CEVALDOM

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2021

1 INTRODUCCIÓN

1.1 SOBRE ESTE REPORTE

El presente informe de gestión anual se refiere al desempeño de **CEVALDOM Depósito Centralizado de Valores, S. A.** *(en lo adelante, "CEVALDOM")* durante el período comprendido entre el 1ero de enero y el 31 de diciembre del año 2021.

Como parte de nuestro compromiso de implementar mejores prácticas de buen gobierno corporativo, el Consejo de Administración de CEVALDOM ha decidido incorporar al marco de gobierno corporativo estándares para la presentación de reportes de información no financiera. En este orden, hemos preparado este informe de acuerdo con los principios del Consejo Internacional de Reportes Integrados *(International Integrated Reporting Council – IIRC)*, contemplados en el Marco Internacional de Reportes Integrados *(International <IR> Framework - IIRF)*, versión 2021.

La adopción total constituye un trayecto que recorreremos de forma paulatina con la intención de mejorar continuamente, siendo nuestro objetivo perfeccionar este informe para comunicar nuestra visión de creación de valor compartido y desempeño a todas nuestras partes interesadas de manera completa, transparente y equilibrada.

Al escoger la metodología establecida en el "IIRF" tenemos por propósito demostrar nuestro compromiso de apoyar el crecimiento del mercado de valores dominicano. Parte de dicho compromiso es proveer información concisa y transparente a nuestras partes interesadas sobre cómo utilizamos nuestro capital para crear valor de forma sostenible a través de nuestro modelo de negocio.

Mediante el presente reporte tenemos la intención de divulgar información concisa acerca de cómo nuestra estrategia, gobierno corporativo, desempeño y visión a futuro, en el contexto de nuestro entorno, nos conducen a crear valor en el corto, mediano y largo plazo. El corto plazo se refiere a un periodo de hasta 1 año, mientras que el mediano plazo considera periodos de hasta 3 años. Cualquier consideración superior a los 3 años es considerada como largo plazo.

El presente reporte incluye información sobre nuestra visión a futuro. Dichas declaraciones se encuentran basadas en el mercado y en el contexto de negocios actual, estando conscientes de que nuestra estrategia pudiera cambiar como consecuencia de variaciones en el contexto de negocio, económico y global.

En la ejecución de nuestra estrategia y modelo de creación de valor, hemos reconocido nuestra capacidad de impactar de forma directa o indirecta los Objetivos de Desarrollo Sostenibles establecidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas. En este sentido, hemos identificado los ODS más relevantes para nuestro negocio, priorizando de esta manera nuestros recursos para maximizar el impacto y crear valor compartido para nuestras partes interesadas.

La información contenida en el presente reporte es además 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.

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.

Este informe será publicado en nuestra página web: **www.cevaldom.com,** donde podrá además acceder a nuestros informes de gestión anual correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020

APROBACIÓN DEL CONSEJO

El Consejo de Administración reconoce su responsabilidad de asegurar la integridad de este informe. En opinión del Consejo, este informe aborda todos los temas que son materiales en relación con la capacidad de CEVALDOM de crear valor compartido y presenta fielmente el desempeño integrado del negocio.

El presente informe, responsabilidad última del Consejo de Administración, se prepara con la colaboración de la Alta Gerencia, y está sujeto a procesos de aseguramiento principalmente en forma de gestión y revisión de controles internos subyacentes. Procesos formales de aseguramiento se perfeccionarán a medida que avancemos en la madurez de los informes. La firma Ernst & Young ha auditado nuestros estados financieros.

Este informe fue aprobado por el Consejo de Administración de CEVALDOM el 11 de marzo de 2022.

NAVEGANDO ESTE REPORTE

A lo largo de nuestro informe, los siguientes iconos se utilizan para mostrar la conectividad entre las secciones.

NUESTRO CAPITAL

El éxito en el logro de nuestra visión, tanto actual como a futuro, depende de la gestión eficaz de los capitales a nuestra disposición, que son transformados y sirven de base a nuestro modelo de negocio para la generación de valor.

Los cinco capitales, definidos en relación con el contexto empresarial de CEVALDOM, son:

Capital Financiero
Fondos disponibles para respaldar nuestro negocio y actividades operativas.

Capital Industrial
Infraestructura, tecnología y sistemas adquiridos o desarrollados, utilizados para el desarrollo y control de nuestras actividades operativas y prestación de servicios.

Capital Humano
Nuestra cultura centrada en las personas y nuestros valores, así como nuestro experimentado equipo.

Capital Social y Relacional
Relación con nuestras partes interesadas, incluyendo el mercado financiero en su conjunto y la comunidad en la que operamos.

Capital Intelectual
Nuestra marca, reputación, habilitaciones para operar, sistemas de gestión basados en estándares internacionales y prácticas de ética y gobernanza corporativa.

NUESTRA ESTRATEGIA

Tomando en consideración nuestro plan estratégico, el nuevo marco regulatorio, la necesidad de un entorno digital que respondiera a los cambios en la forma de hacer negocios de manera ágil, cercana y segura, en el 2021 nos propusimos:

CO — #### Transformar nuestra cultura
Abrazando la transformación digital, el trabajo colaborativo, el foco en el cliente, el desempeño sostenible y medible.

CV — #### Crear valor a nuestras partes interesadas
Desarrollando soluciones que promuevan el dinamismo operativo del mercado y apoyando iniciativas de nuestros clientes.

EI — #### Eficiencia e innovación
Siendo referente en la presentación de soluciones, mejora continua, promoviendo la creatividad y búsqueda de soluciones, manteniendo una comunicación continua, sistemática y abierta con los participantes del mercado.

TI — #### Tecnología que apoya el cambio
Orientando nuestros esfuerzos a la automatización inteligente de procesos, evaluando alternativas costo / eficientes de infraestructura, fomentando el concepto de ecosistemas tecnológicos y ofreciendo seguridad y privacidad como parte de la experiencia del usuario.

ASUNTOS MATERIALES

CEVALDOM evalúa anualmente su contexto interno y externo con el objetivo de determinar los asuntos materiales que pueden impactar la creación de valor en el tiempo, así como nuestra capacidad de materializar nuestra visión de apoyar el crecimiento del mercado de valores dominicano. Hasta el año 2021, este ejercicio era llevado a cabo a nivel interno, bajo el liderazgo del equipo ejecutivo, evaluando las tendencias con impacto en nuestro entorno, en base a información de nuestras partes interesadas, estudios, reportes y encuestas.

Para el año 2021 los asuntos materiales identificados se pueden agrupar en:

- Personas
- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

2 QUIÉNES SOMOS

CEVALDOM EN UN VISTAZO

Constituida en el 2003, CEVALDOM es una infraestructura del mercado financiero que presta servicios esenciales al mercado de valores dominicano. Como tal contribuimos en mantener la estabilidad, la resiliencia y la transparencia del mercado, reduciendo riesgos sistémicos y salvaguardando los derechos de propiedad de los inversionistas sobre sus valores.

