

11.1 Recursos humanos y organización

Evolución de la plantilla y procesos de selección de personal

A finales de 2018 la CNMV contaba con una plantilla de 446 empleados (la cifra más alta de los últimos 5 años). Durante el ejercicio se produjeron 45 altas y 21 bajas. En los cuadros 11.1.1 y 11.1.2 se muestra la distribución del personal de la CNMV por categorías profesionales y por departamentos.

Plantilla de la CNMV: composición por categorías profesionales

CUADRO 11.1.1

Número de empleados a fin de cada ejercicio

	2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Personal de servicios	8	8	–	8	8	–
Administrativos y operadores informáticos	62	12	50	59	11	48
Técnicos	327	148	179	354	165	189
Dirección	25	17	8	25	17	8
Total	422	185	237	446	201	245

Fuente: CNMV.

Como resultado de la Oferta de Empleo Público del año 2017, autorizada para la cobertura de un total de 40 plazas, se realizaron 2 procesos de selección durante el primer semestre del año para cubrir 33 plazas de técnicos para varias direcciones y departamentos de la CNMV, y 3 plazas en el Departamento de Sistemas de Información. Los candidatos seleccionados se incorporaron en el último trimestre del año 2018. Con el objetivo de promover y facilitar la movilidad interna, las plazas señaladas se ofrecieron con carácter previo dentro la organización.

Además, dentro de dicha Oferta de Empleo Público, en el segundo semestre del año se iniciaron tres procesos de selección para cubrir plazas de técnicos en diferentes departamentos: una plaza para el Departamento de Informes Financieros y Corporativos, una plaza para Régimen Interno-Secretaría General y dos plazas para Recursos Humanos-Secretaría General. Tanto los procesos de selección como la incorporación de candidatos se llevarán a cabo durante 2019.

En el segundo trimestre del año se autorizó la cobertura de dos puestos de técnicos, con carácter interino hasta su cobertura definitiva, para prestar servicios en la Subdirección de Recursos Humanos. Los candidatos seleccionados se incorporaron en último trimestre del año 2018.

Por otra parte, en 2018 se autorizó la cobertura de dos plazas de técnicos en la Subdirección de Recursos Humanos con personal procedente de departamentos u organismos públicos del sector público estatal en el que esté incluida la entidad. El proceso de selección y la incorporación de candidatos finalizó en el primer trimestre de 2019.

En el último trimestre de 2018 se inició también el proceso de selección para cubrir dos plazas de personal laboral temporal para la realización de proyectos de investigación en el Departamento de Estudios y Estadísticas. El proceso de selección finalizó en el primer trimestre de 2019 y la incorporación de candidatos se realizará en el segundo trimestre.

Distribución del personal por departamentos

CUADRO 11.1.2

Número de empleados a fin de cada ejercicio

	2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Direcciones generales	327	139	188	348	139	188
Entidades	120	50	70	130	57	73
Mercados	110	51	59	122	57	65
Servicio jurídico	50	20	30	44	18	26
Política estratégica y asuntos internacionales	47	18	29	52	21	31
Departamentos	78	42	36	86	45	41
Presidencia, Vicepresidencia y Consejo	17	4	13	12	3	9
Total	422	185	237	446	201	245

Fuente: CNMV.

Acciones formativas

En el marco de su programa de formación, la CNMV puso en marcha durante 2018 diversas iniciativas, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Acciones formativas técnicas, desarrolladas e impartidas en colaboración con diferentes escuelas y centros de formación especializados. Se impartieron un total de 5.083 horas de formación (57% de la formación total impartida), en las que participó el 63% de la plantilla.
- Acciones formativas técnicas impartidas internamente, en las que participó un 60% de la plantilla. Se impartieron un total de 2.727 horas.
- Acciones formativas internacionales, planificadas e impartidas por ESMA, en las que participaron 16 empleados de la CNMV.

El programa de formación supuso en 2018 un total de 61 acciones formativas y 8.857 horas de formación. El promedio de horas de formación por empleado fue de 21 horas y el 81% de la plantilla participó en alguna de las acciones formativas planificadas.

Asimismo, se ha continuado con el programa de formación técnica en modalidad *e-learning* desarrollado por ESMA, en el que participan 19 empleados de la CNMV.

Como en años anteriores, se puso en marcha una nueva edición del programa de idiomas, del que se benefició el 48% de la plantilla. Los participantes recibieron un total de 10.507 horas de formación, lo que supone un promedio de 25 horas por empleado. Dentro de dicho programa, con el objetivo de facilitar el perfeccionamiento del idioma (inglés, francés o alemán), se ofreció la posibilidad de realizar cursos de verano tanto en España como en un entorno nativo. En total, la participación en estos cursos de verano fue del 8% de la plantilla, con más de 1.300 horas de formación realizadas.

