



CEVALDOM

INFORME DE

GESTIÓN ANUAL 20
23

CEVALDOM

En el 2023

celebramos dos décadas sirviendo a los participantes del mercado a través de soluciones que contribuyen con la transparencia, la gestión de riesgos y que aportan seguridad; atendiendo sus necesidades de forma responsable y con un genuino compromiso de apoyarles en el logro de sus estrategias y objetivos.



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	04	2.7 Nuestros asuntos materiales	24
1.1 Sobre este reporte	05	2.8 Gestión de riesgos	26
Nuestra estrategia	06	Seguridad cibernética y de la información.....	27
Asuntos materiales.....	07	Gestión del talento.....	28
1.2 Reflexiones de nuestra presidente	08	Resiliencia operacional	29
1.3 Datos relevantes sobre nuestro desempeño	09	Cumplimientos legal y regulatorio	29
		Procesos legales	30
		Procesos de aseguramiento	30
2. QUIÉNES SOMOS	10	3. DESEMPEÑO	31
2.1 Quiénes somos	11	Cifras operacionales 2023.....	32
2.2 Propósito, visión y valores.....	12	4. GENERACIÓN DE VALOR	33
2.3 Reseña histórica.....	13	Foco en el cliente.....	35
2.4 Modelo de generación de valor.....	14	Cultura centrada en las personas y valores.....	36
2.5 Nuestro equipo ejecutivo.....	17	Cultura de innovación, riesgos y ciberseguridad.....	37
2.6 Nuestras partes interesadas.....	18	5. VISIÓN A FUTURO	38
Accionistas.....	19	Agenda estratégica 2024.....	39
Clientes.....	20	6. GOBIERNO CORPORATIVO	40
Empleados.....	21		
Reguladores y gobierno	22		
Asociaciones.....	22		
Aliados y socios de negocios	23		

01

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 2023.

Como parte de nuestro compromiso de implementar mejores prácticas de buen gobierno corporativo, hemos incorporado 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.

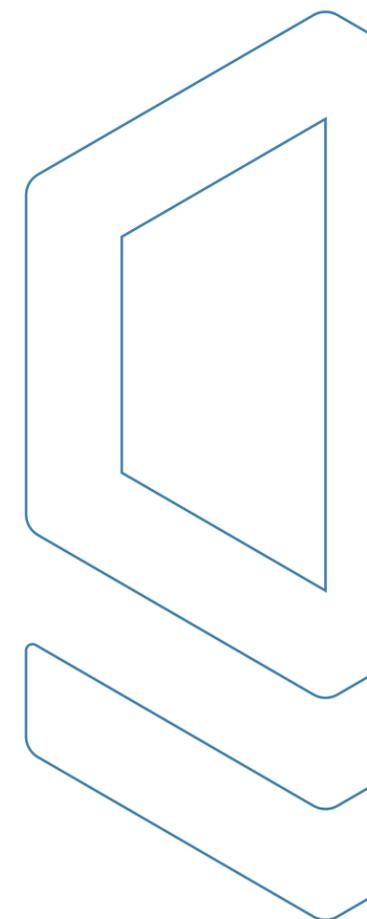
Este informe será publicado en nuestra página web: www.cevaldom.com, donde podrá además acceder a nuestros informes de gestión anual correspondientes a los años 2021 y 2022.

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 20 de marzo de 2023.





NUESTRA ESTRATEGIA

Tomando en consideración nuestro plan estratégico, las necesidades de nuestras partes interesadas y nuestros asuntos materiales, en el 2023 nos propusimos:



Foco en el Cliente

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



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.



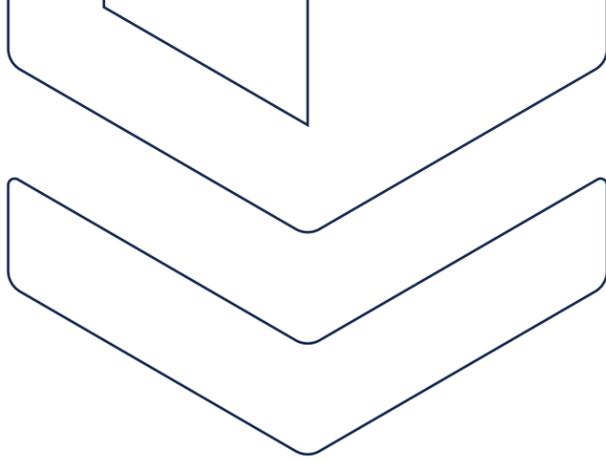
Cultura Centrada en Personas y Valores

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



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 sección Nuestros Asuntos Materiales del presente informe.



