



Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Vigencia: Noviembre 2020-2022
Segunda versión



Dirección de Planificación y Desarrollo

Carta Compromiso al Ciudadano de la Superintendencia del Mercado Valores de la República Dominicana, noviembre 2020.

Staff Directivo:

Despacho del Superintendente

Despacho del Intendente

Directores Técnicos y Administrativos

Encargados Departamentos, Divisiones y Secciones

Comité De Elaboración:

Encargada División Gestión de Calidad

Analista de la División Gestión de Calidad

Ministerio de Administración Pública

Corrección Final:

Directora Planificación y Desarrollo

Dirección Áreas Técnicas

Diseño y Diagramación:

Departamento de Comunicación

CONTENIDO

1.	Información de carácter general y legal.....	5
1.1	Datos Identificativos y Fines de la Institución.....	5
1.2	Normativa Reguladora.....	9
1.3	Mapa de Producción.....	12
1.4	Relación de Servicios que ofrece.....	15
1.5	Deberes y Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios.....	21
1.6	Formas de Comunicación/Participación Ciudadana.....	22
2.	Compromisos de Calidad Ofrecidos.....	23
2.1	Atributos de Calidad para los servicios que se prestan.....	23
2.2	Compromisos de Calidad.....	24
2.3	Compromiso de Mejora.....	25
2.4	Formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de género.....	26
2.5	Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	26
3.	Quejas, sugerencias y medidas de subsanación.....	27
3.1	Formas de presentación de quejas y sugerencias.....	27
3.2	Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente.....	27
4.	Información Complementaria.....	28
4.1	Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios.....	28
4.2	Datos de contacto.....	29
4.3	Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso.....	29
4.4	Medios de acceso y transporte hacia la institución.....	30

PROLOGO

La Superintendencia del Mercado Valores de la República Dominicana tiene como objeto principal regular, supervisar, desarrollar y promover el mercado de valores, proteger a los inversionistas, velar por el cumplimiento de la ley y mitigar el riesgo sistémico, basado en los principios de transparencia, integridad y equidad.

En consonancia con el objeto de la institución, asumimos la responsabilidad de publicar la 2da versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, con el propósito de que los ciudadanos puedan informarse y conocer de manera práctica y sencilla, cuales son las funciones principales de la institución y los servicios que ofrecemos.

Las diferentes gestiones administrativas de esta Superintendencia se han esforzado para implementar mejoras continuas y altos estándares de calidad en el servicio y procesos; este compromiso ha sido evidenciado con la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001: 2015.

El cumplimiento estricto de los servicios listados en este documento nos fortalece como institución, y nos compromete a esforzarnos cada día más, para cumplir con la obligación y el deber de proporcionar información precisa, clara y oportuna sobre el mercado de valores, para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros usuarios, a través de nuestros servicios, alineados a las directrices presidenciales con la simplificación de trámites y la eficacia y eficiencia de los servicios, contando siempre con el apoyo de recursos humanos competentes, entrenados, y dispuestos.

Decidimos ser parte de esta iniciativa del Estado Dominicano, para la creación de instituciones más fuertes y transparentes, con un alto nivel de profesionalidad, basado en una cultura de excelencia, porque entendemos que de esta manera impulsamos el crecimiento continuo del sector financiero para apoyar y sustentar el desarrollo económico y social del país.

Gabriel Castro González
Superintendente del Mercado de Valores

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

Conforme a lo establecido en la **Ley No. 249-17 del Mercado de Valores de la Republica Dominicana**, podemos mencionar varios artículos:

Art. 6.- Naturaleza Jurídica. La superintendencia del Mercado de Valores es un órgano autónomo y descentralizado del Estado, investido con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, financiera y técnica, con capacidad para demandar y ser demandado. El Patrimonio de la Superintendencia es inembargable. Su dominio estará en la ciudad de Santo Domingo de Guzman, pudiendo establecer oficinas en otros lugares del territorio nacional.

Art. 7.- Objeto. La Superintendencia tendrá por objeto promover un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente, proteger a los inversionistas, velar por el cumplimiento de esta ley y mitigar el riesgo sistémico, mediante la regulación y la fiscalización de las personas físicas y jurídicas que operan en el mercado de valores”.

Art. 10.- Organización Administrativa. La Superintendencia está integrada por un órgano colegiado que se denominara Consejo Nacional del Mercado de Valores y un funcionario ejecutivo que se denominara Superintendente del Mercado de Valores, quien tendrá a su cargo la dirección, control y representación de la Superintendencia”.

Misión: Contribuir al desarrollo económico de la República Dominicana y proteger al inversionista a través de la regulación, supervisión y promoción del mercado de valores.

Visión: Ser reconocida como una institución modelo, eficiente y confiable en la regulación, supervisión y promoción del mercado de valores.

