CEVALDOM

2024

INFORME DE GESTIÓN ANUAL

CONTENIDO

1. SOBRE ESTE REPORTE 03

Reflexiones de nuestra Presidente 05

Datos relevantes sobre nuestro desempeño 06

2. NUESTRA IDENTIDAD 08

Quiénes somos 09

Modelo de generación de valor 10

Nuestro equipo ejecutivo 13

Nuestras partes interesadas 14

3. ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR 20

Impulsando la excelencia 21

Construyendo valor 24

Seguridad jurídica 26

Construyendo experiencias 29

Innovación y resiliencia 32

Gestión estratégica 34

Ciberseguridad en acción 36

Transparencia y control 38

4. TRANSFORMACIÓN Y LEGADO 40

5. GOBIERNO CORPORATIVO 43

SOBRE ESTE REPORTE

El presente informe de gestión anual recoge el desempeño de CEVALDOM, S. A. (en adelante, “CEVALDOM”) durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2024.

Como parte de nuestro firme compromiso con la implementación de mejores prácticas en gobierno corporativo, hemos adoptado estándares internacionales para la presentación de reportes integrados que incluyen información financiera y no financiera. En este sentido, el presente informe se ha preparado tomando como referencia los principios establecidos en el Marco Internacional de Reportes Integrados (International Integrated Reporting Framework - IIRF, versión 2021), desarrollado por el Consejo Internacional de Reportes Integrados (International Integrated Reporting Council - IIRC).

Nuestro propósito con este reporte es ofrecer información clara y concisa sobre cómo nuestra estrategia, desempeño, gobernanza corporativa y visión de futuro contribuyen a generar valor sostenible en el corto, mediano y largo plazo. Entendemos como corto plazo un período de hasta un año, como mediano plazo hasta tres años, y como largo plazo cualquier horizonte temporal mayor a tres años.

Este documento también incluye declaraciones sobre nuestra visión de futuro, basadas en el contexto actual del mercado y del entorno económico nacional e internacional. Reconocemos que esta visión puede ajustarse ante cambios significativos en el entorno económico o de negocios.

La información financiera incluida en este informe se presenta 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 con proporcionar información relevante a todas nuestras partes interesadas. Para consultas o aclaraciones relacionadas con este informe, puede contactarnos al correo electrónico: **accionistas@cevaldom.com.**

Este informe será publicado en nuestro sitio web: www.cevaldom.com, donde también podrá acceder a nuestros informes de gestión de años anteriores.

Aprobación del Consejo

El Consejo de Administración reconoce su responsabilidad de garantizar la integridad y veracidad del presente informe. Considera que este documento aborda adecuadamente todos los aspectos materiales relacionados con la capacidad de CEVALDOM para generar valor compartido, reflejando fielmente el desempeño integral de la organización.

Este reporte, cuya elaboración ha contado con la colaboración activa de la Alta Gerencia, es revisado y validado mediante rigurosos procesos internos de control. Asimismo, nuestros estados financieros son auditados externamente por la firma KPMG.

El informe fue aprobado formalmente por el Consejo de Administración de CEVALDOM el 26 de marzo de 2025.

ASUNTOS MATERIALES

En CEVALDOM realizamos evaluaciones periódicas de nuestro entorno interno y externo para identificar los asuntos relevantes que pueden impactar nuestra capacidad para crear valor sostenible y materializar nuestra visión estratégica de apoyar el crecimiento del mercado de valores dominicano.

Para identificar nuestros asuntos materiales, llevamos a cabo análisis exhaustivos de tendencias del mercado, así como consultas directas con reguladores, clientes y proveedores sobre temas estratégicos, riesgos, operaciones y políticas regulatorias. Además, revisamos estudios e informes relevantes de nuestra industria y de nuestros pares regionales.

La comprensión profunda de las expectativas e intereses de nuestros grupos de interés es clave para identificar oportunidades y riesgos, desarrollar estrategias efectivas y mejorar continuamente nuestros servicios y procesos.

A lo largo de este informe, se destacan los temas clave que impactan nuestra gestión y creación de valor, proporcionando una visión detallada sobre nuestra estrategia y acciones en cada área.

REFLEXIONES DE NUESTRA PRESIDENTE

El 2024 ha sido un año trascendental para CEVALDOM, marcado por la culminación exitosa de nuestro plan estratégico 2019-2024 y el inicio de una nueva etapa que guiará nuestro camino en los próximos años. A lo largo de este período, reafirmamos nuestro compromiso con el crecimiento del mercado de valores, consolidándonos como un socio estratégico para nuestros clientes y un referente en la industria.

Los resultados obtenidos reflejan el esfuerzo y la dedicación de todo nuestro equipo. Cerramos el año con una utilidad neta de RD$1,002.30 millones, lo que representa un crecimiento del 18.36% respecto al año anterior. Este desempeño reafirma la solidez de nuestro modelo de negocio y nuestra capacidad para generar valor de manera sostenible.

Culminación de nuestro plan estratégico 2019-2024: Misión cumplida

Hace cinco años trazamos una visión clara: convertirnos en un aliado estratégico para nuestros clientes y contribuir activamente al desarrollo del mercado de valores. Hoy, podemos decir con orgullo que hemos materializado esa visión. Nuestro indicador estratégico, que mide la percepción de nuestros clientes sobre nuestro rol como socios estratégicos, alcanzó un 95% en 2024, una clara evidencia del impacto positivo generado.

Este logro no es casualidad. Es el resultado de un trabajo enfocado en la excelencia, la innovación y la creación de soluciones que respondan a las necesidades de nuestros clientes y del mercado en general.

Un nuevo horizonte: Nuestro marco estratégico 2025-2027

Conscientes de la necesidad de evolucionar constantemente, en 2024 emprendimos un exhaustivo proceso de planificación estratégica, involucrando a nuestras principales partes interesadas. Como resultado, definimos un nuevo marco estratégico que servirá de brújula para los próximos tres años.

Este plan tiene como objetivo fortalecer nuestro rol en el ecosistema financiero, impulsar la innovación y garantizar una generación de valor sostenible. Estamos convencidos de que, con este enfoque, seguiremos contribuyendo significativamente al desarrollo del mercado de valores en la República Dominicana.

Reafirmamos nuestra solidez: Calificación de riesgo A+

Otro hito en 2024 ha sido la reafirmación de nuestra calificación de A+ por la prestigiosa firma Thomas Murray. Este reconocimiento nos posiciona por encima del promedio de nuestros homólogos en la región y evidencia nuestra fortaleza en áreas clave como el gobierno corporativo, la transparencia y la gestión de riesgos.

Cabe destacar las mejoras en las categorías de Riesgo de Liquidez y Riesgo de Contraparte, reflejando nuestro compromiso con la estabilidad y seguridad del mercado.

Un reconocimiento especial

Los logros alcanzados este año no habrían sido posibles sin el esfuerzo y dedicación de nuestro equipo. A cada uno de nuestros colaboradores, les extiendo mi más sincero agradecimiento. Son el motor de nuestra organización y el pilar fundamental de nuestro éxito.

Asimismo, agradezco al Consejo de Administración por su liderazgo, a nuestros clientes y accionistas por su confianza y apoyo constante. Su respaldo nos motiva a seguir innovando y elevando nuestros estándares de excelencia.

Mirando hacia el futuro

El 2025 marcará el inicio de una nueva etapa para CEVALDOM. Con un plan estratégico robusto, una posición financiera sólida y un equipo excepcional, estamos preparados para enfrentar los desafíos del futuro y continuar impulsando el desarrollo del mercado de valores.

Nuestro compromiso sigue firme: generar valor, garantizar seguridad y estabilidad al mercado, y ser el socio estratégico que nuestros clientes necesitan. Con determinación y visión, seguiremos construyendo el futuro de CEVALDOM y del mercado de valores dominicano.

Atentamente,

Laura Hernández

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

DATOS RELEVANTES SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO

“Los resultados de 2024 reflejan nuestro compromiso inquebrantable con la seguridad, la eficiencia y el crecimiento del mercado. Seguimos avanzando en nuestro propósito de ser el aliado estratégico que impulsa el desarrollo del mercado de valores.Este éxito es posible gracias a nuestra gente, cuyo talento y dedicación nos inspiran cada día.”

Freddy Rossi
Director General

Nuestro compromiso
se traduce en valor para todos

ACCIONISTAS

Rentabilidad Financiera

47.31%

Utilidad por Acción

DOP 988

Dividendos en Efectivo

85% DE UTILIDAD 2023

RD$708.95 MM

CLIENTES / MERCADO

Nivel de Satisfacción

99%

Net Alliance Score

95%

Net Promoter Score

87%

Disponibilidad Servicios

100%

Postura de Seguridad
Exposición Baja

16/100

Calificación de Riesgos

A+

COLABORADORES

ENPS

91%

Ranking GPTW
Lugar 9 RD y
el Caribe

Trust Index

97%

VALORES

¿Qué nos caracteriza y distingue?

Integridad, Colaboración, Responsabilidad, Actitud de Servicio y Mentalidad Abierta.

VISIÓN

¿Cuál es nuestro norte o aspiración?

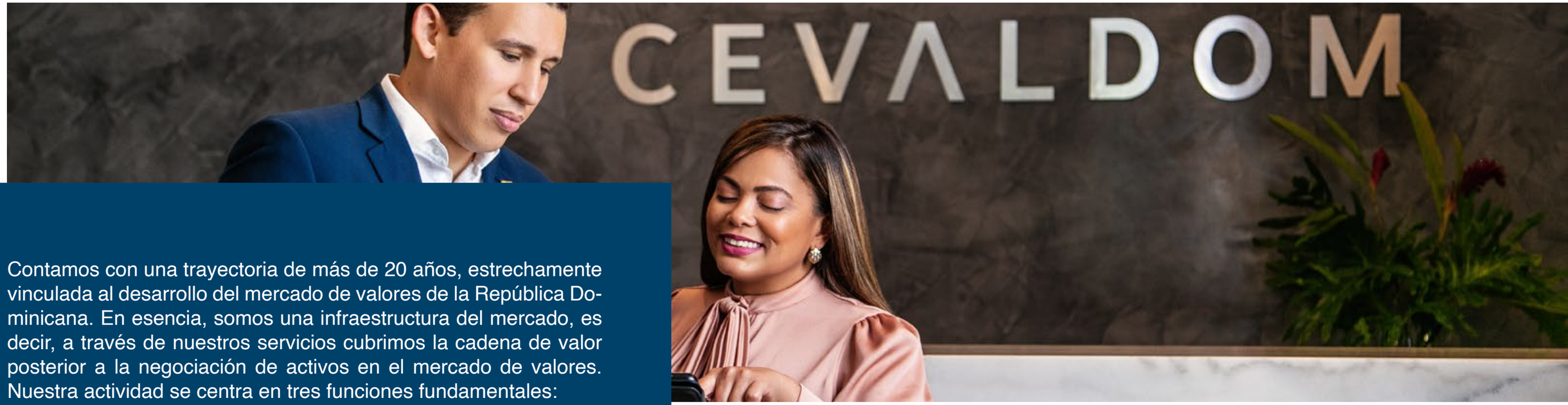
Ser el principal aliado de los participantes del mercado de valores de República Dominicana para impulsar el crecimiento y fortalecimiento de dicho mercado.

PROPÓSITO

¿Cuál es nuestra razón de ser?