El 2023 marcó un importante hito en nuestra historia, al conmemorarse nuestro 20º Aniversario. Para mí es un honor liderar la organización durante la celebración de este importante acontecimiento y agradezco a todos nuestros colegas, colaboradores, clientes, accionistas y reguladores, pasados y presentes, por su apoyo y contribución al éxito de CEVALDOM.

Aniversarios como éste son más que una fecha en el calendario. Constituyen momentos especiales para reflexionar sobre el pasado y ganar perspectiva sobre las experiencias que han moldeado la organización y permitido su evolución. Sin embargo, los aniversarios son también sobre el futuro, sobre establecer nuevas metas, construir sobre las capacidades distintivas desarrolladas y elevar a la organización a nuevos niveles de éxito. En este sentido, en el 2024 nos adentraremos en un nuevo periodo de transformación y aprovechamiento de oportunidades al iniciar nuestro ejercicio de planificación estratégica, el cual tendrá por resultado un plan que nos servirá de norte en los próximos años.

Nuestra organización se encuentra impulsada en su propósito de brindar seguridad al mercado de valores. Como infraestructura del mercado financiero, protegemos y salvaguardamos la estabilidad e integridad de nuestro mercado. Esto significa que tenemos una gran responsabilidad frente a nuestros accionistas, clientes y el mercado en general. Sobre el particular, me enorgullece comunicar que una vez más hemos entregado valor a nuestras partes interesadas a través de servicios de calidad, una plataforma robusta y estable, así como el desarrollo de soluciones diseñadas para satisfacer las necesidades puntuales de nuestros clientes.

Sabemos que nuestra plataforma tecnológica constituye un activo valioso y diferenciador. Es por esto por lo que durante el pasado año dedicamos tiempo y recursos en un proyecto de modernización de ésta, proyecto que por su relevancia se extenderá por un periodo de dos años adicionales. Los cambios implementados nos permitirán mantenernos a la vanguardia tecnológica y sustentar el crecimiento del mercado, tanto en volumen como en innovación.

Cabe destacar además nuestra fortaleza financiera y de nuestro modelo de negocio, lo cual podemos evidenciar a través de indicadores claves. Nuestra utilidad neta al cierre del 2023 asciende a RD\$846,561,527, lo que representa un incremento de 26.73% respecto del año 2022. Este resultado se deriva no sólo del buen desempeño del mercado, el cual experimentó un crecimiento en volumen de operaciones y de nuevas emisiones, sino de una excelente gestión de gasto y la tesorería.

Desde el punto de vista operativo, generamos valor a nuestro mercado al liquidar, sin incidencias, el monto record de 10.2 billones de pesos dominicanos, lo cual representa un incremento de un 56% del volumen de operaciones liquidadas en relación con el 2022. Para lograr esto, nos apalancamos en el talento y experiencia de nuestro equipo, quienes día a día se esfuerzan en el diseño e implementación de soluciones que mitiguen riesgos y permitan que nuestros clientes materialicen sus metas de negocio con un óptimo desempeño.

La estrategia carece de significado sin una cultura adecuada y un equipo que ejecute la misma con éxito. Nuestra cultura, centrada en las personas, ha sido reconocida por la organización *Great Place to Work*, en cuyo ranking de mejores empresas para trabajar ocupamos el 6 lugar para la República Dominicana y el Caribe. En cuanto a nuestro equipo, somos realmente afortunados al contar con personas increíblemente talentosas, a quienes agradezco su dedicación y compromiso, gracias a lo cual hemos obtenido extraordinarios resultados durante el año 2023.

Aprovecho la ocasión para agradecer el apoyo constante recibido de nuestros clientes y accionistas y para reiterar nuestro compromiso con el desarrollo del mercado de valores de la República Dominicana.

