albaro Ortiz 23/09/2021 170,00 Albaro Ortiz 16/12/2021 140,00 Albaro Ortiz TOTAL 3,006 -</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos de Jornada de recogida de desechos. b) Fotos de donaciones a instituciones sin fines de lucro. c) Resultados de apoyo a recogida de desechos. 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</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 2020 se evidencia:</p>	

- a) Asistencia en la reunión del Comité Regional Interamericano en la ciudad de Buenos Aires, Argentina
- 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.
- 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.
- 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
- e) Asistencia en la 29ª reunión anual internacional del Instituto of Securities Market Growth and Development. Este seminario se enfocó en enseñar de qué manera el regulador contribuye al rol de desarrollar y facilitar el mercado; asimismo, contribuyó en el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgos.
- f) Participación en el XX Seminario Evaluadores GAFILAT- GAFIC 2019.

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.

Para el año 2020 respecto de las misiones oficiales en el marco de Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV) se realizaron a través de herramientas virtuales las actividades siguientes: Curso de Supervisión e Inspección de Mercados, Entidades y otros Intervinientes de los Mercados de Capitales en Iberoamérica; 7.a Edición del Curso Avanzado las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF/NIIC; Curso sobre Protección al Inversor; Curso sobre Gobierno Corporativo; Curso sobre el Lenguaje de Informes Empresariales Extensible (XBRL); y Curso sobre Infraestructuras del Mercado Financiero.

En ese sentido, de acuerdo al registro del Plan de Misiones Oficiales en el marco de la Cooperación Internacional, un total de nueve (9) colaboradores estuvieron participando en las distintas actividades del IIMV.

En ese mismo orden, en el año 2020, respecto de las misiones oficiales en el marco de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO) la institución participó a través de herramientas virtuales en las actividades siguientes: 22.º Seminario de IOSCO sobre: “RegTech / SupTech: Uso de la Tecnologías para las Responsabilidades Reguladoras y de Supervisión”; 13.º Seminario Anual de Capacitación IOSCO AMCC; Programa de Capacitación IOSCO / PFIS-HLS: El Rol de los Reguladores de Valores en medio de COVID-19; 15.a Conferencia FSI-IOSCO Sobre Cuestiones de Negociación de Valores e Infraestructura de

Mercado; 45.º Reunión Anual del Comité Interamericano de IOSCO (IARC); 45.º Reunión Anual del Comité de Países Emergentes (GEMC); 45.º Reunión Anual de Comité de Presidentes (PC). En términos generales, asistieron un total de once (11) colaboradores.

Además, durante el año 2020, la SIMV participó activamente en diferentes sesiones del Comité Interamericano y dio respuesta a un total de 3 encuestas realizadas por esta organización para la identificación de los principales temas a ser abordados fruto del COVID-19.

En adición, en el marco del repositorio creado por IOSCO sobre las medidas tomadas por las jurisdicciones como resultado del coronavirus, la SIMV introdujo en el repositorio las medidas emitidas a través de las circulares siguientes: C-SIMV-2020-04-MV; C-SIMV- 2020-05-MV; C-SIMV-2020-06-MV; C-SIMV-2020-09-MV y C-SIMV-2020-12-MV.

Plan Anual de Capacitación 2021, la institución para el período evaluado realizó un total de cincuenta y dos (52) cursos, charlas y talleres, de las cuales doce (12) fueron realizadas de forma presencial y cuarenta (40) mediante la modalidad E-learning. El total de capacitados/sensibilizados fueron ciento noventa y cinco (195) colaboradores.

En Materia de Regulación del Mercado de Valores se efectuaron un total de cinco (5) capacitaciones, resaltándose las siguientes: Revisión de la regulación de abuso de mercado de la FSA; Seminario Transformación digital de los programas de Compliance y perspectiva de la regulación en

	<p>materia de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.</p> <p>En Materia de Supervisión del Mercado de Valores se llevaron a cabo un total de treinta y dos (32) cursos entre los que estuvieron: Supervisión basada en riesgos; Criptomonedas: la descentralización digital; Infraestructuras sobre los Mercados Financieros; Conociendo los fondos de inversión; Aspectos claves de la emisión internacional de bonos vinculados al índice de Sostenibilidad; Riesgo de Inversión; Resultados reales del sector empresarial e Inversionistas de las Innovaciones en el Mercado de Valores; Seminario Interinstitucional y Técnicas de Investigación en Casos de Lavado de Activos; IV Congreso Internacional contra el Lavado de Activos; La Primera Década del Fideicomiso en la República Dominicana; Diplomado en Derecho Administrativo Económico; La auditoría como un comunicador estratégico: Las competencias del auditor moderno, y etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Agenda de programa Comité Regional Interamericano en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. b) Informe de Viaje. c) Participación en Programas externos. d) Calendario de eventos en la web SIMV. e) Plan de Capacitaciones del Mercado de Valores. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud,</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</p>	