Otras iniciativas destacadas en el ámbito de los recursos humanos

Durante el año 2018, el número de empleados que ha participado en el programa de teletrabajo ha sido de 86.

Además, durante este ejercicio se han publicado tres números de la revista interna *Entre Nosotr@s* para la difusión de información en materia de recursos humanos entre los empleados de la CNMV.

En el último trimestre del año, se llevó a cabo el VII Concurso de Dibujo de la CNMV bajo la temática de «La Navidad». En esta nueva edición, el número de participantes fue de 119 hijos de empleados, con edades comprendidas entre 3 y 14 años. En el mes de diciembre se celebró la entrega de premios y se difundió entre todos los empleados.

Novedades en el ámbito de la organización

- El 30 de abril de 2018, Orden EIC/444/2018, se renovó el nombramiento como miembro del Consejo de la CNMV de don Juan Manuel Santos-Suárez Márquez.
- El pasado 24 de agosto, Orden ECE/898/2018, se nombró consejera del Consejo de la CNMV a doña María Dolores Beato Blanco.
- Tras las elecciones sindicales y constitución de un nuevo comité de empresa en 2018 se está negociando un convenio colectivo.

11.2 Sistemas de información

Introducción

Los sistemas de información de la CNMV se estructuran, de una manera general, teniendo en cuenta las funciones y los conjuntos de información que manejan en los siguientes cinco subsistemas: registro y supervisión de mercados primarios, supervisión de mercados secundarios, registro de entidades, supervisión de entidades y subsistema horizontal. El subsistema horizontal cubre servicios tales como: gestión interna, servicios jurídicos, administración electrónica, gestión documental, series estadísticas, seguimiento de proyectos, difusión de información y servicios externos.

En la actualidad, los desarrollos informáticos que se llevan a cabo dentro de los citados subsistemas surgen por modificaciones normativas, renovaciones tecnológicas y de seguridad, mejoras en los sistemas de seguimiento y control, o requerimiento de nuevas funcionalidades.

La difusión de información se realiza fundamentalmente a través de la web de la CNMV, en la que se pueden encontrar consultas a todos los registros públicos, comunicados y notas de prensa, legislación española y comunitaria referida al mercado de valores, así como información sobre la propia CNMV y una sección especial para inversores.

La información más demandada es la referida a los hechos relevantes de las sociedades emisoras, que se difunde tanto en tiempo real a través de la web como por correo electrónico (la información recibida se puede personalizar por tipo de hecho relevante o entidad concreta).

Infraestructura informática

La infraestructura de los sistemas de información de la CNMV, en cuanto a los elementos físicos y lógicos que le dan soporte, está configurada sobre redes de área local, con servidores generales de bases de datos, servidores de ficheros y aplicaciones, servidores de almacenamiento SAN y servidores especializados por servicios: web, intranet, cortafuegos, correo, File Transfer Protocol (FTP), almacenamiento de imágenes, ofimática, impresión, directorio activo, etc.

Todos los elementos lógicos utilizados en las infraestructuras, tanto centrales como de puesto de trabajo, son productos estándar en el mercado.

Esta infraestructura asegura flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades de cada momento, por la rapidez en su adquisición e instalación. Además, garantiza —mediante redundancia— la continuidad en los servicios básicos y críticos tanto internos (aplicaciones corporativas) como externos (web, sede electrónica o difusión de los registros oficiales).

Las conexiones externas disponibles son de cuatro tipos: unión entre sedes y centro alternativo, conexión con los mercados supervisados, líneas de conexión a internet y conexión con difusores profesionales.

Desarrollo de sistemas

El desarrollo y la implantación de las aplicaciones se hace siempre bajo la dirección del personal del Departamento de Sistemas de Información de la CNMV. El apoyo externo se concreta en la disponibilidad de un grupo de programadores externos —bajo un contrato de servicios— y en la contratación de aplicaciones cerradas.

Todos los proyectos se ajustan a las sucesivas fases de su ciclo de vida: i) identificación de necesidades, ii) definición de requerimientos, iii) planteamiento de alternativas, iv) diseño funcional, v) diseño técnico, vi) construcción y vii) pruebas e implantación. El usuario del sistema debe intervenir activamente en las dos primeras fases y en las dos últimas.

Para la gestión se dispone de una herramienta propia de seguimiento de los diferentes proyectos y de una herramienta de gestión de incidencias.

Las aplicaciones más significativas de los cinco subsistemas son: i) registro y supervisión de mercados primarios (gestión de folletos de emisión y admisión, gestión de opas y seguimiento de colocaciones de pagarés); ii) supervisión de mercados secundarios (gestión de hechos relevantes, sistema avanzado de monitorización de mercados secundarios, supervisión de mercado en línea, suspensiones y exclusiones de los mercados, gestión de información de liquidación, y recepción y tratamiento de información del *transaction reporting*); iii) registro de entidades (expedientes de entidades y gestión de registros); iv) supervisión de entidades (recepción y tratamiento de estados periódicos, informes públicos periódicos de IIC y gestión de tareas de supervisión); v) subsistema horizontal (registro general de entrada y salida, gestión de tasas, expedientes sancionadores, gestión de reclamaciones, y quejas y consultas).