Atentamente,

Laura Hernández

Presidente del Consejo de Administración

 **CEVALDOM**

1.2

REFLEXIONES DE NUESTRA PRESIDENTE





1.3 DATOS RELEVANTES SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO

Gracias a las capacidades que nos distinguen y la fortaleza de nuestro modelo de negocio, apoyamos las estrategias de nuestros clientes, así como el crecimiento y estabilidad del mercado de valores en general, apalancados en nuestro equipo, nuestros recursos y pericia.

La creación de valor para nuestras distintas partes interesadas es parte central de nuestra estrategia. A continuación, los principales indicadores a través de los que medimos dicho valor:



ACCIONISTAS

- Rentabilidad Financiera
46.39%
- Dividendos en Efectivo
85%
DE UTILIDAD 2022
- Madurez Gobierno Corporativo
Diferenciado
- **RD\$951.75**
Utilidad por Acción



CLIENTES

- Satisfacción Clientes
98%
- Net Alliance Score
91%
- Net Promoter Score
86%
- Disponibilidad Servicios
100%



COLABORADORES

- Employee Net Promoter Score
94%
- Ranking GPTW RD
Lugar 6



Los resultados obtenidos constituyen evidencia tangible del compromiso de nuestra gente, a quienes con inmensa gratitud reconozco por su compromiso y cuyo esfuerzo ha permitido que CEVALDOM sea reconocido como un referente en la región.

Freddy Rossi
Director General

02

QUIÉNES SOMOS





2.1 QUIÉNES SOMOS

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.



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.



PROPÓSITO

*¿Para qué existe la organización?
¿Cuál es su razón de ser?*

Brindar seguridad al mercado de valores dominicano.



VALORES

¿Qué nos caracteriza y distingue?

Confiable, Eficiente, Innovador,
Integro, Seguro.



RESEÑA HISTÓRICA

CEVALDOM es constituida en el año 2003, a raíz de 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. Esta evolución no es más que el resultado de nuestro compromiso con los principios básicos que dieron origen a nuestra institución: 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.

A continuación, los grandes hitos de nuestra historia:



2.4

MODELO DE GENERACIÓN DE VALOR

Como infraestructura del mercado financiero tenemos un papel importante en la estabilidad del mercado financiero y el apoyo a su crecimiento. Nuestro enfoque es colaborativo: trabajar con otros para lograr un mayor impacto; trabajando juntos con órganos reguladores, Estado, clientes podemos abordar los desafíos de forma eficiente y generar valor a largo plazo.

Nuestro modelo de generación de valor evidencia la contribución de CEVALDOM al mercado y a nuestra sociedad a través de nuestro negocio, al cumplir con nuestra función como depósito centralizado de valores de custodiar valores, procesar pagos, liquidar órdenes de transferencia, transparentar las operaciones que se negocian en el mercado OTC y mantener los datos de los inversionistas seguros. Dicho modelo nos permite gestionar nuestros recursos y relaciones de forma responsable y entregar resultados óptimos a nuestras partes interesadas.

Nuestro modelo de creación de valor es una representación visual de cómo fluye el valor a través de nuestro negocio y cómo utilizamos diferentes tipos de aportaciones para crear valor a largo plazo para las partes interesadas. Esto eventualmente también conduce al impacto que generamos para la sociedad, que vinculamos a cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).



NUESTROS RECURSOS Y CAPITAL

Capital Humano

Un equipo diverso con el conocimiento y las habilidades para entregar una experiencia al cliente de alta calidad.

- Consejo de Administración integrado por una mayoría de consejeros externos independientes, con una composición diversa y equilibrada.
- Un total de 82 colaboradores (al cierre de 2023) que destacan por su compromiso, habilidades y experiencia.
- 6,588 horas de capacitación, equivalentes a un promedio de 80 horas por colaborador.
- 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.
- 4 grandes competencias que nos distinguen: innovación y creatividad, orientación a resultados, orientación al cliente y trabajo en equipo.

Capital Financiero

Una entidad autosostenible financieramente, con una estrategia

financiera alienada a su naturaleza.

