CEVALDOM

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2022

Desde nuestros inicios asumimos el reto de resolver los grandes desafíos operativos, de costos y de mitigación de riesgos del mercado. Nuestro futuro se centra en aprovechar esta experiencia para continuar proveyendo seguridad y eficiencia al mercado a la vez que desarrollamos nuevas soluciones para apoyar a nuestros clientes en la construcción de un mercado de valores dinámico.

CEVALDOM

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 04
1.1 **Sobre este reporte** 05
Aprobación del Consejo 05
Navegando este reporte 06
Nuestro capital 06
Nuestra estrategia 07
1.2 **Reflexiones de nuestra presidente** 08
1.3 **Datos relevantes sobre nuestro desempeño** 10

2. QUIÉNES SOMOS 11
2.1 **Perfil** 12
2.2 **Propósito, visión y valores** 13
2.3 **Reseña histórica** 14
2.4 **Modelo de generación de valor** 15
2.5 **Nuestro equipo ejecutivo** 16
2.6 **Nuestras partes interesadas** 17
Accionistas 17
Clientes 18
Empleados 19
Aliados y socios de negocios 20
Reguladores y gobierno 21
Asociaciones 21
2.7 **Nuestro contexto** 22
2.8 **Nuestros asuntos materiales** 23
2.9 **Gestión de riesgos** 25
Procesos legales 28
Procesos de aseguramiento 29

3. DESEMPEÑO 30
Cifras operacionales 2022 31

4. GENERACIÓN DE VALOR 32
Foco en el cliente 34
Cultura centrada en las personas y valores 35
Cultura de innovación 36
Riesgos y seguridad de la información 36

5. VISIÓN A FUTURO 37
Planificación 38

6. GOBIERNO CORPORATIVO 39
Consejo de administración 40

1

Introducción

1.1 SOBRE ESTE REPORTE

El presente informe de gestión anual se refiere al desempeño de CEVALDOM, S. A. (en lo adelante, “CEVALDOM”) durante el período comprendido entre el 1ero de enero y el 31 de diciembre del año 2022.

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 tomando como referencia 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.

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.

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 2020 y 2021..

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. La firma Deloitte ha auditado nuestros estados financieros.

Este informe fue aprobado por el Consejo de Administración de CEVALDOM el 24 de febrero de 2023.

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, las necesidades de nuestras partes interesadas y nuestros asuntos materiales, en el 2022 nos propusimos:

FC

Foco el Cliente

Apoyando las estrategias de nuestros clientes para el desarrollo del mercado, ofreciéndoles asimismo la mejor experiencia y garantizando la excelencia operacional.

CI

Cultura de Innovación

Promoviendo este valor con la finalidad de desarrollar soluciones que impulsen el desarrollo del mercado, reduzcan los riesgos y costos de operar en el mismo, así como implementar mejoras que nos permitan ser más eficientes y flexibles.

CV

Cultura Centrada en Personas y Valores

Ofreciendo un ambiente donde nuestros colaboradores puedan desarrollar su máximo potencial y sentirse orgullosos de pertenecer a la organización, así como reforzando los comportamientos que definen “cómo” somos en CEVALDOM y que asegurarán el éxito futuro de la organización.

RS

Riesgo y Seguridad de la Información

Gestionando los riesgos inherentes a las actividades a la empresa de forma tal que los mismos se mantengan dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración, a la vez que se apoya la resiliencia, agilidad y capacidad de la empresa de adaptarse a los cambios.

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.

Para identificar nuestros principales asuntos materiales, ejecutamos procesos que incluyen análisis de tendencias, insumos obtenidos de nuestros reguladores, clientes y proveedores en relación con su visión sobre temas de riesgos, estratégicos, operacionales y políticas regulatorias, así como reportes e informes sobre temas relevantes para la industria y nuestros pares en la región.

Entender los temas que interesan a nuestras partes interesadas nos ayuda a identificar riesgos y oportunidades, diseñar estrategias y promover mejoras en nuestros servicios y procesos.

Para más información, favor dirigirse a la página 23.

1.2
REFLEXIONES DE NUESTRA PRESIDENTE

Cuando el legendario entrenador de fútbol americano, Vince Lombardi, expresó que “El compromiso individual con un esfuerzo de grupo es lo que hace que un trabajo en equipo funcione, que una empresa funcione, que una sociedad funcione, que la civilización funcione”, se refería a una eterna verdad sobre el impacto de los resultados que pueden ser obtenidos cuando un conglomerado de personas trabaja en equipo para el logro de una meta común. Y esta es la visión de CEVALDOM y su compromiso para con el mercado de valores: trabajar junto a los participantes del mercado de valores, como su aliado, apoyando e impulsando el crecimiento de dicho mercado con el fin de contribuir con el desarrollo de nuestro país.

Me siento orgullosa del importante papel que hemos desempeñado para ayudar a nuestros clientes a navegar por las aguas agitadas que conforman nuestro entorno y contribuir a sus éxitos. Valoramos las relaciones profundas que hemos fomentado con todas nuestras partes interesadas y estamos comprometidos a brindarles aún más en el futuro.

Durante el año 2022, alcanzamos significativos logros que merecen ser celebrados, desde colaborar con nuestros clientes para la implementación exitosa de un importante número de cambios en nuestros procesos y sistemas con un gran impacto en la eficiencia de su operativa y los procesos del mercado, la implementación del sistema de gestión de incumplimientos con lo cual se robustece el sistema de compensación y liquidación de valores que administramos, hasta la obtención de una calificación de A+ como resultado de la evaluación de riesgos como infraestructura del mercado financiero efectuada por la prestigiosa firma Thomas Murray, especialista global en riesgo de post-negociación y custodia; calificación que coloca a CEVALDOM por encima del promedio de los depósitos de valores de la región de las Américas, monitoreados por Thomas Murray, según informa dicha entidad.

Laura Hernández
Presidente

Asimismo, hemos consolidado nuestra cultura, enfocándonos cada vez más en impulsar el talento, la colaboración, el foco en el cliente y la innovación. Continuamos avanzando en la implementación de modelos de trabajos ágiles, ofrecer beneficios intangibles a nuestros colaboradores que se traduzcan en mayor bienestar para estos y apoyarles en su desarrollo a través de programas de capacitación diseñados especialmente para el fortalecimiento de sus competencias. Las medidas adoptadas han contribuido en afianzar el sentido de pertenencia y orgullo de nuestros colaboradores. Nuestra cultura organizacional y sus políticas de gestión humana han sido reconocidos en rankings internacionales, ocupando el lugar 18 en el ranking Great Place to Work para Latinoamérica y el lugar número 11 en el ranking Great Place to Work para Centroamérica y el Caribe.