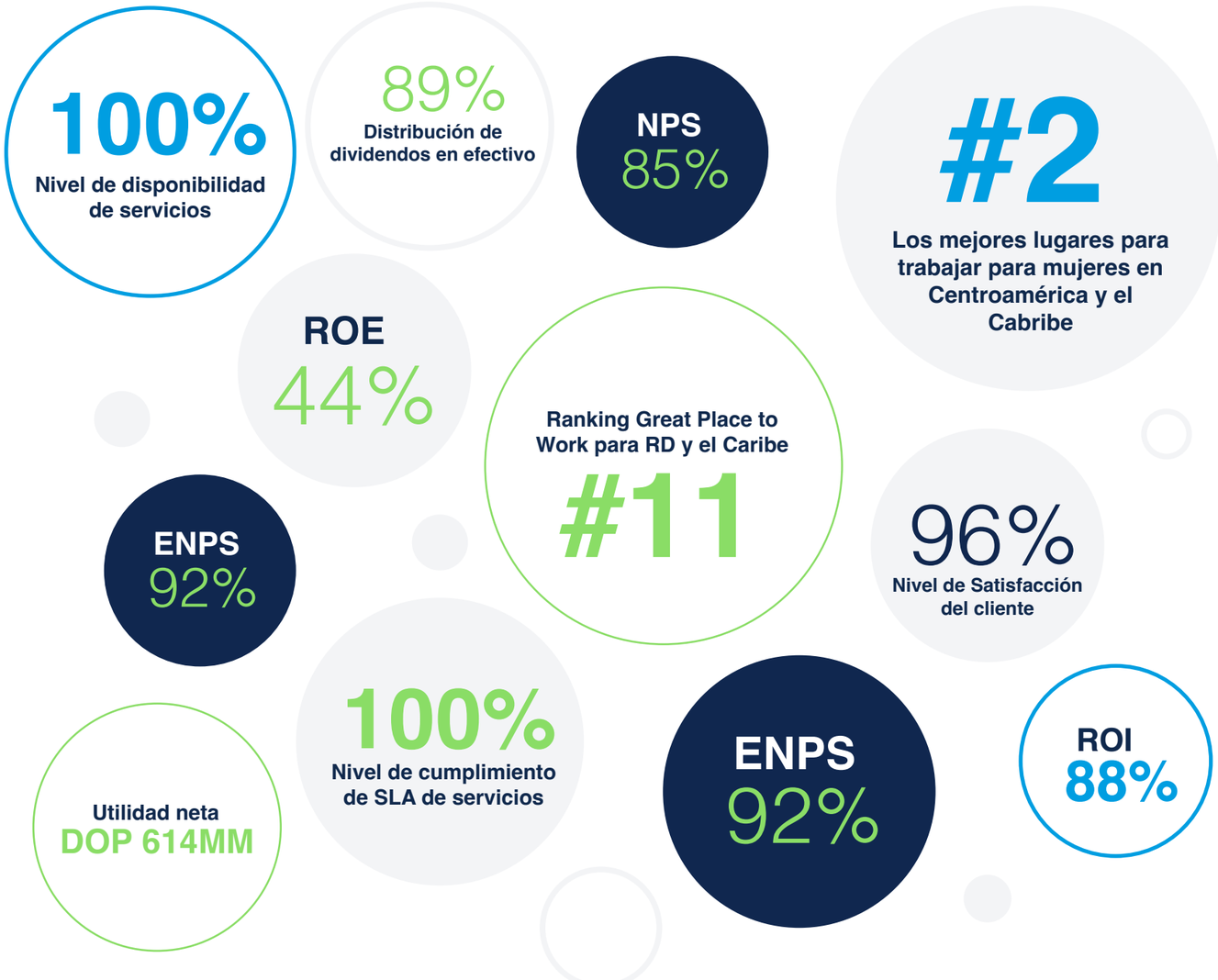
Nuestro propósito

Es apoyar el crecimiento y fortalecimiento del mercado de valores, lo cual hacemos enfocándonos en generar valor compartido para nuestras partes interesadas.

Nuestros roles:

- Depósito Centralizado de Valores.
- Administrador de Sistemas de Compensación y Liquidación de Valores
- Administrador de Sistemas de Registro de Operaciones sobre Valores

INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO



REFLEXIONES DE NUESTROS LÍDERES

Si bien el año 2021 ha estado lleno de múltiples retos mientras continuábamos bajo el impacto de la pandemia causada por el Covid-19, hemos logrado excelentes resultados por lo que me complace compartir con nuestros apreciados accionistas, nuestro Informe de Gestión Anual.

En CEVALDOM, sabemos que nuestras elecciones estratégicas de hoy impactarán nuestra sostenibilidad mañana. Este Informe de Gestión Anual ofrece una idea de cómo estamos construyendo el mañana, hoy, describiendo cómo impulsamos la preservación y creación de valor al definir e implementar las estrategias adecuadas para asegurar que nuestro negocio está bien posicionado para el futuro y seamos capaces de alcanzar nuestra visión de apoyar el crecimiento del mercado al que servimos.

A pesar de que las condiciones y circunstancias de nuestro contexto no han sido las idóneas, vemos estos desafíos como una oportunidad de rediseñar nuestra estrategia para asegurarnos de capturar oportunidades más allá de nuestro enfoque tradicional. Esto se logra mediante la búsqueda de nuevos modelos de resolución de problemas y afianzando nuestra relación con nuestras partes interesadas para facilitar soluciones innovadoras.

Es así como en CEVALDOM hemos emprendido un proceso de transformación y robustecimiento que nos permita impulsar el crecimiento y fortalecimiento del mercado de valores, a partir de nuestros tres núcleos de negocio, a través de la colaboración cercana con nuestros clientes, optimización y digitalización de procesos, así como la provisión de soluciones de valor agregado que eficienticen el mercado de valores, minimicen los riesgos y aporten transparencia.

En este proceso hemos realizado hincapié en el uso de inteligencia artificial y nuevas tecnologías para el fortalecimiento de nuestros controles de seguridad de la información y la eficientización de procesos. Destacan además las mejoras continuas que realizamos en nuestro marco de gobierno corporativo a fin de asegurar que nos encontramos a la par con las mejores prácticas en la materia.

"Estamos orgullosos del trabajo llevado a cabo, así como de los resultados que hemos alcanzado en un entorno tan exigente."

En el año 2021, hemos logrado aumentar la confianza y la vinculación de nuestros empleados, nuestros clientes y nuestras partes interesadas en general. El indicador de CEVALDOM que mide el grado en que los empleados de la empresa recomiendan a la organización como un buen lugar para trabajar (eNPS) sube al 92%, claramente por encima del 82% de 2020 y muy superior al 50% que se considera sinónimo de excelencia. Apoyándonos en la solidez de nuestras relaciones y en nuestra vocación por dar un excelente servicio, el vínculo con nuestros clientes ha seguido fortaleciéndose, como queda reflejado en el Net Promoter Score (NPS) y el nivel de satisfacción de nuestros clientes, los cuales se ubican en un 85% y un 96% respectivamente.

Los resultados obtenidos tienen su base en una estrategia impulsada por un propósito que se vuelve aún más relevante que antes, convertirnos en aliados de nuestros clientes con el fin de apoyar el crecimiento de nuestro mercado de valores y, en consecuencia, el desarrollo de nuestro país.

A nuestros empleados: gracias por su continua dedicación y compromiso, incluso en tiempos de adversidad. Me gustaría agradecer a Freddy Rossi, nuestro Director General, y su equipo ejecutivo por apoyar al Consejo de Administración, la visión de CEVALDOM y sus valores a diario. Su compromiso y fuerte liderazgo durante estos desafiantes tiempos ha permitido guiar y motivar a nuestros colaboradores, obteniendo excelentes resultados, y por eso les agradezco.

Mi más sincero agradecimiento a mis compañeros del Consejo de Administración por su apoyo, dedicación y sabios consejos durante este año.

Mirando a futuro, estoy confiada en que CEVALDOM se encuentra bien posicionada para continuar preservando y creando valor para sus partes interesadas.

Laura Hernández

Presidente del Consejo
Consejera Externa Independiente

QUIENES SOMOS

Somos una infraestructura del mercado financiero que ofrece servicios a los participantes del mercado de valores de la República Dominicana desde el año 2003.