- 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 889.48 MM.

Remítase a los estados financieros para mayor detalle.

Capital Industrial

Infraestructura tecnológica segura, establece y eficaz.

- Sistema core de negocio de nuestra propiedad.
- Infraestructura tecnológica estable, robusta y flexible.
- Infraestructura de seguridad de la información de vanguardia.
- Procesos digitalizados.

Capital Intelectual

Reputación vinculada a capacidad, actuación apegada al marco regulatorio, transparencia, imparcialidad y cumplimiento de promesa de valor.

- 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 y Privacidad en cumplimiento con las Normas ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 27701:2019, 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.

Capital Social y Relacional

Un enfoque hacia las alianzas y la construcción de relaciones basadas en la confianza para incrementar nuestra capacidad de impacto.

- 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).
- Programa de Responsabilidad Social enfocado a la promoción de la educación.

Nuestro Propósito

Brindar seguridad al mercado de valores dominicano

Nuestras Prioridades

- Foco en el Cliente
- Cultura centrada en las personas y valores
- Cultura de innovación
- Riesgo y Ciberseguridad

Nuestros Habilitadores

- Servicio memorable por los niveles de agilidad y confiabilidad
- Impulsar el talento de nuestra gente

- Eficiencia en procesos y aprovechamiento de tecnología
- Mejora continua en base a mejores prácticas

Nuestros Productos

- 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



EL VALOR GENERADO



Capital Financiero

- Utilidad Neta DOP 846,56 MM
- Utilidad por Acción DOP 951.75
- ROE 46.39%
- ROI 95.17%
- Margen EBITDA 68.95%
- Dividendos en Efectivo Pagados equivalentes al 85% de las utilidades de 2022

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%
- Postura de seguridad con nivel de exposición global Bajo, en base a marco Mitre ATT&ck.
- Implementación de soluciones con impacto positivo en experiencia del cliente

Capital Humano

- NPS 86%
- Nivel de Satisfacción de Clientes: 98%
- Net Alliance Score (NAS): 91%
- Lugar No. 6 en el Ranking Great Place to Work para la RD y el Caribe
- ENPS: 94%

- El 50% de los miembros de la Alta Gerencia son mujeres. Mientras que el 80% de las posiciones gerenciales se encuentran ocupadas por mujeres.

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
- Becas WISE
- CEVALDOM Solidario: Programa de voluntariado con impacto en varias asociaciones sin fines de lucro

Capital Intelectual

- Nivel Global de Riesgos según Calificación por Thomas Murray: A+
- Nivel de Madurez de Prácticas de Gobierno Corporativo: Diferenciado
- Certificación de los Sistemas de Seguridad de la Información y Privacidad, basados en las Normas ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 27701:2019.



1

Contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Elegimos concentrarnos en los objetivos respecto de los cuales podemos generar un mayor impacto, usando nuestra estrategia de negocios y propósito para guiarnos.

FIN DE LA POBREZA

Contamos con programas de educación financiera que promueven la inversión, el ahorro y la financiación a través del mercado de valores, lo cual impacta el crecimiento económico del país. Asimismo, contribuimos con nuestra sociedad a través de acciones concretas que impulsan el desarrollo social inclusivo.



8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Apostamos a las personas e impulsamos su desarrollo y bienestar



9

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Fomentamos la innovación e incorporamos la tecnología para mejorar y eficientizar nuestros procesos y entornos



17

ALIANZA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Fomentamos la innovación e incorporamos la tecnología para mejorar y eficientizar nuestros procesos y entornos



2.5 NUESTRO EQUIPO EJECUTIVO

La Alta Gerencia de CEVALDOM se encuentra conformada por un diverso y experimentado equipo, quienes representan todas las áreas de nuestro negocio. La Alta Gerencia implementa estrategias aprobadas por el Consejo de Administración y gestiona el día a día de nuestras operaciones, siendo responsables de liderar el talento a través del cual hacemos tangible nuestro propósito y visión estratégica.