Brindar seguridad al mercado de valores dominicano

QUIÉNES SOMOS



Contamos con una trayectoria de más de 20 años, estrechamente vinculada al desarrollo del mercado de valores de la República Dominicana. En esencia, somos una infraestructura del mercado, es decir, a través de nuestros servicios cubrimos la cadena de valor posterior a la negociación de activos en el mercado de valores. Nuestra actividad se centra en tres funciones fundamentales:

- **Depósito Centralizado de Valores:** Somos el custodio de los valores que se negocian en el mercado de valores de la República Dominicana. Nuestros 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.

- **Sistema de Registro de Operaciones sobre Valores:** Administramos un sistema que registra y divulga en tiempo real las condiciones y precios de las operaciones realizadas en el mercado OTC. Esta función promueve la transparencia y contribuye a la integridad del mercado.

- **Sistema de Compensación y Liquidación de Valores:** Facilitamos la compensación y liquidación eficiente de las transacciones pactadas en el mercado, minimizando riesgos y optimizando los costos operativos para nuestros clientes. Gestionamos también garantías y otros mecanismos que permiten mitigar posibles incumplimientos.

Creemos firmemente que nuestra actividad genera un gran valor para la sociedad. A través de nuestras acciones contribuimos al crecimiento de la economía, ofreciendo estabilidad, seguridad y transparencia al mercado de valores dominicano. Todo esto lo logramos a través de una plataforma tecnológica robusta, reglas claras, procesos simples y un servicio cercano y eficaz.

Nuestra cultura está basada en nuestros valores fundamentales: responsabilidad, integridad, actitud de servicio, colaboración y mentalidad abierta. Estos valores guían nuestras acciones diarias y nuestra visión de convertirnos en el principal aliado estratégico de los participantes del mercado, contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento del mercado de valores en nuestro país.

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 junto con órganos reguladores, Estado y clientes podemos abordar los desafíos de forma eficiente y generar valor a largo plazo.

Nuestro modelo de gestión está orientado a gestionar nuestros recursos y relaciones de forma responsable, lo que nos permite entregar resultados óptimos a nuestros clientes y demás partes interesadas. Este enfoque también se alinea con nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas, específicamente contribuyendo a cuatro objetivos que están estrechamente relacionados con nuestro ámbito de acción.

En definitiva, en **CEVALDOM** estamos convencidos de que nuestra labor diaria fortalece la confianza y estabilidad del mercado, impulsando así el desarrollo económico del país y generando un impacto positivo y duradero en nuestra sociedad.

NUESTRO MODELO DE CREACIÓN DE VALOR

Nuestros recursos nos permiten ejecutar con éxito nuestra estrategia, impulsando actividades que aportan valor y resultados alineados con nuestro propósito generando beneficios sostenibles para todas nuestras partes interesadas.

Capital Humano

El capital humano es uno de nuestros recursos más valiosos. Contamos con profesionales comprometidos y apasionados que, con su experiencia y orientación al servicio, generan valor sostenible para nuestros clientes y para toda la sociedad. La calidad de nuestros colaboradores impulsa nuestra capacidad para innovar y responder eficazmente a las necesidades cambiantes del mercado.

- Consejo con mayoría de miembros independientes.
- 83 colaboradores comprometidos, con sólida formación y experiencia.
- Más de 6,500 horas de formación en 2024.
- Cultura organizacional basada en valores y autenticidad.
- Compensación vinculada al desempeño.

Capital Financiero

Nuestras actividades comerciales requieren capital financiero, el cual gestionamos eficientemente. Este capital proviene de nuestros accionistas, así como del flujo de caja generado por nuestras operaciones.

- Estrategia financiera conservadora, sin endeudamiento.
- Sostenibilidad basada en ingresos propios.
- Elevada solvencia financiera.
- Fondo de gestión de riesgos equivalente a 10 meses de gastos operacionales.
- Capital suscrito y pagado: DOP 1,014.58 millones.

Capital Intelectual

Nuestros activos intangibles, como el valor del conocimiento y la experiencia de nuestro equipo, nuestra capacidad innovadora, las alianzas estratégicas, así como la solidez de nuestra marca y reputación, nos permiten crecer y fortalecer continuamente nuestra posición en el mercado.

- Marca reconocida por su confiabilidad.
- Certificación ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 27701:2019.
- Calificación de riesgo A+ (Thomas Murray).
- Gobierno corporativo robusto y transparente.
- Gestión de riesgos y continuidad basados en estándares internacionales.

Capital Industrial

Nuestra estructura operativa, apoyada en una eficiente combinación de activos físicos —como infraestructura y equipos— y activos digitales, como plataformas tecnológicas de vanguardia y productos digitales innovadores, nos permite ejecutar con eficiencia nuestras operaciones diarias y crear valor sostenido para nuestros clientes y partes interesadas.

- Infraestructura tecnológica y de seguridad de alto nivel.
- Procesos digitalizados y sistema core propio.

Capital Social y Relacional

Mantener la confianza de todas nuestras partes interesadas es esencial para el éxito de nuestro negocio. En CEVALDOM creemos profundamente en la importancia de las relaciones humanas y en mantener vínculos sólidos con inversionistas, clientes, colaboradores, proveedores, reguladores y la sociedad en general. Entendemos claramente nuestro papel en la construcción de una sociedad próspera y de un ecosistema financiero robusto y sostenible.

- Relación cercana y transparente con partes interesadas.
- Alianzas estratégicas y compromiso con la educación financiera.

Capital Humano

- ENPS 94%
- Lugar No. 9 en el Ranking Great Place to Work para la RD y el Caribe
- El 56% de los miembros de la Alta Gerencia son mujeres.
- El 80% de las posiciones gerenciales ocupadas por mujeres.
- El 17% de colaboradores es parte del programa de desarrollo de Altos Potenciales.

Capital Financiero

- Utilidad Neta DOP 1,002.03 MM
- Utilidad por Acción DOP 988
- ROE 47.31%
- Margen EBITDA 69.33%
- 85% de utilidades de 2023 distribuidas como dividendo en efectivo

Capital Intelectual

- Calificación por Thomas Murray: A+
- Calificación Prácticas de Gobierno Corporativo: A+
- Certificaciones ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 27701:2019.

Capital Industrial

- Disponibilidad de Sistema Core de Negocios: 99.953%
- Nivel de Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA): 100%
- Postura de seguridad con nivel de exposición global: Bajo.

Capital Social y Relacional

- NPS: 87%
- Nivel de Satisfacción de Clientes: 99%
- Net Alliance Score (NAS): 95%
- Celebración de Encuentros Informativos Trimestrales de Accionistas, Asamblea General Anual y Comité de Usuarios
- Miembros del Comité de Ciberseguridad y de Servicios de Valor Agregado de ACSDA
- 2 nuevas Becas WISE
- Programa de voluntariado con impacto en varias asociaciones sin fines de lucro
- Impuestos y Retenciones ingresados al Estado: DOP 2,796 MM

NUESTRO IMPACTO

En **CEVALDOM** creemos que la manera de generar valor a largo plazo para todas nuestras partes interesadas es a través del crecimiento sostenible. Contribuimos al desarrollo económico y social de República Dominicana generando empleos de calidad, capacitando continuamente a nuestros colaboradores, fortaleciendo nuestra infraestructura tecnológica, impulsando la transferencia de conocimiento, cumpliendo con nuestras obligaciones tributarias y ofreciendo servicios que ofrecen eficiencia, seguridad y estabilidad al mercado de valores dominicano.

Juan Guzmán

Director de Administración, Planificación y Finanzas

Mercado de Valores, Tesorería, Banca, Finanzas

42 5 Y

Grisamna Cruz

Gerente de Gestión Humana

Gestión Humana, Comunicación

28 3 Z

Giannina Estrella

Directora Legal y Asuntos Corporativos

Regulación Mercado de Valores, infraestructuras del Mercado Financiero, Gobierno Corporativo

43 14 Y

Carmelly Morel

Directora de Operaciones

Finanzas, Mercado de Valores, Infraestructuras del Mercado Financiero

40 18 Y

Carlos Batista

Director de Auditoría

Auditoría, Gestión Integral de Riesgos

37 2 Y

Freddy Rossi

Director General

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

49 22 X

Jerussa Valverde

Directora de Riesgos y PLAFT

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

34 3 Y

Luis Suárez

Director de Tecnología

Ingeniería de Software, Gestión de Infraestructuras Tecnológicas

44 14 X

Perla Fernández

Directora de Seguridad de la Información

Seguridad de la Información, Ciberseguridad, Riesgos y Auditoría TI

38 5 Y

NUESTRO EQUIPO EJECUTIVO

La Alta Gerencia de CEVALDOM está conformada por un equipo diverso y experimentado, que representa cada una de las áreas clave de nuestro negocio. Este equipo implementa las estrategias definidas por el Consejo de Administración, gestionando las operaciones diarias y liderando a nuestros colaboradores para hacer realidad nuestro propósito y visión estratégica

Edad · Años en Cevaldom · Generación

NUESTRAS PARTES INTERESADAS

Nuestra capacidad de generar valor sostenible está estrechamente ligada a la calidad de las relaciones con nuestras partes interesadas. Por ello, en CEVALDOM nos comprometemos a cultivar vínculos basados en la confianza, el respeto y la transparencia. Diseñamos nuestras estrategias considerando las necesidades y expectativas de nuestros principales grupos de interés, evaluando su éxito mediante indicadores que reflejan el grado de satisfacción alcanzado.

A continuación, presentamos información relevante sobre quiénes son nuestras partes interesadas, cómo nos relacionamos con ellas y el valor que les aportamos.

Nuestros colaboradores son esenciales para hacer de CEVALDOM un excelente lugar para trabajar y un aliado estratégico confiable para nuestros clientes. Gracias a su motivación, compromiso y formación continua, podemos ofrecer soluciones innovadoras y servicios eficientes que generan valor real al mercado.

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.

Ofrecer una experiencia excepcional a nuestros clientes es fundamental para nuestra estrategia. Trabajamos continuamente para entender sus expectativas y necesidades, desarrollando productos y servicios que fortalezcan su confianza y les ayuden a alcanzar sus objetivos.

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 27001:2022 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.

La interacción constante con nuestros accionistas nos permite comprender mejor sus prioridades, ayudándonos a generar valor y ofrecer mejores resultados para todas nuestras partes interesadas.

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.
- 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.

Contamos con un grupo de socios estratégicos y proveedores que desempeñan un rol clave en el éxito de nuestras operaciones y en nuestra capacidad de generar valor de manera sostenible.

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.

Nuestros reguladores desempeñan un papel fundamental en la solidez y desarrollo del mercado financiero. En CEVALDOM mantenemos una relación cercana y colaborativa con las entidades regulatorias, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y adoptando las mejores prácticas del sector. Esta interacción nos permite operar con transparencia, fortalecer la confianza en el mercado y contribuir a un ecosistema financiero estable y seguro.

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.

ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR

CONVERSACIONES CLAVES SOBRE NUESTRO IMPACTO

IMPULSANDO LA EXCELENCIA Y REDEFINIENDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Carmelly Morel

Directora de Servicios y Desarrollo de Clientes

"Más que un servicio, en CEVALDOM construimos relaciones de confianza que potencian el crecimiento del mercado"

¿Cómo ha impactado CEVALDOM en sus clientes en 2024?

En 2024, CEVALDOM ha fortalecido significativamente su relación con los clientes, ofreciendo soluciones más eficientes, personalizadas y alineadas con sus necesidades. Nuestro enfoque en la excelencia operativa y la mejora continua se ha reflejado en indicadores clave como:

- 99.7% de satisfacción del cliente, validado a través de encuestas cuatrimestrales.
- 87% en Net Promoter Score (NPS), reflejando la confianza y recomendación de nuestros servicios.
- 95% en Net Alliance Score (NAS), lo que confirma que nuestros clientes nos perciben como un aliado estratégico en el mercado.
- 99.87% de cumplimiento de los SLA en todas las áreas, asegurando eficiencia y calidad en la prestación de servicios.