Administración electrónica

Desde sus orígenes, la CNMV está comprometida con la administración electrónica, uno de cuyos pilares fundamentales es la recepción de la información en soporte electrónico. Por esta razón, en 1998 la CNMV fue el primer organismo de la Administración española que implantó la firma electrónica en la recepción de documentos.

La entrada de información en los sistemas de la CNMV se realiza a través de diversos **canales**: i) registro de entrada: la gran mayoría de información se recibe en el registro electrónico, y la que se recibe en papel se escanea y se envía a los distintos departamentos en soporte magnético; ii) información de los mercados de valores: información en línea —para la supervisión de los mercados y sistemas electrónicos en tiempo real a través de monitores de comunicación que gestionan el caudal en línea— e información consolidada al final del día recibida en los ficheros diseñados para ello; iii) información de liquidación: recibida diariamente en los ficheros correspondientes; iv) información de otros reguladores; y v) otra información.

Se puede concluir que actualmente más del 95% de la información recibida en la CNMV está en soporte electrónico, lo que facilita en gran medida su almacenamiento y tratamiento de manera automática.

La **sede electrónica** de la CNMV¹ está a disposición de todas las personas físicas y jurídicas para relacionarse electrónicamente con este organismo y poder utilizar por esta vía su registro de entrada (con posibilidad de firmar la información a enviar). La sede está estructurada en cuatro apartados dirigidos a colectivos diferentes:

- i) **Zona *cifradoc***. Las entidades supervisadas pueden enviar información de más de 60 trámites para los que la CNMV les requiere información (estados financieros, folletos de IIC, operaciones realizadas, etc.). Todo envío de información ha de ser firmado electrónicamente por la persona o personas —si se requiere más de una firma— autorizadas ante la CNMV para ese trámite en concreto. Normalmente se utiliza para la firma un certificado de representante de persona jurídica. La CNMV es oficina de registro de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, por lo que emite este tipo de certificados.

1 <https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/sedeelectronica.aspx>

- ii) Zona abierta. Destinada a las personas físicas. Se pueden realizar los trámites siguientes: recurso administrativo; reclamaciones individuales, quejas y consultas; solicitud para participar en procesos de selección de personal; escrito complementario a un expediente en trámite; contestación a un requerimiento; notificación de participaciones significativas, de los consejeros y otros modelos sobre sociedades cotizadas; informe de auditores sobre la protección de activos de las ESI y entidades financieras; notificación de las operaciones de directivos y personas vinculadas; notificación de prácticas abusivas y órdenes u operaciones sospechosas; quejas y sugerencias sobre el servicio de la sede electrónica; y cualquier escrito, solicitud o comunicación dirigido a la CNMV. Todos los trámites requieren de firma electrónica con certificado de persona física, DNI o representante de persona jurídica.
- iii) Zona de inversores. Permite la presentación de reclamaciones, quejas y consultas. Se puede utilizar certificado electrónico o identificación con *@clave* o con usuario y contraseña.
- iv) Comunicaciones y notificaciones especiales. Para comunicaciones y notificaciones en las que, por sus especiales características, no es posible utilizar certificados electrónicos.

Para algunos tipos de trámites con gran volumen de datos la información se recibe a través de FTP en un servidor seguro y también debe llegar firmada. Este sistema permite la automatización de los envíos, si bien la firma han de realizarla las personas por sus propios medios.

Cada trámite realizado a través de cualquiera de los apartados de la sede electrónica tiene su correspondiente número de registro electrónico de entrada y acuse de recibo —enviado al correo electrónico indicado por el usuario.

Actividad anual

La Directiva MiFID II amplió considerablemente la información que los reguladores deben recibir de los intervinientes en los mercados de valores referida a las operaciones que realizan.

Este incremento del volumen de información a recibir obligó a acometer un proyecto de ampliación del espacio disponible en los sistemas de la CNMV. Este proyecto comenzó en 2017 y finalizó en 2018 con la instalación de los nuevos subsistemas de almacenamiento, la ampliación de la red SAN y los nuevos sistemas de *backup*, elementos auxiliares y servicios conexos, para dotar a los sistemas informáticos de la CNMV de una mayor capacidad, facilidad de manejo y velocidad de proceso.