<p>número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>les interesan, y se cuenta con el apoyo de entidades externas.</p> <p>Se evidencia que, en el año 2020, 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"> ▪ Teletrabajo. ▪ Limpieza especial para manejar COVID-19. ▪ Contratación de equipo de limpieza. ▪ La Jornada de análisis de salud a todos los colaboradores, para fomentar y conservar el nivel de bienestar físico, mental y social. ▪ 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. ▪ Análisis de propuesta para el diseño de un sistema de protección y detección de incendio. ▪ Entrega de chalecos y cascos de seguridad a los integrantes de las brigadas de rescate. ▪ Se adicionó un parqueo para discapacitados. <p>Dando continuidad a los seguridad y salud laboral de los colaboradores para el año 2020, la SIMV definió el Plan de Trabajo 2020. Como parte de la implementación de este plan se realizaron las gestiones siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Identificación y señalización de las rutas de evacuaciones y el punto de encuentro ante emergencias. 	
---	---	--

	<p>b. Instalación de alarmas en ambas sedes y escaleras de emergencias. c. Adquisición de equipos de emergencias, como botiquines, camillas de traumas, entre otros. d. Construcción de rampas en cumplimiento a la Ley núm. 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana. e. Elaboración e implantación del plan de capacitación dirigido a los brigadistas.</p> <p>Además, a los fines de mitigar los efectos de la pandemia COVID-19, en el año 2020 diseñó el Plan de Contingencia Institucional y posteriormente el Protocolo para la Reinserción Laborar Post-COVID.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Información Charlas: -Encuesta -Convocatoria charla</p> <p>b) Plan de Contingencia Institucional actualizado al mes de julio del año 2020. c) Protocolo para la Reinserción Laborar Post-COVID d) Circular de socialización Protocolo para la Reinserción Laborar Post-COVID</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con</p>	<p>La SIMV cuenta con mediciones de los desechos reciclados por la institución y los aportes de actividades específicas donde se protege el medio ambiente.</p> <p>Recolección de Material Papel Reciclado FECHA CONDUCE</p>	

acciones que sobrepasen la misión de la institución).	CANTIDAD (KG) RETIRADO	
	24/04/2018	580,00 René Reyes
	26/06/2018	120,00 Junior de Jesús
	11/10/2018	306,00 Luis Vargas
	07/01/2019	290,00 Luis Vargas
	14/03/2019	220,00 Luis Vargas
	25/05/2019	290,00 Junior de Jesús
	19/08/2019	340,00 Albaro Ortiz
	13/04/2021	550,00 Albaro Ortiz
	23/09/2021	170,00 Albaro Ortiz
16/12/2021	140,00 Albaro Ortiz	
	TOTAL	3,006 -
Evidencias:		
a) Medición de desechos reciclados según la compañía Moldeados.		
b) Participación de jornadas de recogida de basura en costas.		

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<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"> a) Informe de Resultados Carta Compromiso 2021. b) Informe de resultados Encuesta Satisfacción Ciudadana 2021. 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (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 2021 y en los informes de seguimiento del plan operativo anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memoria Institucional 2021. b) Informes de seguimiento del Plan Operativo Anual. 	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>La Republica dominicana obtuvo el lugar 143 en el indicador de protección al inversionista minoritario durante la evaluación “Doing Bussiness 2021” esto indica una caída de 28 puestos desde la posición 115 a la 143.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Publicación de deloitte “Doing Business 2021” 	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia que en el año 2021 se firmaron dos (2) acuerdos interinstitucionales nuevos, para el apoyo de los proyectos:</p>	

	<p>1. Convenio interinstitucional con la Dirección General de Alianzas Público Privadas</p> <p><u>Fecha:</u> 25/11/2020 (implementado en enero del año 2021) <u>Institución:</u> Dirección General de Alianzas Público Privadas (DGAPP) <u>Vigencia:</u> Indefinida. <u>Unidad Encargada de la Implementación:</u> Dirección de Oferta Pública, Dirección de Tecnología y Comunicación <u>Status:</u> Vigente</p> <p>2. Convenio de Colaboración Técnica entre el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana (SIMV)</p> <p><u>Fecha:</u> 14/1/2021 <u>Institución:</u> Ministerio de Administración Pública (MAP) <u>Vigencia:</u> un (1) año a partir de su firma. <u>Unidad Encargada de la Implementación:</u> Dirección de Planificación y Desarrollo <u>Status:</u> Vigente</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de seguimiento semestral de la Sección de Cooperación 2021 enero-junio. b) Informe de seguimiento semestral de la Sección de Cooperación 2021 julio-diciembre.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se evidencian que la institución cuenta con un Plan Anual de auditorías, el cual ejecuta con la finalidad</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

de dar fiel cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad ISO900. Los hallazgos de la Auditoria Interna 2021-I fueron los siguientes: dieciocho (18) No Conformidades y diez (10) Observaciones, las cuales fueron subsanadas satisfactoriamente, los auditores recomendaron cuarenta y dos (42) oportunidades de mejoras las cuales fueron acogidas en su mayoría.

Este resultado fue exactamente lo que la institución requería de cara al proceso de Recertificación de la Norma ISO 9001: 2015, esta auditoría externa fue realiza en fecha 18 y 19 de marzo de 2021, donde la SIMV obtuvo una calificación excelente, ya que los auditores externos no presentaron casos de no conformidad con lo dictado en la Norma ISO 9001:2015, partimiento que la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) nos otorgue la Certificación ISO9001:2015 por los próximos tres años.

