

La Comisión Nacional de Valores: una propuesta para la evaluación de su gestión.

María Silvia Martella.
Agosto de 2019.

ASAP – Facultad de Ciencias Económicas de la UBA.
Especialización en Gestión Pública por Resultados.
Taller de Elaboración del Trabajo Final

Copyright © 2019 por María Silvia Martella.
Todos los derechos reservados.

Dedicatoria

ii

A la memoria de mi padre Luis Santiago.

Agradecimientos

iii

A mi esposo e hijos por el tiempo que no les dediqué. A la CNV y a mis compañeros de trabajo desde 1991, quienes fueron constantes inspiradores para aprender e investigar más.

Esta investigación tiene los siguientes objetivos.

En primer lugar conceptualizar el tipo de organismo que es la Comisión Nacional de Valores (en adelante CNV), el cual presta servicios que no pueden caracterizarse como bienes públicos “puros” y de allí que un sistema de indicadores de Gestión por Resultados, por sí sólo, no baste para evaluarla.

En segundo lugar presentar los fundamentos del desarrollo de un conjunto de indicadores para la evaluación de la Gestión por Resultados, herramienta ineludible para la evaluación del gasto presupuestario, cuando la elaboración del presupuesto nacional se realiza “por programas”, como en Argentina.

En tercer lugar hacer la presentación del fundamento teórico-legal de la Carta Compromiso con el Ciudadano (en adelante CCC) dado que propondremos esta herramienta como complemento para la evaluación de la CNV.

Seguidamente, y en base a la experiencia de otros organismos que cuentan con una Carta Compromiso con el Ciudadano, presentar un proyecto para la CNV y, por último, presentar conclusiones del trabajo realizado y el por qué la evaluación de la CNV requeriría de ambos elementos.

Adelantamos por qué consideramos que esto sería así.

Para los organismos que brindan bienes y servicios en forma constante a toda la ciudadanía, (como los servicios de salud, de defensa nacional, etc.), en general se cumple la regla “cuanto más mejor”. Así indicadores que muestren la eficiencia y cobertura en la prestación de este tipo de servicios cubrirían los aspectos principales de una evaluación por resultados.

En cambio, para aquellos organismos que brindan servicios sólo a los ciudadanos que los requieran, contar con una CCC aprobada cobra una relevancia especial. Un indicador de la gestión, típicamente evalúa si el servicio fue brindado o no, en cambio la CCC incluirá compromisos de calidad, de tiempo de tramitación, difundirá los valores que guían a la institución, etc. Para quienes recurran a la CNV conocerlos de antemano significará un mejor servicio recibido.

Anticipamos que no nos extenderemos en consideraciones del marco teórico que usaremos que se podrá consultar en la bibliografía, sino que nos enfocaremos en la aplicación práctica al caso de la CNV.

Tabla de Contenidos

v

Capítulo 1 ¿Qué es la Comisión Nacional de Valores?	6
Bienes públicos puros e impuros	6
¿Qué es la CNV?.....	7
Misiones y Funciones	7
La CNV y los derechos del consumidor	9
Programa Presupuestario	10
Capítulo 2 Indicadores de la Gestión por Resultados	12
¿Qué es la Gestión Orientada a Resultados?.....	12
La OCDE y la gestión orientada a resultados.	12
¿Qué es un indicador?.....	13
Tipos de Indicadores	14
Capítulo 3 Propuesta de indicadores para la Comisión Nacional de Valores.....	15
Propuesta de indicadores: fichas técnicas	16
Capítulo 4 Carta Compromiso con el Ciudadano. Antecedentes normativos en la Argentina	47
Capítulo 5 Experiencia argentina en la aprobación de Cartas Compromiso con el Ciudadano. ..	48
Capítulo 6 Una propuesta de Carta Compromiso con el Ciudadano para la CNV	51
Capítulo 7 Conclusiones	52
Anexo 1	55
Lista de referencias	84
Vita.....	89

Capítulo 1

¿Qué es la Comisión Nacional de Valores?

Bienes públicos puros e impuros

El sector público produce y provee bienes o servicios públicos, ya sea en forma directa o a través de terceros (sector privado). Los bienes públicos pueden clasificarse en “puros” e “impuros”. Los primeros son aquellos destinados a cualquier persona en la esfera de su alcance, desde el alumbrado de una plaza que disfrutan los vecinos, o los servicios de defensa nacional, cuya característica distintiva es que no se requiere que los ciudadanos revelen una preferencia –interés– por los mismos, los tendrán de todas maneras. A modo de ejemplo, nadie puede renunciar a ser protegido por las fuerzas de la defensa nacional y por lo tanto su gasto es solventado por todos los ciudadanos vía recaudación de impuestos generales.

En contraposición, los bienes públicos impuros son aquellos que provee el Estado y están disponibles para todos los habitantes que, cumpliendo los requisitos establecidos, se interesen por ellos. Deben revelar (hacer explícito) ese interés y, en algunos casos, pagar un arancel, por ejemplo para la obtención de la licencia de conducir.

En el sector público argentino existen instituciones de diferente tipo. Un primer tipo entrega bienes y servicios dirigidos a toda la sociedad (educación, defensa, seguridad, justicia, entre otros). Una forma rudimentaria de evaluación podría asimilarse a “cuanto más: mejor”.

Existe un segundo tipo de organismos que regulan las relaciones del público consumidor (usuarios o clientes), con los servicios públicos esenciales (transporte, agua corriente y cloacas, gas, etc.) que se amplían a otros servicios para los cuales se regula y controla el cumplimiento de requisitos explícitos, al grupo de personas humanas o jurídicas que se someten sus normas y control. En estos casos la cantidad de bienes públicos a proveer no es controlada por el organismo, que no puede influenciar en el sector privado para que se dedique a una actividad tal que la ubique bajo su jurisdicción (control) y que, así, el sujeto deba gestionar una autorización o inscripción. No se verificaría el “cuanto más: mejor”. Entre estos últimos se ubica la CNV.

Como sucede con la actividad desarrollada por la CNV, quien nunca tome contacto con el mercado de capitales argentino, no se beneficiaría *en forma directa* con los servicios que brinda. Esta es una de las justificaciones por las cuales organismos de este tipo, muchas veces, son autorizados a arancelar sus servicios, de modo que su funcionamiento sea mayormente solventado por quienes requieran efectivamente sus servicios, en vez de por las rentas generales que se recaudan a través tributos generales.

¿Qué es la CNV?

La CNV es el organismo regulador del Mercado de Capitales en Argentina, tiene jurisdicción en todo el país sobre todo aquello relacionado con la oferta pública de valores negociables, esto es la oferta que se hace a personas indeterminadas de adquirir o suscribir algún “bien”, típicamente valores negociables. Una precisa definición se encuentra en el art. 2° de la Ley N° 26.831 (2012) que regula el mercado de capitales¹.

La CNV se ocupa de una categoría de servicios financieros, más sofisticados (menos conocidos) que los ofrecidos por las entidades financieras, que se encuentran bajo regulación del BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (en adelante BCRA). Si bien pueden hacerse estimaciones del flujo de personas humanas o jurídicas interesadas en realizar actividades económicas o financieras bajo la órbita de la CNV, el entorno macroeconómico sobre el cual la CNV no tiene influencia condiciona seriamente el cumplimiento de esas estimaciones.

Esto ha sido observable durante las crisis macroeconómicas, con caída del PBI como las de 1989, de 2001/2, de 2008 y de 2018, cuando la actividad de la CNV también disminuyó.

Misiones y Funciones

Como hemos señalado, por mercado de capitales entendemos tanto las actividades que desarrollan quienes buscan financiamiento, como quienes proveen ese financiamiento a través de los agentes y las distintas infraestructuras, autorizados previamente por la CNV, donde se realizan esas operaciones.

Así entonces, el mercado de capitales reúne a:

¹ Art. 2°. Valores negociables: Títulos valores emitidos tanto en forma cartular así como a todos aquellos valores incorporados a un registro de anotaciones en cuenta incluyendo, en particular, los valores de crédito o representativos de derechos creditorios, las acciones, las cuotas partes de fondos comunes de inversión, los títulos de deuda o certificados de participación de fideicomisos financieros o de otros vehículos de inversión colectiva y, en general, cualquier valor o contrato de inversión o derechos de crédito homogéneos y fungibles, emitidos o agrupados en serie y negociables en igual forma y con efectos similares a los títulos valores; que por su configuración y régimen de transmisión sean susceptibles de tráfico generalizado e impersonal en los mercados financieros. Asimismo, quedan comprendidos dentro de este concepto, los contratos de futuros, los contratos de opciones y los contratos de derivados en general que se registren conforme la reglamentación de la Comisión Nacional de Valores, y los cheques de pago diferido, certificados de depósitos de plazo fijo admisibles, facturas de crédito, certificados de depósito y warrants, pagarés, letras de cambio, letras hipotecarias y todos aquellos títulos susceptibles de negociación secundaria en mercados.

- a) las empresas, los distintos niveles de gobierno y las instituciones del sector público o privado que emiten valores negociables (acciones o deuda), –es decir demandan fondos del público inversor para financiar sus actividades productivas–;
- b) mercados regulados en donde se realiza la negociación de los valores negociables utilizando los servicios de agentes autorizados, que se registran bajo diversas modalidades posibles de acuerdo a las actividades que desarrollan;
- c) los mercados de futuros,
- d) todo lo concerniente a los Fondos Comunes de Inversión (en adelante FCI): el registro de las sociedades gerentes y sociedades depositarias y la inscripción de los distintos FCI, una vez cumplidos todos los requisitos;
- e) la actividad de los fiduciarios financieros, encargados de la emisión de valores negociables que tengan como activo subyacente, es decir se encuentren garantizados o respaldados, los bienes que el fiduciante haya cedido al fideicomiso;
- f) toda otra actividad de financiamiento que no esté regulada por la Ley de Entidades Financieras; y
- g) los inversores –consumidores financieros– de cualquiera de estos instrumentos.

La CNV es un organismo autárquico del Estado Nacional que se relaciona con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda. Sus funciones están descritas en el artículo 19 de la Ley N° 26.831.

La CNV fue creada por la Ley N° 17.811 de Mercado de Capitales en 1968. En esa misma ley fueron establecidas sus funciones y se organizó el mercado de capitales distinguiendo sus instituciones claves. Fue derogada en 2012 por la Ley N° 26.831 y, más recientemente, en mayo de 2018, fue modificada por la Ley N° 27.440 de Financiamiento Productivo.

Si bien los servicios que presta la CNV alcanzan potencialmente a todos los ciudadanos en la actualidad, dado el bajo nivel de bancarización existente, sólo un pequeño porcentaje de la población requiere de la CNV y muchos otros ni siquiera conocen su existencia y rol.

La complejidad y sofisticación creciente de los mercados y productos del mercado de capitales exige que el regulador (en este caso la CNV) esté dotado con equipamiento informático moderno y confiable, lo cual implica un importante gasto presupuestario; por ello las actividades de la CNV comenzaron a ser aranceladas desde la sanción del Decreto N° 1.526 de 1998.

El capítulo II de la Ley N° 26.831, al referirse a los recursos con que cuenta la CNV, dice que “además de los recursos que le asigna el presupuesto, para su funcionamiento contará con los recursos percibidos en concepto de una tasa de fiscalización y control; de aranceles de autorización de la oferta pública de valores negociables y registración de los distintos agentes, mercados, cámaras compensadoras y entidades de registro de derivados que se encuentren

bajo fiscalización de la Comisión Nacional de Valores; y de otros servicios que el organismo preste a las personas bajo su fiscalización. Los montos de dichos recursos serán fijados por el Ministerio de Hacienda, a propuesta de la Comisión Nacional de Valores. Por último de las donaciones o legados que se le confieran y las rentas de sus bienes”.

Con respecto al arancelamiento, por el artículo 16 de la Ley mencionada en el párrafo anterior, la CNV puede disponer excepciones o reducciones de la tasa de fiscalización y control y de los aranceles de autorización a las PyME, en los términos de la normativa aplicable a dichas empresas, exención que rige en este momento dado que las PyME no están aranceladas.

La CNV y los derechos del consumidor

Los derechos al consumidor se encuentran tutelados en el artículo 42 de la Constitución Nacional (1994) y en forma concordante los contiene la ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 (1993) que incluye la defensa de los derechos del consumidor financiero, a quienes define en su artículo 1°: “Se considera consumidor a la persona física (humana) o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”.

El consumidor de servicios de este tipo, y específicamente aquellos que *consumen* servicios bajo la tutela de la CNV están así incluidos.

La CNV así lo ha entendido. Hace casi dos décadas, con la sanción del Decreto N° 677 (2001) conocido como Régimen de Transparencia en la Oferta Pública recogió el tema y ya en su primer Considerando expresó: “que resulta necesario asegurar la plena vigencia de los derechos consagrados en el artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, instaurando un estatuto de los derechos del "consumidor financiero", abordando fundamentalmente los aspectos de transparencia en el ámbito de la Oferta Pública y avanzando en el establecimiento de un marco jurídico adecuado que eleve el nivel de protección del ahorrista en el mercado de capitales”.

Para jerarquizar esos postulados, mediante el Decreto N° 1.869 (2015) se creó en la CNV, la Gerencia de Desarrollo y Protección al Inversor, que tenía a su cargo las relaciones con los consumidores financieros, recibiendo denuncias, contestando consultas y orientándolos ante dudas y consultas. Más tarde, en 2016, se crea una Subgerencia de Protección al Inversor y Educación Financiera que en la actualidad, dentro del organigrama de la CNV aprobado por la Decisión Administrativa N° 692 (2017), depende de la Gerencia de Gobierno Corporativo y Protección al Inversor y tiene a su cargo entre otras funciones: “i) participar en la elaboración y aplicación de normas, políticas y procedimientos en materia de protección del público inversor; ii) supervisar el correcto funcionamiento de la Oficina de Atención al Inversor con la finalidad de evacuar consultas, orientar e informar al público inversor y a inversores minoristas; iii) elaborar proyectos de educación que permitan el

desarrollo y conocimiento de mercado de capitales y asimismo, gestionar los acuerdos que se consideren necesarios a tal fin; y iv) participar en campañas, cursos, seminarios, mesas redondas, conferencias y mecanismos de difusión para la adecuada información de los inversores y otros actores del mercado y, en su caso, para la formación y perfeccionamiento del personal de la COMISIÓN NACIONAL DE VALORES”.

Programa Presupuestario

“Generalmente por Políticas Públicas se han entendido los programas que un gobierno desarrolla en función de un problema o situación determinada” (Ruiz López, Domingo y Cadéas Ayala, Carlos Eduardo, 2005), que quiere mejorar.

Para cumplir con cada política pública, se requerirán recursos humanos y materiales con los cuales realizar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos fijados. A la cuantificación del costo de llevar a la práctica cada política pública, la denominamos Programa Presupuestario.

La CNV, dentro del presupuesto nacional es identificada como la entidad 602. El Programa Presupuestario del cual la CNV es la unidad ejecutora, es decir el responsable de llevarlo a la práctica, es el Programa 16, denominado Control y Fiscalización de la Oferta Pública².

En la explicitación de ese programa la Ley N° 27.467, de Presupuesto Nacional 2019 (2018), se sostiene que corresponde a la CNV velar por la transparencia de los mercados, la correcta formación de precios de los valores negociables que se transan en esos mercados y la protección y prevención de abusos contra los inversores.

La CNV busca desarrollar un mercado de capitales equitativo, eficiente y transparente; “favorecer la participación de los pequeños inversores, asociaciones sindicales y cámaras empresariales, organizaciones profesionales y de todas las instituciones de ahorro público, minimizando el riesgo sistémico, fomentando una sana y libre competencia y creando mecanismos que permitan garantizar la eficaz asignación del ahorro hacia la inversión” (pág. 2).

Para el ejercicio 2019 la CNV se ha fijado como objetivo la “simplificación de los procesos de negociación para los usuarios a los fines de lograr una mayor liquidez y

² El Fascículo de Presupuesto de la CNV se haya disponible en el sitio de la Oficina Nacional de Presupuesto en <https://www.minhacienda.gob.ar/onp/presupuestos/2019> y allí bajo el título FASCÍCULOS JURISDICCIÓN ENTIDAD se encuentra el Presupuesto de la CNV, que se puede descargar con formato pdf o Word.

competitividad. En busca de este objetivo la CNV coordina sus esfuerzos con otros organismos como la Administración Federal de Ingresos Públicos ([en adelante] AFIP), la Unidad de Información Financiera ([en adelante] UIF) y el BCRA”³.