Los logros obtenidos son el resultado del arduo trabajo por parte de un equipo increíblemente dedicado. Estoy muy agradecida por apoyo de nuestro Consejo de Administración, cuyos miembros se preocupan profundamente por nuestra empresa y nuestros empleados. Asimismo, me encuentro profundamente agradecida de nuestra alta gerencia quienes son asesores y líderes invaluables. Quiero agradecerles por su colaboración para guiar a la empresa en tiempos de transformación en un entorno en constante cambio.

Es imposible expresar completamente en palabras mi gratitud y aprecio por todos los integrantes de nuestro equipo. Merecen crédito y reconocimiento por el éxito obtenido. Definitivamente, nuestros logros constituyen el resultado tangible de su compromiso y esfuerzo diario.

En nombre de CEVALDOM agradezco el apoyo y colaboración de nuestras partes interesadas y reafirmo nuestro compromiso de continuar generando valor y brindando seguridad al mercado al que servimos.

Laura Hernández
Presidente del Consejo de Administración

CEVALDOM

1.3
DATOS RELEVANTES SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO

La creación de valor es parte central de nuestra estrategia. Creamos valor de diversas formas, no sólo como una infraestructura del mercado financiero, sino en los distintos roles que como sociedad jugamos frente a las distintas partes interesadas. A continuación, los principales indicadores a través de los que medimos dicho valor:

- **43%** ROE
- **A+** Calificación de Riesgos
- **99%** Satisfacción del Cliente
- **96%** Net Alliance Score
- **11** Ranking Great Place to Work RD y el Caribe
- **100%** Disponibilidad Servicios
- **A+** Gobierno Corporativo
- **97%** Employee Net Promoter Score
- **86%** Net Promoter Score

Nos satisface el papel desempeñado durante el pasado año, contribuyendo con el éxito de las estrategias de nuestros clientes, la eficiencia del mercado y la reducción de riesgos. Definitivamente los resultados obtenidos muestran, no sólo la generación de valor, sino la materialización de nuestra visión de ser considerados como un aliado estratégico de los participantes del mercado de valores para impulsar el crecimiento de éste.

Los logros obtenidos son el resultado tangible del arduo trabajo por parte de un equipo increíblemente dedicado, frente al cual nos encontramos comprometidos en ofrecerles un espacio donde puedan desarrollarse a plenitud y del que sientan orgullo de pertenecer.

—Freddy Rossi, Director General

2

Quiénes somos

CEVALDOM

2.1 PERFIL

Constituida en el 2003, CEVALDOM es una infraestructura del mercado financiero que presta servicios esenciales al mercado de valores dominicano. Esto lo hacemos desempeñando tres importantes roles: (i) depósito centralizado de valores; (ii) sistema de registro de operaciones sobre valores; y (iii) sistema de compensación y liquidación de valores.

Como depósito centralizado de valores, en el núcleo 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.

CEVALDOM

PROPÓSITO

¿Para qué existe la Organización? ¿Cuál es su reazón de ser?

Brindar seguridad al mercado de valores dominicano.

VISIÓN

¿Cuál es nuestro norte o aspiración?

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

VALORES

¿Qué nos caracteriza y distingue?

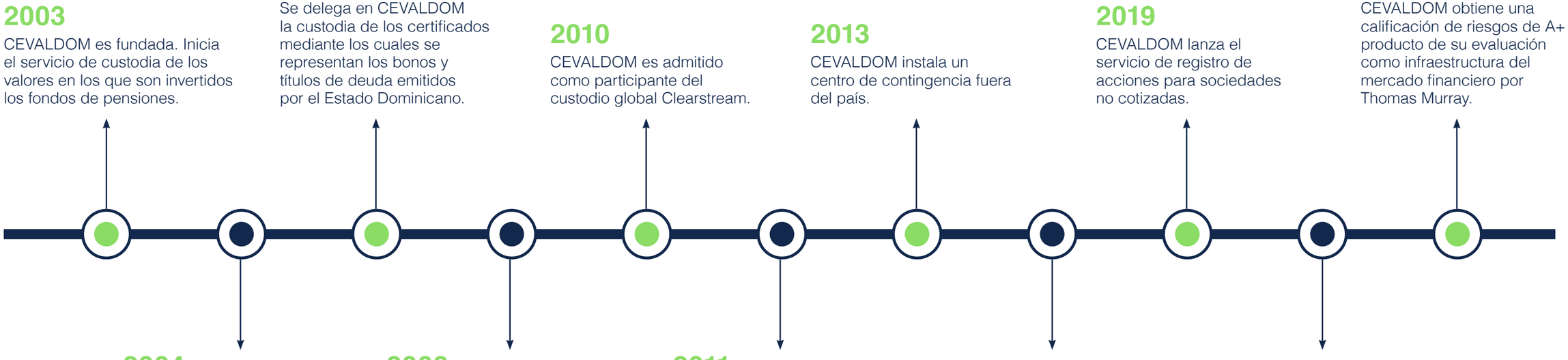
Confiabilidad, Eficiencia, Innovación, Integridad, Seguridad

RESEÑA HISTÓRICA

Los inicios de CEVALDOM datan del 2003, con la entrada en vigor de la Ley 19-00 del Mercado de Valores y la materialización de una idea de los principales actores del mercado con el objetivo de agilizar los procesos de negociación de valores y gestionar los riesgos asociados a la representación de instrumentos mediante certificados físicos. De esta forma, se inició la desmaterialización de los valores de oferta pública y el registro electrónico de los cambios de propiedad: el primero de muchos desafíos operativos que CEVALDOM ha resuelto en favor de la industria.

Desde su creación, CEVALDOM se ha transformado de un depósito centralizado de valores a una infraestructura que abarca los principales procesos del mercado, incluyendo la administración del sistema de compensación y liquidación de valores, el sistema de registro de operaciones pactadas en el mercado OTC, la administración de enlaces transfronterizos que permiten la custodia de valores emitidos en el extranjero y la gestión de sistemas de información que facilitan la toma de decisiones de forma oportuna. Sin embargo, a pesar de todo este cambio, CEVALDOM sigue comprometida con los principios básicos sobre los que se fundó: desarrollar productos y servicios de alta calidad que estandaricen, centralicen y automaticen los procesos críticos del mercado, mitigando los riesgos inherentes a los mismos y proveyendo seguridad.

Actualmente, CEVALDOM se encuentra inmersa en un proceso de constante renovación con el objetivo de adaptarse a los cambios del entorno y asegurar la generación de valor compartido para nuestras partes interesadas. A continuación, los grandes hitos de nuestra historia:



2.4 MODELO DE GENERACIÓN DE VALOR

La creación de valor es parte central de nuestra estrategia. Nuestro modelo de generación de valor nos permite gestionar nuestros recursos y relaciones de forma responsable y entregar resultados óptimos a nuestras partes interesadas. 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 6.