Se procedió a la completa modernización de la instalación que da cobertura a la red wifi corporativa para ampliar su capacidad de conexión y sus prestaciones. Se instalaron nuevos equipos en el edificio principal, en la sede de Barcelona y en las instalaciones que la CNMV tiene disponibles en su centro alternativo. También se amplió la capacidad de la línea de conexión para obtener una mayor velocidad de transmisión. Actualmente el sistema de wifi tiene dos entornos diferenciados: uno para el personal de la CNMV y otro disponible para las personas que acceden a los edificios de manera provisional.

Se continuó con la renovación de las aplicaciones obsoletas y con el desarrollo de otras nuevas para dar soporte a las normas publicadas y a los procesos necesarios para cumplir con las funciones que la CNMV tiene encomendadas.

Entre los **módulos** y las **aplicaciones** desarrollados durante el año destacan los siguientes:

- i) Desarrollo e implantación de funcionalidades relacionadas con los proyectos internacionales impulsados por ESMA para el desarrollo de la Directiva MiFID II —principalmente, el proyecto FIRDS (Financial Instruments Reference Data System) y el proyecto sobre TR (*transaction reporting*)—. En el proyecto FIRDS se desarrollaron las siguientes funcionalidades: recepción, control y almacenamiento de los datos recibidos de los diferentes mercados y centros de negociación; gestión interna de control de la información recibida y verificación de su calidad; envío de información a ESMA; y descarga diaria de la información consolidada proporcionada por ESMA que utilizar en el TR. El proyecto TR existía ya con anterioridad a la entrada en vigor de la Directiva MiFID II, pero las modificaciones introducidas por esta normativa han sido de tal envergadura que se ha tenido que recomenzar el proyecto casi desde el principio. Una de las novedades introducidas ha sido la obligación de que todos los países utilicen el mismo esquema de fichero para recibir y enviar transacciones, así como la gran cantidad de validaciones a realizar antes de admitir la información recibida. Las principales funcionalidades desarrolladas a lo largo de 2018 han sido: la gestión interna del control de la información recibida y la verificación de su calidad; el envío de transacciones a las diferentes autoridades de los países miembros de la Unión Europea a través de ESMA; y la recepción desde ESMA de la información proporcionada por reguladores de otros países miembros.
- ii) Nueva versión del folleto de IIC. La nueva normativa europea y española ha modificado el contenido del folleto de las IIC —que se recibe de manera electrónica desde hace más de 10 años—. Por esta razón se han realizado una serie de modificaciones que han afectado a los siguientes procesos: la aplicación que se pone a disposición de las gestoras e IIC para la generación del fichero a remitir; la validación e incorporación de los datos del folleto; la generación del documento final del folleto; el proceso de verificación de los cambios en las diferentes versiones del folleto; y la generación de oficio del folleto por cambios en los registros de las entidades.
- iii) Nuevo sistema para la gestión del registro de empresas de servicios de inversión. Debido a la renovación tecnológica se ha sustituido la aplicación de gestión del registro por una completamente nueva que, además de las antiguas funcionalidades, incorpora algunas nuevas y mejora la interfaz de usuario para una mayor facilidad de uso.
- iv) Tratamiento de la información recibida de BME Clearing. Esta entidad ha comenzado en 2018 a enviar información de su actividad a la CNMV, lo que conlleva tanto la recepción, validación e incorporación de la información recibida, como la gestión de las consultas sobre dicha información.
- v) Servicio de comunicación de infracciones. Toda persona que conozca la posible o efectiva comisión de infracciones relacionadas con las normas de ordenación y disciplina de los mercados de valores, y desee informar de ello de

manera confidencial, puede contactar con la CNMV. Para la gestión de esta información se han realizado los procesos siguientes: una página web para recoger la información, un proceso de descarga de comunicaciones telefónicas grabadas y una aplicación de gestión interna.

- vi) Nuevos trámites en la sede electrónica para el cumplimiento de normativas europeas que permiten enviar informes de posición de bienes derivados, solicitudes de exención de límites de posiciones y notificaciones de las operaciones de directivos y personas vinculadas.

Continúa aumentando la utilización de la vía electrónica frente al papel en los **registros de entrada y salida** de la CNMV. Como se observa en el cuadro 11.2.1, el 90% de los documentos recibidos y el 85% de los enviados han tenido soporte electrónico. Un volumen importante de los registros de entrada y salida en papel corresponden a las reclamaciones, consultas y quejas que presentan las personas físicas que no están obligadas a la presentación en soporte electrónico. Cuando una persona presenta en papel documentación para una reclamación, consulta o queja, la CNMV responde también en papel.

Entrada y salida de documentos de la CNMV

CUADRO 11.2.1

	2017		2018	
	Número	%	Número	%
Entrada				
Total	136.913	100	145.825	100
Electrónicos	119.180	87	130.612	90
Papel	17.733	13	15.213	10
Salida				
Total	146.550	100	163.180	100
Electrónicos	123.438	84	138.722	85
Papel	23.112	16	24.458	15

Fuente: CNMV.