



# **INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2020**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>SOBRE ESTE INFORME</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>22</b>
				<i>Visión General de Gobierno Corporativo en 2020</i>	
<b>2</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>	<b>23</b>
	<i>El 2020 en Cifras</i>			<i>Gestión y Control de Riesgos</i>	
	<i>Mensaje de la Presidente</i>			<i>Resumen de los Principales Riesgos</i>	
	<i>Nuestro Perfil</i>			<i>Acciones Legales</i>	
<b>3</b>	<b>REPORTE ESTRATÉGICO</b>	<b>13</b>			
	<i>Modelo de Negocio</i>				
	<i>Prioridades Estratégicas</i>				
	<i>Visión a Futuro</i>				

# SOBRE ESTE INFORME

- 1** **SOBRE ESTE INFORME**
- 2 INTRODUCCIÓN
- 3 REPORTE ESTRATÉGICO
- 4 GOBIERNO CORPORATIVO
- 5 GESTIÓN DE RIESGOS

El presente informe de gestión anual se refiere al desempeño de CEVALDOM Depósito Centralizado de Valores, S. A. durante el período comprendido entre el 1ero de enero y el 31 de diciembre del año 2020.

Este reporte ha sido elaborado tomando como referencia las recomendaciones de la Corporación Financiera Internacional (IFC), contenidas en su Guía de Divulgación y Transparencia. Entendemos que éste provee información relevante para nuestras partes interesadas, incluyendo quiénes somos y qué hacemos, elementos principales de nuestra estructura, estrategia, objetivos, desempeño, gobierno y futuras perspectivas.

La información contenida en el presente reporte es provista de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y la Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada No. 479-08.

La firma Ernst & Young ha auditado nuestros estados financieros. El resto del contenido de nuestro reporte no ha sido objeto de verificación por una firma independiente.

Estamos comprometidos con la transparencia y la publicación de información relevante para nuestras partes interesadas. En caso de tener cualquier inquietud sobre el contenido del presente informe, puede contactarnos al siguiente correo electrónico: [accionistas@cevaldom.com](mailto:accionistas@cevaldom.com).

Este informe será publicado en nuestra página web: [www.cevaldom.com](http://www.cevaldom.com). A través de esta podrá además acceder a nuestros informes de gestión anual correspondientes a los años 2019, 2018 y 2017.

El Consejo de Administración de CEVALDOM Depósito Centralizado de Valores, S. A. ha aprobado este reporte en fecha 23 de marzo de 2021.

# INTRODUCCIÓN

## EL 2020 EN CIFRAS



Durante el año 2020, la crisis ocasionada por la Covid-19 ha supuesto desafíos para el país, el sector financiero y sus participantes. Durante este período, nos hemos enfocado en gestionar los riesgos generados por la pandemia, asegurar la continuidad de nuestras operaciones y generar valor a nuestras partes interesadas.

A continuación, presentamos las principales cifras que en su conjunto resumen el desempeño de la empresa durante el año 2020:

### Cientes



### Empleados



### Accionistas



## MENSAJE DE LA PRESIDENTE DEL CONSEJO



Estimados accionistas,

¡Cuánto ha cambiado el mundo durante el último año! Cuando les presentamos nuestro plan de trabajo del año 2020, nadie imaginaba la pandemia ocasionada por la COVID-19 que ha afectado todos los aspectos de nuestras vidas. No existen precedentes de la situación actual ni de su impacto en la economía global. Experimentamos una nueva normalidad, un mundo totalmente transformado. Desde CEVALDOM esperamos que ustedes y sus familias se encuentren y permanezcan seguros y en buen estado de salud.

### Fortaleza

Se dice que el carácter se forja en la adversidad. Los mercados financieros han estado bajo presión, incluyendo el mercado dominicano. Nuestra infraestructura y nuestras capacidades operacionales resistieron pruebas extremas y escenarios no probados previamente. Al mismo tiempo, nuestro equipo demostró estar preparado para el desafío de gestionar nuestras actividades, en gran parte, desde casa.

El año 2020 fue un período en el que la resiliencia y la adaptabilidad de nuestro personal y de los procesos fueron probados. Asimismo, fueron puestos a prueba la confianza de nuestros clientes, accionistas y reguladores. En este sentido, estoy orgullosa de informar que CEVALDOM se desempeñó como esperábamos.