NUESTRO CAPITAL

Recursos y relaciones que sirven de base a nuestros procesos

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 790.76 MM

Remítase a los estados financieros para mayor detalle

Capital Industrial

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

Capital Humano

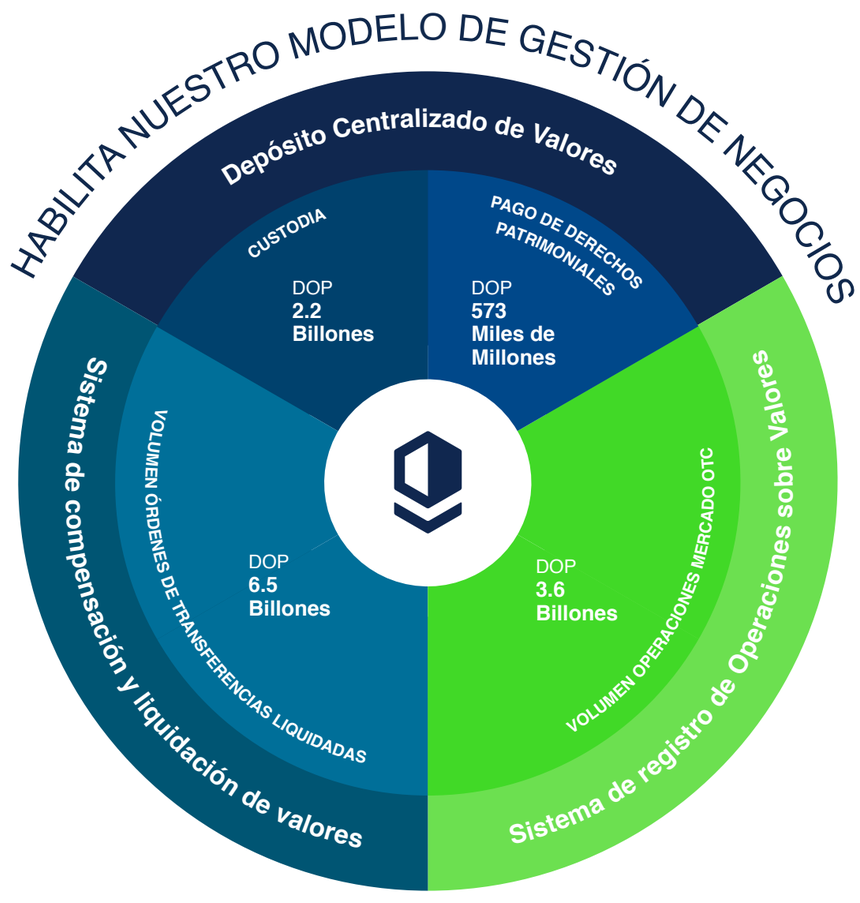
- Consejo de Administración integrado en su totalidad por consejeros externos independientes, con una composición diversa y equilibrada.
- Equipo compuesto por personas con alto nivel de habilidades, competencias y experiencia.
- Un total de 82 colaboradores (al cierre de 2022).
- Una cultura centrada en las personas, con foco en el cliente, orientación al resultado, donde la innovación y la creatividad son competencias que destacan.
- Esquema de compensación vinculado a desempeño, ejecución de la estrategia y comportamientos basados en valores.
- Programas de capacitación y desarrollo diseñados para impulsar el talento.

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 en conformidad con la regulación.
- 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.
- Sistemas de Gestión de Riesgos y de Continuidad de Negocios basados en estándares de reconocido prestigio.
- 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 Patrimoniales
- 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
- 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 668MM
- ROE 43%
- ROI 84%
- Margen EBITDA 66%
- Dividendos en Efectivo Pagados equivalentes al 85% de las utilidades de 2021

Remítase a los estados financieros para mayor detalle

Capital Industrial

- Disponibilidad de Sistema Core de Negocios: 100%
- Nivel de Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA): 100%
- Implementación de mejoras para robustecer Sistema de Seguridad de la Información
- Implementación de soluciones con impacto positivo en experiencia del cliente

Capital Humano

- NPS 86%
- Nivel de Satisfacción de Clientes: 99%
- Net Alliance Score (NAS): 96%
- Lugar No. 11 en el Ranking Great Place to Work para la RD y el Caribe
- ENPS: 97%

Capital Social y Relacional

- Celebración de Encuentros Informativos Trimestrales de Accionistas y Asamblea General Anual
- Miembros del Comité de Ciberseguridad de ACSDA
- Miembros del Comité de Servicios de Valor Agregado de FIAB y ACSDA

Capital Intelectual

- Nivel Global de Riesgos según Calificación por Thomas Murray: A+
- Calificación Prácticas de Buen Gobierno: A+
- Certificación del Sistema de Seguridad de la Información, basado en la Norma ISO 27001:2013 para el 100% de los servicios y procesos.

Y asegura nuestra capacidad de continuar creando valor en el futuro

2.5 NUESTRO EQUIPO EJECUTIVO

La Alta Gerencia se encuentra compuesta por un diverso grupo de talentos:

Freddy Rossi
Director General

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

Juan Guzmán
Director de Administración, Planificación y Finanzas

Mercado de Valores, Tesorería, Banca, Finanzas

Carmelly Morel
Directora de Operaciones

Finanzas, Mercado de Valores, Infraestructuras del Mercado Financiero

Gianinna Estrella
Directora Legal

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

Perla Fernández
Directora de Seguridad de la Información

Seguridad de la Información, Ciberseguridad, Riesgos y Auditoría TI

Luis Suárez
Director de Tecnología

Ingeniería de Software, Gestión de Infraestructuras Tecnológicas

Jerussa Valverde
Directora de Riesgos

Gestión Integral de Riesgos, Mercado de Valores, Prevención de Lavado de Activos

Carlos Batista
Director de Auditoría

Auditoría, Gestión Integral de Riesgos

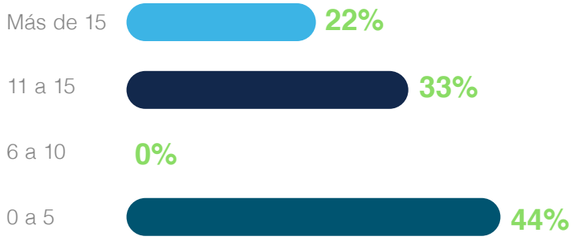
Mayelin Monción
Gerente de Gestión Humana