Freddy Rossi

Director General

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

48

21



Juan Guzmán

Director de Administración, Planificación y Finanzas

Mercado de Valores, Tesorería, Banca, Finanzas

42

4



Carmelly Morel

Directora de Operaciones

Finanzas, Mercado de Valores, Infraestructuras del Mercado Financiero

39

17



Giannina Estrella

Directora Legal

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

42

13



Perla Fernández

Directora de Seguridad de la Información

Seguridad de la Información, Ciberseguridad, Riesgos y Auditoría TI

37

4



Luis Suárez

Director de Tecnología

Ingeniería de Software, Gestión de Infraestructuras Tecnológicas

44

13



Jerussa Valverde

Directora de Riesgos

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

33

2



Carlos Batista

Directora de Auditoría

Auditoría, Gestión Integral de Riesgos

36

1

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:



QUIÉNES 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, 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

- Mejora continua de prácticas de buen gobierno. Como parte de nuestra estrategia de garantizar que nuestras prácticas de buen gobierno se encuentren alineadas a mejores prácticas, fueron evaluadas las prácticas de gobernanza de la sociedad por una firma especializada, habiéndose determinado que el nivel de madurez de nuestras prácticas es diferenciado o avanzado.
- 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.

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
- Reuniones del Comité de Usuarios y Comisiones Especiales por Segmento

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

- Certificación que avala el cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 27701:2019 sobre Sistemas Privacidad.
- 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.

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.
- Programas de responsabilidad social a los que el colaborador puede integrarse como voluntario.

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.

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.

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.

2.7

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 2023 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 continuamente las capacidades e infraestructuras tecnológicas para mejorar la agilidad y la eficiencia.



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.



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

PRINCIPALES INDICADORES ESTRATÉGICOS



PERSONAS

- Atraer y retener talento
- Salud, seguridad y bienestar de colaboradores

- Lugar No. 6 en el Ranking Great Place to Work para la RD y el Caribe
- Lugar No. 5 en el Ranking Mejores Lugares para Trabajar en Primera Infancia Caribe y Centroamérica
- Lugar No. 13 en el Ranking Mejores Lugares para Trabajar en Primera Infancia Caribe y Centroamérica
- ENPS: 94%



REGULACIÓN Y RIESGOS

- Ciberseguridad y seguridad de la información
- Asegurar la eficiencia y resiliencia operacional
- Cumplimiento regulatorio y buenas prácticas de gobierno corporativo
- Comunicación clara y transparente

- Nivel de disponibilidad de servicios: 100%
- Nivel de Cumplimiento de SLA: 100%
- Sanciones Administrativas Impuestas: 0
- Calificación Global de Riesgos: A+
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: Certificado ISO/IEC 27001:2013
- Postura de seguridad con nivel de exposición global Bajo, en base a marco Mitre ATT&ck.
- Sistema de Gestión de Privacidad: Certificado ISO/IEC 27701:2019



SOSTENIBILIDAD

- Visión a largo plazo y anticipación al cambio
- Robustez financiera y rentabilidad

- ROE 46%
- ROI 95%
- Utilidad Neta: 846,56 MM



COMPETITIVIDAD

- Tecnología y digitalización
- Servicio cercano y adaptado a las necesidades del cliente
- Innovación y desarrollo de nuevas soluciones y servicios

- NPS: 86%
- Nivel de Satisfacción al Cliente: 98%
- Net Alliance Score: 91%



2.8 GESTIÓN DE RIESGOS

Como infraestructura del mercado financiero, CEVALDOM está expuesta a una variedad de riesgos. Gestionamos estos riesgos a través de un marco integral de gestión que integra la gestión de riesgos en la planificación estratégica y las actividades operacionales diarias.

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.

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.

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:

- Certificación ISO/IEC 27001:2013 sobre Seguridad de la Información, abarcando todos los procesos y servicios.
- Evaluación periódica de la postura de seguridad, en base a marco Mitre ATT&ck.
- Centro de contingencia internacional con sistema de replicación en tiempo real.
- Sistema de respaldo fuera de línea, en entorno aislado que nos permite recuperar la data del negocio de forma ágil y efectiva ante ataques cibernéticos.
- Redundancia en conectividad.