A lo largo de este periodo incierto, las inversiones realizadas para fortalecer nuestros cimientos y la posición de la empresa para el crecimiento futuro están dando sus frutos. Esto es esencial para CEVALDOM, para nuestros clientes y para nuestros accionistas. Es vital, además, para el mercado financiero de nuestro país y de la economía en general debido a nuestro rol compartido con el Ban-

co Central de la República Dominicana de infraestructura del mercado financiero.

Las infraestructuras del mercado financiero como CEVALDOM juegan un importante rol al facilitar la liquidación de las operaciones y la gestión de riesgos inherentes al mercado. Permanecer operando y asegurar la continuidad de las actividades del mercado constituyen elementos críticos en períodos de incertidumbre. Tener una empresa confiable, bien capitalizada y de confianza en el corazón del mercado de valores de República Dominicana nunca ha sido más importante. Gracias por su confianza en lo que hacemos y cómo lo hacemos.

### Aspectos financieros más destacados

Como he señalado, la solidez del modelo de negocio de CEVALDOM y su capacidad para resistir las condiciones cambiantes del mercado fueron evidentes en el año 2020. La utilidad neta después de impuestos creció un 62.68% a RD\$427 millones, un aumento de RD\$ 164 millones - en comparación con el año 2019. Lo anterior se debió no sólo a un aumento de nuestros ingresos, si no a una excelente y prudente gestión del gasto por parte de la Administración.

### Gestión

A pesar del necesario aislamiento y distanciamiento, se puede afirmar que nos hemos conectado como nunca antes. El mensaje que resonaba era: “Estamos todos juntos en esto”.

Para CEVALDOM esto comenzó, y continúa hoy en día, con nuestra gente, cuyo bienestar es nuestra principal preocupación. Entre las medidas adoptadas se encontró el traslado temporal del 100% de nuestras operaciones al hogar de nuestros empleados, lo cual logramos en un día.

Nuestros empleados cuentan con el apoyo de los recursos necesarios para trabajar de forma segura y eficazmente, incluso para su salud física y mental. La manera fluida y exitosa en que nuestra gente adoptó nuevas formas de trabajar y colaborar refleja la sólida cultura de CEVALDOM. También destaca la rigurosidad en el cumplimiento de nuestros controles de seguridad y los acuerdos de niveles de servicios frente a nuestros clientes.

También somos conscientes del impacto que el virus está teniendo en otros, especialmente en nuestros clientes. Hemos hecho un esfuerzo extra para ser sensible a sus circunstancias y flexibles siempre que sea posible. Entre las medidas adoptadas destacan la modificación de alguno de nuestros procesos, la modificación de horarios y la puesta a disposición de nuevos canales de atención.

Nuestros esfuerzos de trabajar de la mano con nuestras partes interesadas, incluyó además a nuestros reguladores: la Superintendencia del Mercado de Valores y el Banco Central de la República Dominicana, con quienes trabajamos de cerca durante la crisis.

## Liderazgo

El liderazgo de calidad es fundamental, especialmente durante las crisis. A pesar de la crisis que hemos vivido, y seguimos viviendo, y de sus desafíos, el Consejo de Administración no ha perdido de vista la dirección y el propósito de CEVALDOM. Es así como durante el año 2020, el Consejo centró sus esfuerzos en apoyar a la Administración en garantizar el buen desempeño de la empresa, pero además revisó la estrategia a futuro a fin de asegurar el éxito en el logro de la visión de la empresa y el fortalecimiento de su rol como infraestructura del mercado financiero.

Durante el año 2020, nos complació dar la bienvenida a Laura Díaz, Lucas Gaitán, Jesús Martínez, Flora Montealegre y Jorge Ramírez como miembros del Consejo de Administración, quienes con su experiencia y profundo conocimiento aportan las competencias y diversidad necesarias para asegurar el éxito de la estrategia de CEVALDOM.

Todos agradecemos a Alejandro Fernández, Raúl Hernández, Giovanni Fois, Luís Andrés Pérez y Jacqueline Mora por su destacada contribución y dedicación a la empresa.

Quiero agradecer a mis colegas del Consejo de Administración por su compromiso en el año 2020 y a todo el equipo de CEVALDOM por su arduo trabajo y por su desempeño en el último año.

Los desafíos que surgieron el año pasado no han terminado y pueden extenderse por algún tiempo en el porvenir. Estoy segura de que CEVALDOM continuará gestionándolos con éxito.

Gracias por su apoyo.



Laura Hernández H.  
Presidente del Consejo de Administración

## NUESTRO PERFIL



Somos una infraestructura del mercado financiero, autorizada para operar como depósito centralizado de valores y como administrador de un sistema de compensación y liquidación de valores. En tal virtud, CEVALDOM constituye una entidad de importancia sistémica en el mercado financiero.