Gestión Humana, Coaching, Psicología

DIVERSIDAD DE GÉNERO

EDAD

AÑOS EN CEVALDOM



2.6 NUESTRAS PARTES INTERESADAS

Nuestra capacidad para generar valor de forma sostenible depende de la calidad de las relaciones con nuestras partes interesadas. Es por lo que nos encontramos comprometidos en forjar y mantener relaciones basadas en la confianza, el respeto y la transparencia. Nuestras estrategias se encuentran diseñadas sobre la base de un entendimiento de las necesidades y expectativas de nuestros principales grupos de interés y su éxito es medido a través de indicadores que miden la satisfacción de dichas necesidades. A continuación, proveemos información relevante sobre quiénes son y cómo nos relacionamos con nuestras partes interesadas, así como el valor entregado a éstas:

ACCIONISTAS

QUIÉNES SON

CEVALDOM es una sociedad anónima de capital privado, cuyos principales accionistas son (usar logos):

- Bolsa y Mercados de Valores de la República Dominicana, S. A.
- Banco de Reservas de la República Dominicana
- Banco Múltiple BHD, S. A.
- Banco Popular Dominicano, S. A.
- Rizek, S. A. S.
- Alpha Sociedad de Valores, S. A.
- Parallax Valores Puesto de Bolsa, S. A.

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, S. A., en calidad de invitado permanente.

INTERESES CLAVES Y EXPECTATIVAS

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

NUESTRA RESPUESTA ESTRATÉGICA

- Evaluación del nivel de riesgos de la empresa como infraestructura del mercado financiero por Thomas Murray, entidad especializada, obteniendo una calificación global de A+.
- Enfoque en mejora continua de prácticas de buen gobierno. Como parte de la evaluación del nivel de riesgos, fueron evaluadas las prácticas de gobernanza de la sociedad, obteniendo una calificación de A+ en esta sección.
- Tratamiento igualitario para todos los accionistas en términos de acceso a información financiera y gestión.
- Diseño de estrategia a largo plazo de forma articulada, enfocada en apoyar las estrategias de los participantes del mercado para impulsar el crecimiento del mercado de valores, manteniendo retroalimentación periódica sobre el desempeño a través de reuniones formales.
- Implementación de auditorías externas periódicas sobre sistemas de control, integridad financiera, sistemas de gestión de riesgos, seguridad de la información y cumplimiento regulatorio.

VINCULACIÓN

ASUNTOS MATERIALES

- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

PILARES ESTRATÉGICOS

- RS

CLIENTES

QUIÉNES SON

Servimos 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
- Sociedades Anónimas No Cotizadas
- 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
- Diseño de soluciones y servicios en base a metodologías colaborativas
- Publicación de noticias de interés a través de boletines, página web y redes sociales
- Circulares y Comunicaciones Generales

INTERESES CLAVES Y EXPECTATIVAS

- Prestación de servicios y generación de soluciones 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 continuidad del negocio
- Seguridad de la información y protección de datos personales
- Gestión adecuada de riesgos .

NUESTRA RESPUESTA ESTRATÉGICA

- Evaluación del nivel de riesgos de la empresa como infraestructura del mercado financiero por Thomas Murray, entidad especializada, obteniendo una calificación global de A+.
- Ampliación del alcance de nuestra certificación que avala el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO/IEC 27001:2013 sobre Sistemas de Seguridad de la Información a fin de abarcar el 100% de los servicios ofrecidos y procesos de apoyo.
- Colaboración cercana con clientes a fin de asegurar que nuestros servicios y soluciones apoyan sus estrategias y modelos de negocio.
- Tarifas establecidas en base a estudio tarifario conforme modelo desarrollado por un tercero independiente y sustentado en los lineamientos dictados por la regulación.
- Robustecimiento y mejora continua de nuestro sistema de seguridad de la información.
- Implementación de mejoras en nuestros sistemas y procesos, atendiendo retroalimentación de clientes.

VINCULACIÓN

ASUNTOS MATERIALES

- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

PILARES ESTRATÉGICOS

- FC
- CI
- RS

EMPLEADOS

QUIÉNES SON

A la fecha de aprobación del presente informe, CEVALDOM cuenta con 82 colaboradores, quienes contribuyen con su tiempo, talento y recursos al logro de los objetivos de la organización.

COMPROMISO: CANALES DE COMUNICACIÓN Y FRECUENCIA

- 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.

INTERESES CLAVES 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 e integridad en la conducción de los negocios.

NUESTRA RESPUESTA ESTRATÉGICA

- Programas de desarrollo acorde a las necesidades identificadas, diseñados para impulsar el talento.
- Promovemos que nuestros colaboradores participen voluntariamente en encuestas y provean retroalimentación sobre nuestro desempeño y sus intereses.
- Política de compensación y beneficios que busca mantener la competitividad frente al mercado y una retribución alineada a la contribución del colaborador.
- Implementación de políticas que promueven el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal.
- Promovemos el autodesarrollo y creamos oportunidades para el crecimiento profesional.
- Modelo de trabajo basado en la colaboración y la agilidad.
- Modelos de trabajo presenciales, remotos e híbridos, según el puesto de trabajo.
- Promoción de un clima laboral que permita el desarrollo de las personas y motive un sentido de pertenencia.

VINCULACIÓN

ASUNTOS MATERIALES

- Personas
- Competitividad

PILARES ESTRATÉGICOS

- FC
- CV
- CI
- RS

> **Nuestro punto de partida es el triángulo virtuoso: Propósito, Estrategia y Cultura.**
> —Mayelin Monción, Gerente de Gestión Humana

CEVALDOM

ALIADOS Y SOCIOS DE NEGOCIOS

QUIÉNES 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 CLAVES 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

- Competitividad
- Regulación y Riesgos

PILARES ESTRATÉGICOS

- FC
- CI
- RS

> **La tecnología es el habilitador que nos permite hacer realidad nuestra visión y mejorar de forma constante la forma en la que servimos a nuestros clientes.**
> —Luis Suárez, Director de Tecnología

REGULADORES Y GOBIERNO

QUIÉNES 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.
- Participación en procesos de consulta pública para el desarrollo de nuevas regulaciones.
- Reportes e informes periódicos, en cumplimiento a regulación vigente.

