



Superintendencia del Mercado de Valores  
de la República Dominicana

# **Informe de Seguimiento Trimestral**

## **Carta Compromiso al Ciudadano**

**Trimestre**  
**Julio – septiembre**

**Dirección de Planificación y Desarrollo**  
**División de Calidad en la Gestión**

**Septiembre 2024**

**Contenido**

**0**

Introducción.....	3
Servicios e Indicadores de Calidad Establecidos.....	4
Programas de Capacitaciones y Entrenamientos Sobre el Mercado de Valores.....	4
Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores.....	6
Credencial Examen de Promotores de Fondos de Inversión.....	7
Sugerencias.....	8

**Introducción**

La Superintendencia del Mercado de Valores busca la excelencia en la prestación de sus servicios para garantizar la confianza y eficiencia en el mercado de valores. En este contexto, se establecieron criterios para medir la calidad de los servicios ofrecidos, tales como la capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores y los procesos de autorización de credenciales para corredores de valores y promotores de fondos de inversión.

Este informe tiene como objetivo principal presentar los avances del seguimiento trimestral, correspondiente al periodo julio - septiembre del año dos mil veinticuatro (2024). Además, se presenta el comportamiento de tres indicadores clave de capacitación y entrenamiento en el mercado de valores: fiabilidad, profesionalidad y accesibilidad. En este sentido, los servicios evaluados son los siguientes:

- Capacitación y entrenamientos sobre el mercado de valores
- Autorización a la credencial del examen de corredores de valores
- Autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión

Los datos recopilados se utilizarán para garantizar la transparencia y el compromiso con los ciudadanos, respecto a la calidad de los programas de formación ofrecidos. Asimismo, se busca identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios proporcionados por las entidades regulatorias y formativas del mercado de valores cumplan con los más altos estándares de calidad y eficiencia, promoviendo así un entorno favorable para la inversión y el desarrollo del mercado financiero. En este sentido, se presentarán los resultados obtenidos según las mediciones establecidas en cada servicio durante este período.

## **Servicios e Indicadores de Calidad Establecidos**

El presente informe se enfoca en el análisis de los atributos clave de los servicios mencionados: profesionalidad, fiabilidad, accesibilidad y puntualidad. Estos atributos se evalúan con indicadores específicos que reflejan la satisfacción de los usuarios encuestados trimestralmente en el caso de la capacitación sobre el mercado de valores, así como la capacidad de cumplir con los plazos establecidos si se autorizan credenciales.

A continuación, se muestran los servicios e indicadores establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, utilizada como mecanismo principal para el proceso de mejora continua:

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

## Programas de Capacitaciones y Entrenamientos Sobre el Mercado de Valores

El conocimiento y la comprensión del mercado de valores son fundamentales para los inversores y participantes en el mundo financiero. En este sentido, las capacitaciones ofrecidas desempeñan un papel crucial en la preparación y educación de quienes desean incursionar en este ámbito.

A continuación, se muestra la oferta de capacitaciones sobre el mercado de valores, proporcionando una visión general de los temas abordados y la cantidad de sesiones programadas para cada uno. Estas capacitaciones abarcan una amplia variedad de

contenidos, desde una introducción básica al mercado de valores hasta aspectos específicos, tales como: fondos de inversión, fideicomisos, titularización, prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo, así como el entendimiento de los bonos.

Comportamiento del indicador de capacitación y entrenamiento sobre el Mercado de Valores – Fiabilidad				
Mes	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de personas capacitadas	Cantidad de encuestas completadas	Nivel de satisfacción %
<b>Julio</b>	3	114	21	92.56%
<b>Agosto</b>	3	289	43	92.67%
<b>Septiembre</b>	4	540	67	94.45%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>943</b>	<b>131</b>	<b>93.22% Promedio nivel de satisfacción</b>

Comportamiento del indicador de capacitación y entrenamiento sobre el Mercado de Valores - Profesionalidad				
Mes	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de personas capacitadas	Cantidad de encuestas completadas	Nivel de satisfacción %
<b>Julio</b>	3	114	21	92.59%
<b>Agosto</b>	3	289	43	94.45%
<b>Septiembre</b>	4	540	67	95.90%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>943</b>	<b>131</b>	<b>94.32% Promedio nivel de satisfacción</b>

Comportamiento del indicador de capacitación y entrenamiento sobre el Mercado de Valores - Accesibilidad				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas Completadas	Nivel de Satisfacción %
<b>Julio</b>	3	114	21	92.19%
<b>Agosto</b>	3	289	43	95.62%
<b>Septiembre</b>	4	540	67	95.39%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>943</b>	<b>131</b>	<b>94.40% Promedio nivel de satisfacción</b>

En la matriz anterior, se puede observar que durante los meses **julio a septiembre** se completaron 131 encuestas en un total de 9 capacitaciones, las cuales se detallan a continuación:

- Introducción a la Ley del Mercado de Valores 249-17 → 1
- Conociendo el Mercado de Valores → 4
- Conociendo los Fondos de Inversión → 2
- Importancia de la Debida Diligencia → 1
- Riesgos de Inversión → 1

Cabe destacar, que los resultados obtenidos reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los participantes en las capacitaciones, evidenciando el cumplimiento de los compromisos establecidos por la institución. A continuación, se presentan los principales indicadores de satisfacción:

- **Fiabilidad:** Con un **93.22%** de satisfacción promedio, se evidencia la confianza y la credibilidad que los participantes otorgan a los profesionales encargados de impartir los cursos. Esta alta calificación indica que los facilitadores poseen un sólido conocimiento en sus áreas y pueden transmitir la información de manera efectiva y confiable.
- **Profesionalidad:** El **94.32%** en el promedio de satisfacción para la profesionalidad refleja que los participantes valoran positivamente la calidad y el profesionalismo con los que se desarrollan las capacitaciones. Este resultado resalta la importancia de mantener altos estándares éticos y de calidad en la preparación y ejecución de los programas formativos.
- **Accesibilidad de la Información:** El **94.40%** en el promedio de satisfacción para la accesibilidad de la información de los cursos indica que los participantes perciben que la información proporcionada es fácilmente accesible y comprensible.

El promedio total de dichas evaluaciones es de **93.98%**, lo cual demuestra un notable éxito en la implementación de las capacitaciones y en la satisfacción general de los participantes.

## **Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores**

Durante el periodo de julio a septiembre de 2024, se realizó el seguimiento del proceso de autorización de credenciales para el examen de corredores de valores, con un enfoque en la puntualidad en la tramitación de las solicitudes recibidas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

**Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Julio – septiembre 2024) - Puntualidad**

Mes	Cantidad de solicitudes recibidas	Cantidad de solicitudes tramitadas dentro del plazo de los (15) días	Cantidad de solicitudes tramitadas fuera del plazo de los (15) días	Nivel de cumplimiento %
<b>Julio</b>	12	12	12	100%
<b>Agosto</b>	18	18	18	100%
<b>Septiembre</b>	12	12	12	100%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Los datos recopilados indican un cumplimiento del 100% en la tramitación de las solicitudes de autorización de credenciales para el examen de corredores de valores durante los tres meses evaluados. En cada uno de los meses, todas las solicitudes recibidas fueron procesadas en un plazo de 15 días, lo que refleja un excelente desempeño en términos de puntualidad por parte del equipo responsable de gestionar estas solicitudes.

### Credencial Examen de Promotores de Fondos de Inversión

Durante el tercer trimestre del año 2024, se realizó un seguimiento detallado del proceso de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión, con un enfoque especial en la puntualidad en la tramitación de las solicitudes recibidas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Cumplimiento Indicador Autorización para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión (Julio - septiembre 2024)				
Mes	Cantidad de solicitudes recibidas	Cantidad de solicitudes tramitadas dentro del plazo de los (15) días	Cantidad de solicitudes tramitadas fuera del plazo de los (15) días	Nivel de cumplimiento %
<b>Julio</b>	0	0	0	0%
<b>Agosto</b>	0	0	0	0%
<b>Septiembre</b>	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

En resumen, no se recibieron ni tramitaron solicitudes durante este período, lo que resultó en un nivel de cumplimiento del 0%.

## Sugerencias

A continuación, se presentan algunas sugerencias de los clientes para los programas de capacitaciones y entrenamientos sobre el mercado de valores, las cuales serán consideradas para mejoras futuras:

- Implementar más talleres, cursos y seminarios.
- Implementar ejercicios prácticos de cómo opera el mercado de valores.
- Incorporar más dinámicas para fomentar el aprendizaje didáctico.
- Aumentar la frecuencia de las capacitaciones.
- Ajustar el contenido al tiempo establecido.
- Compartir el material tratado en los talleres.
- Realizar talleres virtuales o en horarios vespertinos.
- Ampliar la duración de los talleres y proporcionar descansos más largos.
- Mejorar la coordinación y proyección del material durante los talleres.

### **Puntos fuertes:**

- Taller interesante, claro y organizado.
- Contenidos educativos y útiles para reforzar el conocimiento sobre el mercado de valores.
- Excelencia a nivel general e información valiosa proporcionada en los programas.

En conclusión, las sugerencias proporcionadas por los usuarios serán tomadas en cuenta e implementadas para mejorar los servicios en el futuro. La retroalimentación positiva recibida destaca los puntos fuertes actuales y refuerza el compromiso de la Superintendencia del Mercado de Valores de continuar proporcionando una experiencia formativa más enriquecedora y efectiva en el futuro.