Valores: Transparencia, Integridad, Responsabilidad y Vocación de Servicio.

Política de Calidad:

En la Superintendencia del mercado de valores estamos comprometidos a:

Regular, supervisar, desarrollar y promover el mercado de valores, basados en los principios de transparencia, integridad y equidad, con recursos humanos competentes, eficaces y comprometidos en la mejora continua de los procesos y servicios, apegados al marco legal establecido.

Grupos de interés

El registro del Mercado de Valores estará a disposición del público y será conformado por los siguientes entes del Mercado de Valores:

- Las bolsas de valores
- Las cámaras de compensación
- Los depósitos centralizados de valores
- Las administradoras de fondos es el nombre oficial/reglamento
- Las compañías titularizadoras
- Las calificadoras de riesgo
- Los auditores externos
- Emisores de valores

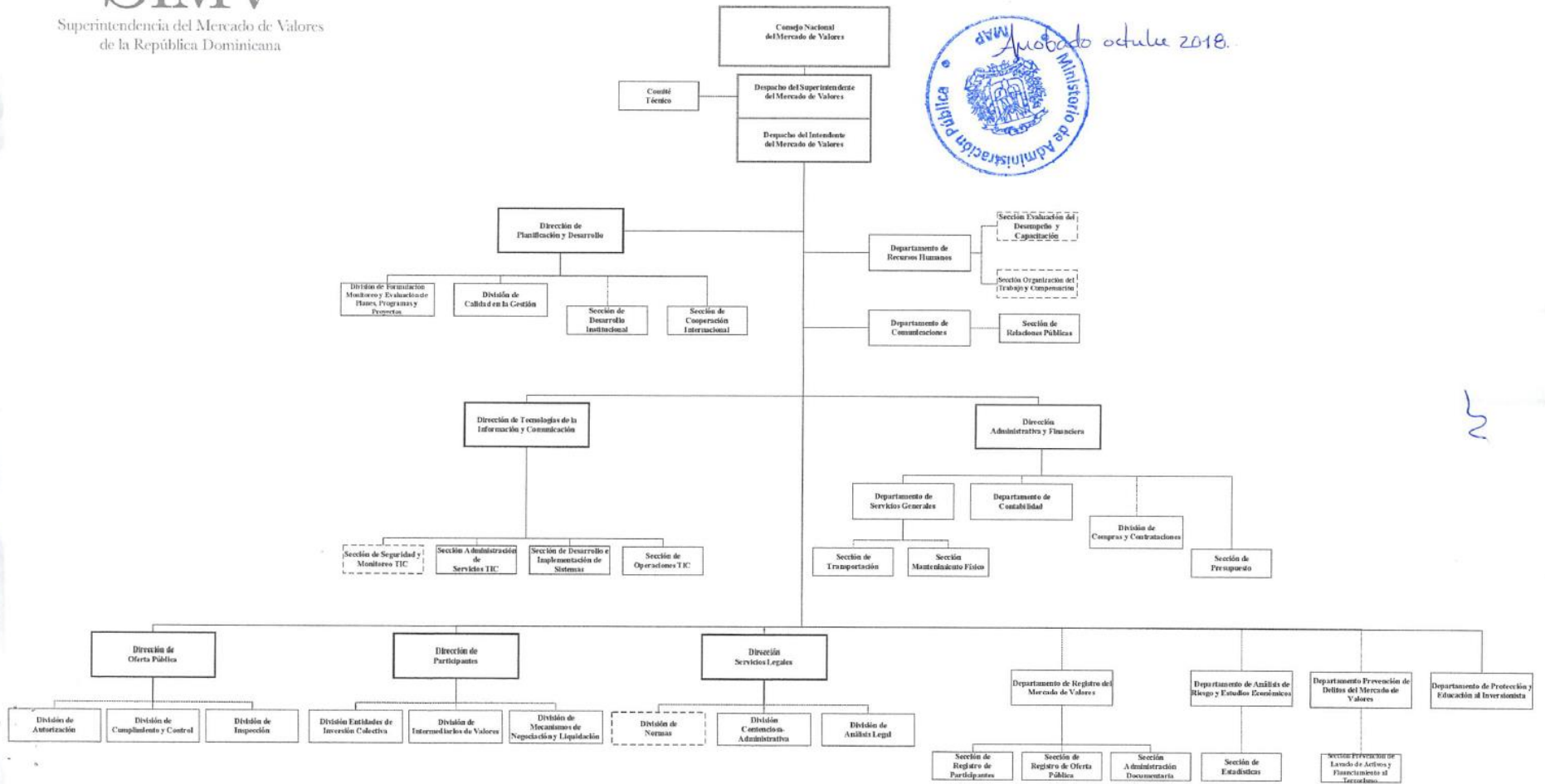
- Sociedades fiduciarias de oferta pública
- Promotores de inversión
- Corredores de valores
- Proveedores de precio
- Las bolsas de productos
- Las bolsas de valores
- Los intermediarios de valores

La Superintendencia del Mercado de Valores está ubicado en la Av. César Nicolás Penson No. 66, Gazcue, Santo Domingo, Rep. Dom. El teléfono de contacto es (809) 221-4433, su correo electrónico es info@siv.gov.do y su página web es www.simv.gob.do.