CEVALDOM fue fundada en el 2003 y desde entonces, nos enorgullecemos de servir a los emisores de valores de oferta pública, entidades de intermediación financiera, intermediarios de valores, administradoras de fondos de pensiones, administradoras de fondos de inversión, mecanismos centralizados de negociación y demás participantes del mercado, mediante la prestación de servicios y soluciones que tienen por objetivo garantizar una gestión eficiente de los riesgos inherentes a las operaciones efectuadas en el mercado de valores, en especial aquellas vinculadas al registro de los derechos de propiedad de los inversionistas que participan en el mercado y la liquidación de operaciones realizadas con valores anotados en cuenta.

Nuestros servicios son prestados a través de plataformas tecnológicas propiedad de la empresa y en base a procesos diseñados e implementados en el marco de sistemas de gestión de riesgos y de seguridad de la información sustentados en estándares internacionales de reconocido prestigio y en el cumplimiento de la regulación vigente.

## NUESTROS SERVICIOS

Somos una infraestructura del mercado financiero, autorizada para operar como depósito centralizado de valores y como administrador de un sistema de compensación y liquidación de valores. En tal virtud, CEVALDOM constituye una entidad de importancia sistémica en el mercado financiero.

CEVALDOM fue fundada en el 2003 y desde entonces, nos enorgullecemos de servir a los emisores de valores de oferta pública, entidades de intermediación financiera, intermediarios de valores, administradoras de fondos de pensiones, administradoras de fondos de inversión, mecanismos centralizados de negociación y demás participantes del mercado, mediante la prestación de servicios y soluciones que tienen por objetivo garantizar una gestión eficiente de los riesgos inherentes a las operaciones efectuadas en el mercado de valores, en especial aquellas vinculadas al registro de los derechos de propiedad de los inversionistas que participan en el mercado y la liquidación de operaciones realizadas con valores anotados en cuenta.

Nuestros servicios son prestados a través de plataformas tecnológicas propiedad de la empresa y en base a procesos diseñados e implementados en el marco de sistemas de gestión de riesgos y de seguridad de la información sustentados en estándares internacionales de reconocido prestigio y en el cumplimiento de la regulación vigente.

Aseguramos la excelencia operacional al esforzarnos por mantener nuestro historial de alto nivel de desempeño y mejorar nuestros principales servicios a través de nuestro sólido marco integral de gestión de riesgos.

Los principales servicios de CEVALDOM son la custodia de valores de oferta pública y la compensación y liquidación de operaciones en el mercado de valores dominicano.

### Custodia de Valores

Somos responsables del registro de las emisiones de valores de oferta pública y la representación mediante anotación en cuenta de los valores que la conforman. En tal virtud, asignamos los derechos de propiedad de los inversionistas que adquieren valores en el mercado de valores, garantizando el registro adecuado de los derechos generados a su favor y de terceros.

## Pagos de Derechos Patrimoniales

Fungimos como agente de pago de los emisores de valores de oferta pública, distribuyendo el pago de los derechos patrimoniales generados por los valores en custodia por concepto de capital, intereses y dividendos, mediante transferencia a favor de las personas que detentan tales derechos.

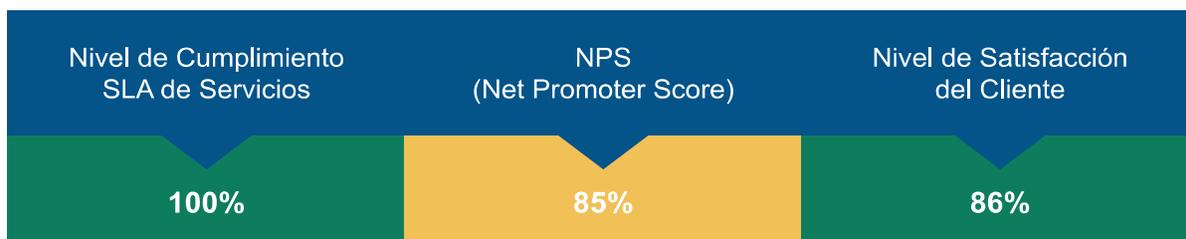
## Compensación y Liquidación de Operaciones

En nuestra calidad de administrador de un sistema de compensación y liquidación de valores, efectuamos la liquidación de las operaciones pactadas en el mercado de valores, bajo mecanismos de entrega libre de pago, entrega contra entrega y entrega contra pago, en este último caso, bajo el modelo 1 de Entrega contra Pago del Banco de Pagos Internacionales, el cual exige que la liquidación sea realizada bajo un modelo bruto, operación por operación.