Además, hemos impulsado iniciativas estratégicas para fortalecer la comunicación y el soporte técnico, tales como:

- Más de 52 reuniones técnicas con clientes, proporcionando asistencia personalizada para la automatización de procesos y requerimientos específicos.
- Implementación de más de 30 mejoras en nuestra plataforma tecnológica, optimizando la experiencia del usuario.
- Creación de nuevos canales de comunicación, utilizando plataformas digitales colaborativas, facilitando la interacción en tiempo real.
- Más de 8,000 contactos con clientes a través de nuestros canales de comunicación, fortaleciendo el acompañamiento y soporte continuo.

¿Cómo ha generado CEVALDOM valor para el mercado en 2024?

Nuestro compromiso con el desarrollo del mercado se ha traducido en iniciativas que no sólo optimizan nuestras operaciones, sino que también impulsan la educación y el crecimiento del sector. Entre nuestras acciones más relevantes destacan:

- Programa de capacitación para clientes y jóvenes estudiantes, beneficiando a más de 400 personas con conocimientos sobre los procesos de CEVALDOM y el mercado de valores.
- 100% de satisfacción en las solicitudes de cambios requeridas por los clientes, garantizando una adaptación ágil a sus necesidades.
- Diseño y desarrollo de soluciones operativas a medida, brindando mayor flexibilidad y personalización en la gestión de sus operaciones.
- Automatización y optimización de procesos operativos utilizados por los clientes, facilitando la eficiencia en sus interacciones con CEVALDOM.
- Obtención de una Calificación de riesgo 'A+' por Thomas Murray, superando el promedio regional y destacando avances en transparencia, gestión de incumplimientos y solidez financiera, fortaleciendo la confianza en el mercado de valores dominicano.

¿Cómo ha evolucionado la experiencia del cliente en 2024 y cuáles han sido las principales iniciativas para mejorar la satisfacción?

En 2024, hemos elevado los estándares en la experiencia del cliente, asegurando un servicio ágil, eficiente y alineado con sus expectativas. Para lograrlo, hemos implementado iniciativas clave como:

- Ampliación de los canales de comunicación, incluyendo la difusión de información relevante a través del Sistema CEVALDOM y correo electrónico.
- Acceso a capacitaciones en una plataforma digital exclusiva, permitiendo que los clientes consuman información a demanda cuando la necesiten.
- Capacitación interna en experiencia del cliente, asegurando que nuestros colaboradores brinden una atención especializada, con mayor eficiencia y confiabilidad. En 2024, el equipo recibió más de 550 horas de formación (un promedio de 39 horas por persona) en temas clave como inteligencia de negocios, gestión de riesgos operativos y mercados financieros.
- Gestión de mesas multidisciplinarias internas, enfocadas en analizar los resultados de encuestas de satisfacción y proponer mejoras tangibles en nuestros procesos.
- Implementación de mejoras basadas en el levantamiento de necesidades a través de acercamientos periódicos con los clientes.

¿Cómo se ha adaptado CEVALDOM a las nuevas necesidades del mercado?

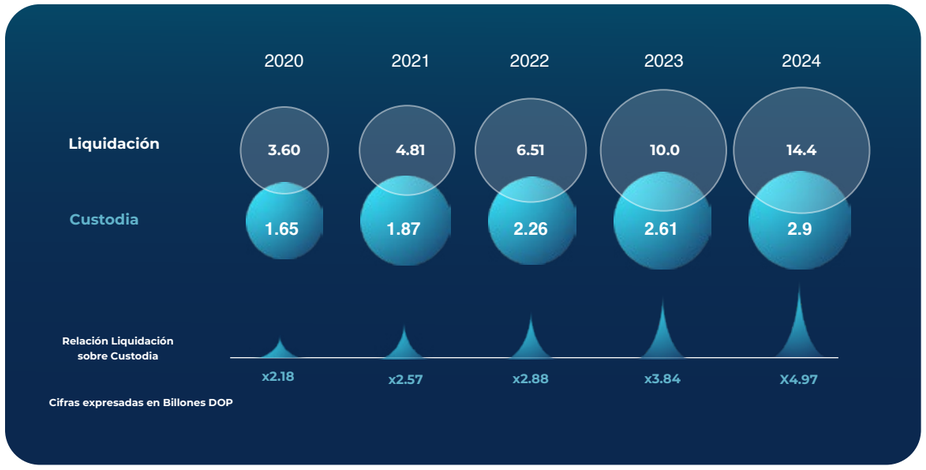
El dinamismo del mercado financiero requiere de una capacidad de adaptación constante. En CEVALDOM hemos respondido a estas exigencias con innovación y mejora continua, asegurando que nuestros servicios evolucionen junto con las necesidades de nuestros clientes.

- Implementamos mejoras tecnológicas y automatización de procesos, optimizando la eficiencia y reduciendo tiempos de respuesta.
- Desarrollamos herramientas digitales para mejorar la accesibilidad y el consumo de información clave, asegurando que los clientes cuenten con los recursos necesarios en el momento oportuno.
- Ampliamos el alcance de nuestras estrategias de comunicación, asegurando que cada actualización relevante llegue de manera efectiva a nuestros clientes.

¿Qué innovaciones han transformado la relación con el cliente en 2024?

El 2024 ha sido un año de transformación en la forma en que nos relacionamos con nuestros clientes, gracias a la implementación de nuevas herramientas y estrategias enfocadas en la eficiencia y la cercanía. Entre las principales innovaciones destacan:

- Nuevo canal de comunicación a través de plataforma digital colaborativa, que ha mejorado la agilidad en la atención y la resolución de consultas.
- Mayor accesibilidad a capacitaciones y materiales educativos, facilitando la formación continua de nuestros clientes y promoviendo la adopción eficiente de nuestras soluciones.
- Desarrollo de más de 30 cambios en nuestro sistema con impacto positivo en la operativa del cliente.
- Gracias a estas iniciativas, en el 2024 logramos consolidar una relación más estrecha y eficiente con nuestros clientes, fortaleciendo su confianza en nuestros servicios y contribuyendo al desarrollo del mercado financiero dominicano.



99.7%
Nivel de Satisfacción de Clientes

87%
NPS

100%
Índice de Calidad

99.8%
Nivel de Cumplimiento SLA

CONSTRUYENDO VALOR MEDIANTE LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS Y LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Juan Guzmán

Director de Administración Planificación y Finanzas

"A través de la planificación y la eficiencia financiera, garantizamos un crecimiento sostenible y un impacto positivo en el mercado".

¿Cómo se ha optimizado la rentabilidad y eficiencia operativa y qué impacto han tenido las decisiones estratégicas en los resultados financieros?

En los últimos cinco años, los resultados financieros de CEVALDOM han experimentado una transformación significativa, impulsados por diversas iniciativas estratégicas y el crecimiento del mercado. Entre las principales medidas implementadas destacan:

- Creación de la Tesorería: Se estableció una unidad con funciones específicas para optimizar la rentabilidad del portafolio de inversiones, bajo procesos estandarizados y una política de inversión robusta. Gracias a esto, el portafolio pasó de RD$500 millones en 2019 a cerca de RD$1,700 millones al cierre de 2024.
- La política de inversiones, aprobada por el Consejo de Administración, es supervisada por la Dirección de Riesgos, que reporta periódicamente su cumplimiento al Comité de Riesgos y al Consejo de Administración
- Sistema presupuestario ampliado y estandarizado: Esto ha permitido una gestión más eficiente de los recursos, asegurando una ejecución ágil de las necesidades estratégicas, operativas y de seguridad.
- Implementación de sistemas tecnológicos administrativos de primer nivel: La automatización de procesos ha mejorado el control de gestión, brindando visibilidad en tiempo real del estado financiero de la empresa y permitiendo mayor escalabilidad operativa.

¿Cómo ha contribuido la gestión financiera de CEVALDOM en 2024 a fortalecer la estabilidad y el crecimiento de la empresa?

La gestión financiera ha sido un pilar clave en el crecimiento de CEVALDOM, impulsando una administración eficiente de los recursos, la especialización de áreas y la mejora continua de procesos. Esto ha permitido que la rentabilidad económica pase del 26% en 2019 al 47% en 2024, alcanzando RD$1,000 millones en utilidades netas anuales.

Este crecimiento ha fortalecido la capitalización de la empresa, elevando el patrimonio de RD$982 millones en 2019 a RD$2,118 millones en 2024, lo que representa un incremento del 115%. Asimismo, CEVALDOM cuenta con un fondo de continuidad operativa equivalente a 10 meses, reforzando su estabilidad y seguridad, y reflejándose en su calificación de riesgos otorgada por la firma especializada Thomas Murray.

¿Cuáles han sido las principales estrategias implementadas para optimizar la planificación financiera y la gestión de costos?

Para cumplir con los objetivos estratégicos de rentabilidad y eficiencia, así como con el presupuesto aprobado por el Consejo de Administración, se han implementado diversas estrategias, entre ellas:

- Gestión del flujo de caja: Monitoreo en tiempo real de ingresos y obligaciones para garantizar liquidez y maximizar rentabilidad.
- Negociaciones con proveedores: Optimización de costos mediante acuerdos estratégicos con condiciones favorables.

- Gestión del portafolio de inversiones: Maximización de ganancias conforme a plazos definidos para la administración del flujo de caja y el fondo de continuidad operativa.
- Seguimiento del mercado: Análisis de variables macroeconómicas para anticipar riesgos y oportunidades.
- Eficiencia fiscal: Implementación de medidas conforme a la regulación vigente para optimizar ingresos y gastos en términos impositivos.

¿Cómo ha evolucionado la gestión de tesorería y contabilidad en términos de automatización, transparencia y cumplimiento normativo?

En los últimos años, CEVALDOM ha fortalecido sus procesos administrativos y de gestión de recursos, garantizando mayor transparencia, cumplimiento normativo y eficiencia operativa. Entre las iniciativas destacadas se encuentran:

- Implementación de un nuevo ERP: Un sistema de gestión integrado que ha permitido la automatización de procesos administrativos y de gestión humana, logrando procesar 99,425 facturas en 2024 con la misma cantidad de colaboradores que hace cinco años.
- Monitoreo continuo de indicadores y procesos: Las direcciones de Riesgos y Auditoría realizan seguimientos permanentes y presentan reportes periódicos a los órganos supervisores para garantizar el cumplimiento normativo y de políticas internas.
- Normas contables internacionales: CEVALDOM sigue los estándares NIIF y somete sus procesos contables a auditorías independientes anuales bajo estos estándares, asegurando mejores prácticas contables de forma continua.

¿Qué impacto han tenido los proyectos de planificación y administración en la eficiencia operativa y el crecimiento de CEVALDOM?

En los últimos años, la planificación ha sido clave para alcanzar los objetivos estratégicos y optimizar la gestión de recursos. Las iniciativas implementadas han permitido:

- Garantizar el cumplimiento del plan estratégico: A través del soporte en la planificación organizacional y el monitoreo de indicadores estratégicos y de desempeño.
- Cumplir y superar los objetivos de los proyectos: Mediante la gestión y supervisión efectiva de iniciativas estratégicas.