Sintetiza el organismo sus misiones y funciones como “actividades de regulación, autorización, registro, supervisión, fiscalización, inspección”, y la aplicación de “sanciones, en el ámbito de su competencia, lo que abarca a todos los sujetos, entidades e instrumentos que intervienen en el mercado de capitales: los sujetos que hacen oferta pública de sus valores negociables, otros instrumentos y operaciones autorizadas, los mercados, las personas humanas y/o jurídicas inscriptas dentro de los registros correspondientes que lleva el Organismo, para abarcar las actividades de negociación, colocación, distribución, corretaje, liquidación y compensación, registro, custodia y depósito colectivo de valores negociables, las de administración y custodia de productos de inversión colectiva, las de calificación de riesgos, auditorías y todas aquellas que, a criterio del Organismo, corresponda registrar para el desarrollo del mercado de capitales”⁴.

³ Ibid, pág.2, 5to. párrafo.

⁴ Ibid, pág. 2, 6to. párrafo.

Capítulo 2

Indicadores de la Gestión por Resultados ⁵

¿Qué es la Gestión Orientada a Resultados?

Siguiendo la definición del libro de consulta “Buenas Prácticas Recientemente Identificadas de Gestión Para Resultados de Desarrollo”, primera edición (2005), “La gestión para resultados de desarrollo (GpRD) es una estrategia de gestión centrada en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados del país. Proporciona un marco coherente para la efectividad en el desarrollo en la cual la información del desempeño se usa para mejorar la toma de decisiones, e incluye herramientas prácticas para la planificación estratégica, la gestión de riesgos, el monitoreo del progreso y la evaluación de los resultados” (Introducción, pág. 1).

La información del desempeño, elemento clave en esta manera de gestionar, estará dado por los resultados de los “indicadores” que se utilizarán.

En América Latina y el Caribe se ha dicho que implementar la GpRD exige una mirada integral que permita observar la congruencia y la articulación de los distintos sistemas que componen la administración pública (planificación, presupuesto, gestión financiera, y monitoreo y evaluación) y también reclama un análisis de la cadena de procesos que abarcan desde las ofertas que hacen los gobernantes hasta los servicios que efectivamente se entregan a los ciudadanos (2012, Introducción, pág. 9).

La OCDE y la gestión orientada a resultados.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Comité de Ayuda para el Desarrollo (CAD)⁶ han trabajado desde hace más de 20 años difundiendo a los países fuera de la OCDE, la metodología de la GpRD. Entre otros motivos porque: “...Gobiernos y organizaciones del mundo entero se ven enfrentados a demandas y presiones internas y externas de mejorías y reformas de la administración pública. Estas demandas surgen de diversas fuentes, entre ellas, las instituciones multilaterales de desarrollo, gobiernos

⁵ Utilizaremos como sinónimos las expresiones: “gestión por resultados”, “gestión para resultados” y “gestión orientada a resultados” pues las mismas son utilizadas en diferentes fuentes bibliográficas.

⁶ El Comité de Ayuda al Desarrollo (CAD) es una organización multilateral, inserta en el sistema de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) creada en 1960 que se dedica al seguimiento y la evaluación de las políticas de desarrollo de los países integrantes. En https://es.wikipedia.org/wiki/Comité_de_Ayuda_al_Desarrollo

donantes, parlamentos, el sector privado, ONG, grupos de ciudadanos y la sociedad civil, los medios y muchos otros” (2004, pág. 1).

¿Qué se entiende por gestión para resultados de desarrollo?

La GpRD es un mecanismo para mejorar la eficiencia de la gestión pública, para poder alcanzar los resultados buscados combinando de la mejor manera posible los recursos humanos, tecnológicos, naturales y presupuestarios. Se centra en los resultados medibles, a través de la información que se recoge, de modo que se puedan tomar acciones correctivas para la maximización de los resultados que se alcancen.

La OCDE ha sistematizado la GpRD de la siguiente manera:

- fijar metas y acordar objetivos y estrategias;
- asignar los recursos disponibles a actividades que contribuyan al logro de los resultados esperados;
- monitorear y evaluar si los recursos asignados efectivamente producen los cambios esperados;
- informar al público acerca del desempeño;
- utilizar la información para retroalimentar la toma de decisiones (2004, pág. 24).

Sintetizando y en nuestras palabras, este modelo debe servir para mejorar el accionar, teniendo presente que, sin la fijación de objetivos, las mediciones serán inútiles.

Si cada política pública, desde la agregación total del concepto, a su desagregación en cada tarea necesaria para cumplir el objetivo de la política pública pudiera ser medida, se contaría con un poderoso método de evaluación y, efectuando las correcciones necesarias para alcanzar las metas fijadas, sabríamos exactamente dónde se encuentran los problemas o cuellos de botella y qué hacer para resolverlos.

Allí radica la fuerza de este poderoso instrumento a la hora de corregir acciones. Unas veces esas mejoras pueden requerir mayor dotación de personal, o personal mejor entrenado o con diferente entrenamiento; algunas se necesitará mayor equipamiento tecnológico o material, mientras que otras demandarán un cambio en el procedimiento que se sigue para brindar el bien o servicio de que se trate, mientras que existirán los casos, donde se requiera una combinación de dosis variables de cada uno de ellos.

¿Qué es un indicador?

La Real Academia Española define: “indicador: Que indica o sirve para indicar”⁷.

⁷ En <https://dle.rae.es/?id=LNthkwR>

¿Qué es indicar? La misma Academia precisa en la primera acepción “Mostrar o significar algo con indicios y señales”⁸.

Los indicadores a los cuales nos referiremos, serán mediciones en las cuales pretendemos ver indicios o señales de cuán lejos o cerca nos encontramos de los objetivos que se pretenden alcanzar.

Si queremos precisar el significado de un indicador cuando hablamos de la GpRD, consideramos adecuada para este trabajo la definición del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) de Colombia que transcribimos:

“Un INDICADOR es una expresión cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con períodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo” (2008, pág. 17).

Los indicadores deben tener un propósito, desde mejorar la toma de decisiones, hacerla más rápida y/o corregir el rumbo. No deben ser una simple acumulación de información.

Tener correctamente definidas las metas que se pretenden alcanzar y los indicadores que utilizaremos para conocer qué tan próximos estamos de las metas son los elementos claves en este proceso de monitoreo y evaluación.

Tipos de Indicadores

Para la elaboración de los indicadores seguiremos el procedimiento propuesto por Kusek, J.Z. & Rist, R. C. en su obra “Manual para gestores del desarrollo. Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados” (2004).

⁸ En <https://dle.rae.es/?id=LNzMuUb>

Capítulo 3

Propuesta de indicadores para la Comisión Nacional de Valores

En el Presupuesto aprobado para 2019 la CNV tiene un solo indicador aprobado que no refiere a su actividad principal, el control de la oferta pública, sino al lavado de activos y hace referencia al porcentaje de regulados inspeccionados en un año, donde la meta se fijó en 17% del total.

Sin embargo, desde 2016 la CNV ha trabajado internamente en definir su misión y valores; ello dio lugar a la fijación de tres objetivos centrales. A partir de ese trabajo se definió un plan estratégico denominado *CoMISIÓN 2020*.

Los distintos objetivos tienen asignado un líder encargado de llevarlo a la práctica. Para medir los avances en los mismos fueron definidos un conjunto de indicadores. Los mismos partieron de un análisis lógico efectuado por el nivel gerencial de la CNV. Ese conjunto de indicadores servirá de base a este trabajo, proponiendo las modificaciones que creamos apropiadas.

En el marco de ese plan estratégico, la misión de la CNV fue resumida como: “Proteger a los inversores y promover el desarrollo de un mercado de capitales transparente, inclusivo y sustentable que contribuya al progreso económico y social del país”, como se lee en el título *Institucional* del sitio web de la CNV en www.cnv.gov.ar.

La CNV también trabajó en cómo quiere ser percibida por la sociedad y en ese sentido concluyó: “Ser reconocidos como un regulador eficaz, con un equipo comprometido con la excelencia, que genere las condiciones para el desarrollo de un mercado de capitales útil a la sociedad”.

A partir de estos elementos presentaremos solamente treinta indicadores, siguiendo, en cuanto a esta cantidad máxima de indicadores, las recomendaciones de la literatura especializada en la construcción de indicadores para el desarrollo, (Quiroga Martínez, 2009, pag. 33; Banco Mundial y OCDE, 2005, pags. 52 y 55 entre otras). Cada uno de ellos está acompañado de sus respectivas fichas técnicas.

Cada área interna de la CNV podrá luego desagregar los indicadores propuestos para cada una de las actividades que ejecuta, pero consideramos que, en esta primera etapa y en forma global, los 30 indicadores iniciales proveerán un adecuado punto de partida.

Estos indicadores atienden a los objetivos principales de la CNV y sus mediciones servirán de insumo para corregir acciones y, así poder alcanzar los objetivos en el menor plazo posible.

Propuesta de indicadores: fichas técnicas

A continuación, listamos los 30 indicadores, comenzando por aquellos que hacen a la misión estratégica de la CNV para terminar con los relativos al comportamiento de las áreas operativas y de las áreas de apoyo, incluyendo el ambiente de trabajo de la CNV.

Para la elección de cada indicador hemos aplicado al criterio del acrónimo CREMA esto es que sean *Claros, Relevantes, Económicos, Mensurables y Adecuados* (2004, pág. 70).

Cada indicador se encuentra tipificado de acuerdo a los parámetros de la “Guía para la construcción de indicadores de gestión” (2012, cap. IV).

Ficha técnica N° 1. Tipo de indicador: Cuantitativo, estratégico

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Crecimiento del mercado de capitales	CNV
Sector	Fórmula
Gerencia de Riesgo, Innovación y Estrategia	Capitalización de Mercado / PIB
Objetivo	Unidad de Medida
Obtener una aproximación de la importancia del mercado de capitales en el país	%
Definición o glosario	Variables del indicador
Capitalización de Mercado: valor a precios de mercado de las sociedades que negocian acciones en oferta pública (OP) = cantidad de acciones multiplicado por precio de negociación de las mismas. PIB: Producto interno bruto, valor del total de bienes y servicios producidos en un año en un país.	Capitalización de Mercado = Precio de las acciones a una fecha X cantidad de Acciones en la OP a la misma fecha. PIB a la misma fecha
Valores de referencia	Rango de validez
	0 -250% (donde 250, no necesariamente es el máximo ⁹)
Valor obtenido	Fuentes de datos
	Bolsa de Comercio de Buenos Aires (BCBA) e Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Relación con misión de la CNV
Relación con políticas públicas	Observaciones
Aumentar la inclusión financiera de los argentinos	Frecuencia anual

⁹ The GlobalEconomy.com para 2018 publicó que con excepción de Hong Kong cuya capitalización bursátil es de 1052,15% del PIB, los restantes países relevados están por debajo de 250%.

Ficha técnica N° 2. Tipo de indicador: cualitativo, estratégico, de calidad

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Grado de satisfacción con las autorizaciones	CNV
Sector	Fórmula
GE, GFF, GFCI, GRC, GAM, GGCPI y la Subgerencia de Protección al Inversor y Educación Financiera	$RP / RT \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la misión de la CNV de autorizar la Oferta Pública (OP) de Valores Negociables	%
Definición o glosario	Variables del indicador
GE: Gerencia de Emisoras; GFF: Gerencia de Fideicomisos Financieros; GFCI: Gerencia de Fondos Comunes de Inversión; GRC: Gerencia de Registro y Control; GAM: Gerencia de Agentes y Mercados; GGCPI: Gerencia de Gobierno Corporativo y Protección al Inversor;	RP: Cant. de respuestas positivas de los usuarios que solicitaron OP de la CNV. RT: cantidad de respuestas totales. RP: una encuesta será considerada positiva si el 60% o más de las preguntas que la integran fueran contestadas positivamente.
Valores de referencia	Rango de validez
	0 - 100
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GGCPI
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Brindar servicios ágiles y simples.
Relación con políticas públicas	Observaciones
Cumplimiento del art. 42 de la Constitución Nacional y de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240	Frecuencia anual

Ficha técnica N° 3. Tipo de indicador: cualitativo, de calidad, de efectividad¹⁰, de cobertura

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Conocimiento de las Reglas del Mercado de Capitales	CNV
Sector	Fórmula
Gerencia de Asuntos Legales (GAL) y Gerencia de Gobierno Corporativo y Protección al Inversor (GGCPI)	$(RP / RT) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Conocer el grado de conocimiento de las reglas de Mercado	%
Definición o glosario	Variables del indicador
GAL: Gerencia de Asuntos Legales; GGCPI: Gerencia de Gobierno Corporativo y Protección al Inversor. RP: Una encuesta será considerada positiva si el 60% o más de las preguntas que la integran fueran contestadas positivamente.	RP: Cantidad de encuestas contestadas satisfactoriamente por los usuarios de la CNV. RT: Total de encuestas contestadas.
Valores de referencia	Rango de validez
	0 - 100
Valor obtenido	Fuentes de datos
	CNV: GGCPI
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Efectuar una supervisión efectiva
Relación con políticas públicas	Observaciones
Incremento de la inclusión financiera de la ciudadanía	Frecuencia Anual

¹⁰ Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Es la medida del impacto de los productos en el objetivo. El impacto está dado por los atributos que tienen los productos sobre el objetivo. (Quintero, 2008, pag. 19).

Ficha técnica N° 4. Tipo de indicador: cuantitativo, de proceso, de eficacia.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Tiempo de autorización promedio de la Gerencia de Emisoras	CNV
Sector	Fórmula
Gerencia de Emisoras (GE)	$\sum TA/CA$ donde $TA= FA - FI - DI - DR$
Objetivo	Unidad de Medida
Disminuir plazos de autorización en GE. Mejorar calidad de controles. Simplificación de requisitos para acceder al mercado. Digitalización del proceso.	Días hábiles
Definición o glosario	Variables del indicador
FI: fecha de ingreso del trámite que corresponde con el sellado de Mesa de Entradas o sistema de Pymes. FA: fecha de autorización por Directorio CNV o, si estuviese delegada, por quien corresponda. DI: fin de semana, feriados u otros. DR: días no computables para la CNV, a cargo del regulado para la contestación de vistas, aportar documentación u otros.	TA: tiempo de Autorización. FA: fecha de autorización. FI: fecha de ingreso del trámite. DI: días no laborables. DR: días del trámite a cargo del regulado o en Directorio. CA: cantidad de autorizaciones del período.
Valores de referencia	Rango de validez
	Mayor a 5
Valor obtenido	Fuentes de datos
	Gerencia de Emisoras (GE) – Mesa de entradas de la GGO
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Mejora continua de procesos
Relación con políticas públicas	Observaciones
Cumplimiento misión CNV y cumplimiento Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor	Frecuencia trimestral

Ficha técnica N° 5. Tipo de indicador: cuantitativo, de insumos, de proceso.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Productividad Autorización Gerencia de Emisoras (GE)	CNV
Sector	Fórmula
GE: Gerencia de Emisoras	$PA = TA / PGE$
Objetivo	Unidad de Medida
Disminuir plazos de autorización en GE. Mejorar calidad de controles. Simplificación de requisitos para acceder al mercado. Digitalización del proceso.	Número de trámites: entre el 0 y positivos
Definición o glosario	Variables del indicador
TA: se considerarán <u>todos</u> los trámites que requieren una autorización de la CNV.	PA: Productividad de autorizaciones. TA: Cant. Trámites Aprobados en el mes. PGE: profesionales de la Gerencia de Emisoras en ese mes asignados a los trámites de autorización.
Valores de referencia	Rango de validez
	Números ≥ 0 (CERO), con 2 decimales
Valor obtenido	Fuentes de datos
	Gerencia de Emisoras, Subgerencia de RRHH dependiente de la GGO.
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Servicios ágiles y simples
Relación con políticas públicas	Observaciones
Cumplimiento misión CNV y cumplimiento Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor	Periodicidad trimestral