## Registro de Actos Jurídicos

Inscribimos en el registro de propiedad administrado por nosotros, en nuestra calidad de depósito centralizado de valores, los actos jurídicos que afectan los valores anotados en cuenta, incluyendo embargos y otras medidas cautelares, prendas y cambios de titularidad.

A continuación, presentamos el resultado del desempeño de nuestros servicios durante el año 2020, así como información sobre el comportamiento del mercado para el período:



## Custodia

2020 1,647,211 MM

2019 1,245,439 MM

## Pagos de Derechos Patrimoniales



## Nuevos Titulares Registrados



## Nuevas Cuentas Abiertas



## Registro de Afectaciones



## Cambios de Titularidad



## Monto Ordenes de Transferencia



## Ordenes de Transferencia Liquidadas



# REPORTE ESTRATÉGICO

- 1 [SOBRE ESTE INFORME](#)
- 2 [INTRODUCCIÓN](#)
- 3 **[REPORTE ESTRATÉGICO](#)**
- 4 [GOBIERNO CORPORATIVO](#)
- 5 [GESTIÓN DE RIESGOS](#)

## MODELO DE NEGOCIO



CEVALDOM dio un impulso a su transformación en 2019 con la definición de su nueva visión, objetivos estratégicos y de unos valores que le han acompañado en los últimos años.

### VISIÓN

Ser el principal aliado de los participantes del mercado de valores de la República Dominicana en el crecimiento y fortalecimiento de dicho mercado.

## MISIÓN

Proveer servicios y soluciones de infraestructura de mercado financiero en República Dominicana, cumplimiento con los más altos estándares de seguridad y gestión de riesgos, siendo un socio estratégico esencial para sus participantes.

## VALORES



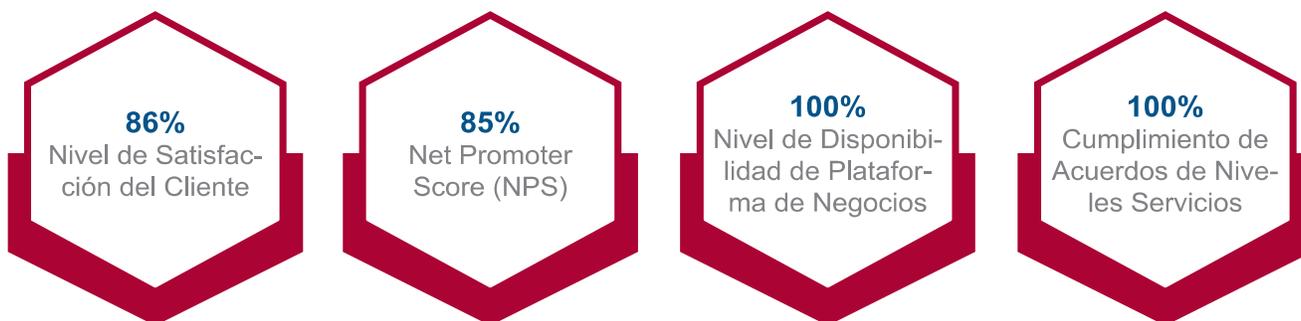
Nuestro modelo de negocios ha sido diseñado para crear valor a nuestras partes interesadas y permitirnos lograr nuestra visión. En este sentido, a través de nuestra estrategia de negocios, aspiramos obtener los siguientes resultados:

## Cientes

Nuestros clientes se encuentran en el centro de nuestra estrategia y constituyen el principal elemento de nuestra visión. Respecto de estos, los resultados esperados son:

- Mantener relaciones de largo plazo basadas en la confianza, transparencia y el cumplimiento de los compromisos
- Servicios confiables y seguros
- Altos niveles de satisfacción

Medimos nuestro desempeño a través de los siguientes indicadores:



## Empleados

Nuestro equipo continúa siendo una prioridad estratégica. En este sentido, mantenemos el compromiso de ser considerados un lugar de trabajo donde nuestros colaboradores puedan ser productivos, lograr su crecimiento y desarrollo.