En 2024, se incorporó la función de calidad dentro del área de Planificación para asegurar la documentación y estandarización de procesos. Asimismo, se creó el Comité de Cambios, administrado por esta área, donde se priorizan los requerimientos tecnológicos en un proceso participativo y transparente.

Para garantizar una gestión eficiente, se han implementado herramientas tecnológicas que permiten monitorear en tiempo real la evolución de los proyectos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Desde 2019 hasta 2024, CEVALDOM ha gestionado 50 proyectos, de los cuales 24 han sido estratégicos. Además, se han desarrollado más de una decena de soluciones digitales internas para fortalecer las áreas de Legal, Seguridad de la Información y Riesgos.

¿Cuáles son los principales retos y oportunidades en la gestión financiera y administrativa para el futuro de CEVALDOM?

Uno de los principales objetivos para el futuro es el desarrollo de herramientas de gestión basadas en datos, que permitan una toma de decisiones más ágil y precisa.

En cuanto a los riesgos económicos, la empresa se mantiene en constante monitoreo del contexto nacional e internacional para anticipar posibles impactos en el mercado local. La gestión financiera seguirá enfocándose en garantizar estabilidad, eficiencia operativa y crecimiento sostenido, asegurando la solidez de CEVALDOM en el mercado de valores dominicano.

Utilidad Neta

RD$1,002 MM

2023: RD$847 MM

ROE

47.31%

2023: 46.39%

Margen EBITDA

69.33%

2023: 69.08%

Gianinna Estrella

Directora Legal y Asuntos Corporativos

"Transformamos la gestión de riesgos legales en una ventaja estratégica que permite el crecimiento del mercado y la materialización de nuestra visión".

¿Cuáles han sido los principales avances de CEVALDOM en materia legal y regulatoria en 2024 y cómo han impactado al mercado de valores?

El área legal de CEVALDOM es más que un garante del cumplimiento normativo; es un aliado estratégico que impulsa el crecimiento de la organización y del mercado de valores. En 2024, desempeñamos un rol clave en la planificación estratégica, identificando oportunidades regulatorias que promueven la evolución del mercado.

Este enfoque contribuyó con la creación de un marco estratégico para los próximos tres años, alineado con nuestra visión de ser aliados estratégicos de nuestros clientes y generar valor sostenible.

Además, reforzamos nuestros procesos para garantizar claridad y coherencia en reglas, procedimientos y contratos, asegurando su alineación con el marco jurídico vigente. Nuestro trabajo ha garantizado que nuestras normativas no sean impugnadas ni cuestionadas, fortaleciendo la confianza y seguridad jurídica del mercado.

Como parte del cumplimiento regulatorio, analizamos todas las normativas nuevas, evaluando su impacto y realizando los ajustes necesarios en nuestros reglamentos internos y procesos. Este proceso es transparente y participativo, ya que sometemos nuestras normativas a consulta pública para incorporar las observaciones de los usuarios antes de su aprobación.

¿Cómo ha evolucionado la prestación de servicios legales para inversionistas en CEVALDOM y qué mejoras se han implementado en la inscripción de actos legales y transferencias de propiedad?

La atención a los inversionistas es una prioridad en CEVALDOM. En 2024, hemos optimizado nuestros servicios legales mediante:

- Digitalización y nuevos canales de atención, mejorando la accesibilidad y facilitando el ejercicio de los derechos de los inversionistas.
- Capacitación especializada para nuestro equipo, asegurando un servicio cercano, técnico y personalizado.
- Optimización de procesos, logrando un 100% de satisfacción del cliente y una tasa de resolución de reclamaciones del 100%.
- Cumplimiento del 100% en nuestros acuerdos de niveles de servicio (SLA), garantizando eficiencia y tiempos de respuesta óptimos.

Además, la adopción de documentos digitales ha incrementado significativamente, facilitando la tramitación ágil y segura de inscripciones de actos legales y transferencias de propiedad.

CEVALDOM ha fortalecido su modelo de gobierno corporativo en los últimos años. ¿Cuáles han sido las iniciativas más relevantes en 2024 y cómo han reforzado la transparencia y la toma de decisiones estratégicas?

El fortalecimiento del gobierno corporativo ha sido un eje clave en 2024, permitiéndonos alinearnos con estándares internacionales y mejores prácticas. Entre las iniciativas más relevantes destacan:

- Optimización del Comité de Usuarios, integrando representantes que manejan el 70% del volumen de transacciones del mercado. En 2024, se realizaron dos reuniones clave para fortalecer la comunicación y toma de decisiones estratégicas.
- Nuevos espacios de diálogo con accionistas y grupos de interés, asegurando que sus expectativas sean consideradas en el diseño de estrategias.
- Evaluación de gobierno corporativo por Thomas Murray, que otorgó una calificación de A+ en transparencia y gobernanza, destacando nuestra solidez en la gestión de los grupos de interés.

Estas iniciativas reafirman nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes y aliados estratégicos.

Desde el área de comunicación corporativa, ¿qué estrategias se han implementado en 2024 para fortalecer la relación con las partes interesadas y mejorar la percepción de CEVALDOM en el mercado?

En 2024, desarrollamos un plan estratégico de comunicación corporativa enfocado en:

- Posicionamiento de marca y reputación, asegurando que CEVALDOM sea reconocido como un pilar fundamental del mercado.
- Mayor entendimiento del rol de CEVALDOM, simplificando el lenguaje y promoviendo campañas educativas dirigidas a inversionistas.
- Optimización de la comunicación con clientes, en alianza con la Dirección de Servicios y Desarrollo de Clientes, integrando canales digitales y garantizando la entrega de información clave en tiempo oportuno.

En adición, fuimos coanfitriones de la segunda edición de Expo Mercado de Valores, junto a la Superintendencia del Mercado de Valores, un evento diseñado para educar, dar a conocer el mercado de valores y promover la participación de inversionistas y actores clave del sector.

Estas iniciativas han permitido consolidar una comunicación más clara, accesible y efectiva con todos nuestros públicos de interés.

¿Cuáles son los principales retos y oportunidades que enfrenta CEVALDOM en materia legal, regulatoria y de gobierno corporativo, y cómo la organización se está preparando para abordarlos?

Los principales desafíos que enfrentamos en CEVALDOM incluyen:

Transparencia y expectativas de los grupos de interés

- Abordamos esta necesidad con un enfoque de mejora continua, analizando expectativas y temas materiales para atenderlos de manera oportuna y alineada a estándares internacionales de gobierno corporativo.
- Adaptación a cambios regulatorios y gestión de riesgos legales
- Mantenemos un trabajo colaborativo con el regulador, participando en mesas de trabajo y consultas públicas para anticipar y gestionar cambios normativos.

Incorporación de nuevas tecnologías y privacidad de datos

- Nos aseguramos de gestionar los riesgos legales y de privacidad de manera proactiva, adaptando nuestras políticas y procesos a la realidad digital e incorporando controles que nos permitan mitigar riesgos.
- Implementación de estrategias para impulsar el crecimiento del mercado
- CEVALDOM trabaja en nuevas soluciones que requieren ajustes normativos y consenso en la definición de reglas aplicables, con el fin de seguir impulsando la evolución del mercado de valores.

Nuestra capacidad para anticiparnos a estos retos y trabajar en alianza con nuestros reguladores y clientes nos permite seguir avanzando con certeza y resiliencia.

Auditorías de Cumplimiento Regulatorio:

Sin hallazgos

Calificación A+

en Gobernanza y Transparencia

Nivel de Satisfacción de Servicios ofrecidos a Titulares:

100%

Grisamna Cruz

Gerente de Gestión Humana

"El talento de nuestra gente nos impulsa. En CEVALDOM fomentamos su crecimiento, porque son el pilar de nuestro éxito".

¿Cuáles han sido las principales iniciativas de CEVALDOM en 2024 para fortalecer la cultura organizacional y el compromiso de los colaboradores?

En CEVALDOM, nuestra cultura organizacional es el pilar sobre el que construimos un ambiente de colaboración, confianza y desarrollo continuo. En 2024, trabajamos en dos ejes clave para fortalecer el compromiso de nuestros colaboradores:

Bienestar y conexión interna:

Buscamos fomentar un equilibrio integral entre mente, cuerpo y espíritu, asegurando que nuestros colaboradores se sientan valorados y motivados. Algunas de las iniciativas destacadas incluyen:

- Eventos de bienestar y mindfulness para promover la relajación y la conexión personal.
- Jornadas de salud y análisis de perfil de riesgo, brindando herramientas para mejorar el bienestar físico.
- Disponibilidad de espacio ejercitarse y entrenar en nuestras oficinas.
- Lanzamiento de nuestro espacio de lectura, fomentando la conciencia plena y el aprendizaje continuo.
- Celebraciones de fechas especiales, fortaleciendo el sentido de pertenencia.

Clima organizacional y cultura colaborativa:

Buscamos fortalecer el compromiso y la conexión entre equipos mediante estrategias alineadas con nuestros valores organizacionales.

Entre las acciones implementadas destacan:

- Entre las acciones implementadas destacan:
- Creación de comunidades de interés común, promoviendo la integración entre colaboradores.
- Programa "Líder por una Semana", donde los colaboradores asumen roles de liderazgo para fortalecer sus habilidades.
- Reuniones estratégicas para comunicar avances y logros organizacionales.
- Actividades de integración y rally, combinando cultura, conexión y diversión.

¿Cómo ha evolucionado la estrategia de talento y qué acciones se han implementado para atraer, desarrollar y retener talento clave?

El talento es el motor que impulsa nuestra transformación. En 2024, evolucionamos nuestra estrategia de atracción y desarrollo de talento a través de:

- Atracción de talento: Adaptamos nuestros formatos de trabajo (híbrido, presencial y remoto) y fortalecimos nuestra presencia en redes sociales, permitiendo que nuestros colaboradores sean la voz de nuestra cultura organizacional.
- Desarrollo y crecimiento: Implementamos un programa de altos potenciales donde cada dos años seleccionamos colaboradores con desempeño excepcional para formarlos en competencias clave como negociación, gestión de crisis y comunicación asertiva. Además, realizamos estudios salariales bianuales para garantizar equidad y competitividad en el mercado.
- Retención del talento: Priorizamos la flexibilidad laboral y el balance vida-trabajo mediante beneficios personalizados en salud, educación y tiempo libre. Nuestros programas de reconocimiento y cultura de celebración de logros refuerzan el sentido de pertenencia y la confianza en CEVALDOM.

Nuestros programas de reconocimiento y cultura de celebración de logros refuerzan el sentido de pertenencia y la confianza en CEVALDOM.

¿De qué manera se ha promovido el trabajo colaborativo y la innovación dentro de CEVALDOM?

La innovación es parte del ADN de CEVALDOM y se refleja en todas nuestras iniciativas:

- Espacios digitales para el intercambio de ideas, donde todos los colaboradores pueden compartir propuestas.
- Uso de herramientas colaborativas digitales, optimizando procesos y comunicación interna.
- Reconocimiento a las ideas innovadoras, fomentando la creatividad en toda la empresa.
- Procesos de feedback continuos, donde los líderes impulsan la diversidad de pensamiento y la autonomía de los equipos.

¿Qué impacto han tenido las iniciativas de bienestar y desarrollo profesional en el desempeño de los colaboradores?

Nuestro compromiso con el bienestar y el desarrollo profesional ha tenido un impacto tangible en el clima organizacional. Prueba de ello es nuestra certificación como una de las Mejores Empresas para Trabajar en República Dominicana y el Caribe por cinco años consecutivos. Además, en 2024 logramos un 97% de satisfacción en el clima organizacional, destacándonos en aspectos como orgullo, respeto, credibilidad y compañerismo.