- Servicios de Security Operation Center (SOC)
- Sistema de Gestión Ágil de Incidentes Cibernéticos (IR) e Inteligencia de Amenazas (CTI) en base a inteligencia artificial.
- Sistema de Gestión Inteligente de Vulnerabilidades
- Evaluación independiente de la efectividad de los controles de seguridad de la información, respuesta ante incidentes cibernéticos y pruebas de intrusión anuales.
- Campañas de phishing ético regulares.
- Programas de concientización periódica para nuestros colaboradores y usuarios.

GESTIÓN DEL TALENTO

RIESGO:

Posible falla en atraer, retener y desarrollar personal clave

DESCRIPCIÓN E IMPACTO:

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
- Programas de voluntariado y estrategias de responsabilidad social corporativa



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.

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.

CUMPLIMIENTOS LEGALES Y REGULATORIOS

RIESGO:

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

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 2023 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 2023, fue agotado un programa de auditorías externas compuesto por las siguientes auditorías, cuyos resultados no arrojaron hallazgos materiales:

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.

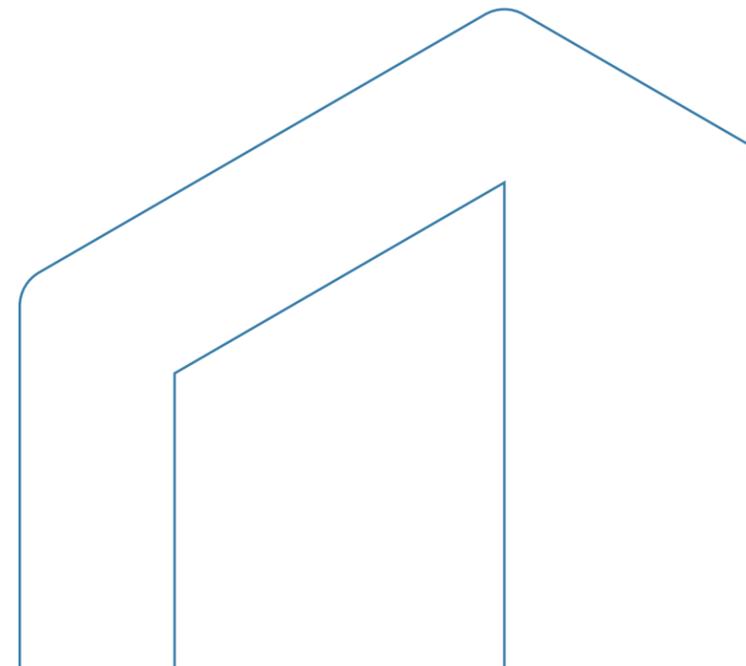
Asimismo, en el año 2023, CEVALDOM se sometió a una auditoría de mantenimiento de su certificado que avala la conformidad de su Sistema de Seguridad de la Información respecto al estándar ISO/IEC 27001:2013. El certificado vigente es válido para los servicios ofrecidos por CEVALDOM en los tres roles 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. Adicionalmente, CEVALDOM obtuvo la certificación que avala la conformidad del Sistema de Gestión de Privacidad de la empresa con la norma ISO/IEC 27701:2019 cuyo alcance son los datos personales propiedad de Titulares de Valores Anotados en Cuenta, sus representantes y causahabientes y los procesos a través de los cuales se gestionan dichos datos.

AUDITORÍA

- Estados Financieros
- Auditorías sobre procesos y controles bajo el estándar SOC 2 Tipo 2
- Cumplimiento del Reglamento Seguridad Cibernética y de la Información
- Cumplimiento del Reglamento para establecer y operar en el Mercado OTC y Sistemas de Registros de Operaciones sobre Valores
- Cumplimiento del Reglamento de Gobierno Corporativo