Medimos nuestro desempeño a través de los siguientes indicadores:



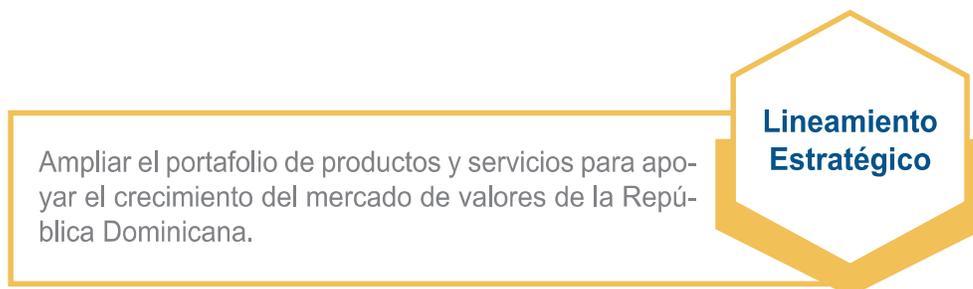
## Accionistas

Sobre la base de una elevada eficiencia, adecuado uso del capital y correcto balance entre el riesgo y el retorno, desarrollamos negocios que generen crecimiento y rentabilidad a largo plazo.

Los principales indicadores a través de los cuales medimos nuestro desempeño son:



Los objetivos estratégicos sobre los cuales se construyeron los planes de trabajo para el año 2020 fueron:



### Prioridades de Actuación

**Desarrollar nuevos servicios, en base a las disposiciones de la Ley No. 249-17.**

Durante el año 2020, CEVALDOM desarrolló un sistema de registro de operaciones sobre valores pactadas en el mercado OTC y solicitó autorización al Consejo Nacional del Mercado de Valores para operar como administrador de dicho sistema. Mediante Resolución R-CNMV-2020-19-DCV, el Consejo Nacional del Mercado de Valores otorgó su no objeción para iniciar la fase final del proceso de autorización para operar como administradora de sistemas de registro de operaciones de valores a favor de CEVALDOM.

En adición, CEVALDOM obtuvo la autorización condicionada del Consejo Nacional del Mercado de Valores para prestar una nueva actividad complementaria, denominada cobranza domiciliada.

Ambos servicios serán lanzados al mercado en el segundo trimestre del año 2021.

### Lineamiento Estratégico

Mejorar continuamente los sistemas de gestión de riesgos e información de la empresa,

### Prioridades de Actuación

**Asegurar la implementación de una gestión proactiva de riesgos que permita reducir la exposición a riesgos de seguridad de la información, continuidad de negocio y al cumplimiento regulatorio.**

En este sentido, se implementaron las siguientes estrategias:

- Actualización de planes de continuidad de negocio.
- Implementación de nuevos controles de seguridad de la información que permiten la identificación y monitoreo continuo de amenazas y vulnerabilidades.
- Implementación de mejoras y controles a fin de mitigar riesgos operativos y de ciberseguridad.
- Implementación de nuevas metodologías de gestión de riesgos financieros.

## Lineamiento Estratégico

Ser considerados como uno de los mejores lugares para trabajar en la región.

## Prioridades de Actuación

**Implementar estrategias que permitan atraer y retener personas talentosas, afines a nuestros valores y cultura.**

En el año 2020 fuimos reconocidos por Great Place to Work como uno de los mejores lugares para trabajar en la República Dominicana y el Caribe. En adición, CEVALDOM fue elegida entre las mejores empresas para trabajar en la República Dominicana por la revista Mercado, siendo la segunda vez consecutiva en la que recibe este honor.

## Lineamiento Estratégico

Mejorar continuamente el nivel de satisfacción de los clientes y socios estratégicos

## Prioridades de Actuación

**Asegurar la continuidad de negocio durante la crisis ocasionada por la pandemia causada por la Covid-19.**

Durante el año 2020, concentramos nuestros esfuerzos en apoyar a nuestros clientes en asegurar la operación y continuidad del negocio. En este sentido, pusimos a disposición de nuestros clientes nuevos canales de presentación de servicios y desarrollamos soluciones que permitieron tanto a clientes como a reguladores hacer frente a la situación con resultados exitosos.

Por otro lado, CEVALDOM realizó mejoras en el Sistema de Compensación y Liquidación de Valores que tuvieron por resultado la eficientización de los procesos operativos de nuestros clientes intermediarios de valores.