¿Cuáles son los principales retos en la gestión del talento para el futuro y cómo CEVALDOM se está preparando para enfrentarlos?

En un entorno laboral en constante evolución, los desafíos en la gestión del talento incluyen la escasez de profesionales especializados, la adaptación a nuevas tecnologías y la creciente necesidad de personalización en la experiencia del colaborador.

En CEVALDOM nos adelantamos a estos retos implementando estrategias que fortalezcan nuestra capacidad para atraer, desarrollar y retener talento clave.

Compromiso con la equidad y la diversidad

- El 56% de nuestra Alta Gerencia está conformada por mujeres, y el 80% de las posiciones gerenciales están ocupadas por mujeres, reflejando nuestro compromiso con el liderazgo femenino.
- El 71% de las personas que conforman nuestro programa de altos potenciales son mujeres, impulsando una próxima generación de líderes diversa y equitativa.
- Garantizamos equidad salarial, con una brecha de género inferior al 1%, asegurando que hombres y mujeres reciban compensaciones justas y equitativas por su talento y desempeño.
- Fomentamos la diversidad generacional en todos los niveles de la organización, promoviendo un entorno donde conviven distintas perspectivas y experiencias, enriqueciendo la toma de decisiones y la cultura de CEVALDOM.
- Eliminamos sesgos en los procesos de contratación y promoción interna, asegurando oportunidades de crecimiento basadas en mérito y competencias.
- Promovemos espacios de trabajo inclusivos, en los que las diferencias son valoradas y respetadas, asegurando que todos los colaboradores se sientan representados y escuchados.

Políticas de apoyo a la maternidad y paternidad

- Implementamos políticas flexibles para padres y madres, permitiendo adaptaciones en los horarios y opciones de trabajo remoto en las primeras etapas de crianza.
- Brindamos beneficios específicos para colaboradores con hijos pequeños, asegurando apoyo durante los años más demandantes de la paternidad y maternidad.

Estrategias clave para enfrentar los retos del futuro

- Programas internos de formación y alianzas educativas (becas).
- Beneficios personalizados, fortalecimiento de marca empleadora y flexibilidad laboral.
- Estrategias híbridas de trabajo y liderazgo basado en la confianza.
- Medición ágil del desempeño basada en objetivos y aprendizaje continuo.
- Programas de liderazgo, coaching, inteligencia emocional y gestión del cambio.
- Balance entre tecnología y cercanía con los colaboradores, priorizando el bienestar individual.
- Mayor protagonismo del talento en las decisiones estratégicas, asegurando su conexión con el propósito organizacional.

Índice de clima laboral:

97%

Tasa de retención del talento

92%

Capacitación y desarrollo

6,535 horas hombre para un promedio de 79 horas por persona

ENPS

91%

INNOVACIÓN Y RESILIENCIA: LA ESTRATEGIA TECNOLÓGICA DE CEVALDOM

Luís Suárez
Director de Tecnología

“Más allá de la tecnología, nuestra misión es crear soluciones que impulsen la evolución del mercado de valores y la experiencia del cliente”.

¿Cómo ha evolucionado la estrategia tecnológica de CEVALDOM en 2024 para garantizar la eficiencia operativa y la seguridad?

En 2024, CEVALDOM continuó fortaleciendo su infraestructura tecnológica con un enfoque en seguridad, escalabilidad y eficiencia operativa. Hemos mantenido altos niveles de disponibilidad del sistema (99.95%), asegurando la continuidad de nuestras operaciones y el soporte al crecimiento del mercado.

Nuestra infraestructura es robusta y segura, respaldada por evaluaciones externas que garantizan que nuestros controles y medidas de ciberseguridad cumplan con los más altos estándares. Además, contamos con un modelo de monitoreo continuo, lo que nos permite detectar y mitigar riesgos de manera proactiva.

También hemos trabajado en la modernización de nuestro core de negocio, migrando hacia una arquitectura de microservicios y contenedores, lo que nos permitirá contar con un sistema más flexible, escalable y adaptable a las necesidades del mercado en los próximos años.

El 2024 fue el segundo año del proyecto de modernización del core. ¿Cómo avanza este proceso y qué beneficios traerá para CEVALDOM?

El proyecto de modernización del core es una de nuestras iniciativas estratégicas y avanza de manera exitosa en su segundo año de implementación. Este cambio implica la adopción de una arquitectura basada en microservicios y contenedores, lo que nos permitirá:

- Mayor flexibilidad y escalabilidad, asegurando que CEVALDOM pueda adaptarse ágilmente a los cambios del mercado.
- Integración eficiente con otros sistemas, facilitando la interoperabilidad con clientes, reguladores y aliados estratégicos.
- Optimización del rendimiento y resiliencia operativa, asegurando tiempos de respuesta más rápidos y operaciones más eficientes.
- Capacidad de crecimiento sostenible, alineada con la visión estratégica de CEVALDOM para los próximos años.

Al finalizar el proyecto, CEVALDOM contará con una infraestructura tecnológica robusta y moderna, capaz de soportar las necesidades operativas y estratégicas del negocio en el largo plazo.

¿Cómo ha contribuido el área de tecnología a mejorar la experiencia del cliente en 2024?

En CEVALDOM, entendemos que la tecnología debe estar al servicio del usuario. En 2024, hemos trabajado en conjunto con la Dirección de Servicios y Desarrollo de Clientes para mejorar la experiencia del cliente a través de:

- Desarrollo de nuevas funcionalidades en el sistema y APIs, facilitando la automatización de procesos y la integración con los sistemas de nuestros clientes.
- Optimización de canales digitales, asegurando una comunicación más ágil y efectiva con los usuarios.

- Mejoras en los procesos de negocio con un impacto positivo en la experiencia del cliente.

Estas iniciativas han garantizado niveles de satisfacción del 99.7% y un Net Promoter Score (NPS) de 87%, reflejando el alto grado de confianza de nuestros clientes.

¿Qué tendencias tecnológicas está monitoreando CEVALDOM y qué estrategias se han diseñado en respuesta a ellas?

Nuestro enfoque tecnológico es proactivo, asegurando que CEVALDOM continue impulsando el crecimiento del mercado de valores y logrando sus objetivos estratégicos. En 2024, hemos diseñado estrategias enfocadas en:

- Computación en la nube: Evaluamos distintos modelos para mejorar la eficiencia y seguridad de nuestras operaciones, incorporando esta tecnología en determinados escenarios.
- Inteligencia artificial y automatización: Implementamos IA en procesos de seguridad de la información y procesos de gestión de nuestra infraestructura tecnológica.
- Big Data y Analytics: Fortalecemos nuestra capacidad de uso de los datos para la toma de decisiones informadas y la optimización de procesos.
- Ciberseguridad avanzada: Hemos reforzado el modelo Zero Trust, segmentación de redes y gestión de accesos privilegiados.

Estas tendencias nos permitirán mantenernos a la vanguardia, garantizando la eficiencia, seguridad y escalabilidad de nuestra infraestructura.

¿Cuáles son los principales retos tecnológicos para el futuro y cómo CEVALDOM se está preparando para enfrentarlos?

A medida que la tecnología evoluciona, los retos también se transforman. En CEVALDOM, estamos preparados para abordar desafíos clave como:

- Garantizar la seguridad y resiliencia operativa: Seguimos reforzando la infraestructura con evaluaciones externas y monitoreo continuo para mantener una exposición a amenazas baja.
- Equilibrio entre innovación y necesidades del mercado: Priorizamos proyectos estratégicos que generen mayor impacto en eficiencia, seguridad y escalabilidad.
- Optimización del core de negocio: La migración a microservicios permitirá una infraestructura más ágil y adaptable.
- Aprovechamiento de nuevas tecnologías: Continuaremos explorando el uso de nuevas tecnologías en escenarios que optimicen la eficiencia operativa.

Nuestra estrategia tecnológica está alineada con los objetivos estratégicos del negocio, asegurando que CEVALDOM cumpla su promesa de valor al mercado proveyendo una plataforma segura, estable y eficiente capaz de asumir el crecimiento del mercado de valores.

Disponibilidad de Sistemas

99.953%

Proyecto de Modernización

Sistema Core:

66%

GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RIESGO: TECNOLOGÍA Y VISIÓN PROACTIVA PARA MEJORAR LA RESILIENCIA

Jerussa Valverde

Directora de Riesgos y PLAFT

“La gestión de riesgos en CEVALDOM es más que mitigación: es una estrategia para garantizar estabilidad y confianza en el mercado de valores”.

¿Cuáles han sido los principales riesgos identificados en 2024 y cómo se han gestionado?

En 2024, CEVALDOM ha enfrentado diversos riesgos, los cuales han sido gestionados de manera exitosa y proactiva a través de un marco integral de gestión de riesgos basado en el ISO 31000:2018 sobre Gestión de Riesgos. Este marco nos permite identificar, medir, controlar y mitigar riesgos y oportunidades, asegurando que los escenarios analizados se mantengan dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.

Gracias a la implementación efectiva de nuestras estrategias de mitigación, no se han registrado incidentes con impacto material en nuestras operaciones o en el mercado.

Los principales riesgos identificados fueron:

- Seguridad cibernética y de la información: Para mitigar este riesgo, realizamos evaluaciones periódicas de nuestra postura de seguridad, implementamos herramientas de monitoreo continuo con inteligencia artificial, estrategias de continuidad del negocio, simulaciones de ataques de ingeniería social (phishing) para fortalecer la concienciación y evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de requisitos de seguridad a clientes y proveedores.
- Riesgos operacionales: Relacionados con fallas en procesos, vulnerabilidades tecnológicas y eventos externos. Para su mitigación, aplicamos planes de continuidad del negocio y gestión de crisis, monitoreo de riesgos, documentación de procesos y fortalecimiento de la supervisión por parte del Consejo de Administración y sus Comités de Apoyo.
- Cumplimiento legal y regulatorio: Para minimizar este riesgo, implementamos un Marco de Gestión de Cumplimiento, asegurando el monitoreo constante de cambios regulatorios y la alineación con normativas aplicables a nuestra organización.
- Riesgos financieros: Se han gestionado mediante la definición y monitoreo de la Política de Inversiones, asegurando la estabilidad y rendimiento de nuestros recursos.
- Riesgos reputacionales: Hemos fortalecido la comunicación corporativa, la gestión de la marca y el monitoreo continuo de la satisfacción del cliente, asegurando confianza y transparencia.

El éxito de nuestras estrategias ha permitido a CEVALDOM mantener la estabilidad y operar sin interrupciones significativas, consolidando su compromiso con la resiliencia y la seguridad del mercado financiero.

¿Qué medidas estratégicas se han implementado para fortalecer la resiliencia de la empresa?

En CEVALDOM, la resiliencia es clave para la continuidad del negocio y la confianza del mercado. Desde la Dirección de Riesgos, anticipamos y gestionamos proactivamente riesgos emergentes, asegurando que la organización opere dentro de los niveles de tolerancia definidos por el Consejo de Administración.

Hemos implementado estrategias preventivas y correctivas para mitigar riesgos financieros, reputacionales, operacionales y de seguridad de la información, aplicando estándares de reconocido prestigio como ISO 27001:2022 (Seguridad de la Información), ISO 27701:2019 (Privacidad), ISO 22301:2019 (Continuidad del Negocio) e ISO 31000:2018 (Gestión de Riesgos).

Además, ejecutamos un programa anual de simulacros y ejercicios, que pone a prueba nuestros planes de continuidad y gestión de crisis, al tiempo que capacitamos y concienciamos a nuestro equipo, promoviendo una cultura de mejora continua y transparencia en el mercado de valores.