Ficha técnica N° 6. Tipo de indicador: cuantitativo, de cobertura, estratégico.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Variación de Ingresantes al Mercado de Capitales en Gerencia de Emisoras	CNV
Sector	Fórmula
CNV: Gerencia de Emisoras (GE) y Gerencia de Gestión Operativa (GGO): Subgerencia de RRHH	$VNPE = NPGE_t / NPGE_{t-1} - 1 \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Medir si hay un aumento de controlados a la par que se simplifican los requisitos para acceder al mercado, se digitaliza el proceso y se disminuyen los tiempos de aprobación	%
Definición o glosario	VARIABLES DEL INDICADOR
GE: Gerencia de Emisoras; GGO; Gerencia de Gestión Operativa; MC: mercado de capitales	VNPE: Variación de nuevos participantes en la GE. NPGE _t : Nuevos participantes en el MC regulados por la GE en el período. NPGE _{t-1} : cantidad de nuevos participantes dependientes de la GE en el período anterior.
Valores de referencia	Rango de validez
	Números negativos, cero y positivos
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GE y GGO
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Desarrollo del mercado de capitales
Relación con políticas públicas	Observaciones
Incrementar la inclusión Financiera	Periodicidad trimestral

Ficha técnica N° 7. Tipo de indicador: cuantitativo, de proceso, de eficacia.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Tiempo de autorización promedio de la Gerencia de Fondos Comunes de Inversión (FCI)	CNV
Sector	Fórmula
Gerencia de FCI (GFCI)	$\frac{\sum \text{TAGFCI}}{\text{CA}}$ donde TAGFCI = FA – FI – DI – DR
Objetivo	Unidad de Medida
Disminuir plazos de autorización en GFCI. Mejorar calidad de controles. Simplificación de requisitos para acceder al mercado. Digitalización del proceso	Días hábiles
Definición o glosario	Variables del indicador
MC: mercado de capitales TAGFCI: tiempo de autorización de la GFCI. CA: cantidad de autorizaciones en el período	FA: fecha de autorización. FI: fecha de ingreso del trámite DI: días no laborables DR: días del trámite a cargo del regulado para la contestación de vistas, aportar documentación u otros o en Directorio.
Valores de Referencia	Rango de validez
	Números naturales positivos mayores a 5
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GFCI, GGO: mesa de entradas
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Mejora Continua de Procesos
Relación con políticas públicas	Observaciones
Incrementar la inclusión financiera	Frecuencia Trimestral

Ficha técnica N° 8. Tipo de indicador: cuantitativo, de proceso, de insumos.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Productividad Autorización GFCI	CNV
Sector	Fórmula
GFCI; GGO: Subgerencia de RRHH	$PAGFCI = TA / PGFCI$
Objetivo	Unidad de Medida
Disminuir plazos de autorización en GFCI. Mejorar calidad de controles. Simplificación de requisitos para acceder al mercado. Digitalización del proceso.	Números naturales ≥ 0
Definición o glosario	Variables del indicador
TA: se considerarán <u>todos</u> los trámites que requieren una autorización de la CNV PAGFCI: productividad de Autorizaciones de la GFCI	TA: Cant. Trámites Aprobados en el mes. PGFCI: profesionales de la Gerencia de Fondos Comunes de Inversión en ese mes asignados a los trámites de aprobación.
Valores de referencia	Rango de validez
	Números ≥ 0 (CERO), con 2 decimales.
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GFCI; Subgerencia de RRHH de la GGO.
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Servicios ágiles y simples
Relación con políticas públicas	Observaciones
Cumplimiento misión CNV y cumplimiento Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor	Frecuencia trimestral

Ficha técnica N° 9. Tipo de indicador: cuantitativo, impacto, estratégico, de cobertura.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Variación ingresantes al MC que dependen de la GFCI	CNV
Sector	Fórmula
GFCI Subgerencia de Informática de la GGO	$VGFCI = (NPGFCI_t / NPGFCI_{t-1}) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Medir la variación de controlados de esa Gerencia a la par de la simplificación de requisitos para acceder al MC, de la digitalización del proceso y disminución de tiempos de aprobación.	%
Definición o glosario	Variables del indicador
GFCI: Gerencia de Fondos Comunes de Inversión. GGO: Gerencia de Gestión Operativa. VGFCI= Variación Nuevos ingresantes en la GFCI. MC: mercado de capitales	NPGFCI: nuevos participantes dependientes de la GFCI en el MC en el período. NPGFCI _{t-1} : Cantidad nuevos participantes dependientes de la GFCI en el período anterior.
Valores de referencia	Rango de validez
	Números negativos, positivos o cero
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GFCI y GGO
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Desarrollo del Mercado de Capitales
Relación con políticas públicas	Observaciones
Incrementar la Inclusión Financiera	Frecuencia trimestral

Ficha técnica N° 10. Tipo de indicador: cuantitativo, de proceso, de eficacia.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Tiempo de autorización de la Gerencia de Fideicomisos Financieros (FF)	CNV
Sector	Fórmula
Gerencia de FF (GFF); Mesa de Entradas de la GGO.	$\Sigma \text{TAFF} / \text{CA}$ Donde $\text{TAFF} = \text{FA} - \text{FI} - \text{DI} - \text{DR}$
Objetivo	Unidad de Medida
Disminuir plazos de autorización en GFF. Mejorar calidad de controles. Simplificación de requisitos para acceder al mercado. Digitalización del proceso	Días hábiles
Definición o glosario	VARIABLES DEL INDICADOR
MC: mercado de capitales. TAFF: Tiempo de autorización de la GFF. CA: cantidad de autorizaciones en el período.	FA: fecha de autorización. FI: fecha de ingreso del trámite DI: días no laborables DR: días del trámite a cargo del regulado para la contestación de vistas, aportar documentación u otros o en Directorio.
Valores de Referencia	Rango de validez
	Números naturales positivos mayores a 5
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GFF, mesa de entradas de la GGO
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Mejora Continua de Procesos
Relación con políticas públicas	Observaciones
Incrementar la inclusión financiera	Frecuencia Trimestral

Ficha técnica N° 11. Tipo de indicador: cuantitativo, de insumos, de eficacia.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Productividad Autorizaciones Gerencia de Fideicomisos Financieros	CNV
Sector	Fórmula
GFF (Gerencia de Fideicomisos Financieros) Subgerencia de RRHH de la GGO	$PAGFF = TA / PGFF$
Objetivo	Unidad de Medida
Disminuir plazos de autorización en GFF. Mejorar calidad de controles. Simplificación de requisitos para acceder al mercado. Digitalización del proceso	Números ≥ 0 (CERO)
Definición o glosario	Variables del indicador
Los trámites de autorización refieren a nuevos Fideicomisos Financieros o a nuevos Fiduciarios. No incluyen a los trámites que no requieran una autorización.	TA: Cant. trámites Autorizados en el mes PGFF: profesionales de la Gerencia de Fideicomisos Financieros en ese período asignados a los trámites de autorización. PAGFF = Productividad por profesional de autorizaciones de GFF.
Valores de referencia	Rango de validez
	Números ≥ 0 (CERO), con 2 decimales
Valor obtenido	Fuentes de datos
	Gerencia de FF, Subgerencia de RRHH dependiente de la GGO
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Servicios ágiles y simples
Relación con políticas públicas	Observaciones
Cumplimiento misión CNV y cumplimiento Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor	Periodicidad trimestral

Ficha técnica N° 12. Tipo de indicador: cuantitativo, de impacto, estratégico, de cobertura.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Variación ingresantes al MC en la GFF	CNV
Sector	Fórmula
GFF: Gerencia de Fideicomisos Financieros GGO: Gerencia de Gestión Operativa	$VIGFF = (NPGFF_t / NPGFF_{t-1}) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Medir la variación de controlados de esa Gerencia a la par de la simplificación de requisitos para acceder al MC, de la digitalización del proceso y disminución de tiempos de aprobación.	%
Definición o glosario	Variables del indicador
GFF: Gerencia de Fideicomisos Financieros. GGO: Gerencia de Gestión Operativa. MC: mercado de capitales. VIGFF = Variación ingresantes al MC dependientes de la GFF.	NPGFF _t : nuevos participantes dependientes de la GFF en el MC en el período. NPGFF _{t-1} : Cantidad nuevos participantes dependientes de la GFF en el período anterior
Valores de referencia	Rango de validez
	Números negativos, cero o positivos
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GFF y GGO
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Desarrollo del Mercado de Capitales
Relación con políticas públicas	Observaciones
Incrementar la Inclusión Financiera	Frecuencia trimestral

Ficha técnica N° 13. Tipo de indicador: cuantitativo, de calidad: de efectividad y de eficiencia.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Porcentaje de Sujetos inspeccionados por la Gerencia Lavado de Activos (GLA)	CNV
Sector	Fórmula
GLA: Gerencia de Lavado de Activos	$SIGLA = (SI / ST) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Mejorar la supervisión de sujetos fiscalizados de la GLA, en el período.	%
Definición o glosario	Variables del indicador
GLA: Gerencia de Lavado de Activos. SIGLA: sujetos inspeccionados por la GLA.	SF: Cantidad de sujetos inspeccionados bajo competencia de la GLA. ST: Total de sujetos bajo fiscalización
Valores de referencia	Rango de validez
	Números negativos, cero o positivos con dos decimales
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GLA
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Realizar una supervisión efectiva
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del mercado de capitales	Periodicidad anual

Ficha técnica N° 14. Tipo de indicador: cuantitativo, de efectividad, de gestión.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Variación ROS	CNV
Sector	Fórmula
Gerencia de Lavado de Activos: GLA	$VROS_t = (ROS_t / ROS_{t-1}) - 1 \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Medición proxy de la eficiencia en la supervisión. Mejora del foco de inspecciones. Fiscalización en base al riesgo.	%
Definición o glosario	Variables del indicador
Reporte de Operación Sospechosa (ROS): cada uno de los reportes que por la Ley N° 24.246 la CNV realiza a la Unidad de Información Financiera (UIF) ante posibles incumplimientos de la mencionada ley. MC: mercado de capitales. (Los valores de reportes se normalizarán en caso de que el número de supervisados varíe en forma sensible entre períodos).	ROS _t : Cantidad de Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS) en el período t. ROS _{t-1} : cantidad de reportes de operaciones sospechosas en período anterior. VROS _t : variación de los ROS en el momento t.
Valores de referencia	Rango de validez
	Números negativos, cero y positivos
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GLA
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Ejercer una supervisión eficaz
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del MC	Periodicidad Anual

Ficha técnica N° 15. Tipo de indicador: cuantitativo, de calidad: eficiencia y eficacia

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Sujetos inspeccionados por la GIeI (Agentes, Emisoras, FCI y FF)	CNV
Sector	Fórmula
GIeI	$PSI = (SI / ST) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Lograr una detección temprana de incumplimientos y abusos en el Mercado. Monitoreo eficaz de agentes y del mercado. Inteligencia para detección de anomalías	%
Definición o glosario	Variables del indicador
GIeI: Gerencia de Inspecciones e Investigaciones. GAyM: Gerencia de Agentes y Mercados. FCI: Fondos Comunes de Inversión. FF: Fideicomisos Financieros. Emisoras supervisadas por la Gerencia de Emisoras (GE) Agentes bajo supervisión de la GAYM.	SI: sujetos inspeccionados de Agentes, Emisoras, FCI y FF. ST: Sujetos totales sujetos a inspección. PSI: Porcentaje sujetos inspeccionados en el período en cuestión.
Valores de referencia	Rango de validez
	0 – 100%
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GIeI
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Ejercer una supervisión efectiva
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del Mercado de Capitales	Periodicidad trimestral

Ficha técnica N° 16. Tipo de indicador: cuantitativo; de calidad: eficiencia y eficacia

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Irregularidades detectadas	CNV
Sector	Fórmula
CNV: GIeI	$ID = (CD / CI) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Monitoreo eficaz de agentes y del mercado. Inteligencia para detección de irregularidades. Casos Detectados.	%
Definición o glosario	VARIABLES DEL INDICADOR
GIeI: Gerencia de Inspecciones e Investigaciones. De cada inspeccionado se contestará SÍ o NO, si presentó prima facie irregularidades.	CD: Cantidad de casos con irregularidades detectadas. CI: Cantidad de sujetos inspeccionados. ID: porcentaje de irregularidades detectadas.
Valores de referencia	Rango de validez
	0 – 100 %
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GIeI
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Ejercer una supervisión efectiva
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del Mercado de Capitales	Periodicidad trimestral

Ficha técnica N° 17. Tipo de indicador: cuantitativo, de proceso, estratégico.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Tiempo promedio del proceso investigación-sumario	CNV
Sector	Fórmula
GIEI: Gerencia de Inspecciones e Investigaciones. GS: Gerencia de Sumarios.	$TPI = (FRS - FII) / CE$
Objetivo	Unidad de Medida
Agilizar los procesos de investigación y sumario y mejorar el poder sancionatorio. Eficiencia en el control, priorización y gestión de expedientes. Planificación y coordinación de investigaciones.	Meses
Definición o glosario	VARIABLES DEL INDICADOR
El tiempo transcurrido entre el inicio de una investigación que diera origen a un sumario hasta la firma de la Resolución final por parte del Directorio, se medirá en meses. Se excluirán aquellos sumarios en los cuales los sumariados se acojan al trámite abreviado.	FRS: Fecha Resolución del Sumario. FII: fecha de inicio de la investigación. CE: Cantidad de expedientes. La diferencia de fechas se expresará en meses. Si más de un expediente se refiriese al mismo asunto se contabilizará como uno. TPI: Tiempo Promedio de Investigación/sumario.
Valores de referencia	Rango de validez
	Números positivos.
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GS y GIEI
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Supervisión Efectiva
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del Mercado de Capitales	Periodicidad Anual

Ficha técnica N° 18. Tipo de indicador: cuantitativo, de producto, de calidad: eficacia y de eficiencia.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Sanciones Confirmadas en sede judicial.	CNV
Sector	Fórmula
GAL: Gerencia de Asuntos Legales	$PSC = (SC / SA) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
% de sanciones confirmadas en sede judicial. Eficiencia en el control, priorización y gestión de expedientes. Planificación y coordinación de investigaciones	%
Definición o glosario	Variables del indicador
SC: se refiere a las sanciones administrativas impuestas por la CNV que fueran recurridas en la justicia, hasta la instancia a la que llegue el sancionado.	SC: Sanciones confirmadas (no revocadas ni morigeradas) en sede judicial. SA: sanciones aplicadas en sumarios concluidos. PSC: Porcentaje sanciones confirmadas en sede judicial.
Valores de referencia	Rango de validez
	0 al 100%
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GAL
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Ejercer una supervisión eficaz.
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del Mercado de Capitales	Periodicidad anual

Ficha técnica N° 19 Tipo de indicador: cuantitativo: de proceso, de eficacia.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Grado de satisfacción con el servicio CNV	CNV
Sector	Fórmula
Toda CNV	$GSS = (EPOS / ET) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Conocer mediante encuestas el grado de satisfacción de los usuarios de la CNV.	%
Definición o glosario	Variables del indicador
GGCPI: Gerencia de Gobierno Corporativo y Protección al Inversor. Se diseñarán encuestas que tengan en cuenta las distintas áreas de la CNV que tienen relación con los regulados. Si la mayoría de las respuestas de la encuesta están contestadas positivamente, la respuesta se tendrá por satisfactoria.	EPOS: Encuestas con respuestas satisfactorias. ET: Encuestas totales respondidas. GSS: grado satisfacción con los Servicios CNV.
Valores de referencia	Rango de validez
	0 – 100%
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GGCPI
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Servicios Simples y ágiles
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del Mercado de Capitales	Periodicidad trimestral

Ficha técnica N° 20. Tipo de indicador: cuantitativo, de proceso, estratégico, de eficacia.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Integración de CNV con el exterior	CNV
Sector	Fórmula
GAI: Gerencia de Asuntos Internacionales	$IE = (ARI/ RI) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Gestionar la integración con instituciones públicas y privadas, internacionales, para el logro de objetivos comunes.	%
Definición o glosario	Variables del indicador
	IE: integración con el exterior. ARI: Cant. de Reuniones Internacionales a las que se asistieron. RI: Total de Reuniones Internacionales a las cuales CNV fue convocada
Valores de referencia	Rango de validez
	0 – 100
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GAI
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa presupuestario 16	Ser un regulador de excelencia
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del mercado de capitales	Frecuencia Anual

Ficha técnica N° 21 Tipo de indicador: cualitativo, de proceso, de productividad.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Clima laboral favorable	CNV
Sector	Fórmula
Subgerencia de RRHH	$CL = (EFCL / TECL) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Seleccionar, lograr captar y fidelizar al personal con talento	%
Definición o glosario	Variables del indicador
EFCL: para ser considerada que una encuesta es favorable, la mitad más uno de los ítem consultados deberán tener respuesta positiva	CL: clima laboral. EFCL: total encuestas respondidas favorablemente. TECL: Total de encuestas contestadas
Valores de referencia	Rango de validez
	0 - 100
Valor obtenido	Fuentes de datos
	CNV – Subgerencia de RRHH
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Ser considerado un regulador de excelencia.
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del mercado de capitales	Frecuencia semestral

Ficha técnica N° 22. Tipo de indicador, cuantitativo, de producto, estratégico.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (TI)	CNV
Sector	Fórmula
SI: Subgerencia de informática	$CPTI = (AI / AP) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Asegurar la disponibilidad de tecnología y sistemas clave para la estrategia. Planeamiento y Ejecución de proyectos. Desarrollar y mantener estándares de calidad de gestión integrada. Seguridad de la información.	%
Definición o glosario	Variables del indicador
El Plan Estratégico de TI en la actualidad se centra en poner en régimen las nuevas funcionalidades de la Autopista de la Información Financiera (AIF) y de las herramientas de Business Intelligence (BI).	CPTI: Cumplimiento Plan Estratégico de Tecnologías de la Información. AI: Avance Real Plan de TI a un determinado plazo. AP: Avance Proyectado Plan de TI para el mismo plazo.
Valores de referencia	Rango de validez
	0 – 100 %
Valor obtenido	Fuentes de datos
	CNV – Subgerencia de Informática
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Servicios simples y ágiles.
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del Mercado de Capitales	Frecuencia trimestral. Adicionalmente se podrán agregar los valores correspondientes a los trimestres de un mismo año calendario, para obtener el grado de cumplimiento en el período.