## Evolución de las prioridades estratégicas

Ante los cambios experimentados a nivel mundial y nacional, en el año 2020, CEVALDOM realizó un proceso interno de reflexión estratégica para seguir profundizando en su transformación y adaptarse a las grandes tendencias que están cambiando el mundo y la industria financiera:

- Un entorno macroeconómico complejo, caracterizado por una mayor incertidumbre a nivel global, menor crecimiento económico, tipos de interés bajos, crecientes exigencias regulatorias y la aparición de nuevos riesgos (ciberseguridad, pandemias, etc.).
- Una evolución en el comportamiento y expectativas de los clientes. Los clientes demandan nuevos canales, así como propuestas de valor más digitales y sencillas.
- Un fuerte entorno competitivo, donde aparecen nuevos jugadores en el mercado que y nuevos ecosistemas financieros, donde la tecnología juega un papel preponderante.
- La preocupación por alcanzar un mundo sostenible e inclusivo es general en la sociedad. La transición hacia ese mundo más sostenible tiene importantes implicaciones económicas y el sector financiero debe jugar un papel muy activo para asegurar el éxito de esa evolución.
- Los datos se han convertido en un factor diferencial clave y la gestión de estos genera sólidas ventajas competitivas, ya que permiten ofrecer una propuesta de valor personalizada, mejorar la automatización de los procesos para impulsar la eficiencia y reducir los riesgos operacionales. Los datos también implican la gestión de nuevos riesgos con importantes implicaciones (privacidad, seguridad, ética, etc.).

En este contexto, la estrategia de CEVALDOM, de cara al año 2021 y subsiguientes, ha evolucionado con 4 prioridades estratégicas que buscan acelerar y profundizar la transformación de la empresa y la consecución de su visión.

En este sentido, la agenda estratégica de CEVALDOM para el año 2021, se enfoca en 4 prioridades estratégicas:

- 1.** Foco en el cliente
- 2.** Cultura centrada en personas y valores
- 3.** Generar valor para los accionistas
- 4.** Gestión responsable

En base a lo antes expuesto, el año 2021 nos proponemos lanzar nuevos servicios y soluciones que apoyen el crecimiento del mercado y satisfagan las necesidades de nuestros clientes. En adición, nos abocaremos a una transformación cultural, afianzada en nuestros valores, que nos permita acercarnos cada día más al logro de nuestra visión estratégica de convertirnos en el principal aliado de los participantes del mercado de valores.



## COVID-19

Durante el año 2020, la crisis del Covid-19 ha dado un significado aún mayor a la visión de CEVALDOM. Durante este período, CEVALDOM puso en marcha iniciativas encaminadas a apoyar sus clientes, empleados y reguladores ante la pandemia del coronavirus. Es así como mantener en todo momento la continuidad del negocio, ofreciendo a los clientes los servicios esenciales para su día a día, con los máximos estándares de seguridad para todos, ha sido una prioridad para CEVALDOM.

A continuación, se describen las principales medidas que se han tomado en este contexto:

### Nuevos canales digitales

Para evitar desplazamientos innecesarios, y para proteger la salud de clientes y empleados se ha promovido la utilización de los canales digitales, revisando y reforzando los principales procesos y

aumentando las capacidades de servicio a distancia y contratación de nuevos productos y servicios.

## Ciberseguridad

La mayor operativa digital también hace necesario aumentar el foco en la ciberseguridad y la protección de la información. CEVALDOM es consciente del nivel de amenaza existente, por lo que mantiene un seguimiento constante del entorno tecnológico y de las aplicaciones, a fin de asegurar la integridad y confidencialidad de la información, la disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la continuidad del negocio.

Dicho seguimiento se lleva a cabo mediante monitoreo continuo y ejercicios de evaluación y auditorías. Adicionalmente, CEVALDOM cuenta con un plan estratégico de seguridad de la información que busca mantener a la empresa a la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo con los mejores estándares de mercado.

## Responsabilidad con las personas que conforman nuestro equipo

La empresa ha adoptado medidas preventivas para evitar o disminuir el riesgo de contagio del coronavirus en sus instalaciones, en base a recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Previamente a la adopción de medidas preventivas, la empresa ha realizado una evaluación de riesgos específica sobre la Covid-19 y ha elaborado un protocolo para identificar y gestionar las situaciones que puedan suponer riesgo de contagio.

En adición, CEVALDOM implementó un plan de seguimiento a empleados y sus familiares, incluyendo acompañamiento ante situaciones personales y el soporte y apoyo institucional en los momentos que se necesitan.

# GOBIERNO CORPORATIVO

- 1 [SOBRE ESTE INFORME](#)
- 2 [INTRODUCCIÓN](#)
- 3 [REPORTE ESTRATÉGICO](#)
- 4 **[GOBIERNO CORPORATIVO](#)**
- 5 [GESTIÓN DE RIESGOS](#)

Como anexo del presente informe incluimos el Informe sobre Gobierno Corporativo exigido por la Ley del Mercado de Valores. El mismo aborda las principales prácticas de gobierno corporativo en CEVALDOM, así como una reseña sobre cómo está conformado nuestro Consejo de Administración y sus Comités de Apoyo, la labor que estos realizan y los principales aspectos trabajados durante el año 2020.