¿Cómo ha evolucionado la cultura de gestión de riesgos dentro de CEVALDOM?

A lo largo de los años, CEVALDOM ha consolidado una cultura organizacional orientada a la prevención y la gestión proactiva de riesgos. Nuestros colaboradores han adoptado una mentalidad abierta y estratégica ante los riesgos, reconociendo a la Dirección de Riesgos como un aliado clave en la toma de decisiones.

Se ha fortalecido la gestión de incidentes y eventos, con un enfoque detallado en la identificación de riesgos y el diseño de controles específicos. Además, la integración de soluciones digitales y software GRC (Gobierno, Gestión de Riesgos y Cumplimiento) ha optimizado la trazabilidad y eficiencia en la gestión de riesgos, permitiendo una respuesta más rápida y efectiva.

¿Qué tecnologías o herramientas se han incorporado para mejorar la identificación y mitigación de riesgos?

En 2024, implementamos herramientas basadas en:

- Análisis de datos e inteligencia artificial, optimizando la identificación de amenazas y vulnerabilidades tecnológicas.
- Sistemas de monitoreo en tiempo real y automatización del cumplimiento normativo.
- Modelo de seguridad Zero Trust, fortaleciendo la ciberseguridad en cada punto de acceso.
- Implementación de la plataforma GRC, que facilita el monitoreo oportuno de riesgos, optimizando su gestión.
- Soluciones digitales desarrolladas internamente con impacto positivo en los procesos de gestión de riesgos, así como la respuesta ante incidentes.

Estas soluciones refuerzan nuestra capacidad de anticipación y mitigación de riesgos, asegurando la estabilidad de CEVALDOM y del mercado de valores.

¿Cuáles son los principales desafíos en materia de riesgos para el futuro y cómo se está preparando CEVALDOM?

Ante un contexto global cada vez más complejo, los desafíos incluyen ciberseguridad, desinformación, eventos climáticos extremos y riesgos geopolíticos. Para hacer frente a estas amenazas, CEVALDOM continuará fortaleciendo su estrategia de gestión de riesgos mediante:

- Seguridad cibernética avanzada: Refuerzo del modelo Zero Trust, prevención de desinformación y mejora continua en ciberhigiene organizacional.
- Adaptabilidad ante eventos climáticos y geopolíticos: Fortalecimiento de estrategias de continuidad de negocio y gestión de crisis.
- Innovación en modelos predictivos: Uso de análisis de datos e inteligencia artificial para anticipar riesgos y mejorar la toma de decisiones.

CEVALDOM mantiene una cultura de gestión de riesgos basada en prevención, innovación y resiliencia, asegurando la confianza de nuestros clientes y el mercado de valores.

Calificación de Riesgos	Nivel de Satisfacción de Clientes durante Prueba de Conmutación de Servicios	Ejercicios de Prueba Plan de Continuidad de Negocio	Fondo de Cobertura de Riesgo General de Negocio
A+	93%	7	≥ 8 meses de gastos operativos

CIBERSEGURIDAD EN ACCIÓN: UNA CULTURA DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA PARA PROTEGER LA INFORMACIÓN

Perla Fernández

Directora de Seguridad de la Información

“La seguridad de la información no es solo tecnología, es cultura, estrategia y prevención”.

¿Cómo ha fortalecido CEVALDOM su estrategia de seguridad de la información en 2024 para proteger los datos y la infraestructura tecnológica?

En 2024, CEVALDOM reforzó su estrategia de seguridad de la información con iniciativas clave para detectar, prevenir y responder a amenazas de manera más eficiente.

Respuesta ante amenazas cibernéticas

- Implementamos asistencia especializada en la respuesta a incidentes, lo que ha optimizado la reacción ante amenazas y ha permitido una mejor adquisición y preservación de evidencia digital.
- Incorporamos soluciones avanzadas de vigilancia digital para identificar y mitigar amenazas, como el uso indebido de la marca CEVALDOM en entornos públicos y privados.
- Seguridad en APIs: Las APIs representan un punto crítico en la infraestructura tecnológica. Para protegerlas, CEVALDOM implementó herramientas que detectan anomalías y ataques como inyección de código, robo de credenciales y denegación de servicio (DoS/DDoS).

Seguridad en el desarrollo de software

- Mejoramos las prácticas de DevSecOps, automatizando pruebas de seguridad en cada fase del desarrollo.
- Reforzamos la gestión de dependencias seguras, reduciendo el riesgo de explotación de librerías o frameworks comprometidos.

Estas medidas han fortalecido nuestra postura de seguridad, asegurando la protección de datos y la continuidad operativa de CEVALDOM.

¿Qué iniciativas han sido implementadas para concienciar y capacitar a los colaboradores sobre seguridad digital?

En CEVALDOM, la seguridad de la información comienza con nuestra gente. Por ello, hemos fortalecido nuestro programa anual de cultura de seguridad, con iniciativas como:

- Boletines informativos mensuales, que mantienen a los colaboradores actualizados sobre buenas prácticas y tendencias en ciberseguridad.
- Campañas de concienciación trimestrales, con módulos interactivos, simulaciones y evaluaciones para medir la adopción de buenas prácticas.
- Concursos internos, fomentando el aprendizaje dinámico y la participación activa.
- Capacitación personalizada, adaptada a cada perfil de riesgo y responsabilidades dentro de la organización.
- Simulaciones de phishing periódicas, que permiten medir la reacción ante correos maliciosos y brindar retroalimentación inmediata.

Estas iniciativas refuerzan la cultura de ciberseguridad en CEVALDOM, asegurando que cada colaborador sea un aliado en la protección de la información.

¿Cómo ha evolucionado la estrategia de gestión de riesgos tecnológicos frente a las nuevas amenazas y tendencias en ciberseguridad?

CEVALDOM mantiene un enfoque de evaluación continua y monitoreo de amenazas emergentes, garantizando una postura de seguridad robusta y alineada con estándares internacionales.

.

- Evaluaciones de seguridad realizadas por terceros, identificando vulnerabilidades y asegurando la efectividad de los controles implementados.
- Comparación con marcos de referencia internacionales, para garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas.
- Monitoreo proactivo de tendencias en ciberseguridad, anticipándonos a nuevas tácticas utilizadas por ciberdelincuentes.

Esta estrategia nos permite adaptarnos rápidamente a un entorno digital en constante evolución, protegiendo tanto nuestra infraestructura como la confianza de nuestros clientes y aliados estratégicos.

¿Qué avances tecnológicos o herramientas ha incorporado CEVALDOM para reforzar la protección de la información y la continuidad del negocio?

Las mejoras tecnológicas han sido clave para robustecer la seguridad de CEVALDOM. En 2024, incorporamos:

- Soluciones de seguridad impulsadas por inteligencia artificial (IA) para detección de amenazas avanzadas.
- Modelo Zero Trust aplicado a la autenticación y acceso a activos de la organización.
- Automatización en la gestión de riesgos con plataformas especializadas, optimizando la prevención de ataques y fortaleciendo la respuesta ante incidentes.

Estas innovaciones refuerzan la resiliencia operativa de CEVALDOM y garantizan la protección de nuestra infraestructura crítica.

¿Cuáles son los principales desafíos en materia de seguridad de la información para el futuro y cómo CEVALDOM se está preparando para enfrentarlos?

De cara al 2025, las tendencias en ciberseguridad presentan desafíos críticos que demandan una estrategia proactiva y flexible. Entre los principales retos destacan:

El impacto de la inteligencia artificial en la ciberseguridad

- La IA impulsará tanto la defensa como los ataques cibernéticos, aumentando la sofisticación del phishing y malware generado por IA.
- CEVALDOM ya ha integrado soluciones de IA para detección y mitigación de amenazas avanzadas.
- Modelo Zero Trust y seguridad en la nube
- El trabajo remoto y los entornos híbridos exigen una evolución del modelo Zero Trust, reforzando la autenticación y segmentación de redes.
- Implementamos controles de monitoreo continuo y gestión de accesos privilegiados (PAM).

Ciberhigiene y concienciación del usuario

- El error humano sigue siendo un factor crítico en la seguridad, por lo que continuaremos reforzando la educación y pruebas de concienciación con simulaciones de ataques y phishing avanzado.

Protección ante deepfakes y ataques a la cadena de suministro

- Se prevé un incremento en el uso de deepfakes para fraudes financieros y ataques dirigidos.
- CEVALDOM ha incorporado herramientas de detección de deepfakes y monitoreo en redes sociales.

A medida que evolucionan las amenazas, CEVALDOM seguirá innovando para fortalecer su postura de ciberseguridad y garantizar la confianza del mercado.

Certificación ISO 27001:2022 sobre Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información	**Nivel de Exposición a Vulnerabilidades** Bajo	**12** Campañas de Phishing y **4** Campañas de Capacitación Internas	**4** campañas de concientización dirigidas a clientes, impactando alrededor de **780** usuarios en cada ocasión

TRANSPARENCIA Y CONTROL: CÓMO LA AUDITORÍA IMPULSA LA MEJORA CONTINUA EN CEVALDOM

Carlos Batista
Director de Auditoría

“Cada auditoría es una oportunidad para fortalecer la transparencia y asegurar que CEVALDOM siga creciendo de forma robusta”.

¿Cómo ha fortalecido la auditoría interna la transparencia y el control en CEVALDOM durante 2024?

En Auditoría Interna, la innovación y la mejora continua son pilares fundamentales para fortalecer la transparencia y los controles en CEVALDOM. Durante 2024, hemos optimizado nuestros procesos mediante:

- Implementación de pruebas automatizadas, utilizando herramientas tecnológicas que permiten una supervisión más eficiente y en tiempo real.
- Autoevaluaciones periódicas, alineadas con estándares globales de mejores prácticas, garantizando la calidad y efectividad del área.

Asimismo, cabe destacar la ejecución de una serie de auditorías externas, sin hallazgos materiales, reflejando la solidez de nuestros controles y el cumplimiento normativo en CEVALDOM.

Estas acciones han permitido fortalecer la confianza en nuestros procesos críticos y garantizar una gestión alineada con los más altos estándares de control y supervisión.

¿Cuáles han sido las principales áreas de enfoque de Auditoría Interna en 2024 y cómo han contribuido a la mejora continua de la organización?

Nuestra estrategia de auditoría se basa en un enfoque de riesgos, priorizando procesos críticos de alto impacto, como operaciones, finanzas y tecnología.

A través de nuestras evaluaciones, hemos identificado oportunidades de mejora y realizado recomendaciones estratégicas. Un alto porcentaje de nuestras recomendaciones han sido implementadas, lo que demuestra el compromiso de las áreas con la mejora continua.

Nuestras auditorías han permitido fortalecer la eficiencia operativa, mejorar la gestión de riesgos y optimizar el cumplimiento normativo.

El trabajo de Auditoría Interna ha impulsado una cultura de control y prevención, asegurando que CEVALDOM opere con los más altos estándares de calidad y seguridad.

¿Qué innovaciones o mejoras se han implementado en los procesos de auditoría para hacerlos más eficientes y efectivos?

En 2024, hemos modernizado nuestra metodología de auditoría con innovaciones clave, incluyendo:

- Auditorías continuas, con monitoreo automatizado en tiempo real para una supervisión más dinámica.
- Uso de herramientas tecnológicas avanzadas, integrando soluciones digitales para la automatización de pruebas de auditoría.
- Digitalización de procesos, mejorando la gestión y trazabilidad de hallazgos y planes de acción.
- Alineación con estándares internacionales, asegurando que nuestras prácticas de auditoría interna cumplan con las mejores referencias globales.