Ficha técnica N° 23. Tipo de indicador, cualitativo, estratégico, de producto.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Satisfacción de los usuarios internos y externos con la AIF	CNV
Sector	Fórmula
CNV – Subgerencia de Informática	$SAIF = [(EIPOS + EEPOS) / ET] \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Asegurar la disponibilidad de tecnología y sistemas clave para la estrategia. Planeamiento y Ejecución de proyectos. Desarrollar y mantener estándares de calidad de gestión integrada. Seguridad de la información.	%
Definición o glosario	VARIABLES del indicador
Encuestas internas: se refiere a las respondidas por el personal CNV. Encuestas externas: se refiere a las respondidas por todo aquel que no trabaja en CNV. AIF es el nombre del Plan Estratégico de TI.	EIPOS: Encuestas Internas respondidas positivamente. EEPOS: Encuestas Externas respondidas positivamente. ET: Total de encuestas respondidas (internas y externas). SAIF = grado de satisfacción AIF.
Valores de referencia	Rango de validez
	0 – 100 %
Valor obtenido	Fuentes de datos
	CNV – Subgerencia de Informática
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa presupuestario 16	Servicios ágiles y simples
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del mercado de capitales	Frecuencia Anual. Se desarrollará el mismo indicador para satisfacción interna a la CNV y para satisfacción externa a la CNV y un indicador total que agregue ambos indicadores.

Ficha técnica N° 24. Tipo de indicador: cuantitativo, de impacto, estratégico.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Incremento de la penetración del MC entre las PYME	CNV
Sector	Fórmula
Subg. PyME de la GE	$PPYME = (PyME_t / PyME_{t-1}) - 1 \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Conocer la variación de la utilización del MC por parte de las empresas PYME	%
Definición o glosario	Variables del indicador
<p>GE: Gerencia de Emisoras. Subg. PyME: Subgerencia de Pyme. MC: Mercado de Capitales. PyME: Pequeñas y medianas empresas.</p>	<p>PPYME: participación PYME en MC PyME t: Número de PyME registradas en CNV en el período t. PyME t-1: Número de PyME registradas en CNV en el período t-1.</p>
Valores de referencia	Rango de validez
	Números negativos, cero y números positivos
Valor obtenido	Fuentes de datos
	Subg. PyME de GE
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Desarrollo del Mercado de Capitales
Relación con políticas públicas	Observaciones
Inclusión Financiera	Periodicidad Anual

Ficha técnica N° 25. Tipo de indicador: cuantitativo, de insumo, de productividad.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Actualización del equipamiento informático	CNV
Sector	Fórmula
SI dependiente de la GGO.	$APC = (PCR_t / PCT) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Medir el grado de actualización anual del equipamiento informático de CNV	%
Definición o glosario	Variables del indicador
GGO: Gerencia de Gestión Operativa SI: Subgerencia de Informática.	PCR t: Cantidad de PC adquiridas en t . PCT: Cant. total de PC en uso en CNV. APC: Actualización PC
Valores de referencia	Rango de validez
	0 – 100 %
Valor obtenido	Fuentes de datos
	SI de la GGO.
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Servicios ágiles y simples
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del mercado de capitales	Periodicidad Anual

Ficha técnica N° 26. Tipo de indicador: Cuantitativo, de gestión, de productividad.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Profesionalización de la Planta de Personal de la CNV	CNV
Sector	Fórmula
SRRHH de la GGO	$PPCNV = (CP / PCNV) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Medir la importancia relativa de la planta profesional de la CNV	%
Definición o glosario	Variables del indicador
<p>GGO: Gerencia de Gestión Operativa. SRRHH: Subgerencia de RRHH. CP: Cantidad de Profesionales CNV. Profesionales: todos aquellos que posean título universitario de carreras ≥ 4 años. PCNV: todos los empleados sin discriminación del tipo de relación laboral con CNV.</p>	<p>CP: Cantidad de profesionales en CNV PCNV: Cantidad total de empleados CNV PPCNV: profesionalización planta de la CNV.</p>
Valores de referencia	Rango de validez
	De 0 a 100%
Valor obtenido	Fuentes de datos
	SRRHH de la GGO.
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa presupuestario N° 16	Servicios Ágiles y simples
Relación con políticas públicas	Observaciones
Profesionalización del empleado público	Periodicidad anual

Ficha técnica N° 27. Tipo de indicador: cuantitativo, de jerarquía; estratégico.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Variación autorizaciones OP	CNV
Sector	Fórmula
GE, GFCI, GFF	$VAOP = (AOP_t / AOP_{t-1}) - 1 \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Conocer la variación de las Autorizaciones de OP a lo largo del tiempo	%
Definición o glosario	Variables del indicador
AOP: autorización de oferta pública de los distintos valores negociables, de la Gerencia de Emisoras (GE), de la de Fondos Comunes de Inversión (GFCI) y de la de Fideicomisos Financieros (GFF). OP: oferta pública.	AOP _t : Autorizaciones de Oferta Pública en el período señalado. AOP _{t-1} : Autorizaciones de Oferta Pública en el período anterior. VAOP: Variación Autorizaciones de Oferta Pública.
Valores de referencia	Rango de validez
	Números negativos, cero y positivos, con dos decimales.
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GE, GFCI y GFF
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Desarrollo del mercado de capitales
Relación con políticas públicas	Observaciones
Inclusión financiera, crecimiento del PIB.	Periodicidad Anual

Ficha técnica N° 28. Tipo de indicador: cuantitativo, de calidad, de eficacia, grado de cumplimiento.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Asistencia a Asambleas	CNV
Sector	Fórmula
GGCPI	$PAA = (AA / TA) \times 100$
Objetivo	Unidad de Medida
Medir la eficacia en la asistencia a asambleas.	%
Definición o glosario	Variables del indicador
TA: Asambleas de accionistas y obligacionistas, ordinarias o extraordinarias convocadas en el año. AA: de las anteriores, aquellas en las cuales la CNV se hizo presente. GGCPI: Gerencia de Gobierno Corporativo y Protección al Inversor.	AA: Cantidad de asambleas asistidas. TA: total de Asambleas Convocadas por los regulados. PAA: Proporción de asistencia a asambleas.
Valores de referencia	Rango de validez
	0 – 100%
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GGCPI
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Alcanzar una Supervisión Efectiva
Relación con políticas públicas	Observaciones
Control de la OP, control societario	Periodicidad anual

Ficha técnica N° 29. Tipo de indicador: cuantitativo, de calidad: de eficiencia.

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Gasto promedio de autorización de OP	CNV
Sector	Fórmula
GE, GFCE, GFF, GGO	$GPAOP = GRHF_t / AOP_t$
Objetivo	Unidad de Medida
Medir la eficiencia del gasto destinado a Autorizaciones de OP	\$
Definición o glosario	Variables del indicador
<p>GRHF: gasto, en pesos corrientes, de los sueldos del personal y de los recursos físicos destinados a autorizaciones de OP. Para los bienes de uso se utilizarán las amortizaciones y para los recursos compartidos se utilizará un porcentaje de los bienes corrientes a definir en cada caso.</p> <p>GPAOP: Gasto promedio de autorizaciones de OP</p>	<p>GRHF t: gasto, en pesos corrientes, de los sueldos del personal y de los recursos físicos destinados a autorizaciones de OP.</p> <p>AOP t: Cantidad de autorizaciones de OP.</p>
Valores de referencia	Rango de validez
	Números positivos.
Valor obtenido	Fuentes de datos
	GGO: Subgerencia de RRHH y Subgerencia de Administración
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Servicios Ágiles y Simples
Relación con políticas públicas	Observaciones
Reducción del déficit fiscal. Eficiencia del gasto.	Periodicidad anual

Ficha técnica N° 30. Tipo de indicador: cuantitativo, de calidad: de eficiencia

Nombre de indicador	Nombre de la institución
Gasto Promedio en Capacitación	CNV
Sector	Fórmula
Oficina de Capacitación de la Subgerencia de RRHH de la GGO	$GPC = GC_t / PCNV_t$
Objetivo	Unidad de Medida
Medir el gasto promedio en capacitación por empleado CNV.	\$
Definición o glosario	Variables del indicador
<p>GPC: Gasto promedio en Capacitación.</p> <p>GC t: Gasto total en capacitación en el período t en moneda corriente.</p> <p>PCNV t: personal total de la CNV, se podrá ajustar si la planta hubiese sufrido variaciones de 10% más o menos en el período.</p>	<p>GC t: gasto, en pesos corrientes, de la capacitación (incluidas las bonificaciones obtenidas).</p> <p>PCNV t: Cantidad de personal de la CNV bajo todas las modalidades de relación laboral</p>
Valores de referencia	Rango de validez
	Números positivos
Valor obtenido	Fuentes de datos
	Oficina de Capacitación de la Subgerencia de RRHH de la GGO
Relación con los programas presupuestarios	Relación con compromisos y planes institucionales o sectoriales
Programa Presupuestario 16	Servicios Ágiles y Simples
Relación con políticas públicas	Observaciones
Desarrollo del Mercado de Capitales	Periodicidad anual

Capítulo 4

Carta Compromiso con el Ciudadano. Antecedentes normativos en la Argentina

La Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC) está regulada por el Decreto N° 299 (2000).

El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano como recuerdan Peralta & Giacosa (2018) “constituye un modelo aplicativo de la gestión de la calidad dentro del sector público (nacional, provincial o municipal)”, concepto definido por el Consejo Directivo del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo –CLAD– (2001) y asimismo “es un modelo de iniciativa de Gobierno Abierto” (Oszlak y Kaufman, 2014).

Este Programa es una herramienta que tiene como objetivo principal mejorar la relación de la administración pública con los ciudadanos, especialmente a través de la calidad de los servicios que brinda, se enfoca en incrementar progresivamente la calidad de los servicios mediante la aplicación de técnicas de mejora continua en el conjunto de la organización (estructura, procesos internos, proveedores, recursos humanos, etc.). Se basa en el reconocimiento de que los ciudadanos deben recibir, de manera persistente y organizada por parte de los organismos públicos, respuesta a sus necesidades, inquietudes y derechos dentro del marco Estado – Ciudadanía.

Se trata de establecer un diálogo entre los ciudadanos y el estado, los primeros le dicen abiertamente al sector público qué esperan de él y con qué calidad y en qué plazos quieren obtener ese “algo”. El estado, por su parte, explica y da a conocer con qué herramientas cuenta para brindar sus servicios y cuál es la visión de su misión y con qué impronta y características lo va a cumplir.

Capítulo 5

Experiencia argentina en la aprobación de Cartas Compromiso con el Ciudadano.

Ya hemos señalado que el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano fue introducido en el país con la sanción del Decreto N° 229/2000.

Entre sus finalidades se destaca la de "...potenciar la transparencia y receptividad del Estado hacia los ciudadanos, optimizando el uso de los recursos humanos y materiales que ellos financian a través del cumplimiento de sus obligaciones tributarias", según se lee en el sexto Considerando.

El artículo 3° del Decreto, a su vez, destaca que: "A través del Programa "CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO" se deberá lograr una mayor receptividad y mejor respuesta del Estado a las necesidades y prioridades de los ciudadanos en lo referente a la prestación de los servicios a su cargo, estableciendo los principios y criterios generales que propendan a la mejora de la calidad de los mismos y reafirmando los derechos de los que goza el ciudadano frente a la Administración Pública Nacional, ...". Y a continuación los menciona: entre ellos "a obtener información clara, veraz; a ser asesorado sobre los trámites; a ser tratado con el máximo respeto; a conocer el estado de su tramitación; derecho a identificar a las autoridades e intervinientes en los trámites; a acceder a registros públicos; a obtener copia fiel de sus actuados; derecho a presentar queja", etc.

Hasta diciembre de 2018, eran más de 40 los organismos o dependencias del gobierno que han adherido al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. Entre ellos encontramos el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECCLO) del Ministerio de Producción y Trabajo, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), el Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante (INCUCAI), el Registro Nacional de las Personas (RENAPER), la Prefectura Naval Argentina, la Dirección Nacional de Migraciones, la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas (SEDRONAR), las Municipalidades de Lanús y Tigre.

No son pocos los entes que ya han revisado y mejorado más de una vez sus respectivas Cartas Compromiso con el Ciudadano, dando origen a sucesivas versiones. Estas revisiones son producto, en algunos casos, de que se hayan incorporado nuevos servicios, en otros de que se haya modificado o modernizado el marco legal por el que prestan sus servicios o a consecuencia del ajuste de sus metas como producto de la información que se recoge del sistema de monitoreo, incluido en las CCC.

La Dirección de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión de la Jefatura de Gabinete de Ministros, que es el organismo que tiene a su cargo la ejecución del programa de

la CCC, en una publicación de 2008, dio a conocer que, para aquellos organismos, dependencias o instituciones, que quieran firmar la CCC pueden contar con su asesoramiento y ayuda.

En dicha publicación, una vez más se destaca, que “se busca sensibilizar a las oficinas públicas en relación a las demandas de los ciudadanos, incrementando la participación de estos, a la vez que naturalizar el uso de indicadores para evaluar y mejorar las prestaciones de los distintos organismos”.

Como señalamos en el Capítulo 1, la CNV es el tipo de organismos donde la evaluación de sus actividades no debería ser medida únicamente por indicadores, sino complementada por el cumplimiento de compromisos sobre el cómo cumplir con sus objetivos, con quiénes y con qué recursos, y en qué tiempos, además de consideraciones específicas relativas a las misiones de este organismo.

En el caso de la CNV, dada la gran interrelación con los mercados del extranjero, es de particular importancia que, los requisitos que solicita sean similares a los de aquellos países que cumplen con los mejores y más modernos estándares de calidad. Estos son los países miembros de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO por sus siglas en inglés), de la que la CNV es miembro. Esta particularidad se da pues a los emisores interesados en negociar sus productos en el resto del mundo, les evita duplicar tiempo y costos si en el exterior deben presentar la misma documentación que en Argentina.

De especial importancia es también el desarrollo del sitio web de la CNV, así como la confiabilidad de la Autopista de la Información Financiera (AIF), herramienta informática a través de la cual cada sujeto regulado carga la información requerida por la CNV, la que se hace pública de manera inmediata, y por la misma vía pueden divulgar toda aquella información relevante que los regulados quieran dar a conocer, en forma voluntaria. La transparencia es un valor central en la actividad de la CNV. Transparencia en el sentido de que todos los interesados tengan disponible la misma información en el mismo momento sin excepción. Este es un presupuesto básico de la actividad y de los reguladores de valores, como la CNV.