# GESTIÓN DE RIESGOS

- 1 [SOBRE ESTE INFORME](#)
- 2 [INTRODUCCIÓN](#)
- 3 [REPORTE ESTRATÉGICO](#)
- 4 [GOBIERNO CORPORATIVO](#)
- 5 **[GESTIÓN DE RIESGOS](#)**

## PRINCIPALES RIESGOS



Consideramos que un marco de gestión de riesgos efectivo y una cultura arraigada son críticos para asegurar el buen desempeño de la empresa.

Nuestro enfoque de gestión de riesgos se encuentra basado en el ISO 31000 sobre Gestión de Riesgos y en los Principios para Infraestructuras del Mercado Financiero, emitidos por el CPMI-IOSCO.

En nuestra condición de infraestructura del mercado financiero y entidad de importancia sistémica, priorizamos la seguridad y la eficiencia del mercado al que servimos. Somos conscientes de los riesgos que surgen en la constante evolución de dicho mercado. En respuesta a estos, adoptamos un marco de gestión integral, incluido el riesgo de seguridad cibernética y de la información. Este nos permite alcanzar nuestros objetivos estratégicos y garantizar la generación de valor a las partes interesadas.

El Consejo de Administración aprueba la política de gestión integral de riesgos de la empresa y los procesos que constituyen el marco de gestión. Este marco facilita a la empresa identificar, medir, controlar y gestionar los riesgos y oportunidades que enfrentamos. Contar con una política y un marco de riesgos con un enfoque integral asegura respuestas apropiadas para proteger la empresa y sus grupos de interés.

El apetito por el riesgo se refiere al alcance y la naturaleza del riesgo que la empresa está dispuesta a asumir en la ejecución de su estrategia. En los casos en los que los niveles de riesgo exceden el apetito determinado, el desempeño se considera subóptimo.

El nivel de tolerancia al riesgo es aprobado por el Consejo de Administración y es revisado cada año. En adición, el Comité de Riesgos monitorea que el perfil de riesgos de la empresa se mantenga dentro de los límites aprobados.

Nuestros principales riesgos estratégicos se describen a continuación, destacamos que los mismos se encuentran debidamente controlados y dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Consejo:

## **SEGURIDAD CIBERNÉTICA Y DE LA INFORMACIÓN**

### **Ejecutivo Responsable:**

Director de Seguridad de la Información

### **Riesgo:**

Posibilidad de que un incidente lleve a la pérdida de datos, acceso no autorizado a información, falta de integridad de datos o interrupción de las operaciones.

### **Principales Indicadores Claves Afectados:**

- (i) Satisfacción del Cliente;
- (ii) Crecimiento de Utilidad;
- (iii) Margen operacional

### **Descripción e Impacto:**

Un incidente de seguridad puede ser causado por un evento externo, un ataque interno o un error humano.

Un incidente de esta naturaleza puede tener como consecuencia la pérdida de información sensible, la falta de integridad de la información, la no disponibilidad de activos de la información y la interrupción de los servicios. En adición, la empresa se expone a daños a su reputación, pérdidas financieras y sanciones.

#### **Prevención y Mitigación:**

- Implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información basado en el ISO / IEC 27001:2013 y de controles de seguridad de la información descritos en el ISO / IEC 27002: 2013.
- Sistemas de identificación, monitoreo y gestión de vulnerabilidades y posibles incidentes de seguridad.

### **GESTIÓN DEL TALENTO**

#### **Ejecutivo Responsable:**

Gerente de Gestión Humana

#### **Riesgo:**

Posible falla en atraer, retener y desarrollar personal clave.

#### **Principales Indicadores Claves Afectados:**

- (i) Clima Laboral;
- (ii) Crecimiento de Utilidad

#### **Descripción e Impacto:**

Nuestra gente hace la diferencia entre un gran desempeño y un rendimiento mediocre. La alta capacidad técnica y el compromiso de nuestros empleados constituye una ventaja competitiva que deseamos conservar.

Estamos conscientes de la necesidad de atraer y retener las personas adecuadas y contribuir con su desarrollo.

Un fallo en la gestión del talento puede resultar en una pérdida de la productividad y de capital intelectual, incrementar los costos de reclutamiento y bajar la moral del personal.