Organigrama de la Superintendencia de Valores



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1.2 NORMATIVA REGULADORA

Ley 249-17: El Mercado de Valores se regirá con estricto apego a la Constitución de la República Dominicana, a lo prescrito en esta ley y en los reglamentos y resoluciones que dicten el Consejo Nacional del Mercado de Valores y la Superintendencia del Mercado de Valores, en el área de sus respectivas responsabilidades.

Normas	Objeto
R-CNMV-2019-28-MV Reglamento de Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión, de fecha 20 de noviembre 2019.	Este Reglamento tiene por objeto establecer los principios, criterios y requisitos que regirán la autorización de inscripción, funcionamiento y exclusión de las sociedades administradoras de fondos de inversión, la actuación de éstas en nombre y representación de los fondos por ellas administrados, y los requisitos para la autorización, inscripción, funcionamiento, constitución de la garantía de riesgo de gestión, fusión y liquidación de los diferentes fondos de inversión.
R-CNMV-2019-24-MV Reglamento de Oferta Pública, de fecha 15 de octubre de 2019.	Este Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones en materia de Oferta Pública de Valores, conforme lo establece la Ley Núm. 249-17 del Mercado de Valores.
R-CNMV-2019-21-MV Reglamento para los Intermediarios de Valores, de fecha 16 de septiembre de 2019.	Este Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones relativas a la autorización y funcionamiento de los intermediarios de valores y corredores de valores, de conformidad con lo dispuesto por la Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores de la República Dominicana.
R-CNMV-2019-18-MV Reglamento para los Depósitos Centralizados de Valores y Sistemas de Compensación y Liquidación de Valores, de fecha 19 de agosto de 2019.	Este Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones relativas a los sistemas de compensación y liquidación de valores y de la actividad de los depósitos centralizados de valores, de acuerdo con lo establecido por la Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores, y conforme a los estándares internacionales en la materia.

R-CNMV-2019-17-MV	Reglamento para establecer y operar Mecanismos Centralizados de Negociación, de fecha 09 de agosto de 2019.	Este Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones relativas a la regulación de los mecanismos centralizados de negociación y sus sociedades administradoras, conforme lo establecido por la Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores, y conforme a los estándares internacionales en la materia.
R-CNMV-2019-16-MV	Reglamento para establecer y operar en el Mercado OTC y Sistemas de Registros de Operaciones sobre Valores, de fecha 31 de julio de 2019.	Este Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones relativas a la regulación de las condiciones para operar en el mercado OTC y los sistemas de registro de operaciones sobre valores, de acuerdo con lo establecido por la Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores, y conforme a los estándares internacionales en la materia.
R-CNMV-2019-11-MV	Reglamento de Gobierno Corporativo, de fecha 25 de abril de 2019.	Este Reglamento tiene por objeto establecer los principios y lineamientos mínimos que deberán implementar los participantes del mercado de valores para la adopción de un marco de gobierno corporativo adecuado, a los fines de transparentar las relaciones entre los órganos de administración, gestión, control, accionistas y terceros interesados de la sociedad.
R-CNMV-2018-12-MV	Reglamento que regula la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva en el mercado de valores dominicano, de fecha 17 de diciembre de 2018.	Este Reglamento tiene por objeto establecer disposiciones a las que deberán acogerse los sujetos obligados inscritos en el Registro del Mercado de Valores, con el fin de mitigar el riesgo de ser utilizados para el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.
R-CNMV-2018-10-MV	Reglamento de tarifas por concepto de regulación y por los servicios de la superintendencia del mercado de valores, de fecha 11 diciembre de 2018.	Establecer la cuantía y forma de cálculo de tarifas de regulación por concepto de inscripción, mantenimiento y supervisión a los participantes del mercado de valores, a las negociaciones y operación que se realicen en el mercado de valores conforme al artículo 8 de la Ley No. 249-17 del Mercado de Valores de la Republica Dominicana.