Actualmente, CEVALDOM juega tres roles en el mercado de valores. Nos encontramos autorizados para operar como (i) depósito centralizado de valores; (ii) administrador de un sistema de compensación y liquidación de valores; y (iii) administrador de un sistema de registro de operaciones sobre valores. En base a cada rol CEVALDOM presta servicios que son esenciales para el mercado de valores.

Como depósito centralizado de valores, en el corazón de lo que hacemos, está la protección de los derechos de propiedad de los valores que se negocian en el mercado de valores de la República Dominicana. Estos registros, mantenidos digitalmente, representan el registro legal de propiedad de todas las acciones, bonos, cuotas y otras clases de valores confiados a CEVALDOM para su custodia. En base a la confianza depositada en nosotros para mantener de forma independiente y precisa el registro legal de propiedad de valores, salvaguardamos los derechos de los inversionistas y contribuimos a mantener la estabilidad del mercado financiero.

Como administrador de un sistema de compensación y liquidación de valores somos responsables de crear mecanismos de compensación y liquidación que minimicen los riesgos a los que se exponen nuestros miembros como consecuencia de las operaciones pactadas en el mercado de valores, permitiendo además una mayor transparencia, eficiencia y reducción de costos.

Por último, como administrador de un sistema de registro de operaciones sobre valores contribuimos con la transparencia del mercado al divulgar información, en tiempo real, sobre los precios y condiciones de las operaciones que se negocian en el mercado OTC.

En definitiva, como infraestructura del mercado financiero contribuimos en mantener la estabilidad, la resiliencia y la transparencia del mercado, reduciendo riesgos sistémicos y salvaguardando los derechos de propiedad de los inversionistas sobre sus valores.

Nuestra cultura, cimentada en nuestra visión, misión y valores, constituye un elemento de vital importancia para el cumplimiento de nuestra promesa de valor. Nuestros valores guían a nuestros colaboradores en sus comportamientos y en la toma de decisiones estratégicas y operativas.

NUESTRA VISIÓN

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

NUESTRA MISIÓN

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

NUESTROS VALORES

Los valores corporativos que nos guían son:

Seguridad

La seguridad de la información y el respeto a los datos personales es un principio fundamental en el desarrollo de nuestras actividades.

Innovación

Nos esforzamos por mejorar nuestra propuesta de valor y exceder las expectativas de nuestros clientes a través de la implementación de nuevas ideas, la optimización de procesos y el aprovechamiento de las tecnologías disponibles.

Integridad

Cualidad que une la honestidad, la credibilidad y la sinceridad. Actuar con integridad requiere autenticidad de carácter, transparencia en nuestras acciones y opiniones y compromiso con unos valores.

Confiabilidad

Ofrecemos resultados consistentemente buenos, una y otra vez. Cumplimos nuestra promesa de valor siempre.

Eficiencia

Administramos los recursos de manera inteligente, nos centramos en las actividades que crean valor, hacemos las cosas de manera simple y efectiva.

Los servicios ofrecidos por CEVALDOM son prestados de acuerdo con lo establecido en la Ley No. 249-17 sobre el Mercado de Valores, su Reglamento de Aplicación y las demás normativas complementarias aplicables, dictadas por el Consejo Nacional del Mercado Valores y la Superintendencia del Mercado de Valores. En adición, los servicios de liquidación de operaciones son provistos conforme a las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y el Banco Central de la República Dominicana relativas al Sistema de Pagos y de Liquidación de Valores. En este sentido, nuestros servicios son regulados y supervisados tanto por la Superintendencia del Mercado de Valores como por el Banco Central de la República Dominicana.

NUESTRO MODELO DE GENERACIÓN DE VALOR

La creación de valor es parte central de nuestra estrategia. Creamos valor de diversas formas, no sólo como una infraestructura del mercado financiero, sino como empleador y como organización integrante de la sociedad dominicana.

Nuestro modelo de creación de valor pretende mostrar el proceso de generación de valor. El modelo utiliza los capitales considerados en el IIRF. Los capitales que son aplicables a nuestro modelo son: financiero, industrial, humano, social y relacional e intelectual. Puede consultar las definiciones de estos conceptos en la página XX.

NUESTRO CAPITAL

Capital Financiero

- Sostenibilidad financiera a partir de ingresos generados, sin deuda.
- Elevada solvencia financiera.
- Gestión financiera conservadora.
- Fondo para la Gestión del Riesgo General del Negocio equivalente a 8 meses de gastos operacionales.
- Capital ascendente a DOP 699.97 MM

Remítase a los estados financieros para mayor detalle

Capital Industrial

- Sistema core de negocio de nuestra propiedad
- Sistema core de negocio de nuestra propiedad
- Infraestructura tecnológica estable y resiliente

Capital Humano

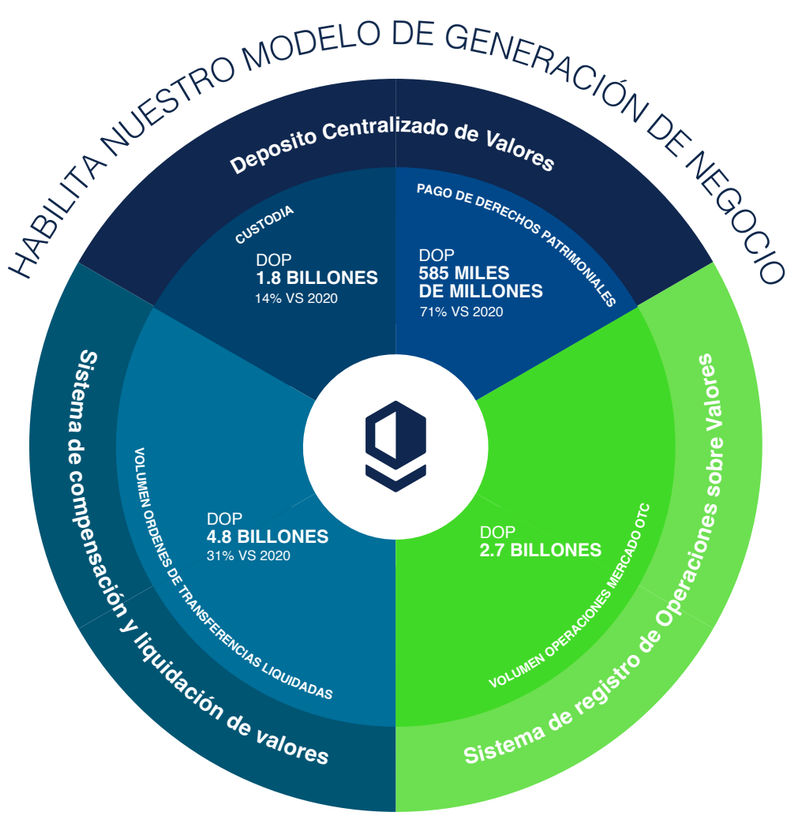
- Consejo de Administración integrado en su totalidad por consejeros externos independientes, con una composición diversa y equilibrada.
- Equipo compuesto por personas con alto nivel de habilidades, competencias y experiencia.
- Un total de 71 colaboradores (al cierre de 2021).
- Una cultura centrada en las personas, con foco en el cliente, orientación al resultado y la innovación.
- Esquema de compensación vinculado a desempeño, ejecución de la estrategia y comportamientos basados en valores.

Capital Social y Relacional

- Relación con nuestras partes interesadas basada en la confianza.
- Política de Transparencia y Comunicación con nuestros accionistas
- Miembros de la Asociación de Centrales de Valores de América
- (ACSDA), de la Asociación de Agencias Nacionales Numeradoras
- (ANNA) y de la Asociación Dominicana de Fintech
- (ADOFINTECH).