El día 06 de septiembre de 2021 se llevó a cabo la auditoria interna correspondiente al periodo, en esta se realizaron 25 Planes y 25 Informes, los cuales fueron revisados por el área de Calidad y entregados en el tiempo establecido a las diferentes Direcciones y Departamentos auditadas.

Los hallazgos de las auditorías internas fueron los siguientes: 10 No Conformidades y 09 Observaciones, se abrieron 19 Formularios de Análisis de Acción correspondientes a 37 acciones de mejora propuestas por las distintas áreas.

Evidencias:

- a) Plan Anual de auditoria 2021
- b) Informes de resultados de las auditorías internas y externas.

<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Se cuenta con una nueva área de innovación, la cual cuenta con documentación y procesos. Sin embargo, las mediciones de innovación en servicios no han sido recolectados.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimientos Dirección de Regulación e Innovación. b) Proyecto para área de Innovación. c) Colaboración para innovación financiera. 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se evidencia que los servicios ofrecidos por la Superintendencia se encuentran 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 la Resolución aprobatoria del MAP. Se evidencia una auditoria hecha por el MAP a la Carta Compromiso. Dicha evaluación evidencia que la institución obtuvo en la evaluación de la Carta Compromiso en el 2021 un 86% de cumplimiento en la evaluación de seguimiento.</p> <p>Se evidencian los resultados de los Buzones Internos y Externos, donde la institución no recibió quejas o sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdo suscrito con el IOSCO. b) Informe de evaluación Carta Compromiso 2021. 	

--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Expediente de análisis de acción.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Expediente de análisis de acción.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>En el último trimestre 2020, la SIMV obtuvo una nota sobresaliente de 98.33 puntos, en el promedio general de los Indicadores Presidenciales,</p>	

	<p>alcanzando la posición #1 entre las instituciones del Estado evaluadas con 5 indicadores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Nota de prensa enero 2020. b) Publicaciones pagina web.</p>	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se registran datos del grado de cumplimiento de las alianzas y convenios.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>La SIMV ha transferido todos sus servicios a la parte digital donde se reciben las solicitudes para autorización de licencias para participantes de mercado y de emisión de oferta pública de valores. Este permite reducir el papel gastado y hacer más eficiente la entrega del servicio final. La institución registro un cumplimiento perfecto del 100% de puntualidad en los servicios de autorización de Corredores de Valores y Promotores de Inversiones durante el 2021.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de evaluación Carta Compromiso 2021.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Se evidencia que a partir de la Auditoria Interna de ISO-9001:2015 realizada en la institución, por auditores internos, se identificaron dieciocho (18) No Conformidades y diez (10) Observaciones, las cuales fueron subsanadas satisfactoriamente, los auditores recomendaron cuarenta y dos (42)</p>	

	<p>oportunidades de mejoras las cuales fueron acogidas en su mayoría.</p> <p>Se evidencia que a partir de la Auditoria Externa de re-certificación realizada por la empresa certificadora AENOR, no se identificaron No conformidades, y tal solo se identificó una observación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Auditoria Externa e Interna.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se evidencia que la institución obtuvo la re-certificación ISO 9001:2015, en el año 2021 el cual estará vigente hasta el año 2024.</p> <p>Se demostró que la SIMV realizó la segunda versión de la Carta Compromiso.</p> <p>Se evidencia que la institución alcanzo el primer lugar en el ranking de Indicadores Presidenciales, entre las instituciones evaluadas con 5 indicadores, en el último trimestre 2020.</p> <p>Los indicadores que nos evaluaron fueron: SISMAP, 98.38%, ITICGE - 99.12%, NOBACI – 100, LEY 200-04 – 100, Sistema Nacional de Contraloría Publica – 100.</p> <p>Se evidencia que el 03 de noviembre del año 2020, la institución obtuvo el Certificado de Reconocimiento NORTIC DE ORO 2020, por la implementación y cumplimiento del Marco Normativo de las Tecnologías de la Información y</p>	

	<p>Comunicación (TIC) y el Gobierno Digital en la República Dominicana.</p> <p>Igualmente, el 29 de enero del año 2020, la institución fue reconocida por tercera vez consecutiva luego de alcanzar el primer lugar en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública con un promedio de general de 99.49 % entre ciento setenta y dos (172) instituciones evaluadas. En el marco de esta iniciativa, la SIMV recibió una estatuilla por parte del Ministerio de la Presidencia (Minpre) donde se resaltó “su ardua labor para mantener niveles de transparencia, eficiencia y eficacia en el ejercicio de la gestión pública, logrando resultados de excelencia en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificado ISO 9001:2015 b) Nueva versión CCC c) Nota de prensa enero 2020. d) Informe de gestión de indicadores de presidenciales. 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencio en el Informe de la Ejecución presupuestaria un cumplimiento de un 100%.</p> <p>Evidencia:</p>	

	a) Informe de Ejecución presupuestaria	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia, seguimiento costo beneficio.

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.