FIRMA A CARGO

- Deloitte
- BDO
- KPMG
- KPMG
- KPMG



03

DESEMPEÑO





CIFRAS OPERACIONALES 2023

CUSTODIA DE VALORES DE OFERTA PÚBLICA

2,604,986 MILLONES

▲ 15% VS 2022

2023 2,604,986 MM

2022 2,263,500 MM

RENTA VARIABLE

198,267 MILLONES

CANTIDAD DE INVERSIONISTAS
7,459

RENTA FIJA

2,406,719 MILLONES

CANTIDAD DE INVERSIONISTAS
52,393

REGISTRO DE OPERACIONES OTC

5,795,512 MILLONES

▲ 58% VS 2022

2023 5,795,512 MM

2022 3,671,392 MM

CANTIDAD DE OPERACIONES

500,351

▲ 43% VS 2022

ÓRDENES DE TRANSFERENCIAS LIQUIDADAS

10,160,548 MILLONES

▲ 56% VS 2022

2023 10,160,548 MM

2022 6,531,766 MM

CANTIDAD DE ÓRDENES DE TRANSFERENCIA

503,940

▲ 46% VS 2022

04

GENERACIÓN DE VALOR





Durante el año 2023

Continuamos evolucionando, sustentados en nuestras fortalezas y una clara estrategia, nos enfocamos en cuatro aspectos que consideramos cruciales: foco en el cliente, cultura centrada en las personas y nuestros valores, cultura de innovación, riesgos y ciberseguridad.

Gracias al esfuerzo de nuestra gente, alcanzamos nuestras metas y generamos valor para nuestras partes interesadas. A continuación, presentamos los resultados obtenidos, así como nuestros principales indicadores de desempeño.



FOCO EN EL CLIENTE

Apoyando las estrategias de nuestros clientes para el desarrollo del mercado y a la vez ofreciéndoles un servicio memorable por los niveles de calidad y confiabilidad.

Nuestra estrategia presta especial atención a nuestros clientes con el objetivo de brindarles una experiencia superior, la cual a la vez constituye una capacidad distintiva que nos diferencia en el mercado.

Aportamos valor a nuestros clientes, anticipando sus necesidades y proporcionando de forma proactiva soluciones adecuadas.



RESULTADOS

- Como parte de nuestra cultura organizacional, cada año nos esforzamos en ofrecer servicios de calidad, atendiendo las necesidades de nuestros clientes y ofreciendo soluciones que apoyen sus estrategias. Para el año 2024 nuestro índice de satisfacción del cliente (ISC) arrojó un resultado de 98%. Por su parte, obtuvimos un NPS de 86%.
- El indicador que nos permite medir el grado de materialización de nuestra visión estratégica dio como resultado un 91% para el año 2023. En base a este resultado podemos afirmar que las estrategias diseñadas e iniciativas implementadas han sido adecuadas para hacer patente nuestra visión de ser considerados aliados estratégicos de nuestros clientes.
- 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.
- 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.





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.

La agenda estratégica del año 2023 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.
- Impulsar una cultura colaborativa, ágil, de empoderamiento e innovación, basada en la confianza.
- 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:

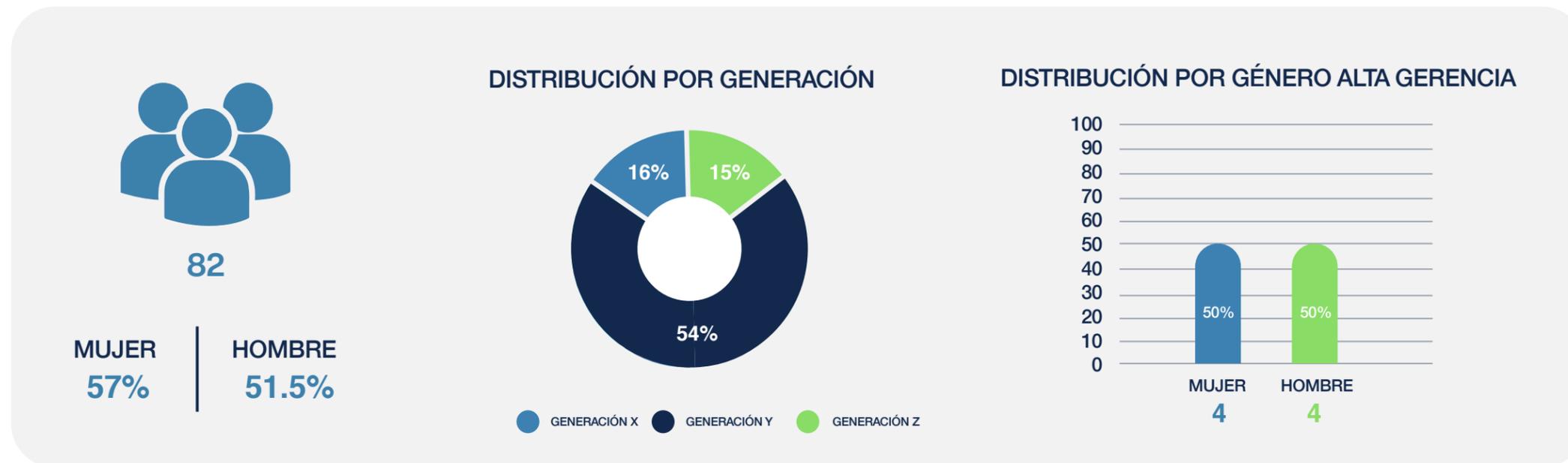
- Ocupamos el lugar número 6 entre las Mejores Empresas para Trabajar en República Dominicana y el Caribe, según el ranking Great Place to Work.
- Alcanzamos un ENPS de un 94%.
- Lanzamos e implementamos con éxito un nuevo programa de desarrollo, donde un grupo de talentos de alto potencial pudieron capacitar y traspasar sus conocimientos a sus compañeros y colegas.