Capital Intelectual

- Habilitaciones para operar.
- Marco de gobierno corporativo robusto y transparente, basado en mejores prácticas de buen gobierno corporativo.
- Altos niveles de confianza en nuestra marca.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en cumplimiento con la Norma ISO/IEC 27001:2013 sobre Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, conforme certificación vigente.
- Sistema de Gestión de Riesgos basado en la Norma ISO 31000:2018 sobre Sistemas de Gestión de Riesgos.
- Sistema de Continuidad de Negocio basado en la Norma ISO 22301:2019 sobre Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio.
- Esquema de Mensajería basado en la Norma ISO 15022:1999
- Identificación de valores mediante codificación establecida en las Normas ISO 6166 y 10962.



Depósito Centralizado de valores

Custodia de Valores de Oferta Pública.
Administración del Registro de Propiedad de valores Anotados en Cuenta.
Pago de derechos patromoniales
Asignación de Código ISIN, CFI y FISN

Sistema de Compensación y liquidación de valores

Liquidación de ordenes de transferencia

Sistema de Registro de Operaciones sobre valores

Administración del registro de operaciones pactadas en el mercado OTC.
Divulgación de información sobre operaciones pactadas en el mercado OTC.

Soluciones de Valor agregado

Custodia de valores extranjeros a través de enlaces transfronterizos .
OTC Connect ®
DataXplore ®
Gestión del Registro de Accionistas para sociedades no cotizadas.
Cobranza domiciliada de comisiones de intermediarios de valores.

QUE CREA VALOR PARA NUESTRAS PARTES INTERESADAS

Capital Financiero

- Utilidad Neta DOP 614MM
- ROE 44%
- ROI 88%
- Margen EBITDA 71%
- Dividendos en Efectivo Pagados equivalentes al 89% de las utilidades de 2020

Remítase a los estados financieros para mayor detalle

Capital Industrial

- Fortalecimiento controles seguridad cibernética y de la información.
- Robustecimiento de controles en base a inteligencia artificial
- Optimización de procesos.
- Implementación de soluciones digitales y mejoras a sistemas con impacto positivo en la experiencia del cliente.
- Disponibilidad de Sistema Core de Negocios: 100%

Capital Humano

- NPS 85%
- Nivel de Satisfacción de Clientes 96%
- Lugar No. 11 en el Ranking Great Place to Work para la RD y el Caribe
- Lugar No. 2 en el Ranking Los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres en Centroamérica y el Caribe
- ENPS: 92%

Capital Social y Relacional

- Celebración de Encuentros Informativos Trimestrales de Accionistas y Asamblea General Anual
- Miembros de los Comités de Ciberseguridad de ACSDA
- Miembros del Comité de Post Trade Servicios de Valor
- Agregado y de Servicios de Valor Agregado de FIAB y ACSDA.
- Aporte directo al fisco por DOP 45MM.
- Recaudación de impuestos ingresados al fisco como agente de retención DOP 1.3 miles de millones

Capital Intelectual

- Nuevos servicios y soluciones puestos a disposición del
- mercado: Registro de Operaciones sobre Valores, DataXplore, OTC Connect

Y asegura nuestra capacidad de continuar creando valor en el futuro

NUESTRO EQUIPO EJECUTIVO

Nuestro equipo ejecutivo se encuentra compuesto por los siguientes talentos:

Freddy Rossi
Director General

Finanzas, Estrategia, Mercado de Valores, Infraestructuras del Mercado Financiero

46 | 19 | 24

Juan Guzmán
Director de Administración Planificación y finanzas

Mercado de Valores, Tesorería, Banca, Finanzas

39 | 2 | 20

Carmelly Morel
Directora de Operaciones

Finanzas, Mercado de Valores, Infraestructuras del Mercado Financiero

37 | 15 | 15

Giannina Estrella
Directora de Legal

Regulación Mercado de Valores, Infraestructuras del Mercado Financiero, Derecho Corporativo.

40 | 11 | 19

Perla Fernández
Directora de Seguridad de la Información

Seguridad de lainformación, Ciberseguridad, Riesgos y Auditoría TI

35 | 10 | 13

Susana Giubi
Directora de Tecnología

Ingeniería de Software, Gestiónde tecnologías de Información y Comunicación

47 | 3 | 27

Jerussa Valverde
Directora de Riesgos

Gestión Integral de Riesgos, Mercado de Valores

31 | 1 | 11

- Edad
- Años en CEVALDOM
- Años de Experiencia Profesional

NUESTRAS PARTES INTERESADAS

El valor no se genera ni se encuentra dentro de una organización por si sola, sino que se crea a través de las relaciones con los demás.

Como prestador de servicios considerados como esenciales, CEVALDOM juega un rol clave en el ecosistema financiero dominicano. Sin embargo, reconocemos que dependemos de relaciones basadas en la confianza y la transparencia para el éxito de nuestras estrategias. La creación de valor es realizada a través de relaciones sólidas con nuestras partes interesadas, por lo que nos encontramos comprometidos con mantener relaciones significativas y constructivas con éstas.

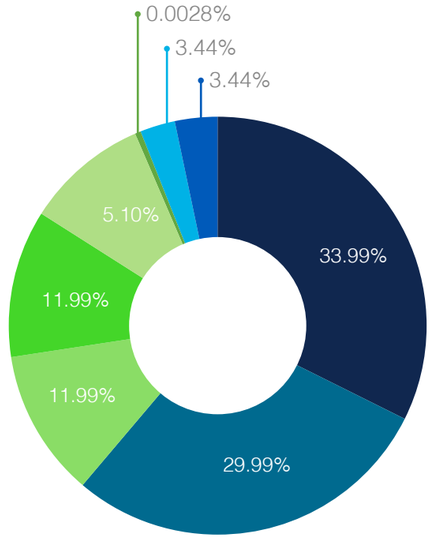
La colaboración con nuestras partes interesadas durante el año 2021 ha sido un elemento crítico, siendo el segundo año consecutivo en el que el mundo se ha visto impacto por la pandemia generada por la COVID-19 y en el que los mercados han trabajado de forma ardua para lograr estabilidad y resiliencia.

A continuación, proveemos información relevante sobre quiénes son y cómo nos relacionamos con nuestras partes interesadas, así como el valor entregado a éstas.

ACCIONISTAS | QUIENES SON

CEVALDOM es una sociedad anónima de capital privado, cuyos principales accionistas son:

- Bolsa y Mercados de Valores de la República Dominicana, S. A.
- Banco de Reservas de la República Dominicana.
- Banco Múltiple BHD León, S. A.
- Banco Popular Dominicano, S. A
- Rizek, S. A. S.
- Alpha Sociedad de Valores, S. A. 3.44%
- Parallax Valores Puesto de Bolsa, S. A. 3.44%
- Otros intermediarios de valores: 0.0028%



COMPROMISO: CANALES DE COMUNICACIÓN Y FRECUENCIA.

- Asambleas Generales Anuales
- Encuentros Informativos Trimestrales
- Informe de Gestión Anual
- Informe Anual de Gobierno Corporativo
- Participación en las reuniones del Consejo de Administración de un miembro del consejo de administración de la Bolsa y Mercados de Valores de la República Dominicana, en calidad de invitado permanente.