INTERESES CLAVES 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

- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

PILARES ESTRATÉGICOS

- FC
- CI
- RS

ASOCIACIONES

QUIÉNES 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 CLAVES 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

- Regulación y Riesgos
- Competitividad

PILARES ESTRATÉGICOS

- FC
- CI
- RS

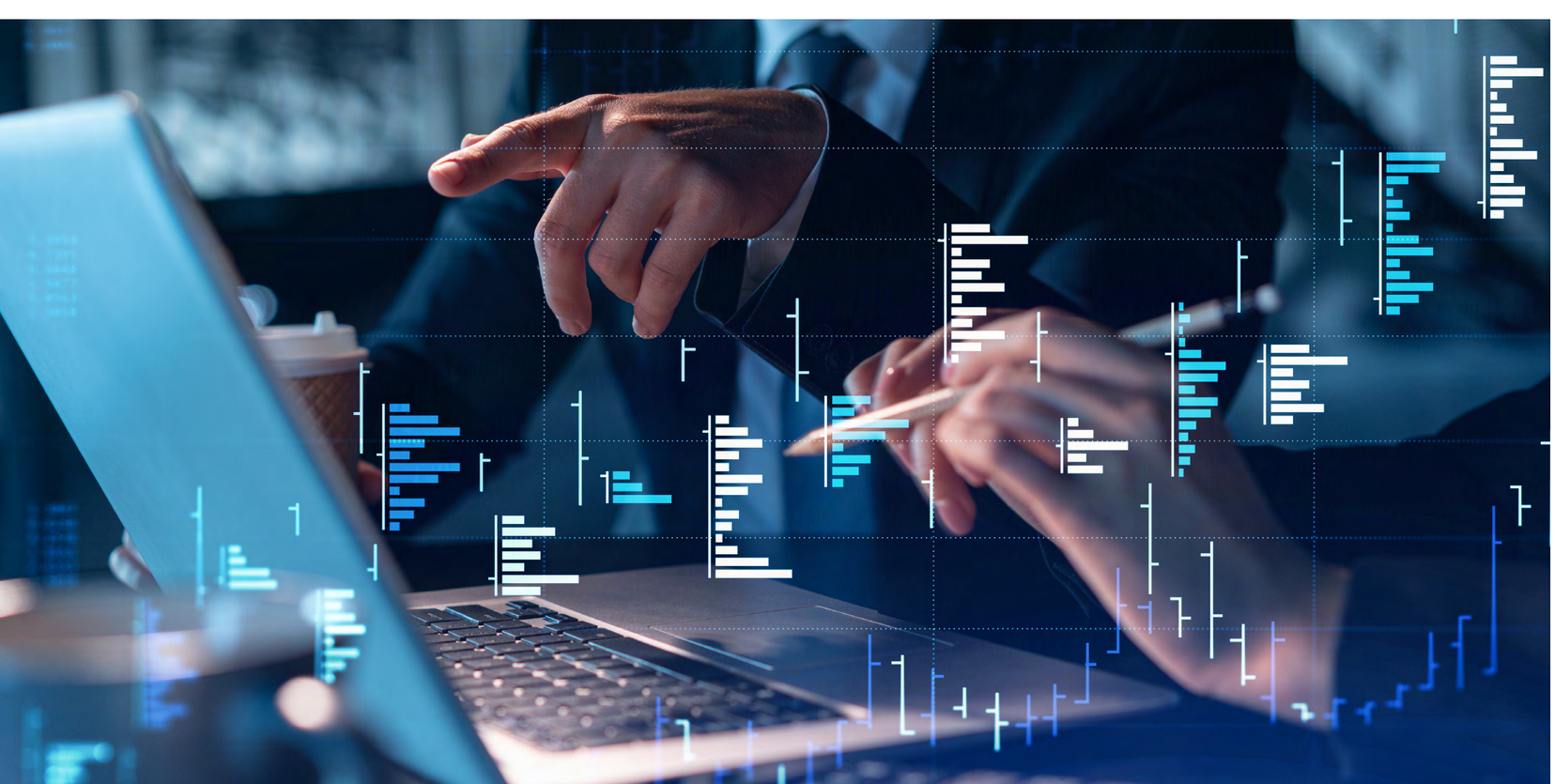
2.7 NUESTRO CONTEXTO

Tras los extraordinarios eventos de la pandemia en 2020 y la paulatina reactivación de 2021, se esperaba que el año 2022 fuera un año de transición y que la economía mundial fuera recuperando la normalidad. Sin embargo, el estallido de la guerra en Ucrania supuso otro golpe para la economía global. Así, en 2022 el contexto económico global estuvo marcado por la guerra en Ucrania, cuyas implicaciones sumadas a las secuelas de la pandemia (disrupciones de oferta, reajustes de demanda, etc.) generaron tensionamiento de la política monetaria por parte de los principales bancos centrales con aumentos en las tasas de interés.

Nuestras operaciones son llevadas a cabo en la República Dominicana, cuya economía mostró cierta resiliencia, gracias a la recuperación del sector servicios, especialmente el turismo. Es así como, según informe publicado por el Banco Central de la República Dominicana, el Producto Interno Bruto (PIB) real alcanzó un crecimiento de 4.9% en el año 2022. Asimismo, cabe destacar la valoración positiva sobre la economía dominicana, tanto de los organismos internacionales como de las firmas calificadoras de riesgo. Una muestra fehaciente de la buena percepción que se tiene de la República Dominicana en los mercados internacionales es la decisión de Standard & Poor's de mejorar la calificación de riesgo crediticio soberano del país de 'BB-' a 'BB'.

En lo que respecta al mercado de valores dominicano, sector en el que opera CEVALDOM, el año 2022 presenta un aumento en los volúmenes de operaciones tranzados de un 46% respecto al año 2021, registrándose además un incremento de un 26% respecto a la cantidad de operaciones tranzadas.

Asimismo, se presenta un incremento de los volúmenes de valores de oferta pública en custodia equivalente al 21% respecto al año anterior, así como un aumento de las cuentas de valores abiertas en un 12%. Lo anterior refleja un mercado de valores en crecimiento y dinámico.



Durante el último año, se mantuvo la tendencia de uso de la tecnología para apoyar estrategias de mejorar la experiencia del cliente, eficientizar procesos y mitigar riesgos mediante la automatización de procesos y la incorporación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial. La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia del sector financiero, incluyendo el mercado de valores, pero también aumenta los riesgos tecnológicos. En este sentido, la mayor operativa digital de clientes y empleados hace necesario aumentar el foco en la ciberseguridad y la protección de la información.

Para conocer como CEVALDOM ha enfrentado los riesgos asociados al contexto externo, así como nuestro desempeño remítase a la página 25 y siguientes del presente informe.

2.8 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, considerando los temas con mayor valoración de impacto para CEVALDOM, en base a información de nuestras partes interesadas, estudios, reportes y encuestas. Para el año 2022 se identificaron los siguientes asuntos materiales, los cuales se vinculan a nuestras prioridades estratégicas a través de las cuales se abordan y gestionan tales asuntos:

CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Gestionar los riesgos derivados del tratamiento de datos, así como la seguridad de los activos de información mediante la implementación de medidas de prevención, detección y acción para la protección de estos.

COMUNICACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE

Fomentar la escucha y diálogo activo, claro y transparente con las partes interesadas para establecer relaciones de confianza en el largo plazo.

GOBIERNO CORPORATIVO

Garantizar un gobierno corporativo eficaz que trabaja para implementar las mejores prácticas en ética, sostenibilidad, transparencia y cumplimiento.

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Desarrollar y mejorar continuamente las capacidades e infraestructuras tecnológicas para impulsar la agilidad, la eficiencia y aportar soluciones que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Gestionar todos los riesgos es fundamental con el objetivo de potenciar la resiliencia, asegurar la sostenibilidad y responder a las exigencias de las partes interesadas.

GESTIÓN DEL TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Atraer y retener el talento a través de la formación, la capacitación, ofreciendo oportunidades de desarrollo y equilibrio entre vida privada y profesional.

MODELO DE TRABAJO ÁGIL Y COLABORATIVO

Impulsar formas de trabajo colaborativas con mayor orientación al cliente mediante la implementación de herramientas colaborativas que permitan consolidar un modelo de trabajo ágil y transversal entre los equipos.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Contribuir a la mejora de los conocimientos sobre conceptos financieros relevantes para la toma de decisiones del día a día de inversionistas y potenciales inversionistas.

CATEGORÍA	CONSIDERACIONES CLAVES	PRIORIDADES ESTRATÉGICAS	PRINCIPALES INDICADORES ESTRATÉGICOS
PERSONAS	• Atraer y retener talento • Salud, seguridad y bienestar de colaboradores	FC CI CV RS	• Lugar No. 11 en el Ranking Great Place to Work para la RD y el Caribe • ENPS: 97%
REGULACIÓN Y RIESGOS	• Ciberseguridad y seguridad de la información • Asegurar la eficiencia y resiliencia operacional • Cumplimiento regulatorio y buenas prácticas de gobierno corporativo	FC CI RS	• Nivel de disponibilidad de servicios: 100% • Nivel de Cumplimiento de SLA: 100% • Sanciones Administrativas Impuestas: 0 • Calificación Global de Riesgos: 100% • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: Certificado ISO/IEC 27001:2013
SOSTENIBILIDAD	• Visión a largo plazo y anticipación al cambio • Robustez financiera y rentabilidad	FC CI CV RS	• ROE 43% • ROI 84% • Utilidad Neta: 668MM
COMPETITIVIDAD	• Tecnología y digitalización • Servicio cercano y adaptado a las necesidades del cliente • Innovación y desarrollo de nuevas soluciones y servicios	FC CI CV RS	• NPS: 86% • Nivel de Satisfacción al Cliente: 99% • Net Alliance Score: 96%

2.9 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:

> **Como un aliado del mercado de valores dominicano, nuestra gestión se enfoca en adelantarnos a los cambios internos y externos a la organización, de manera que se puedan gestionar los riesgos emergentes de manera oportuna, garantizando la excelencia y eficiencia de los recursos disponibles a través de estrategias innovadoras que buscan preservar la continuidad del negocio e impulsar la confianza de todas nuestras partes interesadas.** —Jerussa Valverde, Directora de Riesgos

CEVALDOM

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

FC, CI, RS

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.
- Evaluación periódica de la postura de seguridad, basado en marco Mitre ATT&CK.

> **La ciberseguridad debe ser parte del ADN de las organizaciones.**
> —Perla Fernández, Directora de Seguridad de la Información

CEVALDOM

GESTIÓN DEL TALENTO

RIESGO:
Posible falla en atraer, retener y desarrollar personal clave.

Asuntos Materiales Vinculados
- Personas
- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

Prioridades Estratégicas
FC, CV, CI, RS

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

RESILIENCIA OPERACIONAL

RIESGO:
Posibilidad de servicios o actividades se vean interrumpidas o afectadas por eventos más allá del control de la organización, incluyendo guerras, interrupción en la cadena de suministro, desastres naturales, pandemias, entre otros.

Asuntos Materiales Vinculados
- Personas
- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

Prioridades Estratégicas
FC, CV, CI, RS

DESCRIPCIÓN E IMPACTO:
Incidentes que afecten la continuidad del negocio, la calidad del servicio, así como la disponibilidad de los servicios pueden ser causados por eventos de fuerza mayor o fuera del control de la organización (eventos naturales, incumplimientos de proveedores, interrupción en la cadena de suministro, guerras, crisis económica, entre otros).

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.
- 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.

INCUMPLIMIENTOS LEGALES Y REGULATORIOS

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

Asuntos Materiales Vinculados
- Personas
- Regulación y Riesgos
- Sostenibilidad
- Competitividad

Prioridades Estratégicas
FC, CV, CI, RS

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.

Durante el año 2022 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.

PROCESOS DE ASEGURAMIENTO

CEVALDOM cuenta con un sistema de evaluación y aseguramiento que tiene por objetivo ofrecer seguridad y confianza a las partes interesadas, internas y externas, sobre lo adecuado de los controles existentes y su eficiencia, así como el cumplimiento de las normas, políticas y procesos que le son aplicables.

Durante el año 2022, fue agotado un programa de auditorías externas compuesto por las siguientes auditorías, cuyos resultados no arrojaron hallazgos materiales:

AUDITORÍAS

- Estados Financieros
  A cargo de la firma Deloitte
- Auditorías sobre procesos y controles bajo el estándar SOC 1 y SOC 2 Tipo 2
  A cargo de la firma KPMG
- Cumplimiento del Reglamento Seguridad Cibernética y de la Información
  A cargo de la firma KPMG
- Cumplimiento del Reglamento de Sistemas de Pago
  A cargo de la firma KPMG
- Cumplimiento del Reglamento para los Depósitos Centralizados de Valores y Sistemas de Compensación y Liquidación de Valores)
  A cargo de la firma KPMG
- Cumplimiento del Marco de Controles de Seguridad exigidos por SWIFT
  A cargo de la firma Alliance Enterprise

Los informes emitidos por las firmas auditoras antes mencionadas son entregados a los reguladores y partes interesadas correspondientes, en cumplimiento de la normativa vigente y contratos suscritos.

Asimismo, en el año 2022, CEVALDOM se sometió a una auditoría con el objetivo de certificar la conformidad de su Sistema de Seguridad de la Información respecto al estándar ISO/IEC 27001:2013. El certificado obtenido es válido para los servicios ofrecidos por CEVALDOM en los tres roles que juega en el mercado de valores de la República Dominicana: depósito centralizado de valores, administrador de un sistema de registro de operaciones sobre valores y administrador de un sistema de compensación y liquidación de valores; así como sus procesos de soporte.