## Prevención y Mitigación:

- Política de reclutamiento en base a valores de la empresa y competencias requeridas
- Plan de sucesión
- Evaluación de desempeño y planes de desarrollo
- Retroalimentación obtenida a través de encuestas a los empleados son incorporadas a las prioridades estratégicas
- Estudios de remuneración y beneficios respecto al mercado para atraer y retener el talento
- Compensación variable en base a desempeño

## FALLAS OPERATIVAS

### Ejecutivo Responsable:

Comité Ejecutivo

### Riesgo:

Posibilidad de servicios prestados con defecto, no cumplimiento de acuerdos de niveles de servicios e interrupción de servicios derivados de fallas en los sistemas e infraestructura tecnológica.

### Principales Indicadores Claves Afectados:

- (i) Satisfacción del Cliente;
- (ii) Crecimiento de Utilidad;
- (iii) Margen Operacional

### Descripción e Impacto:

Incidentes que afecten la calidad del servicio, la entrega de servicios en tiempo, así como la disponibilidad de los servicios pueden ser causados por un evento externo (eventos naturales, incumplimientos de proveedores), procesos mal diseñados, errores humanos, fallas en los sistemas e infraestructura tecnológica.

Un incidente de esta naturaleza puede tener como consecuencia la interrupción de los servicios, servicios con errores y entregados fuera de los plazos establecidos. En adición, la empresa se expone a daños a su reputación, pérdidas financieras y sanciones.

### Prevención y Mitigación:

- Procesos de identificación, evaluación, tratamiento y comunicación de riesgos.
- Proceso de gestión de incidentes.
- Monitoreo de planes de acción para mitigar riesgos.

## INCUMPLIMIENTOS LEGALES Y REGULATORIOS

### Ejecutivo Responsable:

Director de Legal

### Riesgo:

Posibilidad de incumplimiento de leyes o regulaciones aplicables a la actividad de la empresa.

### Principales Indicadores Claves Afectados:

- (i) Crecimiento de Utilidad;
- (ii) Clima Laboral;
- (iii) Satisfacción de Clientes

### Descripción e Impacto:

Incumplimientos del marco regulatorio o faltas percibidas en la ejecución de nuestra actividad podrían directamente impactar los niveles de confianza en nuestra empresa y en el mercado. En adición, pudieran conllevar sanciones administrativas y pérdidas financieras.

### Prevención y Mitigación:

- Marco de gestión de cumplimiento que permite identificar, monitorear y gestionar los riesgos vinculados a conductas no éticas, incumplimientos regulatorios y contractuales y al lavado de activos y financiamiento del terrorismo
- Monitoreo continuo de los cambios en el marco legal y regulatorio que pudieran impactar nuestras operaciones.

## CRISIS SANITARIA Y ECONÓMICA OCASIONADA POR PANDEMIA

### Ejecutivo Responsable:

Comité Ejecutivo

### Riesgo:

Posibilidad de que la crisis sanitaria y económica generada por la pandemia ocasionada por la Covid-19 u otra enfermedad que surja en el futuro impacte nuestra capacidad de ofrecer nuestros servicios bajo los estándares definidos, así como el logro de nuestras metas estratégicas.

### Principales Indicadores Claves Afectados:

- (i) Crecimiento de Utilidad;
- (ii) Clima Laboral;
- (iii) Satisfacción de Clientes
- (iv) Nivel de Cumplimiento de Agenda Estratégica

### Descripción e Impacto:

Incumplimientos del marco regulatorio, no disponibilidad de nuestros servicios o faltas percibidas en la ejecución de nuestra actividad podrían directamente impactar los niveles de confianza en nuestra empresa y en el mercado. En adición, pudieran conllevar sanciones administrativas y pérdidas financieras.

### Prevención y Mitigación:

- Procesos de identificación, evaluación, tratamiento y comunicación de riesgos.
- Proceso de gestión de incidentes.
- Monitoreo de planes de acción para mitigar riesgos.
- Plan de continuidad de negocios.
- Fondo para la Gestión del Riesgo General del Negocio
- Monitoreo continuo por parte del Consejo de Administración y sus Comités de Apoyo de nivel de cumplimiento de objetivos estratégicos y riesgos que pudieran impactar su consecución.

Durante el año 2020 no se registraron eventos de riesgos con efectos materiales en la estrategia de CEVALDOM o en sus clientes.

## PROCESOS LEGALES

Durante el período reseñado, CEVALDOM fue parte en varios procesos de índole legal, los cuales no representan riesgos materiales para la empresa.



[CEVALDOM.COM](http://CEVALDOM.COM)

**INFORME**  
ANUAL 2020