Estas mejoras han optimizado nuestra capacidad para detectar riesgos, anticiparnos a desafíos y fortalecer los controles internos de la organización.

¿Cómo ha evolucionado la cultura de control y gestión de riesgos dentro de CEVALDOM, y cuál ha sido el papel de Auditoría Interna en este proceso?

CEVALDOM ha fortalecido su cultura de control y gestión de riesgos, promoviendo un enfoque proactivo y resiliente ante amenazas emergentes. En este sentido, caben destacar los siguientes aspectos:

- Auditoría Interna ha impulsado una mentalidad de prevención, asegurando que cada área adopte un enfoque basado en riesgos.
- Se han establecido controles compensatorios para mitigar riesgos y garantizar la continuidad operativa.
- Nuestra supervisión ha mejorado la capacidad de la organización para enfrentar riesgos.

Este proceso ha consolidado a CEVALDOM como una entidad con un sistema de control robusto y adaptable a los cambios del entorno en el que opera.

¿Cuáles son los principales desafíos en auditoría interna y cómo se está preparando CEVALDOM para enfrentarlos en el futuro?

Los desafíos en auditoría evolucionan con el entorno regulatorio, tecnológico y financiero. En CEVALDOM, nos preparamos para enfrentar retos clave como:

- Ciberseguridad y fraudes digitales: Fortalecimiento de auditorías tecnológicas y evaluaciones de seguridad de la información.

- Adaptación a nuevas regulaciones: Trabajo conjunto con reguladores y adopción de estándares internacionales.
- Uso de tecnologías avanzadas: Implementación de softwares especializados en auditoría, análisis de datos y monitoreo continuo.
- Cultura de mejora continua: Seguimos fomentando la capacitación del equipo y la alineación con las mejores prácticas globales.

Nuestro enfoque estratégico nos permite anticiparnos a riesgos y garantizar una supervisión efectiva que fortalezca la confianza en CEVALDOM.

¿Cuáles han sido las principales auditorías externas realizadas en 2024 y cuáles fueron sus resultados?

CEVALDOM cuenta con un sistema de evaluación y aseguramiento que garantiza el cumplimiento normativo y la confianza de nuestras partes interesadas.

Durante 2024, se ejecutaron auditorías externas clave, cuyos resultados no arrojaron hallazgos materiales:

AUDITORÍA	FIRMA A CARGO
Estados Financieros	KPMG
Procesos y controles bajo el estándar SOC 2 Tipo 2	BDO
Cumplimiento del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información	KPMG
Cumplimiento del Reglamento para los Depósitos Centralizados de Valores y Sistemas de Compensación y Liquidación de Valores	BDO
Cumplimiento del Reglamento de Sistema de Pagos de la República Dominicana (SIPARD)	PwC
Cumplimiento del Reglamento de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	PwC

Además, CEVALDOM renovó su certificación ISO/IEC 27001:2022 sobre Seguridad de la Información y mantuvo su certificación ISO/IEC 27701:2019 en Gestión de Privacidad.

Estos resultados reflejan nuestro compromiso con la transparencia, la seguridad y el cumplimiento de los más altos estándares regulatorios y operativos.

TRANSFORMACIÓN Y LEGADO

CERRAMOS UN CICLO ESTRATÉGICO, ABRIMOS NUEVAS OPORTUNIDADES

Este cierre estratégico no solo marca el fin de un ciclo, sino el comienzo de una nueva era. Hemos demostrado que el crecimiento es posible cuando se tiene una visión clara, estrategias bien ejecutadas y un equipo comprometido.

Con la vista puesta en el futuro, CEVALDOM se prepara para elevarse aún más, consolidando su rol como un pilar esencial del mercado de valores y generando valor para todas sus partes interesadas.”

CIERRE DEL PLAN ESTRATÉGICO 2019-2024

El período 2019-2024 marcó un hito en la historia de CEVALDOM. Durante estos años, nos consolidamos como una infraestructura clave del mercado financiero, generando valor para nuestros clientes, accionistas, colaboradores y la sociedad.

Bajo una visión clara y estrategias bien ejecutadas, logramos:

- Fortalecer nuestra seguridad y resiliencia, reflejado en la reafirmación de nuestra calificación A+ por Thomas Murray en 2024, con mejoras significativas en diversos rubros.
- Expandir nuestras capacidades, obteniendo la acreditación como administrador de un sistema de liquidación sobre valores, permitiéndonos ofrecer el servicio de registro de operaciones pactadas en el mercado OTC.
- Elevar nuestros estándares de privacidad y seguridad, alcanzando la certificación ISO 27701:2019 sobre Gestión de Privacidad y ampliando el alcance de la ISO 27001:2022 sobre Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información para abarcar todos los servicios y procesos de CEVALDOM.
- Posicionarnos como un empleador de referencia, ingresando al ranking de Great Place to Work y obteniendo reconocimientos en categorías como Mejores Lugares para Trabajar Mujeres, Primera Infancia y para distintas Generaciones.
- Optimizar nuestro modelo de gobernanza, con evaluaciones independientes que verificaron mejoras y reconocieron nuestras prácticas de gobierno corporativo como diferenciadas y avanzadas.

Estos logros no sólo reflejan el compromiso de CEVALDOM con la excelencia, sino que nos han consolidado como un referente en la región.

MIRANDO AL FUTURO: EL NUEVO MARCO ESTRATÉGICO 2025-2027

Concluimos un ciclo exitoso y abrimos un nuevo capítulo. En 2025-2027, nuestra estrategia nos impulsará a otro nivel, estableciendo lineamientos estratégicos claros, pero con la flexibilidad necesaria para adaptarnos a los cambios del mercado y capitalizar oportunidades.

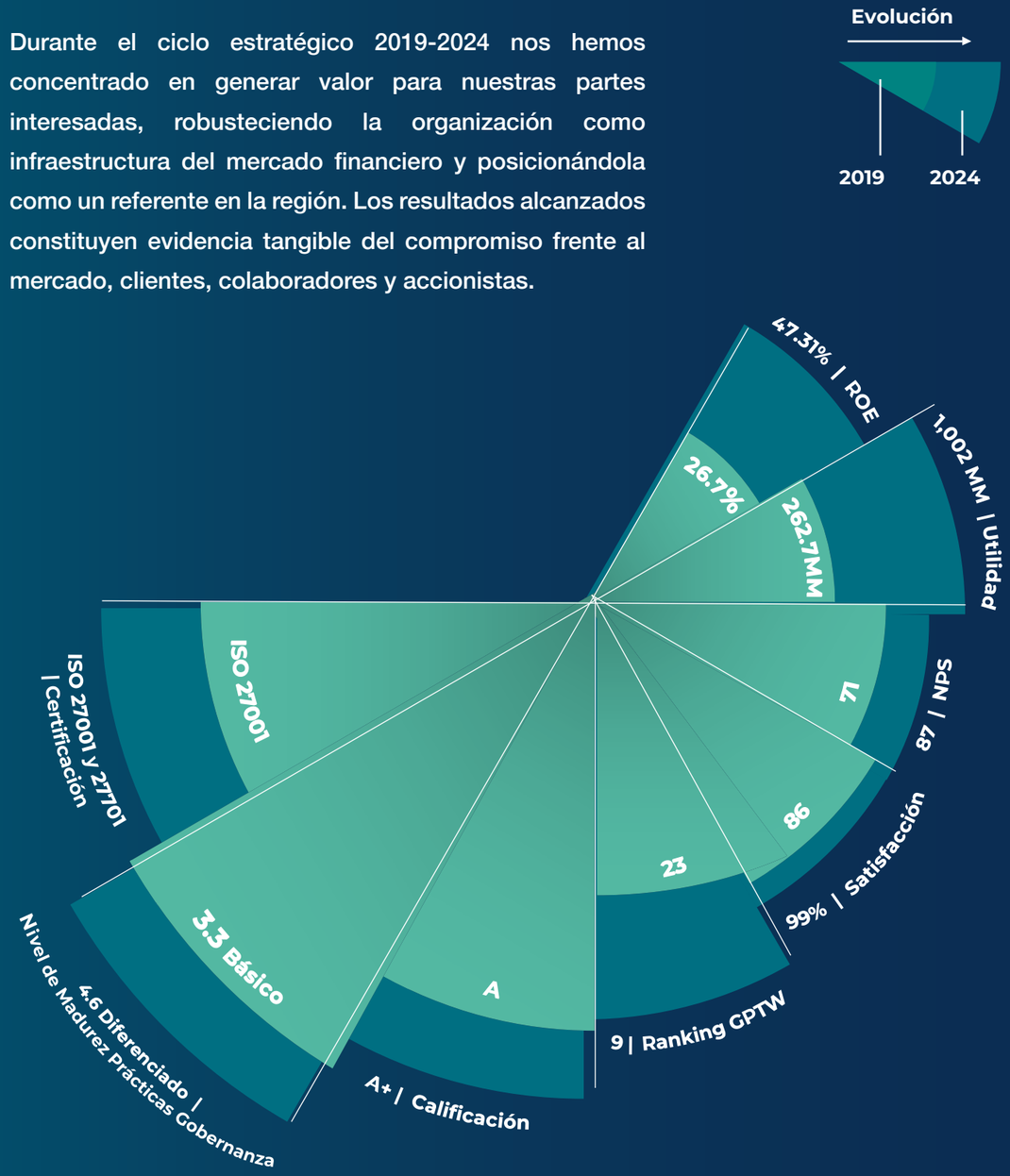
Nuestro enfoque seguirá estando en:

- Apoyar el crecimiento del mercado de valores, con estrategias diseñadas en colaboración con clientes y accionistas, priorizando iniciativas alineadas a sus necesidades.
- Fortalecer nuestra infraestructura tecnológica, garantizando eficiencia, seguridad y escalabilidad para el futuro.
- Impulsar el uso de Data Analytics, mejorando la inteligencia del negocio y la toma de decisiones estratégicas.
- Optimizar nuestra cadena de valor, asegurando procesos más eficientes y ágiles.
- Reforzar nuestra postura en riesgos y ciberseguridad, elevando los estándares de seguridad para proteger la confianza del mercado.

Nuestro marco estratégico ha sido diseñado para seguir generando valor para nuestros clientes, accionistas, colaboradores y la sociedad. Nos preparamos para un futuro donde nos consolidamos como un aliado estratégico de los actores del mercado de valores, fortaleciendo la seguridad, optimizando la eficiencia operativa y desarrollando infraestructuras que impulsan el crecimiento y la confianza en dicho mercado.

GENERACIÓN DE VALOR

Durante el ciclo estratégico 2019-2024 nos hemos concentrado en generar valor para nuestras partes interesadas, robusteciendo la organización como infraestructura del mercado financiero y posicionándola como un referente en la región. Los resultados alcanzados constituyen evidencia tangible del compromiso frente al mercado, clientes, colaboradores y accionistas.



CALIFICACIÓN DE RIESGOS POR THOMAS MURRAY

Componente de Riesgo	2022	2024	
Calificación Global	A+	A+	
Compromiso de Activos	AA+	AA+	
Riesgo de Liquidez	A-	A	▲
Riesgo de Contraparte	A-	A	▲
Seguridad de Activos	A+	A+	
Servicio de Activos	A+	A+	
Riesgo Financiero	AA -	AA-	
Riesgo Operacional	AA	AA	
Gobernanza	A+	A+	

GOBIERNO CORPORATIVO:

LIDERAZGO, TRANSPARENCIA Y CREACIÓN DE VALOR

En CEVALDOM, el gobierno corporativo es la base sobre la cual construimos un mercado seguro, eficiente e impulsamos su constante evolución. Nos regimos por los más altos estándares de ética, transparencia e integridad, asegurando que nuestra estructura de gobernanza no solo garantice el cumplimiento normativo, sino que también impulse la creación de valor a largo plazo para nuestros clientes, accionistas, colaboradores y la sociedad en general.