Es entonces que consideramos que, ante una crisis macroeconómica, más allá de no poder alcanzar alguna meta cuantitativa que se hubiese fijado la CNV, cobra relevancia el cumplimiento, para cualquiera que sea el número de “regulados” o consumidores financieros con que el organismo cuente, de los postulados aprobados en una CCC, de modo que las características de eficiencia, de racionalidad en los requisitos establecidos, mejores prácticas internacionales, utilización de sistemas informáticos confiables y de última generación para poder atender las demandas de los usuarios, políticas de difusión y educación a los inversores, recepción e investigación de denuncias y consultas, y la revisión constante de los requisitos a solicitar, minimizando la carga a imponer al regulado, son también factores que deberían ser tomados en cuenta al evaluar a la CNV.

Los Trámites a Distancia (TAD), sin necesidad de la comparecencia de los interesados en la sede de la CNV, recientemente incorporados, también deben ser considerados entre las mejoras y evaluarse a la hora de tener en cuenta el cumplimiento de metas de la CNV.

En definitiva, el trabajo de la CNV puede disminuir cuantitativamente, simplemente porque la actividad económica ha mermado y no por un mal desempeño del organismo. Es por ello que, si midiéramos la acción de la CNV solo por medio de indicadores, podríamos estar en presencia de indicadores que desmejoran pero no por fallas en el accionar de la CNV. Este es uno de los puntos en donde la hipótesis que postulamos se hace evidente.

Malos resultados en algunos de los indicadores no reflejarían deficiencias en el cumplimiento de sus misiones, sino la falta de demanda del sector privado por los servicios que ella provee como consecuencia de un entorno económico-financiero recesivo o inestable.

Capítulo 6

Una propuesta de Carta Compromiso con el Ciudadano para la CNV

En el Anexo 1, se presenta una propuesta de una primera versión de Carta Compromiso con el Ciudadano siguiendo los lineamientos de la normativa en vigor y teniendo en cuenta las características de la CNV.

En la misma se han incluido elementos presentes en las CCC que se han consultado y que consideramos oportuno, adaptar a la de la CNV.

Luego de una introducción sobre qué es la CNV, se realizan compromisos globales para todo el Organismo y particulares para los servicios más importantes que realiza.

En el punto 6 se proponen atributos generales de calidad mínimos con los que contarán todos los servicios que presta la CNV. En particular, en el 6.1, la CNV se compromete a resolver los reclamos y sugerencias dentro de los 10 días corridos de recibidos. En 6.2 se presenta el compromiso de solicitar completar una encuesta luego de cada servicio prestado por la CNV, sobre los aspectos salientes de la labor efectuada por el Organismo que ayuden a mejorar las prestaciones. Y un último compromiso general, en 6.3, proponiendo a los usuarios de la AIF, contestar una encuesta web para calificar el servicio y recoger sugerencias para mejorarla.

En el punto 7 se enuncian los compromisos específicos para el primer año de vigencia de la CCC. Estos están ligados a: i) las autorizaciones de oferta pública de acciones, obligaciones negociables, FCI y fideicomisos financieros; ii) el registro de agentes que intervienen en el mercado de capitales a cargo de la CNV; y iii) la atención al ciudadano vía correo electrónico, de parte de la Gerencia a cargo de la atención al inversor. Estos son los tres servicios esenciales que presta la CNV. Para cada uno de ellos se ha establecido además el indicador que lo medirá y la meta a alcanzar.

En conclusión, esta propuesta de CCC pretende ser un elemento objetivo para evaluar a la CNV en relación a su cumplimiento. Dicha evaluación se complementará con la revisión anual de los compromisos asumidos, con la idea de ampliarlos y mejorarlos a medida que al Organismo se le torne normal y habitual la medición de resultados por indicadores.

La evaluación de los compromisos de la CCC junto con el cálculo de la treintena de indicadores propuestos serán los elementos que disparen el consiguiente ajuste en sus actividades, cuando la CNV no alcance las metas anuales que se le fijen.

Capítulo 7

Conclusiones

En la era del gobierno abierto, donde los ciudadanos que financian la actividad del gobierno en sus distintos niveles, demandan poder controlar en qué se gastan sus impuestos, encontramos que la evaluación de la actividad de los distintos componentes del estado mediante indicadores que revelen qué tan eficiente es el estado en brindar los bienes y servicios públicos que provee a la ciudadanía, es un acierto.

Los indicadores para poder realizar estas mediciones deben reunir condiciones estrictas de objetividad, para ello deben estar basados en pautas previamente establecidas.

No se debe olvidar que no son meras estadísticas. El sentido del valor de los indicadores está siempre ligado a la información que nos brindan con respecto a las metas que se buscan alcanzar.

Su utilidad reside precisamente en dar indicaciones inequívocas sobre el desempeño tanto cuantitativo, como cualitativo de una actividad o conjunto de ellas.

Los indicadores deben medir desde la programación de los insumos a requerir para las distintas actividades, continuar con la utilización de los mismos, ocuparse del proceso de producción de bienes y servicios, abarcar el producto o servicio final y finalmente medir el impacto que esa producción genere en la sociedad, esto es el grado de satisfacción de los destinatarios.

Deben arrojar luz sobre el grado de contribución de cada actividad con el objetivo buscado y sobre la coordinación temporal entre las distintas acciones para alcanzar la meta, ya que muchas actividades son insumo de las siguientes.

Asegurar que los indicadores sean satisfactorios para lo que se quiere mostrar de la gestión, así como establecer la metodología de recolección de datos para su construcción, da robustez al proceso.

Estas mediciones deberán ser luego comparadas con los valores de referencia que son aquellos que se quieren lograr.

De igual importancia es que quien realice la evaluación esté comprometido con el proceso que lleva a cabo.

Determinar el rango tolerable de las desviaciones observables es otro aspecto clave del proceso de evaluación. Si la diferencia entre el desempeño real y el deseado es mayor al rango aceptable será necesario actuar.

La evaluación y el monitoreo constante de las acciones de un organismo en particular, en este caso la CNV, es una herramienta esencial para poder corregir aquellas acciones que no están mostrando un rendimiento adecuado de acuerdo a lo esperado y así, verificadas las desviaciones, poder tomar medidas correctivas.

Las desviaciones podrán ser de diversa naturaleza, desde falta de eficacia, no cumplimiento de los plazos previstos, no contar con los recursos humanos capacitados para la tarea, hasta no contar con equipo informático adecuado, entre otros.

Ahora bien, la utilización de indicadores para evaluar la Gestión por Resultados, estaría incompleta si no la complementamos con una presentación que el organismo haga de sí mismo, de sus valores, de sus compromisos con la ciudadanía o del trato que dispense al ciudadano.

Es enfocarse en cómo quiere el ciudadano recibir los servicios por los que paga, esto es en qué tiempo, bajo qué condiciones y con qué trato. Nos centramos en la *calidad* presuponiendo que los servicios serán prestados.

Esta presentación de sí y de los compromisos que se manifiestan a través de la CCC, entendemos es la herramienta complementaria ideal para poder realizar una evaluación comprensiva del accionar de este organismo en el cumplimiento de sus objetivos y funciones legales.

El desarrollo de encuestas de satisfacción, poner a disposición de los ciudadanos formas alternativas de contacto y publicar en el sitio web la mayor cantidad de información de calidad no son aspectos menores.

En este trabajo nos hemos focalizado en presentar 30 indicadores para evaluar integralmente a la CNV. Como la CNV hasta el momento no utiliza indicadores hemos propuesto indicadores básicos que, con el tiempo, el Organismo podrá refinar. Cada uno de ellos se presenta con la respectiva ficha técnica.

Seguidamente hemos presentado un proyecto de Carta Compromiso con el Ciudadano, que se puede leer en el Anexo 1, otro elemento de medición y evaluación de las actividades del sector público, con el cual la CNV tampoco tiene experiencia aún. Por ello en la misma realizamos compromisos generales básicos y compromisos anuales particulares sobre las tres actividades básicas y propias de la CNV. Sería deseable que los compromisos anuales se fueran ampliando en número y exigencia a lo largo de los años, a medida que se vayan obteniendo los valores de los indicadores.

Sólo con una rigurosa evaluación de los indicadores, manteniendo valores éticos y la actitud de escuchar lo que la ciudadanía demanda, la CNV podrá mejorar la oferta de sus servicios. Esto es consolidar el diálogo “servidor público – contribuyente”, de modo que este último reciba la cantidad y calidad de servicios por los que paga.

Con la premisa de que una mejora en la calidad de los servicios que se prestan es fuente de mayor creación de valor, es que entendemos que, el complemento ideal para la evaluación de la Gestión por Resultados, proviene de la firma de una CCC.

Anexo 1

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

COMISIÓN NACIONAL DE VALORES
CNV

1ª. VERSIÓN

Fecha de suscripción de la Carta: Agosto de 2019

Fecha de inicio de monitoreo: 1 de Octubre de 2019

AUTORIDADES DE LA CNV

DIRECTORIO

PRESIDENTE: Marcos AYERRA

VICEPRESIDENTE: Patricia BOEDO

DIRECTORA: Rocío BALESTRA

DIRECTOR: Martín GAVITO

GERENTES

GERENTE EJECUTIVO DE DIRECTORIO: Laura HERBÓN

GERENTE DE ASUNTOS INTERNACIONALES: Emilio FERRÉ

GERENTE DE EMISORAS: Cristina TONINI

GERENTE DE FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN: Carlos TERRIBILE

GERENTE DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS: Silvina DI MATEO

GERENTE DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO: Mariano RENTERIA

GERENTE DE REGISTRO Y CONTROL: Roberto BRITOS

GERENTE DE AGENTES Y MERCADOS: María Laura VIGGIANO

GTE. DE GOBIERNO CORPORATIVO Y PROTEC. AL INVERSOR: Julián COSTOYA

GERENTE DE ESTRATEGIA, INNOVACIÓN Y RIESGO: Adriana COLABELLA

GERENTE DE SUMARIOS: vacante

GERENTE DE ASUNTOS LEGALES: Ariel BATÁN

GERENTE DE GESTIÓN OPERATIVA: Marcelo GAGGINO

ÍNDICE

Autoridades de la CNV

Índice

1. Carta a los ciudadanos
2. El marco regulatorio y las principales instituciones del mercado de capitales
3. La Comisión Nacional de Valores: Funciones y Facultades
 - 3.1 Resoluciones Generales
 - 3.2 Elaboración participativa de normas
 - 3.3 Registros Públicos
 - 3.4 Biblioteca
 - 3.5 Protección del medio ambiente
- 4 Mapa Estratégico de la CNV
 - 4.1 Principios que rigen el accionar de la CNV
 - 4.2 Herramientas tecnológicas
 - 4.3 Capital humano
 - 4.4 Presencia internacional de la CNV
 - 4.5 Memorando de Entendimiento Multilateral
 - 4.6 Misión de la CNV
 - 4.7 Visión 2020
 - 4.8 Valores CNV
 - 4.9 El plan de la CNV: CoMisión 2020
 - 4.10 Representación gráfica de los servicios de la CNV
5. Derechos y obligaciones de los ciudadanos ante la CNV
 - 5.1 Derechos de los ciudadanos ante la CNV
 - 5.2 Obligaciones de los ciudadanos ante la CNV
 - 5.3 Formas de contacto del ciudadano con la CNV
 - 5.4 ¿Qué puede consultarse en el sitio web de la CNV?
6. Atributos de calidad para todos los servicios
 - 6.1 Compromiso sobre el sistema de reclamos y sugerencias
 - 6.2 Sistema de consultas por medio de encuestas
 - 6.3 Encuestas Web
7. Compromisos para el primer año de vigencia de la CCC
 - 7.1 Compromisos de calidad de los servicios esenciales de la 1ª versión de la CCC

1. CARTA A LOS CIUDADANOS

La firma de esta primera **Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC)**, coincidente con los primeros 50 años de vida de la CNV, es otro paso más en pos de la consolidación del camino hacia la *calidad* con la que pretendemos dotar al mercado de capitales, con la impronta permanente hacia la protección de los derechos y la satisfacción del consumidor financiero.

De esta manera queremos dar a conocer nuestro pensamiento respecto a las responsabilidades del organismo regulador de un servicio esencial, como es el mercado de capitales que facilita el crecimiento del país con el consecuente incremento de demanda de mano de obra, a través de la utilización de mecanismos de financiamiento de proyectos productivos.

Esta primera CCC junto con futuras *encuestas*, servirán para conocer de qué manera los intervinientes en el mercado de capitales evalúan el desempeño de la CNV.

Esta primera edición contiene importantes compromisos de calidad y fija estándares similares a los vigentes en mercados desarrollados. Es nuestra intención ir ampliando los compromisos una vez alcanzados los objetivos de los compromisos iniciales.

Esta CCC está en línea con el Plan Estratégico de la CNV en el cual, se ha trabajado internamente desde 2016, y que damos a conocer.

Desde 2017, además, la CNV trabaja en el plan denominado *CoMisión 2020: Presente y Futuro. Hacia una transformación integral*.

En este Plan se han definido objetivos estratégicos y, para alcanzarlos, se planificaron acciones, cuyos resultados serán monitoreados mediante indicadores los cuales, a través del tiempo mostrarán qué tan cerca, o lejos, estaremos de alcanzar los objetivos estratégicos, pudiendo, ante la detección de desvíos, implementar correcciones o mejoras en las acciones para converger a los valores objetivo en el plazo previsto.

La CNV sabe de la importancia central que tiene la integración con el resto del mundo por lo cual nuestro accionar buscará replicar los más altos estándares de calidad y prácticas internacionales, para ser reconocidos como un regulador de excelencia.

De igual modo pondremos a disposición de todos los ciudadanos las herramientas informáticas más potentes que podamos incorporar, en busca de mejorar la transparencia y difundir en el sitio web de la CNV, la mayor cantidad de información.

Finalmente, cabe agregar que el Directorio de la CNV ha encarado esta CCC dentro del marco de la política nacional que coordina la Secretaría de Modernización dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación.

El marco legal lo provee el Decreto N° 229 de 2000 que recuerda los derechos constitucionales que asisten a los usuarios y consumidores, en especial, el derecho a una información adecuada y veraz y en condiciones de trato equitativo y digno, contribuyendo con ello a la construcción de una democracia activa que persigue el consenso y la transparencia en la gestión.

EL DIRECTORIO

Buenos Aires, agosto de 2019

2. El marco regulatorio y las principales instituciones del mercado de capitales

La Comisión Nacional de Valores (CNV) fue creada por la Ley N° 17.811 de 1968 y comenzó a funcionar el 1 de enero de 1969. Acaba de cumplir sus primeros 50 años.

Es un organismo descentralizado y se relaciona con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda, en cuya órbita actúa.

Es el organismo regulador del mercado de capitales. La ley define al mercado de capitales como "...el ámbito donde se ofrecen públicamente valores negociables u otros instrumentos previamente autorizados para que, a través de la negociación por agentes habilitados, el público realice actos jurídicos, todo ello bajo la supervisión de la Comisión Nacional de Valores" (2018).

El mercado de capitales está constituido por los mercados de acciones y deuda, los mercados de contratos de derivados, tanto de *commodities* como de productos financieros incluidos los de monedas, los agentes habilitados en todas sus categorías, las cámaras compensadoras, las centrales de depósito colectivo y las plataformas de financiamiento colectivo. Todos ellos constituyen la infraestructura del sistema.

Por el lado de la oferta de instrumentos para invertir encontramos las emisoras de valores negociables, tanto de acciones como de deuda. Entre estas emisoras se encuentran las PyME, que ganan peso relativo día a día en el mercado de capitales.

Integran también la oferta, los Fondos Comunes de Inversión, abiertos y cerrados; los Fideicomisos Financieros y las entidades financieras autorizadas por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), bajo diversos caracteres. Los Fondos Comunes de Inversión por ser vehículos de inversión colectiva, con riesgo diversificado suelen ser el instrumento elegido para quienes comienzan a invertir en el mercado de capitales.

Los Fideicomisos Financieros son asimismo un vehículo colectivo de inversión con riesgo moderadamente diversificado que en las últimas dos décadas ha ido cobrando representatividad. Debemos recordar que es un instrumento de reciente difusión dado que la ley data de 1995.

Por el lado de la demanda, encontramos a los ahorristas individuales y a las personas jurídicas, locales o extranjeros, que buscan invertir en el país.