R-CNMV-2018-08-CV Norma para Corredores de Valores, de fecha 29 de noviembre de 2018; modifica R-CNV-2014-35-CV	Establecer los requisitos a los que deberán sujetarse las personas físicas, nacionales o extranjeras, que deseen optar por la condición de Corredores de Valores para operar e inscribirse como tales en el Registro del Mercado de Valores de conformidad con lo establecido en los artículos 39 de la Ley de Mercado de Valores No. 19-00 de fecha ocho (8) de mayo del dos mil (2000) y 264 (Los Corredores de Valores) del Reglamento de Aplicación de la Ley de Mercado de Valores aprobado mediante el Decreto No. 664-12 de fecha siete (7) de diciembre del dos mil doce (2012).
R-CNV-2017-43-MV Modificación de la Norma que establece Tarifas por Concepto de Mantenimiento en el Registro del Mercado de Valores y Productos (unificada), de fecha 4 de diciembre de 2017	Establecer los costos que serán aplicados por los servicios de mantenimiento ofrecidos a los participantes del Mercado de Valores inscritos en el Registro del Mercado de Valores y Productos.
R-CNV-2015-39-PFI Norma para la acreditación de los Promotores de Fondos de Inversión, de fecha 4 de diciembre de 2015.	Establecer los requisitos a los que deberán sujetarse las personas físicas que deseen optar por la condición de Promotor de Fondos de Inversión para operar e inscribirse como tales en el Registro del Mercado de Valores y Productos.
R-CNV-2010-03-MV Norma que establece las cuotas por servicios Prestados por la Superintendencia a los Participantes del Mercado de Valores y al Público en General, de fecha 16 de junio de 2010.	Establece las Cuotas por Servicios Prestados por la Superintendencia a los Participantes del Mercado de Valores y al Público en General”

1.3 MAPA DE PRODUCCIÓN

Objetivo	Macro Proceso	Proceso	Servicio	Destinatario
<p>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, minimizar el riesgo sistémico, fomentar una sana competencia y preservar la confianza en el mercado de valores, estableciendo las condiciones para que la información sea veraz, suficiente y oportuna, con la finalidad de contribuir con el desarrollo económico y social del país.</p>	<p>Autorización de los Participantes del Mercado de Valores</p>	<p>Autorización e inscripción para Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización e inscripción para Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión. 	<p>Entidades Públicas, Privadas y/o Ciudadano en General</p>
		<p>Autorización Licencia Examen de Promotores Fondos de Inversión</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión. ○ Renovación para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión 	
		<p>Autorización para Operar Puestos de Bolsa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización e inscripción para operar como Intermediario de Valores. 	
		<p>Autorización para Operar Agentes de Valores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización e inscripción para operar como Agente de Valores 	
		<p>Autorización Licencia Examen de Corredores de Valores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización e inscripción de credencial de Corredores de Valores. ○ Renovación de credencial de Corredores de Valores. 	
		<p>Autorización Sociedades Administradoras de Mecanismos Centralizados de Negociación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización e inscripción para Sociedades Administradoras de Mecanismos Centralizados de Negociación. 	
		<p>Autorización para Depósitos Centralizados de Valores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización e inscripción para Depósitos Centralizados de Valores. 	

		Autorización e inscripción para Proveedores de Precios	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización e inscripción para Proveedores de Precios. 	
		Autorización e inscripción para las Sociedades Fiduciarias de Oferta Pública	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización e inscripción para las Sociedades Fiduciarias de Oferta Pública 	
		Autorización e inscripción para sociedades Titularizadoras	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización e inscripción para sociedades Titularizadoras 	
		Autorización de Administradora del Sistema de Registro de Operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización de Administradora del Sistema de Registro de Operaciones. 	
		Autorización de Entidad de Contrapartida Central.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización de Entidad de Contrapartida Central. 	
		Autorización de Asesores de Inversión.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización de Asesores de Inversión. 	
	Autorización de la Oferta Pública y los Participantes que intervienen en ella	Autorización de Oferta Publica de Valores (emisor nacional y extranjero), de Fondos de Inversión,	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización e inscripción de los Fondos Abiertos y Cerrados. ○ Autorización e inscripción de Fideicomiso de Oferta Pública. ○ Autorización e inscripción de Patrimonios separados de Titularización. ○ Autorización de Oferta Pública de Valores (Emisor Nacional y Extranjero). 	Entidades Públicas, Privadas y/o Ciudadano en General

		Realización de Verificación de la información del emisor diferenciado	○ Inscripción en el Registro de Oferta Pública de Emisores Diferenciados.	
		Autorización Calificadora de Riesgos	○ Autorización Calificadora de Riesgos.	
		Autorización de Firma de Auditores Externos	○ Autorización Firma de Auditores Externos.	
	Escuela Bursátil	Gestión de la Formación Bursátil	○ Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores.	Entidades Públicas, Privadas y/o Ciudadano en General
	Protección al Inversionista	Reclamos, quejas, denuncias y consultas	○ Consultas técnicas sobre el mercado de valores.	Entidades Públicas, Privadas y/o Ciudadano en General
			○ Recepción y gestión de los Reclamos, Quejas y Denuncias del Mercado de Valores.	