VINCULACIÓN

ASUNTOS MATERIALES

- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

PILARES ESTRATÉGICOS

- **CO**
- **CV**
- **EI**

INTERESES CLAVE Y EXPECTATIVAS

- Transparencia en la gestión.
- Comunicación oportuna, clara y consisa.
- Estrategia diseñada en apoyo a la estabilidad y crecimiento del mercado de valores.
- Aseguramiento de la sostenibilidad del negocio y robustez financiera.
- Gestión de riesgos operacionales que apoyen la excelencia operacional y la continuidad del negocio.
- Sistema de gestión de riesgos y gobernanza corporativa alineados a mejores prácticas.
- Gestión adecuada de conflictos de interés.

NUESTRA RESPUESTA ESTRATÉGICA

- Nuestro compromiso con la transparencia en la comunicación fue plasmado en la Política de transparencia y comunicación con los accionistas.
- Tratamiento igualitario para todos los accionistas en términos de acceso a información financiera y gestión.
- Diseño de estrategia a largo plazo de forma articulada, manteniendo retroalimentación periódica sobre el desempeño.
- Implementación de auditorías externas periódicas sobre sistemas de control, integridad financiera, sistemas de gestión de riesgos, seguridad de la información y cumplimiento regulatorio.
- Monitoreo permanente por parte del Consejo de Administración de indicadores estratégicos.
- Establecimiento de políticas de operaciones con partes vinculadas y gestión de conflictos de interés.

CLIENTES I QUIENES SON

Servicios a los participantes y usuarios del mercado de valores, los cuales pueden ser agrupados en los siguientes segmentos primarios:

- Estado Dominicano.
- Emisores.
- Intermediarios de Valores.
- Entidades de Intermediación Financiera.
- Administradoras de Fondos de Inversión.
- Administradoras de Fondos de Pensiones.
- Mecanismos Centralizados de Negociación.
- Consumidores de información.
- Personas con derechos inscritos sobre valores anotados en cuenta.

COMPROMISO: CANALES DE COMUNICACIÓN Y FRECUENCIA.

- Reuniones estratégicas individuales sobre sus necesidades.
- Reuniones con gremios sobre necesidades del colectivo al que representan.
- Reuniones del comité de usuarios Integración en el diseño de soluciones y servicios.
- Publicación de noticias de interés a través de boletines y la página web.

VINCULACIÓN

ASUNTOS MATERIALES

- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

PILARES ESTRATÉGICOS

- **CO**
- **CV**
- **EI**
- **TI**

INTERESES CLAVE Y EXPECTATIVAS

- Prestación de servicios y generación de soluciones innovadoras que apoyen sus modelos de negocio.
- Relación precio – valor agregado.
- Comunicación clara y concisa de la estrategia, propuesta de valor y servicios.
- Prestación de servicios libres de defecto y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio.
- Aseguramiento de la información y protección de datos personales
- Gestión de riesgos.

NUESTRA RESPUESTA ESTRATÉGICA

- Colaboración cercana con clientes a fin de asegurar que nuestros servicios y soluciones contribuyen con su modelo de negocio.
- Tarifas establecidas en base a estudio tarifario, basado en modelo desarrollado por un tercero independiente y sustentado en los lineamientos dictados por la regulación.
- Robustecimiento de nuestro sistema de seguridad de la información.

EMPLEADOS | QUIENES SON

A la fecha de aprobación del presente informe, CEVALDOM cuenta con 78 colaboradores, quienes contribuyen con su tiempo, talento y recursos al logro de los objetivos de la organización.

COMPROMISO: CANALES DE COMUNICACIÓN Y FRECUENCIA.

- Cevalnet, un espacio virtual donde los colaboradores pueden mantenerse actualizados de todas las actividades de la empresa.
- Reuniones informativas semestrales donde el Director General comunica los resultados claves de la organización.
- Reuniones mensuales entre los equipos, los Directores responsables de las áreas y el Director General.
- Actividades de integración, afianzamiento de los valores de la organización y de bienestar.
- Canal ético.
- Encuestas de satisfacción.

VINCULACIÓN

ASUNTOS MATERIALES	PILARES ESTRATÉGICOS
Personas. Competitividad.	**CO** **CV** **EI** **TI**

INTERESES CLAVE Y EXPECTATIVAS

- Seguridad laboral y estabilidad financiera Oportunidades de desarrollo profesional.
- Entorno de trabajo abierto, saludable e inclusivo, que refleje su diversidad.
- Equilibrio entre vida personal y trabajo.
- Reconocimiento de sus aportes.
- Ética en la conducción de los negocios.

NUESTRA RESPUESTA ESTRATÉGICA

- Plan de desarrollo acorde a las necesidades identificadas.
- Promovemos que nuestros colaboradores participen voluntariamente en encuestas y provean retroalimentación sobre nuestro desempeño y sus intereses.
- La seguridad y salud de nuestros colaboradores constituye una prioridad, por lo que se implementaron medidas adaptadas a la evolución del Covid-19.
- Revisión de política de compensación y beneficios. Implementación de políticas que promueven el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal.
- Modelo de trabajo basado en la colaboración y la agilidad.

ALIADOS Y SOCIOS DE NEGOCIOS | QUIENES SON

Para la prestación de nuestros servicios nos apoyamos en un grupo de socios de negocios o proveedores que contribuyen de forma significativa con el éxito de nuestra operativa y capacidad de generar valor.

COMPROMISO: CANALES DE COMUNICACIÓN Y FRECUENCIA.

- Comunicación periódica para la revisión del desempeño y mejora continua.
- Apoyo en el desarrollo de proyectos.

INTERESES CLAVE Y EXPECTATIVAS

- Comunicación clara y concisa.
- Gestión de riesgos operativos y de ciberseguridad.
- Intercambio de información sobre tendencias y oportunidades.

NUESTRA RESPUESTA ESTRATÉGICA

- Colaboración cercana en el desarrollo e implementación de soluciones y servicios.

VINCULACIÓN

ASUNTOS MATERIALES	PILARES ESTRATÉGICOS
Personas. Competitividad.	**EI** **TI**

REGULADORES Y GOBIERNO | QUIENES SON

CEVALDOM es regulado y supervisado por la Superintendencia del Mercado de Valores y el Banco Central de la República Dominicana, este último en su calidad de administrador del Sistema de Pagos de la República Dominicana.

COMPROMISO: CANALES DE COMUNICACIÓN Y FRECUENCIA.

- Reuniones periódicas durante el año en seguimiento a estrategia y desempeño.
- Reportes e informes periódicos, en cumplimiento a regulación vigente.
- Participación en procesos de consulta pública para el desarrollo de nuevas regulaciones.

INTERESES CLAVE Y EXPECTATIVAS

- Apoyo en la gestión de riesgos vinculados a los sistemas de compensación y liquidación de valores.
- Cumplimiento de la regulación en tiempo y forma.
- Transparencia en la gestión y comunicación con las partes interesadas.
- Respeto a los derechos de los clientes.

NUESTRA RESPUESTA ESTRATÉGICA

- Compromiso y participación en asuntos regulatorios, con apertura y transparencia.
- Colaboración con las autoridades en procesos de inspección y supervisión.
- Implementación de sistemas de gestión acorde a mejores prácticas y estándares internacionales, auditados y verificados por terceros independientes.

VINCULACIÓN

ASUNTOS MATERIALES	PILARES ESTRATÉGICOS
Sostenibilidad Competitividad. Regulación y riesgos	**CO** **CV** **EI** **TI**

ASOCIACIONES | QUIENES SON

CEVALDOM pertenece a las siguientes asociaciones:

- **ACSDA:** Asociación de Centrales de Valores de América
- **ANNA:** Asociación de Agencias Nacionales Numeradoras
- **ADOFINTECH:** Asociación Dominicana de Fintech

COMPROMISO: CANALES DE COMUNICACIÓN Y FRECUENCIA.

