



Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Seguimiento Trimestral

Carta de Compromiso al Ciudadano

Trimestre
Octubre – diciembre 2024

Dirección de Planificación y Desarrollo
División de Calidad en la Gestión

Diciembre 2024

Contenido

Contenido	2
Introducción.....	3
1. Servicios e Indicadores de Calidad Establecidos	4
1.1. Programas de Capacitaciones y Entrenamientos sobre el Mercado de Valores	4
1.2. Autorización a la Credencial del Examen de Corredores de Valores.....	6
1.3. Autorización de la Credencial del Examen de Promotores de Fondos de Inversión ...	7
2. Sugerencias	8

Informe preliminar

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 específicos para medir la calidad de los servicios ofrecidos, tales como la capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores, así como 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 de octubre a diciembre (2024). Además, se presenta los resultados de tres indicadores clave de capacitación y entrenamiento en el mercado de valores: fiabilidad, profesionalidad y accesibilidad. En este sentido, los servicios evaluados en este periodo son los siguientes:

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

Los datos recopilados son para asegurar 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 para 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.

1. Servicios e Indicadores de Calidad Establecidos

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

A continuación, se muestran los servicios e indicadores establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, utilizada como mecanismo principal en 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 a la credencial del examen de corredores de valores	Puntualidad	15 días calendario	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas
Autorización a la credencial del examen de promotores de fondos de inversión	Puntualidad	15 días calendario	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas

1.1. 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 del ámbito financiero. En este sentido, las capacitaciones ofrecidas por la Superintendencia del Mercado de Valores juegan un papel crucial en la preparación y educación de aquellos que desean incursionar en este sector.

A continuación, se muestra una visión general de la oferta de capacitaciones sobre el mercado de valores, detallando los temas abordados y la cantidad de sesiones

programadas para cada uno. Estas capacitaciones abarcan una amplia variedad de contenidos, que van desde una introducción básica al mercado de valores hasta aspectos más 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 %
Octubre	4	450	450	92.85%
Noviembre	3	323	323	95.96%
Diciembre	1	84	84	90.00%
Total	8	857	857	92.94% Promedio nivel de satisfacción

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 %
Octubre	4	450	450	94.17%
Noviembre	3	323	323	97.46%
Diciembre	1	84	84	90.00%
Total	8	857	857	93.88% Promedio nivel de satisfacción

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 %
Octubre	4	450	450	95.13%
Noviembre	3	323	323	98.45%
Diciembre	1	84	84	90.00%
Total	8	857	857	94.53% Promedio nivel de satisfacción

De acuerdo con la matriz presentada se observa que, entre los meses de octubre y diciembre, un total de 857 personas completaron 8 capacitaciones. A continuación, se detallan las capacitaciones realizadas durante el período:

- Introducción a la Ley del Mercado de Valores 249-17 → 1
- Conociendo el Mercado de Valores → 6
- Conociendo los Fondos de Inversión → 2
- Entendiendo los Bonos → 1
- Claves de una oportuna auditoría → 1
- Ruta Grandes Empleadores Dirección General de Aduanas → 3

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 92.94% de satisfacción promedio, se evidencia la confianza y la credibilidad que los participantes otorgan a los profesionales encargados de impartir los cursos, evidenciando altos niveles de cumplimiento y desempeño percibidos.
- **Profesionalidad:** Un 93.88% en el promedio de satisfacción refleja los estándares elevados de calidad del servicio brindado.
- **Accesibilidad:** Un 94.53% promedio destaca la calidad del servicio y la facilidad de acceso para los usuarios, destacando altos estándares tanto en la disponibilidad como en la atención.

El promedio total de estas evaluaciones es del 93.78%, lo cual demuestra un buen porcentaje de satisfacción general de los participantes en las capacitaciones.

1.2. Autorización a la Credencial del Examen de Corredores de Valores

Durante el periodo de octubre a diciembre de 2024, se realizó el seguimiento del proceso de autorización de credenciales para el examen de corredores de valores, enfatizando 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 (octubre – diciembre 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 %
Octubre	19	18	1	94.74%
Noviembre	13	13	0	100%
Diciembre	7	7	0	100%
Total	39	38	1	98.25%

El nivel global de cumplimiento para el cuarto trimestre fue del 98.25%, lo que refleja un desempeño eficiente en la tramitación de solicitudes dentro del plazo establecido. De un total de 39 solicitudes, solo una, quedó fuera del plazo, lo que no afecta significativamente la eficiencia general del proceso. En términos generales, los resultados reflejan un alto grado de puntualidad, con margen de mejora para alcanzar un cumplimiento perfecto en todos los meses.

1.3. Autorización de la Credencial del Examen de Promotores de Fondos de Inversión

Durante el cuarto 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 particular 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 (octubre – diciembre 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 %
Octubre	0	0	0	0%
Noviembre	0	0	0	0%
Diciembre	0	0	0	0%
Total	0	0	0	0%

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

En 2024, los indicadores anuales reflejaron altos niveles de desempeño, con resultados destacados en los siguientes aspectos:

- Fiabilidad (91.92%)
- Profesionalidad (94.17%)
- Accesibilidad (94.44%),

El promedio global alcanza **93.51%**. Los corredores mantuvieron una consistencia destacable, con promedios trimestrales superiores al 97%, logrando un promedio general de **99.36%**. Por su parte, los promotores de fondos de inversión obtuvieron resultados excepcionales en los dos primeros trimestres (100%) de satisfacción, aunque sin actividad registrada en los últimos dos trimestres, lo que les permitió mandar un promedio general de **100%**. Estos datos reflejan un desempeño sólido y consistente en la mayoría de los indicadores clave.

2. 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:

- “Hacer énfasis con ejemplos.
- Continúen haciendo capacitaciones de otros instrumentos financieros.
- Más detalles visuales para la exposición con ejemplos para ver cierto proceso, contar con certificación de participación.
- Emitir certificados y más talleres para recién graduados.
- El curso para conocimiento general está muy bueno, pero no se deberían de hablar con tanto tecnicismo ya que las personas no conocen mucho el Mercado de Valores.
- En el tema técnico de conectividad y plataforma me impresionó positivamente, pues Microsoft Teams era desconocido para mí, obtuve calidad de imagen y audio en la transmisión. En cuanto al tema didáctico, debería ser un taller de tres horas con el mismo instructor, crear un sistema de certificados de participación y llevarlo a diplomados y/o especialidad, con doble titulación adjunto de la UASD subvencionados o a bajo precio de participación.”

Puntos fuertes

- Uso de ejemplos prácticos.
- Capacitaciones adicionales.
- Certificación y reconocimiento.
- Talleres adicionales.
- Aspectos técnicos positivos.

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

Informe preliminar