FORMAS DE COMUNICACIÓN
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

CENTRAL TELEFÓNICA:
809-221-4433

@SIMVRDO
WWW.SIMV.GOB.DO
CHAT EN LÍNEA

Quejas y Sugerencias

Los canales disponibles para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas y sugerencias son:

- **Apartado de Consultas, Sugerencias y Quejas de la Página Web:** Sección incluida en la página web https://simv.gob.do/

- **Correos:**
info@simv.gob.do
proteccion.inversionista@simv.gob.do

- **Las quejas o sugerencias pueden canalizarse a través del Sistema Nacional de Atención al Ciudadano 311, disponible en el enlace http://311.gob.do.** El tiempo de respuesta es de quince (15) días laborables.

- **Buzones de Quejas y Sugerencias:**
ubicados en un lugar visible en la sede central de la SIMV.

15 días para todas las vías de quejas y sugerencias.

Medidas de Subsanación:

En caso de que la Superintendencia incumpla con los compromisos asumidos en esta carta, el cliente o ciudadano recibirá una comunicación formal por parte de la máxima autoridad, notificando el incumplimiento. Dicha reclamación será del conocimiento de la máxima autoridad en la sede, para ser investigada y evaluada, y de confirmarse su veracidad, la máxima autoridad en la sede de la Superintendencia del Mercado de Valores, se compromete a emitir una comunicación formal, ofreciendo disculpas formal en nombre de la institución, en un plazo no mayor de quince días laborables, explicando las circunstancias del incumplimiento, así como las medidas que se adoptarán para evitar la ocurrencia de una situación similar.

Datos de contacto:

Av. César Nicolás Penson, esquina Leopoldo Navarro No. 66, sector Gascue.
Teléfono: (809) 221-4433



Unidad responsable de la carta compromiso

Con la finalidad de suministrar cualquier información relacionada con el alcance de la Carta Compromiso, la Superintendencia del Mercado de Valores designó como responsables a la División de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo, con el siguiente contacto:

Horario de atención y teléfono:

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
809-221-4433 Ext. 2302 / 2308

Correo electrónico:

DCPD@simv.gob.do

Ministerio de Administración Pública
Verificación de Firma Digital
Documento firmado digitalmente, puede validar por medio electrónico.
https://firma.map.gob.do/v/16602676-d268-4242-8d3a-2d6aedd84da6
Investigador revocante, Fecha y Hora: DIRECTOR A (04/06/2025 08:55 AST)

El programa Carta Compromiso al Ciudad... desarrollada por el Ministerio de A... (MAP), con el objetivo de mejorar la ca... ofrecidos al ciudadano, garantizar la ... gestión y fortalecer la confianza entre el ciud...do.

SIMV
Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

JUNIO 2025 - JUNIO 2027
3RA. VERSIÓN

Certificaciones obtenidas

SIMV
Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana

DATOS IDENTIFICATIVOS

Conforme a lo establecido en la Ley No. 249-17 del Mercado de Valores de la República Dominicana, la Superintendencia es un organismo autónomo y descentralizado del Estado, investido con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, financiera y técnica, con capacidad para demandar y ser demandado, la cual tiene por objeto promover un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente, proteger a los inversionistas, velar por el cumplimiento de la ley y mitigar el riesgo sistémico.

Misión:
Regular y supervisar con el objetivo de lograr un mercado de valores ordenado, transparente y eficiente, que expanda el financiamiento a las empresas y permita la inversión del público protegiendo sus derechos.

Visión:
Ser una institución técnica, confiable, innovadora, con un equipo humano competente y comprometido, reconocida como líder por la calidad de la supervisión y regulación del mercado de valores.

Valores:

Técnicos: enfocados en tomar decisiones consistentes, basadas en datos y análisis de riesgos.
Éticos: actuamos con transparencia, integridad y equidad para garantizar los derechos de los inversionistas.
Comprometidos: supervisamos, cumplimos y hacemos cumplir las normas, brindando un servicio de excelencia.
Innovadores: somos una Institución con la vista puesta en la mejora continua de cara al desarrollo y evolución del mercado de valores.

Ministerio de Administración Pública
Johana Guerrero Carrero - DIRECTOR A (04/06/2025 08:55:13 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar por medios electrónicos
https://firma.map.gob.do/v/16c02676-d268-4242-8d3a-[illegible]

Normativa

La Ley 249-17 del Mercado de Valores tiene como objeto regular, supervisar, desarrollar y promover un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente, con la finalidad de proteger los derechos e intereses del público inversionista.

INCLUSIÓN

La Superintendencia del Mercado de Valores reafirma su compromiso con un servicio de calidad, equitativo e inclusivo, garantizando:

- Igualdad de género y acceso para personas con necesidades especiales.
- Infraestructura accesible: parqueo, rampas y oficinas adaptadas.
- Sala de espera cómoda con aire acondicionado, wifi, TV e iluminación adecuada.
- Promoción de una cultura institucional inclusiva en todos los niveles jerárquicos.
- Procesos internos transparentes y no discriminatorios, respaldados por capacitación continua.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma segura y confiable.
Profesionalidad: Recursos humanos competentes eficaces y comprometidos.
Accesibilidad: Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación y datos de contacto.
Tiempo de respuesta: Valor agregado al servicio en el cumplimiento de los plazos legales establecido.

Compromisos de calidad

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Capacitación y Entrenamiento sobre el Mercado de Valores	Profesionalidad Fiabilidad	95%	Porcentaje trimestral de satisfacción de los usuarios.
	Accesibilidad	90%	
Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores	Profesionalidad	85%	Porcentaje trimestral de satisfacción de los usuarios
	Tiempo de respuesta	15 días calendario	Número de solicitudes aprobadas en el tiempo establecido / número de solicitudes recibidas.
Acreditación y renovación de Promotores de Fondos de Inversión	Tiempo de respuesta	15 días calendario	Número de solicitudes aprobadas en el tiempo establecido / número de solicitudes recibidas.
Asistencia Externa - Certificaciones a solicitud	Profesionalidad	85%	Porcentaje trimestral de satisfacción de los usuarios.
	Tiempo de respuesta	30 días laborables	Número de solicitudes realizadas en el tiempo establecido / número de solicitudes recibidas.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir las normas, requisitos, y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones de los servicios.
- Brindar un trato respetuoso al personal que le a[illegible]
- Respetar el tiempo establecido para la tramita[illegible]
- Colaborar en el buen desarrollo de los proce[illegible]con sus obligaciones previstas en las leyes.
- Reportar cualquier insatisfacción sugerida con[illegible]o.

GOBIERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MAP REPÚBLICA DOMINICANA

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Los ciudadanos tienen el derecho de poder interactuar en un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente.
- Derecho a sentirse protegidos por la Superintendencia del Mercado de Valores en su calidad de inversionista del mercado, a través de un marco regulatorio transparente.
- Derecho a presentar denuncias o quejas sobre operaciones irregulares de los intermediarios y demás participantes del mercado de valores.
- Derecho a recibir un servicio completo y a la altura de los estándares de calidad certificados por ISO 9001:2015.