1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE OFRECEN

Servicio	Descripción	Requisitos
Autorización e inscripción para Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión	Personas jurídicas que deseen inscribirse en el Registro para operar como sociedades administradoras de fondos de inversión (en lo adelante “sociedad administradora”); (i) los requisitos que deberán cumplir las sociedades administradoras para la inscripción en el Registro de los fondos de inversión que administren; (ii) las disposiciones a las que deberán sujetarse las sociedades administradoras para su funcionamiento en el mercado de valores, así como para la administración de los fondos de inversión que administren.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-28-MV Reglamento de Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión
Autorización para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión.	Personas físicas que deseen optar por la condición de Promotor de Fondos de Inversión en el Registro para operar en el Mercado de Valores y Productos.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-28-MV Reglamento de Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión
Renovación para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión	Personas físicas que deseen optar por la condición de Promotor de Fondos de Inversión en el Registro para operar en el Mercado de Valores y Productos.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-28-MV Reglamento de Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión
Autorización e inscripción para operar como Intermediario de Valores	Personas jurídicas nacionales que deseen operar como Intermediario de Valores e inscribirse en el Registro, de conformidad con lo establecido en la Ley y el Reglamento.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-21-MV Reglamento para los Intermediarios de Valores.
Autorización e inscripción para operar como Agente de Valores	Personas jurídicas nacionales que deseen operar como Intermediario de Valores e inscribirse en el Registro, de conformidad con lo establecido en la Ley y el Reglamento.	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-21-MV Reglamento para los Intermediarios de Valores.
Autorización e inscripción de Credencial de Corredores de Valores	Descripción de los pasos para optar por la condición de Corredores de Valores en el Registro del Mercado de Valores y Productos para operar en el Mercado de Valores.	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-21-MV Reglamento para los Intermediarios de Valores.
Renovación de Credencial de Corredores de Valores	Mantener actualizada la credencial de corredores de valores.	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-21-MV Reglamento para los Intermediarios de Valores.
Autorización e inscripción para Sociedades Administradoras de Mecanismos Centralizados de Negociación.	Las sociedades anónimas que deseen inscribirse en el Registro del Mercado de Valores y Productos y operar como Sociedades Administradoras de Mecanismos Centralizados de Negociación.	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-17-MV Reglamento para

		establecer y operar Mecanismos Centralizados de Negociación.
Autorización e inscripción para Depósitos Centralizados de Valores	Persona jurídica que desee operar como entidad de depósito centralizado de valores e inscribirse como tal en el Registro.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-18-MV Reglamento para los Depósitos Centralizados de Valores y Sistemas de Compensación y Liquidación de Valores.
Autorización e inscripción para Proveedores de Precios	Persona jurídica cuyo objeto social sea exclusivamente la prestación habitual y profesional del servicio de cálculo, determinación y suministro de precios actualizados para valoración de valores e instrumentos financieros que se negocien en los mercados nacionales e internacionales.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar la Norma R-CNV-2009-01-PP Norma para Proveedores de Precios que establece Requisitos de Inscripción.
Autorización e inscripción para las Sociedades Fiduciarias de Oferta Pública	Personas jurídicas que deseen fungir como fiduciarios de fideicomisos de oferta pública de valores e inscribirse como tales en el Registro del Mercado de Valores y Productos.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar la Norma R-CNMV-2018-07-MV que regula las sociedades fiduciarias y los fideicomisos de oferta pública.
Autorización e inscripción para sociedades Titularizadoras	Personas jurídicas que deseen, inscribirse en el Registro del Mercado de Valores y Productos, como compañías titularizadoras de objeto único y operar como tales.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Consultar la Norma R-CNV-2017-36-MV Norma que regula las sociedades titularizadoras y los patrimonios separados de titularización
Autorización de Administradora del Sistema de Registro de Operaciones	Podrán fungir como administradoras de sistemas de registro de operaciones sobre valores, las administradoras de mecanismos centralizados de negociación, los depósitos centralizados de valores y las entidades de contrapartida central.	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-16-MV Reglamento para establecer y operar en el Mercado OTC y Sistemas de Registros de Operaciones sobre Valores.
Autorización de Entidad de Contrapartida Central	Ninguna persona física o jurídica puede ser propietaria, directa o indirecta, de una entidad de contrapartida central que represente más del treinta por ciento (30%) del capital suscrito y pagado de la entidad, exceptuando a las sociedades administradoras de mecanismos centralizados de negociación y a los depósitos centralizados de valores.	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.simv.gob.do 2. Consultar la Ley 249-17.
Autorización de Asesores de Inversión	Personas físicas o jurídicas que, sin fungir como intermediarios de valores, proporcionan de manera habitual y profesional asesoría en materia de inversión en valores de oferta pública inscritos en el Registro, análisis y recomendaciones de inversión de manera individualizada y las demás actividades autorizadas previstas en esta ley y sus reglamentos.	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.simv.gob.do 2. Consultar la Ley 249-17.
Autorización e inscripción de los Fondos Abiertos y Cerrados	Personas jurídicas en lo adelante sociedades administradoras donde se contempla los requisitos que deberán cumplir las sociedades administradoras para la inscripción en el Registro de los fondos de inversión que administren.	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-28-MV Reglamento de Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión.