Información sobre la estructura del mercado de capitales local y enlaces que redirigen a los distintos intervinientes se pueden encontrar en www.cnv.gov.ar que es la dirección del sitio web de la CNV.

3. La Comisión Nacional de Valores: Funciones y Facultades

La CNV es regulada por la Ley N° 26.831 (2012), modificada por la Ley N° 27.440 (mayo de 2018).

Sus misiones y funciones que se encuentran en el artículo 19, son las siguientes:

“a) En forma directa e inmediata, supervisar, regular, inspeccionar, fiscalizar y sancionar a todas las personas humanas y/o jurídicas que, por cualquier causa, motivo o circunstancia, desarrollen actividades relacionadas con la oferta pública de valores negociables, otros instrumentos, operaciones y actividades contempladas en la presente ley y en otras normas aplicables, que por su actuación queden bajo competencia de la Comisión Nacional de Valores. El organismo podrá requerir a los mercados y cámaras compensadoras que ejerzan funciones de supervisión, inspección y fiscalización sobre sus miembros participantes. Dicho requerimiento no implicará una delegación de facultades a los mercados y cámaras compensadoras por parte de la Comisión Nacional de Valores;

b) Llevar el registro, otorgar, suspender y revocar la autorización de oferta pública de valores negociables y otros instrumentos y operaciones;

c) Llevar el registro de todos los sujetos autorizados para ofertar y negociar públicamente valores negociables, y establecer las normas a las que deban ajustarse los mismos y quienes actúen por cuenta de ellos;

d) Llevar el registro, otorgar, suspender y revocar la autorización para funcionar de los mercados, cámaras compensadoras, los agentes registrados y las demás personas humanas y/o jurídicas que por sus actividades vinculadas al mercado de capitales, y a criterio de la Comisión Nacional de Valores queden comprendidas bajo su competencia. El registro será público y estará a cargo del mencionado organismo y en él se inscribirán todos los mercados, cámaras compensadoras, agentes y las demás personas humanas y/o jurídicas que por sus actividades vinculadas al mercado de capitales, y a criterio de la Comisión Nacional de Valores queden comprendidas bajo su competencia;

e) Aprobar los estatutos, reglamentos y toda otra normativa de carácter general dictada por los mercados y cámaras compensadoras y revisar sus decisiones, de oficio o a petición de parte, en cuanto se tratare de medidas vinculadas a la actividad regulada que prestan o que pudieren afectar su prestación;

f) Cumplir las funciones delegadas por la ley 22.169 y sus modificaciones respecto de las personas jurídicas alcanzadas por dicha ley en materia de control societario;

- g) Dictar las reglamentaciones que deberán cumplir las personas humanas y/o jurídicas y las entidades autorizadas en los términos del inciso d), desde su inscripción y hasta la baja del registro respectivo;
- h) Dictar las reglamentaciones que se deberán cumplir para la autorización de los valores negociables, instrumentos y operaciones del mercado de capitales, y hasta su baja del registro, contando con facultades para establecer las disposiciones que fueren necesarias para complementar las que surgen de las diferentes leyes y decretos aplicables a éstos, así como resolver casos no previstos e interpretar las normas allí incluidas dentro del contexto económico imperante, para el desarrollo del mercado de capitales;
- i) Declarar irregulares e ineficaces, a los efectos administrativos los actos sometidos a su fiscalización cuando sean contrarios a esta ley, a las demás leyes aplicables, a las reglamentaciones dictadas por la Comisión Nacional de Valores, a los estatutos, a las disposiciones dictadas por entidades y aprobadas por el organismo;
- j) Promover la defensa de los intereses de los inversores;
- k) Establecer normas mínimas de capacitación, acreditación y registro para el personal de los agentes registrados o para personas humanas y/o jurídicas que desempeñen tareas vinculadas con el asesoramiento al público inversor;
- l) Determinar los requisitos mínimos a los que deberán ajustarse quienes presten servicios de auditoría a las personas sujetas a su supervisión;
- m) Propender al desarrollo y fortalecimiento del mercado de capitales creando o, en su caso, propiciando la creación de productos que se consideren necesarios a ese fin;
- n) Organizar y administrar archivos y antecedentes relativos a la actividad de la propia Comisión Nacional de Valores o datos obtenidos en el ejercicio de sus funciones para la recuperación de la información relativa a su misión, pudiendo celebrar acuerdos y contratos con organismos nacionales, internacionales y extranjeros a fin de integrarse en redes informativas de tal carácter, para lo que deberá tenerse en cuenta como condición necesaria y efectiva la reciprocidad conforme las previsiones establecidas en los artículos 25 y 26 de la presente ley;
- o) Fijar los requerimientos patrimoniales que deberán acreditar las personas humanas y jurídicas sometidas a su fiscalización;
- p) Dictar normas complementarias en materia de prevención de lavado de dinero y de la financiación del terrorismo, siguiendo la normativa dictada por la Unidad de Información Financiera, organismo autárquico actuante en el ámbito del Ministerio de Finanzas, aplicable al mercado de capitales y fiscalizar su cumplimiento; ello, sin perjuicio del deber de dar a la

citada unidad la debida intervención que le compete en materia sancionatoria y de proporcionar a ésta la colaboración exigida por la ley 25.246 y sus modificatorias. La Comisión Nacional de Valores reglamentará la forma en que se difundirán las sanciones que aplique la Unidad de Información Financiera en materia de prevención de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, respecto de los sujetos que actúan bajo la órbita de la competencia de dicho organismo;

q) Regular la forma en que se efectivizará la información y fiscalización exigidas en la presente ley, pudiendo requerir a los entes sujetos a su jurisdicción la implementación de aquellos mecanismos que estime convenientes para un control más efectivo de las conductas descriptas en la presente ley;

r) Establecer regímenes de información y requisitos para la oferta pública diferenciados;

s) Determinar las condiciones bajo las cuales los agentes registrados, que revisten el carácter de personas jurídicas, podrán estar habilitados para llevar a cabo más de una actividad bajo competencia de la Comisión Nacional de Valores, previa inclusión de las mismas dentro de su objeto social, a los fines de su inscripción en los registros respectivos a cargo del organismo;

t) Fiscalizar el cumplimiento objetivo y subjetivo de las normas legales, estatutarias y reglamentarias en lo referente al ámbito de aplicación de la presente ley;

u) Ejercer todas las demás funciones que le otorguen las leyes, decretos y los reglamentos aplicables;

v) Fijar los requisitos de idoneidad, integridad moral, probidad y solvencia que deberán cumplir quienes aspiren a obtener autorización de la Comisión Nacional de Valores para actuar como mercados, cámaras compensadoras y agentes registrados así como los integrantes de sus órganos de administración y fiscalización, según corresponda;

w) Crear nuevas categorías de agentes registrados y modificar las existentes, así como también eliminar las que sean creadas por su propia normativa;

x) Fijar los aranceles máximos que podrán percibir los mercados, cámaras compensadoras, entidades de registro de operaciones de derivados y agentes registrados teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la competitividad del mercado de capitales de la región en relación con los aranceles fijados en otros países. Esta facultad se ejercerá en los casos en que -a criterio del organismo- situaciones especiales así lo requieran;

y) Dictar normas tendientes a promover la transparencia e integridad de los mercados de capitales y a evitar situaciones de conflictos de intereses en los mismos; y

z) Evaluar y dictar regulaciones tendientes a mitigar situaciones de riesgo sistémico”.

La CNV establece, entonces, los requisitos personales, patrimoniales, de capacitación o títulos habilitantes que los interesados en participar en el mercado de capitales argentino deben cumplir.

3.1 Resoluciones Generales

La CNV para cumplir con sus funciones, dicta normas de carácter general y cumplimiento obligatorio, denominadas Resoluciones Generales que son publicadas tanto en el Boletín Oficial de la República Argentina (www.boletinoficial.gob.ar), cuanto en el sitio web de la CNV.

3.2 Elaboración Participativa de Normas

La CNV sigue, cuando las circunstancias así lo aconsejan los lineamientos de Decreto N° 1.172 del 2003 sobre la elaboración participativa de normas que el mismo Decreto define: “...es un procedimiento que, a través de consultas no vinculantes, involucra a sectores interesados y a la ciudadanía en general en la elaboración de normas administrativas....cuando las características del caso —respecto de su viabilidad y oportunidad— así lo impongan”.

La CNV procura enriquecer los textos normativos a dictar con la recepción de comentarios.

3.3 Registros Públicos

La CNV administra varios registros públicos, estableciendo las condiciones que se requiere cumplir para ser inscriptos en los mismos. Estos registros son el de auditores externos, el de agentes en sus distintas categorías, el de agentes de productos de inversión colectiva (sociedades gerentes y sociedades depositarias de FCI y Fiduciarios Financieros (FF)), de Calificadoras de Riesgo, de Mercados y Cámaras Compensadoras (CCP), de Agentes de Custodia, Registro y Pago, de Agentes de Depósito Colectivo y de Idóneos. Los registros son públicos y pueden ser consultados en el sitio web de la CNV en <https://www.cnv.gov.ar/SitioWeb/RegistrosPublicos>.

3.4 Biblioteca

La CNV cuenta con una Biblioteca especializada en temas de su competencia. Funciona en 25 de Mayo 179 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), de lunes a viernes de 11 a 16 hs. y puede ser consultada por el público en general.

3.5 Protección del medio ambiente

La CNV consciente de la preocupación medio ambiental, en 2006 con la firma de la Resolución General N° 493 comenzó a introducir en su normativa la necesidad de revelar por parte de los emisores de valores negociables, las características de riesgos al medio ambiente que las distintas industrias puedan ocasionar.

En el mismo sentido recientemente, por medio de la Resolución General N° 788 del 20 de marzo de 2019 ha introducido “el marco conceptual para facilitar el desarrollo local de valores negociables destinados a fines ambientales y sociales”.

Estos últimos son demandados por los llamados inversores institucionales que reconocen el impacto favorable de estos instrumentos cuando se han comprometido con los Principios de Inversión Responsable (PRI).

Las inversiones con impacto ambiental son aquellas inversiones en energías renovables, eficiencia energética y transporte limpio, entre otras. Por el lado social se incluye el acceso al agua potable, cloacas, vivienda, creación de empleo e igualdad de género.

Para dictar las guías que se deben cumplir para calificar como inversión con fines ambientales y sociales, la CNV contó con la asistencia del Programa de las Naciones Unidas para el Ambiente (UNEP por sus siglas en inglés) y la Iniciativa de Bonos Climáticos (CBI por sus siglas en inglés), y fueron puestas en consulta pública, previo a su aprobación.

4. Mapa Estratégico de la CNV

4.1 Principios que rigen el accionar de la CNV

Más allá de las obligaciones legales, la CNV ha trabajado internamente para potenciar sus fortalezas, a través del diseño de un Mapa Estratégico.

¿Qué es un mapa estratégico? Un mapa estratégico es una representación visual de la estrategia de una organización, en este caso de la CNV, mediante el cual se describe el proceso de *creación de valor* a través de una serie de actividades y tareas cuyo efecto es poder brindar los servicios que los ciudadanos esperan de la CNV de la forma más eficiente posible.

El Mapa Estratégico es, entonces, un modelo lógico y simple para explicar la manera en que las organizaciones crean valor para la comunidad.

Para ampliar este concepto reproducimos conceptos volcados en la reciente Resolución General N° 676 (2018).

Refiriéndonos al concepto de la creación de valor, la CNV sostiene:

“Que entre los objetivos estratégicos que deben guiar (la) ..., se destacan como relevantes: promover la participación en el mercado de capitales favoreciendo especialmente los mecanismos que fomenten el ahorro nacional y su canalización hacia el desarrollo productivo; fortalecer los mecanismos de protección y prevención de abusos contra los pequeños inversores, en el marco de la función tuitiva del derecho del consumidor; promover el acceso al mercado de capitales de las pequeñas y medianas empresas; propender a la creación de un mercado de capitales federalmente integrado, a través de mecanismos para la interconexión de los sistemas informáticos de los distintos ámbitos de negociación, con los más altos estándares de tecnología; y fomentar la simplificación de la negociación para los usuarios y así lograr una mayor liquidez y competitividad a fin de obtener las condiciones más favorables al momento de concretar las operaciones.

Que, asimismo, la confianza del inversor en la industria de servicios financieros es condición para construir un mercado sólido, la cual sólo se logrará con un regulador institucionalmente fuerte que tenga las herramientas adecuadas para la protección de los inversores y ejercer un adecuado control sobre sus regulados, lo cual es clave para contar con mercados justos, eficientes y transparentes, reduciendo el riesgo sistémico.

Que para el desarrollo del mercado de capitales de nuestro país se requieren acciones para el fortalecimiento de los derechos de los inversores y del sistema de información pública disponible, reconociéndose así que la calidad de la información pública que los emisores, agentes y demás participantes en el ámbito de la oferta pública dan al mercado constituye uno de los pilares fundamentales del buen funcionamiento del mercado de capitales.

Que, en tal sentido, se propende al suministro de información, a la CNV y al público en general, en forma directa, veraz, suficiente y oportuna.

Que con la finalidad de llevar a cabo dichos objetivos, la CNV ha iniciado un proyecto orientado a mejorar la infraestructura tecnológica y funcionalidad de sus sistemas críticos, proyecto que incluye la modernización de la AUTOPISTA DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (AIF), el sistema Stockwatch (SW) -como sistema de monitoreo en línea de la operatoria de los mercados- y la incorporación de un sistema de “Inteligencia de Negocio” que incluya tableros de control para las áreas sustantivas y reportes e informes que combinen información de los demás sistemas internos y externos al Organismo.

Que, entre los principales cambios del proyecto se destacan: ... (ii) brindar una tecnología actualizada a las últimas versiones disponibles en el mercado con base de datos unificada y trazabilidad de auditoría de las operaciones registradas con nuevos componentes tales como: el motor de formularios que facilitará la obtención de información de los administrados, el motor de consultas que permitirá realizar consultas dinámicas sobre la base de datos consolidada y el motor de alarmas que calculará los vencimientos para las presentaciones requeridas y emitirá notificaciones al respecto; (iii) permitir la firma digital de las presentaciones a través de dispositivos móviles ... (vi) la modernización del sistema

Stockwatch (SW) o sistema de monitoreo en línea de la operatoria de los mercados, el cual cuenta con una serie de alarmas para la detección de operaciones sospechosas en tiempo real”.

Los principios anteriores constituyen el *motor* de la acción de la CNV.

4.2 Herramientas tecnológicas

La CNV busca estar a la altura de los sistemas informáticos que se usan en la actividad financiera, local e internacional, con el constante desarrollo e incorporación de sistemas de información avanzados.

4.3 Capital Humano

La CNV es consciente de que es preciso contar con un cuerpo de profesionales que posea los conocimientos y aptitudes para poder satisfacer las demandas de los ciudadanos y para ello cuida la calidad de sus funcionarios.

4.4 Presencia internacional de la CNV

Para la CNV es indispensable estar a la par de los reguladores más reconocidos en el mundo y cumplir con los estándares más avanzados en la materia, dada la creciente internacionalización de los mercados de capitales y la posibilidad de realizar operaciones con el exterior.

Esto se logra siendo miembro activo de las organizaciones más importantes de la industria, como la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO por sus siglas en inglés), la Organización Interamericana de Reguladores de Valores (COSRA por sus siglas en inglés) y el Instituto Iberoamericano de Mercado de Valores (IIMV). Con este mismo fin la CNV integra la Comisión Mercado de Valores del MERCOSUR, además de dar cumplimiento a las directrices de las Asociaciones Internacionales de Normas Contables y de Auditoría.

El compromiso de la CNV es que la normativa que aprueba recoja las innovaciones que se dan en aquellos países con mercados de capitales desarrollados y transparentes, adaptadas al régimen legal vigente en nuestro país.

Así, al ser reconocidos como un regulador que sigue las mejores prácticas internacionales, los emisores argentinos tienen una menor carga de información a presentar a los reguladores de valores del exterior, reduciendo de este modo los costos y tiempos de aprobación en el extranjero, ya que será la misma que han presentado a la CNV.

La política de la CNV es continuar con los sólidos lazos de contacto con el exterior, para mantener el reconocimiento alcanzado.

4.5 Memorando de Entendimiento Multilateral

Para mejorar su capacidad de supervisión, la CNV ha adherido al Memorando de Entendimiento Multilateral (MMOU por sus siglas en inglés) de la IOSCO.