El Consejo de Administración y la Alta Gerencia trabajan de manera coordinada para maximizar el valor compartido, asegurando que nuestras decisiones estratégicas estén alineadas con nuestro objetivo de brindar seguridad y estabilidad al mercado de valores dominicano.

Nos adaptamos de forma ágil y proactiva a un entorno en constante cambio, anticipando tendencias globales, integrando avances tecnológicos, y fortaleciendo nuestras prácticas de gestión de riesgos para responder de manera eficaz a desafíos emergentes.

Liderazgo y cultura organizacional: un compromiso con la excelencia

Nuestra estructura de gobierno promueve un liderazgo sólido basado en los valores de transparencia, integridad y responsabilidad. Creemos en un modelo de gobernanza que no sólo garantice la estabilidad operativa, sino que impulse una cultura organizacional que refleje nuestros principios y objetivos estratégicos.

- Supervisión del propósito, valores y cultura: Nuestro Consejo de Administración vela por la alineación entre la estrategia de la organización y los valores que promovemos, garantizando que la cultura corporativa impulse la toma de decisiones responsables.
- Gobernanza enfocada en la creación de valor: Nuestro modelo de gestión se centra en la sostenibilidad y el crecimiento del mercado financiero, asegurando que cada iniciativa genere un impacto positivo en nuestras partes interesadas.
- Compromiso con buenas prácticas de gobernanza y la ética: La supervisión de asuntos de gobernanza está integrada en la gestión estratégica de la empresa, asegurando que operemos con responsabilidad y visión de futuro.

Estructura del Consejo de Administración y principios de gobernanza

El Consejo de Administración de CEVALDOM está conformado por siete miembros, quienes aportan experiencia y conocimiento en diversos sectores estratégicos. Se caracteriza por su composición equilibrada, con una mayoría de miembros independientes, lo que garantiza una supervisión objetiva y alineada con los intereses de todos los grupos de interés.

> *El verdadero liderazgo se mide en la confianza que inspiramos. En CEVALDOM, cada decisión está guiada por la transparencia, la integridad y el compromiso con el mercado.*

Laura Hernández Hernández
PRESIDENTE

Categoría: Consejera Externa Independiente

Comités de Apoyo a los que Pertenece: Presidente del Comité de Nombramientos y Remuneraciones, miembro del Comité de Estrategia.

Licenciada en Administración de Empresas y Postgrado en Finanzas Corporativas, ambos de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. Posee estudios técnicos en Negocios Internacionales en el Ithaca College, Máster en Marketing y Programas de Gobierno Corporativo de Barna Business School.

Dentro de la matriz de perfiles por competencias del Consejo de Administración, la señora Hernández destaca por su experiencia en las siguientes materias: Estrategia, Gobernanza Corporativa y Mercado de Valores.

Jorge Iván Ramírez Zuluaga
VICEPRESIDENTE

Categoría: Consejero Externo Independiente

Comités de Apoyo a los que Pertenece: Presidente del Comité de Estrategia.

Ingeniero Electrónico de la Universidad Pontificia Bolivariana-Medellín con estudios de postgrado en Marketing de la Universidad EAFIT-Medellín y University of California Berkeley.

Dentro de la matriz de perfiles por competencias del Consejo de Administración, el señor Ramírez destaca por su experiencia en las siguientes materias: Estrategia, Finanzas e Innovación.

Lucas Gaitán Leal
SECRETARIO

Categoría: Consejero Externo Independiente

Comités de Apoyo a los que Pertenece: Presidente del Comité de Riesgos y miembro del Comité de Estrategia.

Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad del Rosario (Colombia). Posee un postgrado en Finanzas de la Universidad de los Andes (Colombia), un postgrado Internacional de Seguros de la Universidad de Barcelona (España) y un MBA de la Universidad de Quebec (Canadá), así como programas Ejecutivos Scotiabank.

Dentro de la matriz de perfiles por competencias del Consejo de Administración, el señor Gaitán destaca por su experiencia en las siguientes materias: Estrategia, Riesgos, Mercados Financieros.

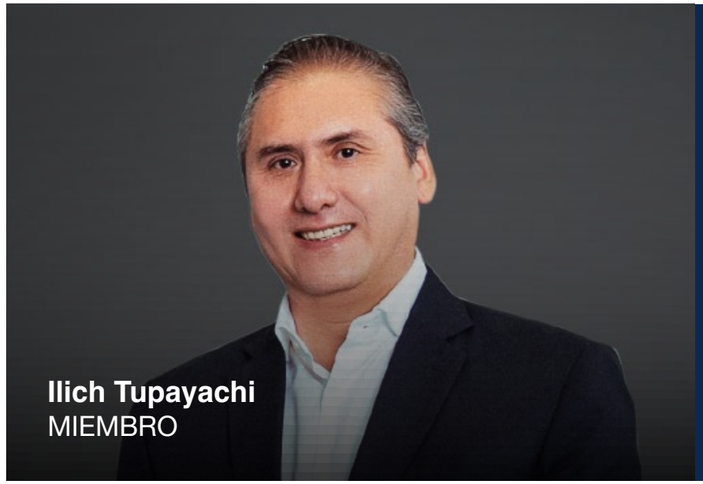
Ana Judith Alma Iglesias
SECRETARIA DELEGADA

Categoría: Consejera Externa Independiente

Comités de Apoyo a los que Pertenece: Miembro del Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio y del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.

Licenciada en Derecho de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), posee Máster en Formación Técnica en Administración Tributaria; Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD); Santo Domingo, República Dominicana y Maestría en Derecho Empresarial y Comercial de la PUCMM.

Dentro de la matriz de perfiles por competencias del Consejo de Administración, la señora Alma destaca por su experiencia en las siguientes materias: Legal y Gobernanza Corporativa.



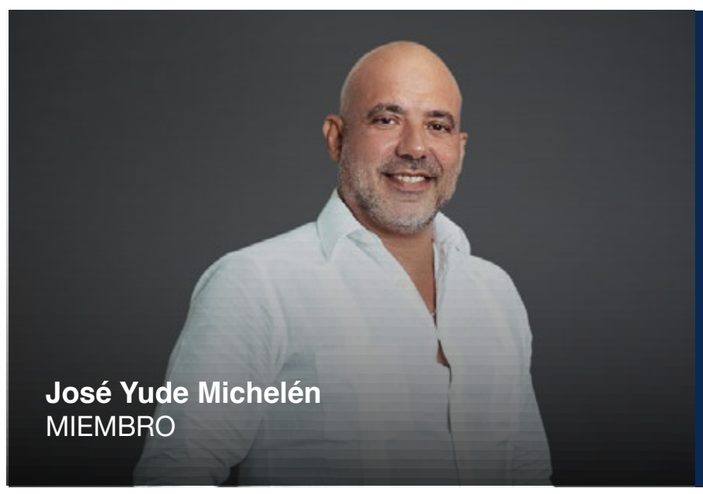
Ilich Tupayachi
MIEMBRO

Categoría: Consejero Externo Independiente

Comités de Apoyo a los que Pertenece: Presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio y miembro del Comité de Riesgos.

Licenciado en Economía por la Universidad Agraria La Molina (Perú). Cuenta con un Master of Business Administration de la Pontificia Universidad Católica de Chile (Chile) y un Postgrado en Seguros y Sistemas Previsionales de la Universidad de Barcelona (España).

Dentro de la matriz de perfiles por competencias del Consejo de Administración, el señor Tupayachi destaca por su experiencia en las siguientes materias: Auditoría, Finanzas y Riesgos.



José Yude Michelén
MIEMBRO

Categoría: Consejero Externo Independiente

Comités de Apoyo a los que Pertenece: Presidente del Comité de Riesgos y miembro del Comité de Estrategia.

Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad del Rosario (Colombia). Posee un postgrado en Finanzas de la Universidad de los Andes (Colombia), un postgrado Internacional de Seguros de la Universidad de Barcelona (España) y un MBA de la Universidad de Quebec (Canadá), así como programas Ejecutivos Scotiabank.

Dentro de la matriz de perfiles por competencias del Consejo de Administración, el señor Gaitán destaca por su experiencia en las siguientes materias: Estrategia, Riesgos, Mercados Financieros.

Flora Montealegre Guillen
MIEMBRO

Categoría: Consejera Externa Independiente.

Comités de Apoyo a los que Pertenece: Miembro del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.

Bachelor of Arts del Swarthmore College (Estados Unidos de América). Master of Arts de Georgetown University (Estados Unidos de América) y Master in Business Administration, University of Maryland.

Dentro de la matriz de perfiles por competencias del Consejo de Administración, la señora Montealegre destaca por su experiencia en las siguientes materias: Economía y Sostenibilidad.

PRINCIPIOS CLAVE DE GOBERNANZA

- Independencia y diversidad: La composición del Consejo refleja diversidad de pensamiento, experiencia y especialización en distintas áreas, promoviendo una toma de decisiones equilibrada y efectiva.
- Nombramiento y sucesión: Contamos con un proceso estructurado de selección y sucesión, el cual tiene por objetivo garantizar una combinación de competencias que permita el logro de las estrategias definidas.
- Transparencia y rendición de cuentas: Se mantienen estrictos procesos de auditoría y supervisión para garantizar que las actuaciones de la Administración se encuentren alineadas a las políticas definidas.

Además, al menos cada dos años, se efectúan evaluaciones del marco de gobernanza y del funcionamiento del Consejo de Administración con la asistencia de un experto independiente, asegurando la mejora continua de nuestro marco de gobernanza y su apego a mejores prácticas.

COMPROMISO CON LA SUPERVISIÓN Y LA GESTIÓN DE RIESGOS

Nuestro sistema de control interno y gestión de riesgos está diseñado para anticipar, mitigar y gestionar riesgos en todas las dimensiones de la empresa. Nos guiamos por los estándares ISO 31000 (Gestión de Riesgos), ISO 27001 (Seguridad de la Información) e ISO 27701 (Privacidad de la Información), asegurando un marco sólido de supervisión y control.

Asimismo, realizamos e implementamos:

- Evaluaciones externas periódicas para garantizar el cumplimiento de normativas y la efectividad de nuestros controles.
- Estrategias avanzadas de ciberseguridad y privacidad de la información, alineadas con los desafíos del entorno digital.
- Supervisión activa de los Comités de Apoyo del Consejo de Administración, asegurando una evaluación continua de riesgos estratégicos, financieros, regulatorios y tecnológicos.

UN FUTURO CON VISIÓN: GOBIERNO CORPORATIVO COMO PILAR ESTRATÉGICO

El modelo de gobernanza de CEVALDOM evoluciona continuamente para responder a las necesidades del mercado y sus participantes. Nuestra estructura nos permite actuar con agilidad y proactividad, asegurando que cada decisión tomada impulse el crecimiento sostenible de la organización y del mercado de valores.

Seguimos consolidándonos como un referente en la región, con un gobierno corporativo sólido, una cultura basada en valores y un compromiso firme con la transparencia, la eficiencia y la seguridad.

CEVALDOM

2024

INFORME DE GESTIÓN ANUAL