- La comparativa de remuneraciones calculada como promedio de hombres menos promedio de mujeres sobre promedio remuneración hombres es de 1%. El 50% 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 híbrida. 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.
- 82 horas de capacitación promedio por colaborador.
- Lanzamos la iniciativa “CEVALDOM Solidario”, un programa de voluntariado que permite a nuestros colaboradores apoyar causas sociales con las que se sientan identificados.





NUESTRA GENTE



CULTURA DE INNOVACIÓN

Promoviendo este valor con la finalidad de implementar mejoras que nos permitan ser más eficientes y flexibles.

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 2023 iniciamos el proceso de actualización de nuestro sistema core de negocio, logrando cumplir con el plan de trabajo trazado.
- Fueron implementadas mejoras que permitieron eficientizar macroprocesos con impacto en reducción de tiempo y de costos.

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 2023 CEVALDOM certificó su Sistema de Gestión de Privacidad, obteniendo el certificado que avala la conformidad de este con el ISO / IEC 27701:2019.
- Durante el año 2023, CEVALDOM implementó nuevos controles de seguridad de la información que permitieron mejorar su postura de seguridad ante posibles ataques cibernéticos.

05

VISIÓN A FUTURO





En el año 2023, continuamos implementando estrategias encaminadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes con el objetivo de juntos contribuir con el crecimiento y la resiliencia del mercado de valores dominicano. Dichas estrategias nos permitieron alcanzar los objetivos estratégicos establecidos en nuestro plan estratégico a 5 años, así como robustecer y desarrollar nuestras capacidades para continuar generando valor a largo plazo.

Hacia el futuro, nuestra propuesta de valor se hará tangible a través de una serie de iniciativas orientadas al logro de los siguientes objetivos estratégicos:

- Servir de vehículo para generar valor, impulsando el crecimiento del mercado de valores y asegurando un retorno competitivo.
- Ofrecer servicios de alta calidad, asegurando una experiencia positiva.
- Mantener una plataforma segura, estable y eficiente capaz de asumir el crecimiento del mercado de valores en volumen y diversidad de productos.
- Proveer un lugar donde los colaboradores puedan desarrollarse y del que sientan orgullo de pertenecer.
- Forjar alianzas para el desarrollo de una cultura bursátil y de inversión que contribuya al crecimiento económico del país.



06

GOBIERNO
CORPORATIVO





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 son revisadas con una frecuencia anual a fin de asegurar su conformidad con las mejores prácticas en la materia.

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 son revisadas con una frecuencia anual a fin de asegurar su conformidad con las mejores prácticas en la materia.

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 Nominamientos y Remuneraciones y Comité de Riesgos. El Comité de Nominamientos 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 2023, el Consejo de Administración se encontraba integrado por 7 miembros, de los cuales 6 de estos son consejeros externos independientes.

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.

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.



INFORME DE
GESTIÓN ANUAL 20
23