- Representación y participación en comités y grupos de trabajo.
- Participación en conferencias de la industria o sector.
- Participación en reuniones periódicas

INTERESES CLAVE Y EXPECTATIVAS

- Intercambio de información y experiencias sobre tendencias, temas en común, experiencias, mejores prácticas y riesgos que afectan a industria.

NUESTRA RESPUESTA ESTRATÉGICA

- CEVALDOM se encuentra comprometida en trabajar, junto a organizaciones con intereses similares, para el desarrollo de prácticas y el intercambio de conocimientos que impulsen el desarrollo del mercado de valores dominicano.

VINCULACIÓN

ASUNTOS MATERIALES	PILARES ESTRATÉGICOS
Regulación y riesgos	**CV** **EI**
Competitividad.	**EI**

2.7 NUESTRO CONTEXTO

Nuestras operaciones son llevadas a cabo en la República Dominicana, cuya economía presenta signos de mejoría luego del fuerte impacto de la pandemia generada por la COVID-19 a nivel global y local en el 2020. Es así como, según informe publicado por el Banco Central de la República Dominicana, el Producto Interno Bruto (PIB) real alcanzó un notable crecimiento interanual de 12.3 % en el período enero-diciembre de 2021. Según el referido informe, al comparar el comportamiento de República Dominicana en el año 2021 con las últimas proyecciones del Producto Interno Bruto (PIB) publicadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI) para la región de América Latina, este resultado coloca al país como el de mejor desempeño en términos reales respecto a los niveles previos a la pandemia.

La recuperación económica mostrada motivó a que la agencia calificadora Fitch Ratings mejorara la perspectiva del riesgo de la economía del país, de negativa a estable. Lo mismo hizo Standard & Poors (S&P Global), que subió de negativa a estable la perspectiva crediticia.

En lo que respecta al mercado de valores dominicano, sector en el que opera CEVALDOM, el año 2021 presenta un aumento en los volúmenes de operaciones tranzados de un 31% respecto al año 2020, registrándose además un incremento de un 13% respecto a la cantidad de operaciones tranzadas.

Asimismo, se presenta un incremento de los volúmenes de valores de oferta pública en custodia equivalente al 14% respecto al año anterior, así como un aumento de las cuentas de valores registradas a nivel de beneficiario final en un 25%.

Lo anterior apunta a un entorno económico y del sector de recuperación, a pesar de que el efecto de la pandemia ocasionada por la COVID-19 se mantuvo durante todo el año.

Sin embargo, Covid-19 ha impactado más que solo nuestra economía, ha afectado muchos aspectos de nuestras vidas. Estamos usando más tecnología digital, trabajando más desde casa y dando más importancia a temas sociales. Muchas de estas tendencias eran evidentes antes de la Covid-19; la pandemia simplemente los ha acelerado.

Durante los últimos años, vimos un aumento significativo del uso de las tecnologías para ser más eficientes y un incremento de la expectativa de protección de los datos de los clientes y de mantener el acceso a los servicios a través de canales digitales cualesquiera que sean las circunstancias.

El entorno laboral también se ha transformado. Para algunos colaboradores trabajar desde casa ha sido una experiencia positiva; sin embargo, somos conscientes de que, para otros, puede ser difícil. Las necesidades y expectativas de los colaboradores han cambiado en lo tocante a su seguridad y bienestar.

La posibilidad del trabajo remoto ha impactado además el escenario para los empleadores respecto a la retención de talento dada la competencia generada por empresas extranjeras atraídas por el talento local.

Para conocer como CEVALDOM ha enfrentado los riesgos asociados al contexto externo, así como nuestro desempeño remítase a las páginas 21 y siguientes del presente informe.

NUESTROS ASUNTOS MATERIALES

Nuestros asuntos materiales son factores que poseen el potencial de afectar, de forma positiva o negativa, la preservación y creación de valor en el corto, mediano y largo plazo. La gestión de estos puede apoyar o afectar nuestra capacidad de ejecutar nuestra estrategia.

Con el objetivo de determinar y priorizar los asuntos materiales que pueden impactar la creación de valor, la Alta Gerencia de CEVALDOM ha evaluado su contexto interno y externo, evaluando las tendencias con impacto en nuestro entorno, en base a información de nuestras partes interesadas, estudios, reportes y encuestas. Para el año 2021 se han identificado los siguientes asuntos materiales, los cuales se vinculan a nuestras prioridades estratégicas a través de las cuales se abordan y gestionan tales asuntos:

Categoría	Consideraciones Claves	Prioridades Estratégicas	Principales Indicadores Estratégicos
PERSONAS	Atraer y retener talento Salud, seguridad y bienestar de colaboradores	**CO TI EI CV**	ENPS (Employee NPS): 92% Ranking Great Place to Work para RD y el Caribe: 11 Ranking de Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres en Centroamerica y el Caribe:2
REGULACIÓN Y RIESGOS	Ciberseguridad y seguridad de la información Asegurar la eficiencia y resiliencia operacional Cumplimiento regulatorio y buenas prácticas de gobier-no corporativo	**CV EI TI**	Nivel de disponibilidad de servicios: 100% Sanciones Administrativas Impuestas: 0
SOSTENIBILIDAD	Visión a largo plazo y anticipación al cambio Robustez financiera y rentabilidad	**CO CV EI TI**	ROE 44% ROI 85% Unidad Neta: 614MM
COMPETITIVIDAD	Tecnología y digitalización Servicio cercano y adaptado a las necesidades del cliente Innovación y desarrollo de nuevas soluciones y servicios	**CO CV EI TI**	NPS: 85% Nivel de Satisfacción al Cliente: 96% Nuevas Soluciones y Servicios: Sistema de Registro de Operaciones sobre Valores, OTC Connect® y DataXplore®

GESTIÓN DE 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 creación de valor para nuestras 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 nos facilita 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 protegernos y a nuestras partes interesadas.

El apetito por el riesgo se refiere al alcance y la naturaleza del riesgo que estamos dispuestos a asumir en la ejecución de nuestra 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

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.

ASUNTOS MATERIALES VINCULADOS

- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

- **CO**
- **CV**
- **EI**

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

RIESGO

Posible falla en atraer, retener y desarrollar personal clave

ASUNTOS MATERIALES VINCULADOS

- Personas
- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

- **CO**
- **TI**
- **EI**
- **CV**

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

- Políticas diseñadas para promover el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Política de reclutamiento en base a valores de la empresa y competencias requeridas.
- Planes de sucesión.
- Planes de desarrollo.
- Cultura basada en valores, respeto a la diversidad, comunicación abierta y el reconocimiento de aportes.
- Retroalimentación obtenida a través de encuestas a los empleados son incorporadas a las prioridades estratégicas .
- Compensación determinada en base a estudios de remuneración y beneficios respecto al mercado.
- Compensación variable en base a desempeño.

FALLAS OPERATIVAS

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.

ASUNTOS MATERIALES VINCULADOS	PRIORIDADES ESTRATÉGICAS
Personas	CO
Regulación y Riesgos	TI
Sostenibilidad	EI
Competitividad	CV

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

RIESGO

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

ASUNTOS MATERIALES VINCULADOS	PRIORIDADES ESTRATÉGICAS
Personas	CO
Regulación y Riesgos	TI
Sostenibilidad	EI
Competitividad	CV

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

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.

ASUNTOS MATERIALES VINCULADOS	PRIORIDADES ESTRATÉGICAS
Personas	CO
Regulación y Riesgos	TI
Sostenibilidad	EI
Competitividad	CV

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 2021 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.