> **Enriquecer y preservar la cultura corporativa desde auditoría interna es uno de los principales valores intangibles de CEVALDOM. En un entorno en constante cambio y colmado de desafíos, Auditoría Interna debe apoyarse en la tecnología y marcos ágiles para las evaluaciones de procesos y contribuir con el logro de los objetivos empresariales.**
> —Carlos Batista, Director de Auditoría

3
Desempeño

CEVALDOM

CIFRAS OPERACIONALES 2022

Cada año el mercado evoluciona y el volumen de operaciones alcanza nuevos récords. Esto requiere una infraestructura sólida que soporte la demanda y provea seguridad. Durante el año 2022 mantuvimos nuestros niveles de excelencia en la prestación de nuestros servicios.

Custodia de Valores de Oferta Pública
▲ 20.98% variación

$2,263,500 millones

2022	$2,263,500
2021	$1,870,985
2020	$1,647,211

Órdenes de Transferencia Liquidadas
▲ 34.9% variación

$6,531,766 millones

2022	$6,531,766
2021	$4,842,474
2020	$3,700,789

Operaciones OTC
▲ 30.87 % variación

$3,671,392 millones

2022	$3,671,392
2021	$2,742,604

100%

es el resultado de los indicadores **Nivel de Cumplimiento SLA, Disponibilidad de Servicios y Servicios Libres de Defecto** para en año 2022

4
Generación de valor

El año 2022 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 2022, así como nuestros principales indicadores de desempeño.

FOCO EN EL CLIENTE

Apoyando las estrategias de nuestros clientes para el desarrollo del mercado, ofreciéndoles asimismo la mejor experiencia y garantizando la excelencia operacional.

En el año 2019, cuando CEVALDOM diseñó su plan estratégico 2020-2024, tomamos una importante decisión: determinamos que seríamos aliados estratégicos de nuestros clientes y, por tanto, debíamos acercarnos aún más a estos.

Desde entonces hemos avanzado de forma significativa en nuestra misión, construyendo relaciones cercanas y comportándonos como socios de nuestros clientes. Hoy en día podemos afirmar con certeza que es parte de nuestra cultura escuchar a nuestras partes interesadas, entender sus expectativas y diseñar e implementar soluciones apropiadas y oportunas para satisfacer sus necesidades.

RESULTADOS

- Como resultado de nuestra filosofía y cultura organizacional, cada año nuestros indicadores de satisfacción del cliente y NPS (net promoter score, metodología que mide qué tan propensa es una persona en recomendar los servicios de una entidad) incrementan. Para el año 2022 nuestro índice de satisfacción del cliente (ISC) aumentó un 3% respecto al año 2021, obteniendo un resultado de 99%. Por su parte, el NPS incrementó en un 1% para un resultado de un 86%.

- Trabajamos de forma colaborativa con nuestros clientes, implementando mejoras en nuestros sistemas y procesos con el objetivo de ofrecerles soluciones que aportaran eficiencia, redujeran riesgos y costos.

- Implementamos y lanzamos un esquema de gestión de incumplimientos con el objetivo de mitigar los riesgos asociados a posibles incumplimientos en el sistema de compensación y liquidación de valores.

- Implementamos mejoras en nuestros modelos de conexión que mejoran la experiencia de nuestros clientes, a la vez que fortalecen nuestra postura de seguridad y la de nuestros clientes.

- Mantuvimos niveles de excelencia operacional con un 100% de disponibilidad de nuestra plataforma de servicios y un 100% de cumplimiento de nuestros acuerdos de niveles de servicios.

- Apoyamos con éxito a nuestros clientes para hacer realidad operaciones complejas que eran efectuadas por primera vez en nuestro mercado, las cuales impactan de forma positiva su crecimiento.

> **El enfoque de nuestra estrategia es facilitar la operatividad de los participantes del mercado de valores para contribuir al desarrollo del país.** —Carmelly Morel, Directora de Operaciones

CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS Y VALORES

Ofreciendo un ambiente donde nuestros colaboradores puedan desarrollar su máximo potencial y sentirse orgullosos de pertenecer a la organización, así como reforzando los comportamientos que definen “cómo” somos en CEVALDOM y que asegurarán el éxito futuro de la organización.

La agenda estratégica del año 2022 pone especial foco en las personas y una cultura basada en valores, claves para disponer del mejor talento para afrontar los retos estratégicos de la empresa y para posicionarnos como una de las empresas preferidas para trabajar a nivel nacional.

Para alcanzar los objetivos trazados, se diseñó un plan que perseguía los siguientes objetivos:

- Promover un liderazgo cercano y motivador.
- Ofrecer una propuesta de valor difereciadora a los colaboradores.
- Impulsar una cultura colaborativa, ágil, de empoderamiento e innovación, basada en la confianza.
- Impulsar nuevas formas de trabajo que permitan a los colaboradores desarrollar su máximo potencial.
- Impulsar el talento a través de programas de desarrollo enfocados en habilidades y competencias críticas.
- Impulsar una cultura de equipo comprometida con nuestro propósito..

RESULTADOS

- Por segundo año consecutivo ocupamos el lugar número 11 entre las Mejores Empresas para Trabajar en Centroamérica y el Caribe, según el ranking Great Place to Work.

- Alcanzamos un ENPS de un 97%, lo cual representa un incremento de un 5% en comparación con el año 2021.

- Lanzamos e implementamos con éxito nuestro programa “Crece en CEVALDOM”, donde un grupo de talentos de alto potencial pudieron capacitarse en temas de liderazgo.

- Lanzamos e implementamos los programas “Escuela CEVALDOM” y “Escuela Digital”, cuyo objetivo era reforzar competencias requeridas por el negocio en base a la estrategia diseñada.

- La comparativa de remuneraciones calculada como promedio de hombres menos promedio de mujeres sobre promedio remuneración hombres es de 1%. El 68% de las posiciones de Dirección y Gerenciales es ocupada por mujeres. Ambos aspectos evidencian que estamos comprometidos con la diversidad y la igualdad de oportunidades, priorizando el respeto a las personas y la meritocracia.

- El 23% de nuestros empleados poseen contratos de trabajo bajo modalidad remota y el 63% posee contratos bajo modalidad hibrida. Esta medida responde a una estrategia de fomento de bienestar de nuestros colaboradores en un entorno flexible y que busca promover un equilibrio entre la vida personal y profesional del colaborador.

CULTURA DE INNOVACIÓN

Promoviendo este valor con la finalidad de desarrollar soluciones que impulsen el desarrollo del mercado, reduzcan los riesgos y costos de operar en el mismo, así como implementar mejoras que nos permitan ser más eficientes y flexibles.