Este Memorando posibilita el intercambio de información con los países signatarios. En la práctica esto permite que las facultades investigativas de la CNV cuenten, fronteras afuera del país, con la colaboración de los reguladores, para obtener información y perseguir posibles incumplimientos.

4.6 Misión de la CNV

En 2016, en un trabajo interno, la CNV ha sintetizado su misión en:

Proteger a los inversores y promover el desarrollo de un mercado de capitales transparente, inclusivo y sustentable, que contribuya al progreso económico y social del país.

En forma paralela, ha venido trabajando en transformarse en un organismo moderno que pueda satisfacer las demandas de estos tiempos. Es por ello que recientemente ha redefinido la visión de sí misma y de cómo quiere ser percibida.

4.7 Visión 2020

La visión que la CNV desea que los ciudadanos tengan de ella es:

*Ser reconocidos como un **regulador eficaz**, con un **equipo comprometido** con la excelencia, que genere las condiciones para el desarrollo de un mercado de capitales **útil a la sociedad**.*

La CNV al establecer reglas eficaces que faciliten el contacto entre quienes necesitan financiamiento para sus proyectos productivos y quienes lo pueden proveer, no pierde de vista que, de resultar exitosos, incrementarán la demanda de mano de obra, que a su turno impactará positivamente en el crecimiento del país y la consiguiente mejora en la calidad de vida de los argentinos.

4.8 Valores CNV

Los valores que mueven al personal de la CNV son:

- **Integridad:** Ética. Transparencia. Equidad. Trato igualitario. Lealtad. Respeto.
- **Compromiso con la excelencia:** Profesionalismo. Eficiencia. Responsabilidad por el logro de resultados.

- **Innovación:** Dinamismo. Disposición al cambio y al aprendizaje para encontrar nuevas soluciones.
- **Vocación de servicio:** Orgullo por servir al país y contribuir a la Misión de la CNV.
- **Trabajo en equipo:** Integración y coordinación entre las áreas y con los actores del mercado.

Sobre la base de la Misión, Visión y Valores arriba expuestos se estructuró el mapa o plan estratégico para crear valor para la sociedad.

¿Cómo se crea valor?

Desde la perspectiva de los procesos con los conocimientos, habilidades y valores de la Comisión, y mediante la ejecución de procesos eficientes y de excelencia.

Desde la perspectiva de los recursos se creará valor mejorando la calidad de los recursos humanos y del equipamiento. De esta manera alcanzar el consenso sobre nuestra Visión.

Desde la perspectiva de los productos, la CNV medirá los resultados alcanzados para evaluar si se alcanzaron las metas, lo que implicará que se creó valor.

4.9 El Plan de la CNV: CoMisión 2020

La CNV ha comprometido para este bienio, mejoras en tres campos estratégicos:

- Brindar *Servicios Ágiles y Simples*;
- Realizar una *Supervisión Efectiva*, y
- Contribuir al *Desarrollo del Mercado de Capitales*.

Para impulsar estos tres objetivos la CNV cuenta con un equipo de gente capacitada y motivada y recursos materiales y tecnológicos adecuados.

(i) Para poder brindar Servicios ágiles y simples la CNV trabajará en:

- Optimizar y simplificar procesos de aprobación y gestión de trámites de Emisoras.
- Optimizar y simplificar procesos de aprobación y gestión de trámites de Fideicomisos Financieros (FF).
- Optimizar y simplificar procesos de aprobación y gestión de trámites de Fondos Comunes de Inversión (FCI).
- Brindar una atención y servicio eficaz.

(ii) Para realizar una Supervisión efectiva, esto es proteger al inversor y sancionar los abusos se trabajará en:

- Mejorar la Supervisión de Sujetos Fiscalizados con relación al Lavado de Activos.
- Lograr una detección temprana de incumplimientos y abusos en el mercado.
- Agilizar los procesos de investigación y sumariales y mejorar el poder sancionatorio.
- Desarrollar una Gestión de Riesgos efectiva.

(iii) Para Desarrollar un Mercado de Capitales íntegro, la CNV se ha propuesto:

- Generar normativa adecuada para el desarrollo, la mejora en la transparencia y en la infraestructura del mercado de capitales.
- Asegurar la coordinación con instituciones clave.
- Fomentar la educación y el buen gobierno corporativo.
- Impulsar el desarrollo de instrumentos y canales innovadores.

(iv) En lo relacionado con la organización interna de la CNV, y:

a) para mantener el equipo capacitado y motivado la CNV se propone:

- Atraer y retener el talento para hacer de CNV un organismo de referencia.
- Orientar el desempeño y desarrollo del personal al logro de resultados.
- Desarrollar el liderazgo de la CNV y gestionar el cambio cultural.

b) para contar con recursos y tecnología adecuada, la CNV será responsable de:

- Asegurar y optimizar los recursos financieros de la CNV.
- Adoptar tecnologías y estándares internacionales con impacto en la estrategia.

4.10 Representación gráfica de los servicios de la CNV

Si bien el organigrama completo de la CNV puede consultarse en <https://www.cnv.gov.ar/SitioWeb/Institucional/Institucionald>, en los siguientes cuadros presentamos los objetivos de la organización relacionándolos con los procesos que se realizan para lograrlos.

En los siguientes cuatro Cuadros partiendo de los distintos objetivos de la CNV, se describirán los macroprocesos, que agrupan similares procesos o acciones que se llevan a cabo para obtener los distintos servicios que ayudan a la obtención de cada uno de los objetivos del organismo. En la última columna indicaremos quienes son los principales destinatarios de cada uno de los productos o servicios ofrecidos.

En el Cuadro 1 se presentan los macroprocesos y procesos que dan como resultados los productos o servicios que hacen al objetivo “proteger a los inversores” y se especifican los destinatarios primarios.

Cuadro 1. Objetivo: Proteger a los inversores.

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
PROTEGER A LOS INVERSORES	EXÁMEN DE IDÓNEOS	ALTAS DE IDONEOS EN CADA CATEGORIA	TOMAS DE EXÁMENES	INTERESADOS EN REGISTRARSE COMO IDÓNEOS
			RECONOCIMIENTO COMO IDÓNEOS POR EQUIVALENCIAS	
	ACCIONES DE DIFUSIÓN	COMUNICADOS	POP-UP EN AIF	TODOS LOS INTERESADOS
	TRANSPARENCIA DE AIF	CARGA DE DATOS	INFORMACIÓN RELEVANTE DISPONIBLE	TODOS LOS INTERESADOS
	PLAN DE INSPECCIONES	INSPECCIONES	IN SITU EXTRA SITU	TODOS LOS REGULADOS POR CNV
PROTECCIÓN AL INVERSOR	RECEPCIÓN CONSULTAS	RECEPCIÓN DENUNCIAS	RESPUESTAS PERSONALIZADAS TUTORIALES EN SITIO WEB	TODOS LOS CIUDADANOS
			DERIVACIÓN A LAS ÁREAS COMPETENTES	

En el Cuadro 2 nos enfocamos en el objetivo Promover el desarrollo de un mercado de capitales inclusivo, transparente y sustentable.

Cuadro 2. Objetivo Promover el Desarrollo de un Mercado de Capitales inclusivo, transparente y sustentable.

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACRO-PROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
PROMOVER EL DESARROLLO DE UN MERCADO DE CAPITALES INCLUSIVO, TRANSPARENTE Y SUSTENTABLE	TRÁMITES ÁGILES (SE INCLUYEN MODIFICACIONES Y MODERNIZACIÓN DE LA NORMATIVA)	AUTORIZACIONES DE LA GERENCIA DE EMISORAS	INGRESO Y AUTORIZACIÓN OP	TODOS LOS INTERESADOS (PERSONAS HUMANAS Y JURÍDICAS)
			AUTORIZACIÓN Y EMISIÓN ACCIONES	
			AUTORIZACIÓN DE ON INDIVIDUALES	
			AUTORIZACIÓN DE PROGRAMAS DE ON	
			MODIFICACIONES	
			CANCELACIÓN OP	
			REORGANIZACIONES SOCIETARIAS	
		OPA(i)	PyME	
		AUTORIZACIONES DE OP DE ON PYME		
		AUTORIZACIÓN ON GARANTIZADA PyME		
	AUTORIZACIONES DE LA GERENCIA DE FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN	AUTORIZACIONES FCI ABIERTOS	TODOS LOS INTERESADOS (PERSONAS HUMANAS Y JURÍDICAS)	
		AUTORIZACIONES FCI CERRADOS		
		REGISTRO MEDIOS ALTERNATIVOS CAPTACIÓN		
		MODIFICACIONES		
AUTORIZACIÓN PAGO DIVIDENDOS				
AUTORIZACIÓN RESCATES/ESPECIE				
AUTORIZACIÓN DE AGENTES COLOCADORES				
AUTORIZACIONES DE LA GERENCIA DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS	AUTORIZACIÓN FF	TODOS LOS INTERESADOS (PERSONAS HUMANAS Y JURÍDICAS)		
	MODIFICACIÓN FF			
	CANCELACIÓN FF			
AIF	CARGA DE INFORMACIÓN PARA DIVULGAR	DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE (ii)	TODOS LOS INTERESADOS (PERSONAS HUMANAS Y JURÍDICAS)	
GOBIERNO CORPORATIVO	DIFUSIÓN DE LOS CÓDIGOS DE GOBIERNO SOCIETARIO (CGS)	CARGA EN AIF DE LOS CGS	TODOS AQUELLOS SUJETOS OBLIGADOS A PRESENTARLOS	
		ANÁLISIS Y GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ESPECÍFICA		

(i) Oferta Pública de Adquisición (OPA)

(ii) Hechos relevantes, Estados Financieros, actas asambleas, integrantes de directorios, auditores.

En el Cuadro 3 nos ocupamos del objetivo contribuir al progreso económico y social. Para el mismo describimos los macroprocesos y procesos que contribuyen al logro de esta meta.

Cuadro 3. Objetivo Contribuir al Progreso Económico y Social.

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
CONTRIBUIR AL PROGRESO ECONÓMICO Y SOCIAL	CAPACITACIÓN	EXTERNA	SEMINARIOS ORGANIZADOS POR CNV	PERIODISTAS, ABOGADOS, JUECES, ETC.
			SEMINARIOS EXTERNOS	TODOS LOS INTERESADOS
			PROGRAMAS PARA ESTUDIANTES SECUNDARIOS	
		INTERNA	IN HOUSE	PERSONAL DE CNV
			CAPACITACIÓN FUERA DE CNV	
			IDIOMAS	
	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	PORTAL INVERTIR	LO QUE SE REQUIERE SABER ANTES DE INVERTIR	TODOS LOS INTERESADOS
		SITIO WEB	PUBLICACIÓN HR	
			INFORME MENSUAL	
			INFORME ANUAL	
			INFORME TRIMESTRAL PYME	
			COMUNICADOS DE PRENSA	
NOVEDADES				
REGISTROS PÚBLICOS				

En el Cuadro 4, a continuación, nos centramos en el objetivo ser reconocido como un supervisor de excelencia y reseñamos los diversos productos para los destinatarios, que en este caso son los ciudadanos en general, y que son el resultado de los procesos y macroprocesos que se siguen en el organismo.

Cuadro 4. Objetivo Ser reconocido como un Supervisor de Excelencia.

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACRO-PROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
SER RECONOCIDO COMO UN SUPERVISOR DE EXCELENCIA	INTEGRACIÓN INTERNACIONAL	PARTICIPAR EN FOROS INTERNACIONALES (IOSCO, COSRA, IIMV, MERCOSUR, ETC.)	MANTENER NORMATIVA EQUIPARABLE CON LA INTERNACIONAL	TODOS LOS INTERESADOS
			INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	
			MEJORA DE PROCESOS	
			BRINDAR Y RECIBIR CAPACITACIÓN	
			BRINDAR Y RECIBIR ASISTENCIA TÉCNICA	

5. Derechos y obligaciones de los ciudadanos ante la CNV

5.1 Derechos de los ciudadanos ante la CNV

En la Constitución Nacional (1994), el artículo 42 define:

“Artículo 42.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.

El Decreto que regula los contenidos de las CCC recoge un concepto similar de cuidado y respeto hacia el consumidor en sentido amplio, incluyendo al consumidor de servicios financieros:

Los ciudadanos en su relación con la CNV tienen DERECHO a:

- Obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la CNV;
- Ser asesorados sobre los trámites y requisitos que deben cumplir en sus actuaciones ante la CNV;
- Ser tratados con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y el personal al servicio de la CNV;
- Conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellas;
- Identificar a las autoridades y personal de la CNV que tramitan los procedimientos;
- Obtener copia sellada de los documentos que presenta y a no presentar aquellos no exigibles de acuerdo con la normativa vigente;
- Acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas;
- Hacer presentaciones administrativas en los procedimientos en los que tenga condición de interesado, las que deberán ser evaluadas por la administración al dictar la resolución, en los términos establecidos por la legislación vigente;
- Presentar quejas y reclamos;
- Recibir respuesta de la CNV ante las presentaciones efectuadas;
- Denunciar todo hecho, acto o circunstancia que pueda afectar a cuestiones relacionadas con la CNV o el mercado de capitales.

5.2 Obligaciones de los ciudadanos ante la CNV

Los ciudadanos en su relación con la CNV tienen las siguientes OBLIGACIONES:

- Suministrar información sobre todo hecho o acto que pueda afectar los registros de datos sobre su persona, incluyendo los sancionatorios.
- Denunciar todo hecho, acto o circunstancia que pueda configurar un incumplimiento a las normas legales del mercado de capitales.

5.3 Formas de contacto del ciudadano con la CNV

La CNV ofrece a los ciudadanos las siguientes formas de acceder a los trámites, a la información y a sus servicios.

- En forma presencial: la CNV se encuentra en 25 de Mayo 175 (C1002ABC) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en la cual los ciudadanos pueden realizar todos los trámites y recibir el asesoramiento adecuado sobre las prestaciones y servicios que brinda.
- En forma telefónica comunicándose al (011) 4329-4600 y al 0800 333 26838 (de 13 a 17 hs.).
- Por medio del Portal de Internet en <https://www.cnv.gov.ar/SitioWeb/ProteccionInversor> en la solapa Consultas se dispone de un Formulario web o por e-mail a: inversor@cnv.gov.ar.

5.4 ¿Qué puede consultarse en el sitio web de la CNV?

- Estado de expedientes
- Formularios web
- Trámites a distancia (TAD) digitales
- Ingresar denuncias
- Obtener información de las entidades emisoras a través de la Autopista de la Información Financiera (AIF).
- Los registros públicos de la CNV en <https://www.cnv.gov.ar/SitioWeb/RegistrosPublicos>
- La normativa relativa al mercado de capitales
- Los informes que la CNV elabora: Informe mensual, Informe trimestral, Informe Anual e Informes Especiales en <https://www.cnv.gov.ar/SitioWeb/Informes>
- Los registros de administrados con sumarios abiertos y/o sancionados
- Aprender sobre cómo invertir en <http://www.invertir.gov.ar/>
- Dejar su CV
- Acceder a las redes sociales: Twitter: <https://twitter.com/CNVArgentina>.
LinkedIn: Comisión Nacional de Valores.
Youtube: <https://www.youtube.com/user/CNVArgentina>
Flickr: <https://www.flickr.com/photos/fotografiacnv>

6. Atributos de calidad para todos los servicios

Con el fin de mejorar la calidad de todos los servicios brindados, la CNV, asume los siguientes compromisos:

ACCESIBILIDAD: lograr un contacto más ágil de los ciudadanos de todo el país con los servicios que presta el Organismo. La accesibilidad se expresa en los siguientes aspectos:
Físicos: espacios con señalética adecuada y en buenas condiciones en todos los sectores.
Formas de contacto: posibilidad de acceder por vía telefónica, Internet, y personalmente.
Eficacia en el servicio: sencillez y agilidad en los trámites.

COMUNICACIÓN: brindar información sobre los servicios y derechos de los ciudadanos, utilizando un lenguaje claro y sencillo.

CONFIABILIDAD: demostrar veracidad y honestidad en el servicio que se provee, lo que se expresa con procedimientos transparentes, objetivos y que preserven la confidencialidad de la información suministrada.