3 NUESTRO DESEMPEÑO EN 2021

DATOS RELEVANTES DATOS OPERATIVOS

Las cifras correspondientes al monto de las operaciones se presentan en Millones

CUSTODIA VALORES DE OFERTA PÚBLICA

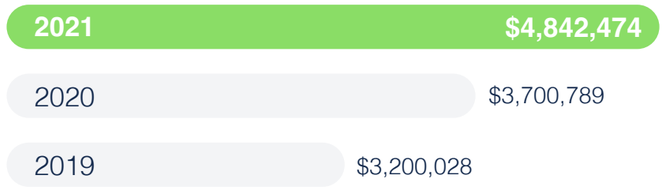
14% incremento custodia sobre 2020.

$1,870,985

MONTO ORDENES DE TRANSFERENCIA

31% incremento.

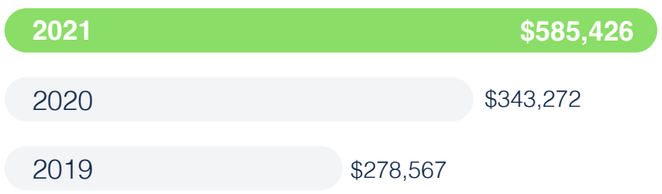
$4,842,474



PAGO DERECHOS PATRIMONIALES

71% incremento pagos realizados en 2020.

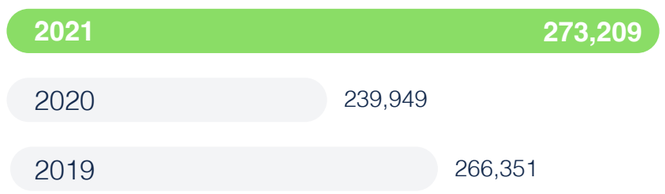
$585,426



ORDENES DE TRANSFERENCIA LIQUIDADAS

14% incremento.

273,209



VOLUMEN DIARIO PAGO DERECHOS PATRIMONIALES

70% incremento

$2,313

VOLUMEN PROMEDIO DIARIO ORDENES DE TRANSFERENCIA LIQUIDADAS

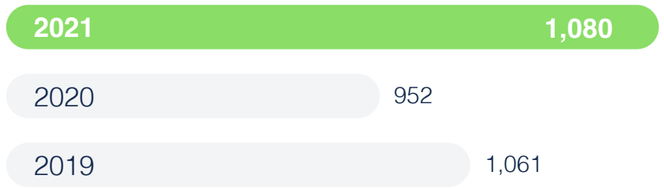
30% incremento pagos realizados en 2020.

$19,140

PROMEDIO ORDENES DE TRANSFERENCIA LIQUIDADAS DIARIAMENTE

13% incremento.

1,080



MONTO OPERACIONES REGISTRADAS OTC

OPERACIONES REGISTRADAS OTC

DATOS FINANCIEROS

INGRESOS

2021

DOP 1,266 MILLONES

▲ Variación 42%

UTILIDAD OPERACIONAL

2021

DOP 790 MILLONES

2020

DOP 473 MILLONES

▲ Variación DOP 317 Millones

MARGEN EBITDA

2021

71%

2020

65%

▲ Variación 600 puntos base

TASA ANUAL COMPUESTA DE CRECIMIENTO

2016 - 2021

21%

UTILIDAD NETA

2021

DOP 614 MILLONES

▲ Variación 43%

2020 DOP 428 MILLONES

ACTIVOS Y CAPITAL PROPIO (PATRIMONIO):

ACTIVOS

DOP 1,687 MILLONES

PATRIMONIO

DOP 1,384 MILLONES

ROI

2021

88%

▲ Variación 34%

2020 65%

ROE

2021

44%

▲ Variación 17%

2020 37.3%

DESEMPEÑO Y GENERACIÓN DE VALOR

El año 2021 fue un año retador, pero también fue un año extraordinario durante el cual se pusieron a prueba las fortalezas de CEVALDOM. Gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores y a una clara estrategia, fuimos capaces de generar valor para nuestras partes interesadas y mantener nuestra excelencia operativa.

A continuación, presentamos cómo hemos creado valor durante el año 2021, así como nuestros principales indicadores de desempeño. Nos encontramos comprometidos en entregar información relevante, concisa y clara, por lo que continuaremos refinando y mejorando el alcance, precisión, profundidad y consistencia de nuestros indicadores en el futuro.

TRANSFORMACIÓN DE NUESTRA CULTURA

Abrazando la transformación digital, el trabajo colaborativo, el foco en el cliente, el desempeño sostenible y medible.

ASIGNACIÓN DE CAPITAL

- Capital Industrial
- Capital Humano
- Capital Intelectual
- Capital Social y Relacional

ASUNTOS MATERIALES

- Personas
- Competitividad

ODS

RESULTADOS

- Lanzamos con éxito nuestro “Laboratorio de Innovación”, iniciativa que permitió que todos nuestros colaboradores presentaran ideas que apoyaran la eficiencia de nuestros procesos, la reducción de costos, la mejora de la experiencia de nuestros clientes y la entrega de soluciones rápidas (quick wins) en provecho de nuestros clientes. Como resultado de dicha iniciativa, se presentaron 76 ideas, implementándose con éxito un 30% de estas. Las iniciativas implementadas impactaron el 52% de nuestros procesos.
- Lanzamos nuestro manual de cultura organizacional con el objetivo de afianzar los pilares sobre los cuales se sustenta nuestra cultura y contribuir con una mejor comunicación con nuestros nuevos colaboradores.
- Creamos los programas de desarrollo Crece en CEVALDOM, Escuela CEVALDOM y Escuela Digital en beneficio de nuestros colaboradores con el objetivo de promover su desarrollo profesional y fortalecer sus competencias blandas y digitales.
- Implementamos herramientas y metodologías que favorecen el trabajo colaborativo y la agilidad.
- Implementación de indicadores de gestión que permiten medir y monitorear nuestras estrategias y principales metas.
- Con el acompañamiento de un asesor independiente realizamos un diagnóstico de nuestro nivel de madurez digital y diseñamos estrategias para el cierre de las brechas identificadas, iniciando su ejecución de forma inmediata en el año 2021.

CREAR VALOR A NUESTRAS PARTES INTERESADAS

Desarrollando soluciones que promuevan el dinamismo operativo del mercado y apoyando iniciativas de nuestros clientes.

ASIGNACIÓN DE CAPITAL

- Capital Financiero.
- Capital Intelectual.
- Capital Social y Relacional.

ASUNTOS MATERIALES

- Sostenibilidad
- Competitividad

ODS

RESULTADOS

- En el año 2021 iniciamos la prestación de servicios como administrador de un sistema de registro de operaciones sobre valores, generando eficiencias y transparencia en el mercado OTC.
- En adición, en el año 2021 creamos dos nuevas plataformas de servicios: OTC Connect y DataXplore, con las cuales buscamos apoyar a nuestros clientes agilizando y eficientizando los procesos de pacto en el mercado OTC y suministrando información oportuna para la toma de decisiones.
- Sostuvimos mesas de trabajo con nuestros clientes y reguladores a fin de presentar una propuesta de esquema para la gestión de incumplimientos desde el Sistema de Compensación y Liquidación de Valores, la cual se espera sea implementada en el mercado en el año 2022.
- Formamos parte del comité de trabajo del sector privado que impulsó y apoyó la Ley 163-21 de Fomento a la Colocación y Comercialización de Valores de Oferta Pública en el Mercado de Valores de la República Dominicana.