Autorización e inscripción de Fideicomiso de Oferta Pública	Personas jurídicas que deseen fungir como sociedad fiduciaria de fideicomisos de oferta pública de valores, en el Registro del Mercado de Valores y Productos.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar R-CNMV-2018-07-MV Norma que regula las sociedades fiduciarias y los fideicomisos de oferta pública.
Autorización e inscripción de Patrimonios separados de Titularización	Sociedad titularizadora constituida que desee inscribir los patrimonios separados de titularización, registro y autorización del programa de emisión.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar la Norma R-CNV-2017-36-MV Norma que regula las sociedades titularizadoras y los patrimonios separados de titularización.
Autorización de Oferta Pública de Valores (Emisor Nacional y Extranjero)	Establecer el alcance y contenido de los documentos e informaciones que acompañan la solicitud de oferta primaria de valores por parte de emisores nacionales, extranjeros.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-24-MV Reglamento de Oferta Pública.
Inscripción en el Registro de Oferta Pública de Emisores Diferenciados	Los emisores diferenciados, así como los valores que éstos emitan, se registrarán por sus propias leyes y quedan exceptuados de la autorización de la oferta pública de la Superintendencia, debiendo remitir el respaldo legal que autorice cada emisión y una descripción de las características esenciales de dichos valores, para fines de su inscripción en el Registro.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar el Reglamento R-CNMV-2019-24-MV Reglamento de Oferta Pública.

Autorización Calificadora de Riesgos	Autorización de una compañía por acciones debidamente constituida conforme al Código de Comercio que tenga por objeto la calificación de riesgos.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar la Norma R-CNV-2006-03-CR Norma para las Calificadoras de Riesgo que establece requisitos para operar e Inscribirse.
Autorización Firma de Auditores Externos	Firmas de auditoría que deseen inscribirse en el Registro de Mercado de Valores y Productos.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Consultar la Norma R-CNV-2005-01-AE Norma para Auditores Externos que establece los requisitos de inscripción.
Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores	Impartimos programas de formación sobre el Mercado de Valores que sirvan de apoyo a su promoción y desarrollo en la República Dominicana. Estos programas incluyen cursos introductorios de conceptos del mercado de valores, cursos sobre instrumentos financieros y sobre prevención de lavado de activos, entre otros	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.simv.gob.do
Consultas técnicas sobre el mercado de valores	Suministrar información que contribuya al fortalecimiento de la Protección de los Inversionistas y que faciliten el accionar de los participantes del mercado de valores.	Servicio a ser realizado: Presencial, Cumplimentación de formulario de solicitud de consulta. Por escrito, Depósito de carta formal abierta dirigida al Superintendente.
Recepción y gestión de los Reclamos, Quejas y Denuncias del Mercado de Valores	Suministrar información que contribuya a velar por el respeto de los derechos de los inversionistas en el Mercado de Valores, propinando respuestas claras a reclamos los cuales pueden ser tanto dirigidos a nuestra institución, como a cada una de las instituciones bajo nuestra supervisión.	Para conocer más información acceder a: 1. www.simv.gob.do 2. Remitir correo electrónico a proteccion.inversionista@simv.gob.do

1.5 DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

Los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública, tienen de manera correlativa derechos, deberes y obligaciones para con la Superintendencia del Mercado de Valores como institución del Estado Dominicano; estas se establecen en la Ley No. 249-17 del Mercado de Valores y la Ley No. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y los Procedimientos Administrativos.

Derechos de los ciudadanos

- Los ciudadanos tienen el derecho de poder interactuar en un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente;
- Los ciudadanos tienen el derecho a sentirse protegidos por la Superintendencia de Valores en su calidad de inversionista del mercado , a través de un marco regulatorio transparente
- Los ciudadanos tienen derecho a presentar denuncias o quejas sobre operaciones irregulares de los intermediarios y demás participantes del mercado de valores.
- Todo ciudadano interesado en los servicios de la Superintendencia del Mercado de Valores tiene el derecho de recibir un servicio completo y a la altura de los estándares de calidad certificados por ISO 9001-2015 en esta entidad.
- Todo ciudadano tiene derecho de acceso a la información de la Administración, en los términos establecidos en la ley que regula la materia.

Deberes de los ciudadanos

- Deben cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general.
- Deben actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Deben ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Deben observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la Administración Pública.
- Deben colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con sus obligaciones previstas en las leyes.