COMPETENCIA: brindar los servicios con personal capacitado, responsable, confiable, que brinden una atención esmerada y eficiente.

COMPRENSIÓN DEL CIUDADANO: conocer y responder a las necesidades y problemáticas que presentan los ciudadanos.

TRANSPARENCIA: rendir cuentas y dar respuesta por la eficacia de la gestión y sus resultados, preservando la equidad en el trato, evitando posibles desigualdades o discriminación.

6.1 Compromiso sobre el sistema de reclamos y sugerencias

Los reclamos y sugerencias se responden dentro de los 10 días corridos.

Cuando el reclamo no pueda ser satisfecho por la autoridad máxima del organismo, el ciudadano podrá hacer una nueva presentación de su disconformidad ante el Ministerio de Hacienda. Agotadas estas instancias podrá recurrir ante la Defensoría del Pueblo de la Nación, sita en Suipacha 365 (C1008AAG) Sede Central, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Línea gratuita: 0800 333 3762. Para mayor información visitar el sitio web de la Defensoría del Pueblo en <http://www.dpn.gob.ar/>

6.2 Sistema de Consultas por medio de encuestas

La CNV ha desarrollado un sistema de consultas basado en encuestas que permite conocer la experiencia de los ciudadanos con respecto a los servicios que brinda. Esta forma de participación permite contar con la opinión del ciudadano a la hora de incorporar mejoras en las actividades para brindar un mejor servicio. Las encuestas se realizan en cada Gerencia mediante un esquema de sondeo preestablecido con relación a diversos aspectos: necesidades

y expectativas del regulado, atributos de calidad de un servicio específico, nivel de satisfacción, tiempo insumido en el trámite realizado, tiempo transcurrido hasta la implementación de las mejoras, etc.

Los distintos ítems que constituyen el cuerpo de la consulta van acompañados de una grilla de calificaciones donde el ciudadano puede expresar su nivel de satisfacción y agregar, además, toda aclaración, sugerencia o inquietud que estime conveniente. En suma, este sistema se orienta a la obtención, a través del análisis de los resultados, de información relativa a la calidad de los servicios desde la perspectiva de los destinatarios, como una herramienta de irremplazable valor para producir cambios en la prestación de los servicios.

Los aspectos que se incluyen son los siguientes:

- Capacidad técnica y profesional del personal / Compromiso: Al menos el 60% de los resultados de encuestas estará comprendido entre 4 y 5 puntos (en una escala de 1 a 5)
- Tiempo del trámite a cargo de la CNV/ Compromiso: Al menos el 80% de los resultados de encuestas estará comprendido entre 4 y 5 puntos (en una escala de 1 a 5)
- Amabilidad y cordialidad en el trato / Compromiso: Al menos el 80% de los resultados de encuestas estará comprendido entre 4 y 5 puntos (en una escala de 1 a 5)
- Predisposición para atender/brindar atención / Compromiso: Al menos el 60% de los resultados de encuestas estará comprendido entre 4 y 5 puntos (en una escala de 1 a 5)
- Calidad del servicio brindado por la Institución / Compromiso: Al menos el 60% de los resultados de encuestas estará comprendido entre 4 y 5 puntos (en una escala de 1 a 5)
- Estado general de la infraestructura / Compromiso: Al menos el 80% de los resultados de encuestas estará comprendido entre 4 y 5 puntos (en una escala de 1 a 5)

6.3 Encuestas Web

A partir de la actualización de la AIF en 2018 se han implementado nuevas prestaciones en la misma y, con el propósito de llevar a cabo una mejora continua, se implementó la “encuesta electrónica de satisfacción del servicio web”.

Esta encuesta fue creada con el objetivo de analizar la valoración del sitio web en general y de la utilización de la AIF, en particular, por parte del usuario.

En ella se solicita la calificación de la navegación por el sitio, la información ofrecida, la valoración del aspecto y la calificación del contenido, la facilidad de ingreso a la AIF, calidad de contenido y facilidad de carga de datos. Por último, se ofrece la oportunidad de realizar cualquier sugerencia de modificación al sitio web o a la AIF.

El análisis de la información permitirá identificar las cuestiones relevantes y las oportunidades de mejoras a implementar, a partir de las inquietudes que planteen los usuarios.

7. Compromisos para el primer año de vigencia de la CCC

Sin perjuicio de los atributos de calidad definidos más arriba en 6. para todos los servicios que presta la CNV, en esta primera versión de la CCC, fijamos 3 compromisos específicos a ser medidos y que exponemos a continuación.

7.1 Compromisos de calidad de los servicios esenciales de la primera versión de la CCC.

La meta que persigue la CNV con esta CCC es establecer y cumplir los compromisos de calidad en la prestación de los servicios esenciales.

Para medir el grado de cumplimiento de las metas que se presentan a continuación, se realizará un seguimiento permanente de los indicadores que se definen para cada compromiso. Los resultados de estas mediciones serán publicados periódicamente en el sitio web de la CNV, y estarán a disposición de la ciudadanía para que pueda conocer las desviaciones y sus acciones correctivas.

En el Cuadro 5 presentamos el compromiso respecto a las diferentes autorizaciones de oferta pública que se tramitan referidas a ingresos y emisión de acciones y obligaciones negociables; autorización de nuevos FCI y autorización de nuevos FF.

Cuadro5. Compromiso referido a la oferta pública.

OFERTA PÚBLICA

COMPROMISO	AUTORIZACIÓN DE INGRESO A LA OP /AUTORIZACIÓN/EMISIÓN
CÓMO MEDIMOS	<p>Indicador: Autorizar el ingreso a la Oferta Pública en un tiempo neto máximo por: Ingreso y emisión de acciones dentro de un período neto a cargo de la CNV de hasta 30 días hábiles. Ingreso y emisión de ON (individual o programa) dentro de un período neto a cargo de la CNV de hasta 30 días hábiles Emisión de acciones y ON. Nuevo FCI abierto o cerrado dentro de un período neto a cargo de la CNV de hasta 30 días hábiles. Nuevo Fideicomiso Financiero dentro de un período neto a cargo de la CNV de hasta 30 días hábiles.</p>
	<p>Atributos de Calidad: Servicios ágiles / Capacidad de respuesta.</p>
	<p>Frecuencia/Fuente: Semestral / Verificación por Sistema de Control de Entidades.</p>

En el Cuadro 6 se presenta el segundo compromiso con relación al tiempo neto máximo para registrar a cualquier agente en la categoría que corresponda.

Cuadro 6. Compromiso referido al plazo máximo de registro.

REGISTRO

	REGISTRO DE AGENTES
COMPROMISO	
CÓMO MEDIMOS	Indicador: Registrar agentes en sus distintas categorías: Registro de agentes dentro de un período neto a cargo de la CNV de hasta 20 días hábiles.
	Atributos de Calidad: Servicios ágiles / Capacidad de respuesta.
	Frecuencia/Fuente: Semestral / Verificación por Sistema de Control de Entidades.

En el Cuadro 7 se explicita el tercer compromiso relacionado con la atención al ciudadano a través del correo electrónico y cómo se medirá el cumplimiento en base a parámetros objetivos.

Cuadro 7. Compromiso con la atención a brindar al ciudadano.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN AL CIUDADANO VÍA CORREO ELECTRÓNICO	
COMPROMISO	
	<p>Indicador: Atender consultas</p> <p>1. Las consultas recibidas vía e-mail que se refieran a información de carácter general serán contestadas en el día de su recepción.</p> <p>2. Las consultas recibidas vía e-mail que se refieran a información específica se derivan a las áreas especializadas y son respondidas dentro de los 10 días corridos de recepcionadas.</p>
CÓMO MEDIMOS	<p>1. Porcentaje de consultas vía e-mail contestadas en el día: $(\text{[N}^\circ \text{ de consultas vía e-mail que se refieran a temas contenidos en la base de preguntas frecuentes contestadas en el día} / \text{N}^\circ \text{ total de consultas vía e-mail que se refieren a temas contenidos en la base de preguntas frecuentes recibidas}] \times 100)$</p> <p>2. Porcentaje de consultas vía e-mail derivadas respondidas en el plazo previsto $(\text{[N}^\circ \text{ de consultas vía e-mail derivadas contestadas en el plazo previsto} / \text{N}^\circ \text{ total de consultas vía e-mail recibidas y derivadas a las áreas especializadas}] \times 100)$</p> <p>Atributos de Calidad: Capacidad de respuesta</p> <p>Frecuencia/Fuente: Mensual / Registros del sistema informático de la Subgerencia de Protección al Inversor y Educación Financiera.</p>

En las siguientes revisiones de la CCC, mejoraremos y ampliaremos estos compromisos a nuevos servicios.

La información que obtengamos del sistema de indicadores que hemos desarrollado internamente nos permitirá mejorar nuestros procesos internos y así mejorar la calidad de los servicios.

Lista de referencias

- Ley, N.24.430 (1994). Constitución de la Nación Argentina, diciembre. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>
- Ley, N. 24.156 (1992). De Administración Financiera y Sistemas de Control del Sector Público Nacional, Buenos Aires, octubre. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/554/texact.htm>
- Ley, N.24.240 (1993). De Defensa del Consumidor, Buenos Aires, octubre. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>
- Ley, N. 26.831 (2012) De Mercado de Capitales, Buenos Aires, noviembre. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/205000-209999/206592/norma.htm>
- Ley, N. 27.440 (2018). De Financiamiento Productivo, Buenos Aires, mayo. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/310000-314999/310084/norma.htm>
- Ley, N. 27.467 (2018). De Presupuesto Nacional 2019, Buenos Aires, noviembre. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=316974>
- Decreto, N. 1526 (1998). Arancelamiento de la CNV, Buenos Aires, diciembre. En <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1526-1998-65935/actualizacion>
- Decreto, N. 229 (2000). Carta Compromiso con el Ciudadano: Creación del citado Programa. Finalidad. Principios Rectores. Pautas, Ámbito y Autoridad de Aplicación. Consejo Consultivo. Informe de Avance. Institúyese la "Distinción Carta Compromiso con el Ciudadano", Buenos Aires, marzo. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/62474/norma.htm>
- Decreto, N. 677 (2001). Régimen de Transparencia en la oferta pública, Buenos Aires, mayo. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/65000-69999/67128/norma.htm>

- Decreto, N. 1.869 (2015). Estructura organizativa de la CNV, Buenos Aires, septiembre. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/250000-254999/251993/norma.htm>
- Decreto, N. 692 (2017). Estructura organizativa de la CNV, Buenos Aires, agosto. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/275000-279999/278820/norma.htm>
- Decreto, N. 1172 (2003). Acceso a la información a la Información Pública, Buenos Aires, diciembre. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/90763/norma.htm>
- CNV. Resolución General 676. (2018). Buenos Aires, noviembre. En <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/315000-319999/316316/norma.htm>
- CNV. Resolución General N° 493 (2006). Buenos Aires, octubre. En <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-493-2006-120882/texto>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2012). Libro de Buenas Prácticas de Gestión para Resultados en el Desarrollo en Latinoamérica y el Caribe. En <https://www.iadb.org/es>.
- Banco Mundial y OCDE (2005). Buenas Prácticas Recientemente Identificadas de Gestión Para Resultados de Desarrollo. Primera Edición. En <https://www.oecd.org/dac/effectiveness/36853632.pdf>
- Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2006). Indicadores de desempeño en el sector público (Vol. 45). United Nations Publications.
- Bonet Agustí, L., & Rodríguez Taylor, E. C. (2012). Guía para la construcción de indicadores de gestión. Bogotá, Departamento Administrativo de la Función Pública.

- Consejo Directivo del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2001). VI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado de la Administración Pública. Buenos Aires, Argentina. 5 - 9 de noviembre de 2001. En <http://old.clad.org/congresos/congresos-antiores/vi-buenos-aires-2001>
- Cubillos, M., & Núñez, S. (2012). Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión. Bogotá DC: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Dirección de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión de la Jefatura de Gabinete de Ministros. Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. Buenos Aires, septiembre. (2008) En http://www.infoleg.gob.ar/basehome/actos_gobierno/actosdegobierno22-9-2008-2.htm
- Halliburton, Eduardo. (2006). Programa Carta Compromiso con el Ciudadano: marco conceptual. Ed. Argentina. Subsecretaría de la Gestión Pública. Jefatura de Gabinete de Ministros. Buenos Aires, Argentina.
- Kusek, Jody Zall, y Rist, Ray C. (2004). Manual para gestores del desarrollo. Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados (No. C054. 037). Banco Mundial. Washington DC. En <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/254101468183894894/Manual-para-gestores-del-desarrollo-diez-pasos-hacia-un-sistema-de-seguimiento-y-evaluacion-basado-en-resultados>
- Ozlak, Oscar & Kaufman, Ester. (Agosto de 2014). Teoría y Práctica del Gobierno Abierto: Lecciones de la Experiencia Internacional. Editores IDRC CRDI; REDGEALC y OEA. En <https://redinpae.org/recursos/kaufman-oszlak.pdf>
- Peralta, Graciela María del Carmen & Giacosa, Luciana Cristina. (2018). La Gestión de la Calidad en Organismos Públicos: Análisis del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano como iniciativa del Gobierno Abierto. En <https://fce.unl.edu.ar/jornadasdeinvestigacion/trabajos/uploads/trabajos/35.pdf>

- Quintero, A. (2008). Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) Colombia. En https://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Guia_construccion_interpretacion_indicadores.pdf
- Quiroga Martínez, Rayen. (2009). Guía metodológica para desarrollar indicadores ambientales y de desarrollo sostenible en países de América Latina y el Caribe. Series Manuales de CEPAL, Santiago de Chile, junio de 2009.
- Rosen, Harvey (2008), Hacienda Pública, 7ma. Edición, Editorial MacGraw-Hill.
- Ruiz López, Domingo y Cadéas Ayala, Carlos Eduardo (2005). Qué es una política pública. Revista jurídica IUS. Año V Número 18 Julio-Septiembre 2005. En <http://www.unla.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>
- Yin, R. K. (2011). Applications of case study research. Sage.
- Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO), del Ministerio de Producción y Trabajo; (2001): 5ta. Carta Compromiso con el Ciudadano, Buenos Aires. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/seclo_cartacompromiso-2001.pdf
- Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), (2015). 4ta. Carta Compromiso con el Ciudadano, Buenos Aires. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/carta_compromiso_enre_2015_cuar ta_carta.pdf
- Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante (INCUCAI), (2015). 3° Carta Compromiso con el Ciudadano, Buenos Aires. https://www.incucai.gov.ar/files/docs-incucai/Institucional/Lineamientos-estrategicos/carta_compromiso_2015.pdf

- Registro Nacional de las Personas (RENAPER), (2015), Quinta Carta Compromiso con el Ciudadano, Buenos Aires. https://www.incucai.gov.ar/files/docs-incucai/Institucional/Lineamientos-estrategicos/carta_compromiso_2015.pdf
- Dirección Nacional de Migraciones, (2015). 5ta. Carta Compromiso con el Ciudadano, Buenos Aires.
http://www.migraciones.gov.ar/pdf_varios/gestion_publica/quinta_cartacompromiso_dnm.pdf
- Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), (2013). Carta Compromiso con el Ciudadano, Buenos Aires.
https://www.anses.gob.ar/archivos/CARTA_COMPROMISO.pdf
- Prefectura Naval Argentina, (2016). 6ta. Carta Compromiso con el Ciudadano, Buenos Aires.
https://www.prefecturanaval.gob.ar/cs/pna/carta_compromiso_ciudadano

Vita

María Silvia Martella es Licenciada en Economía por la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA, Master en Economía por la Universidad de CEMA. Ha Completado el Programa de Estudios Avanzados en Economía Internacional del Institut für Weltwirtschaft de la Universidad de Kiel, Alemania. Trabajó en entidades bancarias del sector privado en el país. En 1991 comenzó a trabajar en la CNV como Gerente de Estudios Económicos. En 1994 y 1995 trabajó en la Superintendencia de AFJP. En 1995 (2do. Semestre) y 1996 se desempeñó como Secretaria General de la Comisión Nacional de Correos y Telégrafos (CNCT). En 1996 reingresó a la CNV, donde se ha desempeñado en diversos cargos. Entre 1997 y 2003 fue miembro del Directorio de la CNV, siendo la primera mujer en integrar dicho cuerpo directivo. Actualmente integra el Consejo Consultivo de ese organismo en carácter de asesora experta en mercados de capitales.