EFICIENCIA E INNOVACIÓN

Siendo referente en la presentación de soluciones, mejora continua, promoviendo la creatividad y búsqueda de soluciones, manteniendo una comunicación continua, sistemática y abierta con los participantes del mercado.

ASIGNACIÓN DE CAPITAL

- Capital Industrial
- Capital Humano
- Capital Intelectual
- Capital Social y Relacional

ASUNTOS MATERIALES

- Personas
- Competitividad
- Sostenibilidad
- Regulación y Riesgos

ODS

RESULTADOS

- Como parte del proceso de revisión de nuestra estrategia, sostuvimos encuentros estratégicos uno a uno con nuestros clientes, así como con los principales gremios que agrupan a los participantes del mercado con el objetivo de conocer de primera mano su visión a futuro y necesidades y poder así diseñar estrategias que permitan la creación de valor compartido.

- Como resultado de la implementación de nuestro Laboratorio de Innovación, mencionado en el acápite sobre la prioridad estratégica Transformar nuestra Cultura, implementamos iniciativas que impactaron el 52% de nuestros procesos, eficientizando los mismos y generando valor para nuestros clientes. Entre los beneficios obtenidos destacan reducción de tiempo de respuesta a clientes, reducción de costos, automatización de actividades, suministro de información útil para la toma de decisiones, reducción de riesgos operacionales, habilitación de canales digitales.

- Se implementó una nueva modalidad de encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente, incrementando su periodicidad y simplificando su formato, obteniendo por resultado un mayor de nivel de respuesta por parte de los clientes y la implementación de acciones de mejora de forma inmediata con el objetivo de asegurar la satisfacción de nuestros clientes y un servicio memorable.

- El 54% de nuestros clientes manifestaron que nuestros servicios presentaron mejoras en el año 2021.

TECNOLOGÍA QUE APOYA AL CAMBIO

Orientando nuestros esfuerzos a la automatización inteligente de procesos, evaluando alternativas costo / eficientes de infraestructura, fomentando el concepto de ecosistemas tecnológicos y ofreciendo seguridad y privacidad como parte de la experiencia del usuario.

ASIGNACIÓN DE CAPITAL

- Capital Industrial
- Capital Humano
- Capital Intelectual
- Capital Social y Relacional

ASUNTOS MATERIALES

- Competitividad.
- Regulación y Riesgos.

ODS

RESULTADOS

- Como parte de las iniciativas implementadas desde el Laboratorio de Innovación, se realizaron mejoras en nuestro sistema de gestión de seguridad de la información a través de la automatización de actividades y la implementación de tecnología basada en inteligencia artificial que permitió el robustecimiento de nuestros controles de seguridad y la eficientización de nuestros procesos.

- El nivel de satisfacción de nuestros clientes respecto a la gestión de la seguridad de la información es de un 100%, conforme encuestas realizadas en el año 2021.

GOBIERNO CORPORATIVO

Un Gobierno Corporativo sólido permite mantener un proceso de toma de decisiones eficiente al incorporar claridad en la asignación de funciones y responsabilidades y, a la vez, propicia la correcta gestión de riesgos y la eficiencia del control interno lo que favorece a la transparencia y limita la aparición de los posibles conflictos de interés. Todo ello promueve la excelencia de la gestión que resulta en mayor aportación de valor.

Es por esto por lo que la aplicación de mejores prácticas de buen gobierno corporativo constituye una prioridad estratégica en CEVALDOM de cara a nuestro compromiso con nuestras partes interesadas.

La información relativa al gobierno corporativo se encuentra complementada por el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el cual es publicado en nuestra página web (www.cevaldom.com).

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gestión y administración de CEVALDOM, competente para adoptar acuerdos sobre toda clase de asuntos salvo en las materias reservadas a la competencia de la Asamblea General de Accionistas. Aprueba y supervisa las directrices estratégicas y vela por la gestión adecuada de riegos y la aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de nuestra actividad.

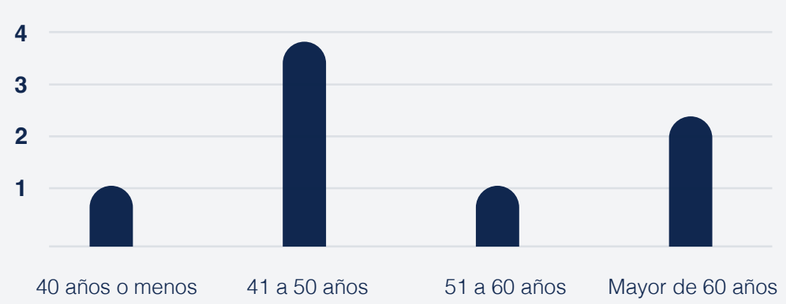
El Consejo de Administración cuenta con 4 Comités de Apoyo: Comité de Estrategia, Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio, Comité de Nombramientos y Remuneraciones y Comité de Riesgos. El Comité de Nombramientos y Remuneraciones tiene entre sus atribuciones monitorear el marco de gobierno corporativo y asegurar la implementación de mejores prácticas en la materia.

Los roles de Presidente y Director General (principal ejecutivo) están separados y claramente definidos. Esta división de responsabilidades asegura un equilibrio de autoridad y poder. Las decisiones del Consejo de Administración son adoptadas de forma colegiada, de forma que ningún consejero de forma individual posee autoridad ilimitada para la toma de decisiones.

Al 31 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración se encontraba integrado por 7 miembros externos independientes. Más de la mitad de los miembros del Consejo tienen una antigüedad en su cargo como consejero inferior a 2 años (únicamente 2 consejeros superan los 2 años), como consecuencia de los nombramientos realizados en el año 2020 y 2021.

Con el fin de contar en todo momento con un adecuado equilibrio en la composición del Consejo, promoviendo la diversidad de género, edad y procedencia, así como de formación, conocimientos y experiencias profesionales que contribuya a opiniones diversas de independientes y un proceso de toma de decisiones sólido y maduro, disponemos con una Política de Diversidad en la Composición del Consejo de Administración, Selección y Sucesión de sus Miembros.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y EDAD



Las principales funciones y responsabilidades, así como los temas de decisión y funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comités de Apoyo se describen en mayor detalle en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el cual podrá encontrar en nuestra página web.

VISION A FUTURO

Para CEVALDOM, el año 2021 fue un año en el que continuamos fortaleciéndonos con el objetivo de contribuir con la estabilidad y resiliencia del mercado de valores dominicano. Nos enfocamos en ofrecer servicios de calidad ajustados a las necesidades de nuestros clientes, a la vez que nos volcamos en una transformación organizacional donde la innovación, la eficiencia y la colaboración jugaron un rol protagónico.

Mirando a futuro, seguimos siendo conscientes de los desafíos que se avecinan. A los fines de mantener nuestra ventaja competitiva y hacer realidad nuestra visión estratégica, nos orientaremos en dos líneas: (i) garantizar la prestación de servicios que conforman nuestro núcleo de negocio bajo estándares de calidad y seguridad, garantizando la eficiencia operacional e implementando mejoras incrementales de forma continua y (ii) exploraremos nuevos horizontes a través del uso de nuevas tecnologías, enfocándonos en la mejora de procesos y la digitalización, así como en la generación de nuevas soluciones y servicios que apoyen el crecimiento del mercado de valores y la creación de valor para nuestras partes interesadas.

Lo anterior sobre nuestros pilares estratégicos, los cuales han sido renovados tomando en consideración los retos que se avecinan, los asuntos materiales identificados y nuestro compromiso de creación de valor para todas nuestras partes interesadas:

Foco en el cliente

Cultura centrada en personas y valores

Cultura de Innovación

Riesgo y Ciberseguridad

CEVALDOM

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2021