1.6 FORMAS DE COMUNICACIÓN/PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos establecidos para que los ciudadanos se comuniquen con la Superintendencia del Mercado de Valores pueden ser; de manera presencial, procurando información de nuestros servicios, solicitudes de consultas, encuestas a sectores de interés externas, servicios de ayuda para los estudiantes y buzón de sugerencias físicos; o de manera digital por vía del Departamento de Protección y Educación al Inversionista, el cual recibe a través del correo institucional solicitudes de información y consultas, además se encargan de administrar y tabular la encuesta de satisfacción al cliente, la cual se entrega a nuestros visitantes con la finalidad de evaluar la amabilidad de nuestros colaboradores, tiempo de espera, servicio solicitado, información recibida y trato dado en la SIMV.

Otras formas de comunicación se realizan de manera:

Presencial: Av. Cesar Nicolás Pensó No. 66, Gazcue.

Telefónica: 809-221-4433

Página web: **www.simv.gob.do**

Correo electrónico: **info@simv.gob.do**

Redes sociales (Facebook) [SIMVDO](#), Instagram [@SIMVRDO](#) y el (Twitter) [@SIMVRDO](#)

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

En cumplimiento con la ley 200-04 de libre acceso a la información pública, la Superintendencia cuenta con una oficina especializada que se encarga de recibir y canalizar las solicitudes de información y otras consultas relacionadas con el desempeño de la institución, estas solicitudes son recibidas de manera presencial, a través de correo electrónico o comunicación formal.

Según lo establecido en la referida Ley, la institución tiene un plazo de quince (15) días hábiles para responder la solicitud y una prórroga de diez (10) días adicionales para atender la misma, en caso que lo amerite.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Atributos	Descripción
<i>Fiabilidad</i>	La Superintendencia del Mercado de Valores se compromete a ofrecer información de manera segura y confiable al mercado de valores y público en general.
<i>Profesionalidad</i>	La Superintendencia del Mercado de Valores cuenta con un personal capacitado en altos niveles académicos y técnicos para manejar de manera especializada la información presentada al mercado de valores y al público en general.
<i>Accesibilidad</i>	La Superintendencia del Mercado de Valores cuenta con un alto grado de accesibilidad para que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, pueda hacer uso o disfrutar de nuestros servicios e infraestructura.
<i>Puntualidad</i>	La Superintendencia se compromete a responder las solicitudes recibidas, dentro de los plazos legalmente establecido.

2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo	Estándar	Indicador
Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores	Profesionalidad	95%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados. (Trimestral)
	Fiabilidad	90%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados. (Trimestral)
	Accesibilidad	90%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados. (Trimestral)
Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores	Puntualidad	15 días calendario	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas.
Autorización para la Acreditación de promotores de fondos de inversión	Puntualidad	15 días calendario	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas.

2.3 COMPROMISO DE MEJORA

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Procedimiento del Servicio de Consulta a los Clientes	Centralizar el Servicio de Consultas debajo de una sola área y un solo sistema.	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar los tipos de consultas que recibe la Superintendencia de parte de sus clientes. -Identificar las áreas que reciben consultas de clientes. -Identificar los procedimientos actuales utilizados para responder las consultas. -Identificar el tiempo promedio de resolución por tipo de consulta. -Diseñar una plataforma para recepción y despacho de consultas. -Realizar pruebas con la plataforma de recepción y despacho de consultas. -Medir y evaluar los resultados de la nueva plataforma. -Poner a disposición de clientes la nueva plataforma. 	Departamento de Protección y Educación al Inversionista.	Noviembre 2020- Noviembre 2021

2.4 FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO

La Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana se compromete en brindar un servicio de calidad a todos nuestros clientes y personas interesadas en conocer nuestros servicios, de manera equitativa e imparcial, asegurando la igualdad de género y facilidades de acceso a ciudadanos con necesidades especiales.

Actualmente disponemos de parqueo y rampa para discapacitados, así como fácil acceso a oficinas y salones de reunión del primer piso. Una sala de espera adecuada con aire acondicionado, cómodos asientos, internet gratuito (wifi), televisión y buena iluminación.

2.5 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Superintendencia del Mercado de Valores desde el año 2011 ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad basado en las exigencias de la Norma ISO 9001-2015, adoptando una sistemática orientación a procesos, con el interés de obtener resultados coherentes y alineados a la política de calidad.

La SIMV cuenta a la fecha con una **Política de Responsabilidad Social**, con la cual pretendemos involucrar y comprometer a todo el personal a asumir junto con el Comité de Responsabilidad Social y las autoridades la realización de proyectos que contribuyan a preservar el medio ambiente, tales como: reducción del uso de papel y tinta, política de reciclaje, limpieza de playas y otros programas que incidan positivamente en la sociedad y el medio ambiente, algunas de las cuales se comenzaron a trabajar desde 2015.