CEVALDOM sigue apostando por mejorar la flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de su infraestructura tecnológica, lo que permite mejorar la eficiencia en costes, reducir el time-to-market, aumentar la cadencia de versiones y tener mayor resiliencia.

Una infraestructura tecnológica robusta y flexible es clave para la eficiencia operativa al facilitar la automatización de actividades, el autoservicio por parte de los clientes, la gestión de datos automatizada y la digitalización.

RESULTADOS

- En 2022 nuestros colaboradores contribuyeron de forma significativa con la mejora continua de nuestros sistemas de gestión y procesos al someter al Laboratorio de Innovación ideas cuyo objetivo era eficientizar los procesos de la empresa.

- Fueron ampliados los canales de atención para varios servicios, incluyendo la habilitación del autoservicio para una serie de actividades, agilizándose de esta manera los tiempos de respuesta para nuestros clientes.

RIESGOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Gestionando los riesgos inherentes a las actividades a la empresa de forma tal que los mismos se mantengan dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración, a la vez que se apoya la resiliencia, agilidad y capacidad de la empresa de adaptarse a los cambios.

La gestión de riesgos es uno de los principales pilares de CEVALDOM. En tal virtud, hemos asumido el compromiso de implementar y mejorar de forma continua nuestros sistemas de gestión en base a estándares internacionales de reconocido prestigio y a las mejores prácticas de la industria a nivel global.

RESULTADOS

- Durante el año 2022 CEVALDOM amplió el alcance de la certificación que avala el cumplimiento por parte de la empresa del ISO / IEC 27001:2013 sobre Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, la cual actualmente abarca el 100% de los servicios y procesos de la empresa.

- Como una estrategia de apoyo a los actores del mercado en el posicionamiento del mercado de valores dominicano a nivel internacional, CEVALDOM se sometió a una evaluación de riesgos como infraestructura del mercado de valores. Como resultado de dicho proceso, Thomas Murray Ltd, especialista global en riesgo de post-negociación y custodia, otorgó a CEVALDOM una calificación de riesgos de A+, la cual denota un “Riesgo Bajo”. Esta calificación coloca a CEVALDOM por encima del promedio de los depósitos de valores de la región de las Américas (actualmente en A) monitoreados por Thomas Murray, según informa dicha entidad.

- Mediante la ejecución de una serie de proyectos estratégicos durante el año 2022, CEVALDOM se encuentra en cumplimiento de la nueva regulación del mercado de valores, así como en la capacidad de demostrar el cumplimiento de los principios aplicables a las infraestructuras del mercado financiero emitidos por el IOSCO, organizacional internacional responsable de dictar los estándares por los que se rigen los mercados de valores a nivel global.

5
Visión a futuro

En el año 2022, CEVALDOM mantuvo su foco en estrechar las relaciones con sus clientes y desarrollar soluciones apegadas a sus necesidades con el objetivo de juntos contribuir con el crecimiento y la resiliencia del mercado de valores dominicano. Asimismo, logramos importantes avances en la ejecución de nuestro plan estratégico 2020-2024.

Hacia el futuro, apalancándonos en las ventajas competitivas que nos caracterizan y nuestro inquebrantable compromiso de servir al mercado brindando seguridad, eficiencia y transparencia, nos orientaremos en tres 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; (ii) fortalecer nuestra infraestructura tecnológica, haciéndola más moderna, resiliente y flexible; y (iii) generar 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 establecidos 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

> **La evolución que estaremos presenciando en los próximos cinco años del mercado de valores dominicano será más impactante que sus dos décadas previas como mercado regulado.** —Juan Guzmán, Director de Planificación, Administración y Finanzas

6

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).

El marco de Gobierno Corporativo de CEVALDOM se fundamenta en los valores corporativos de la sociedad, así como en las mejores prácticas de buen gobierno, incluyendo las disposiciones contenidas en el Reglamento de Gobierno Corporativo dictado por el Consejo Nacional del Mercado de Valores. Las políticas que conforman dicho marco de gobierno establecen los principios de actuación que rigen el gobierno corporativo de la sociedad, las cuales fueron revisadas en diciembre de 2022.

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.

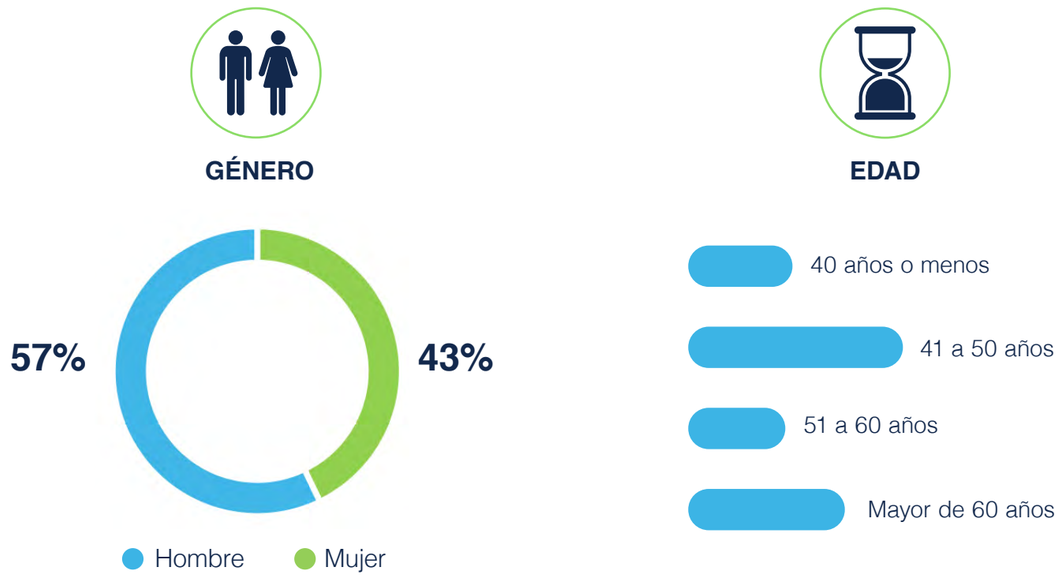
> **En un entorno cambiante, ofrecer valor a las partes interesadas relevantes y mantener ese valor a largo plazo más que un reto es un arte. Dominar este arte requiere la capacidad de transformarse y de implementar prácticas diseñadas para aprovechar oportunidades, gestionar riesgos y desarrollar un sólido liderazgo, a estas prácticas las denominamos principios de gobernanza corporativa.** —Gianinna Estrella, Directora Legal

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 2022, 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 de alrededor de 3 años y sólo dos consejeros poseen una antigüedad de 5 años.

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 e 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.

CEVALDOM

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2022