Prevención de riesgos laborales

La Superintendencia del Mercado de Valores cuenta con un Manual de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, con la finalidad de controlar los riesgos que puedan alterar la salud de los colaboradores y el proceso productivo en conformidad con su responsabilidad social y legal sobre las condiciones de trabajo, salud de sus colaboradores como motor del desarrollo económico y social, además de dar cumplimiento al Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto No. 522-06 y la Resolución No. 113/2011 sobre el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) en la República Dominicana.

3. QUEJAS Y SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Disponemos de un buzón virtual al que se puede acceder a través de la Web www.simv.gob.do/contacto/ y un buzón físico en el área de recepción, para que los visitantes externen sus quejas o sugerencias respecto al servicio recibido, esta información es evaluada periódicamente para implementar acciones correctivas en los casos que sea necesario.

Se encuentra disponible el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano 311, mediante el cual puede gestionar denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias, las cuales serán comunicadas a la Superintendencia del Mercado de Valores para su resolución, el tiempo de respuesta es de quince (15) días laborables y (10) diez días de prórroga dependiendo la solicitud de la información.

A través de los buzones internos situados en la SIMV, el tiempo de respuesta es de quince (15) días laborables y (10) diez días de prórroga dependiendo la solicitud de la información.

3.2 ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE

En caso de que la Superintendencia incumpla en algún momento con los compromisos asumidos en la presente carta, el cliente o ciudadano podrá presentar su inconformidad mediante una comunicación de reclamación a través de la Departamento de Protección y Educación al Inversionista; la cual será investigada y evaluada, de ser confirmada la veracidad de la misma, la máxima autoridad en lo adelante el Superintendente del Mercado de Valores se compromete a emitir una comunicación, ofreciendo disculpas en nombre de la institución, en un plazo no mayor de quince (15) días laborables explicando las circunstancias que originaron el incumplimiento, así como las medidas que serán adoptadas para evitar que en el futuro se repita una situación similar.

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS.

Reconocimientos

- Medalla de Oro en la Onceava versión del Premio Nacional a la Calidad 2015 que otorga el Ministerio de Administración Pública.
- Medalla de Plata en la Doceava versión del Premio Nacional a la Calidad 2016 que otorga el Ministerio de Administración Pública.
- Medalla de Bronce, Decima versión del Premio Nacional a la Calidad 2014 que otorga el Ministerio de Administración Pública.
- Tercer lugar en la lista de Ranking de Gobierno Electrónico en 2014, otorgado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
- Certificación ISO 9001:2015, en el año 2017 y recertificación en el año 2018.

Acuerdos Nacionales e Internacionales

- Convenio de colaboración entre la Bolsa de Valores de la Republica Dominicana y la Superintendencia de Valores – Febrero 2016.
- Protocolo de Entendimiento para la Supervisión de las Fiduciarias y los Fideicomisos entre Superintendencia de Bancos, la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) - Enero 2018.
- Moldeados Dominicanos S.A; Acuerdo de Donación papel y cartón para reciclaje – Enero 2018.
- Organización Internacional de Comisiones de Valores (OICV-IOSCO); Memorándum internacional de Entendimiento sobre Consulta y Asistencia Técnica – Mayo 2018.
- PROCOMPETENCIA; Acuerdo de Cooperación Interinstitucional – Junio 2018.
- Proyectos FINTECH/ Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV); Marco de colaboración, Consulta e Intercambio de información sobre Proyectos FINTECH entre autoridades miembros del instituto Iberoamericano de Mercado de Valores (IIMV) – Junio 2018.
- Corporación Financiera Internacional, IFV; Grupo del Banco Mundial. Acuerdo de Cooperación Internacional – Junio 2018.
- Banco Central; Acuerdo de Cooperación interinstitucional – Junio 2018.
- Ministerio de Administración Pública (MAP); Convenio de Colaboración Técnica entre ambas instituciones – Noviembre 2018.
- Acuerdo de colaboración entre la Superintendencia de Valores y la Universidad Iberoamericana UNIBE – Abril 2013.

4.2 DATOS DE CONTACTO

Dirección: Av. Cesar Nicolás Penson No. 66, Gazcue.

Central telefónica: (809) 221-4433

Correo electrónico: info@simv.gob.do

Página Web: www.simv.gov.do

Laboramos de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

4.3 IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

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

- Teléfono: (809) 221-4433 Ext. 2302
- Horario: Laboramos de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

4.4 FORMAS DE ACCESO A LA INSTITUCION



Dirección: Av. Cesar Nicolás Pensó No. 66, Gazcue.

Contamos con el apoyo de transporte público para el acceso a la institución como son:

1. Estación de Metro Casandra Damirón Línea 1
2. Autobús OMSA, Corredor Máximo Gómez
3. Autobús OMSA, Corredor Independencia



Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.