Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Seguimiento

Carta de Compromiso al Ciudadano

1er Trimestre
(Enero – Marzo)

Abril, 2025
Dirección de Planificación y Desarrollo
División de Calidad en la Gestión

Contenido

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**

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 período de enero - marzo del (2025). 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 período 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 recolectados 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 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 propósito de este informe es analizar los principales atributos 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 habilidad para dar cumplimiento a 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 herramienta 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 usurarios 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 laborables	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 laborables	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 cumplen una función clave en la preparación y educación de aquellos que desean incursionar en este sector.

A continuación, se muestra una perspectiva general de capacitaciones ofrecidas sobre el mercado de valores, especificando los temas abordados y el número de sesiones

programadas para cada uno. Estas capacitaciones abarcan una amplia variedad de contenidos, que van desde una introducción básica al mercado de valores, profundizando en temas más particulares, 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 %**
Enero	2	189	55	95.00%
Febrero	3	195	28	92.50%
Marzo	4	254	35	97.50%
Total	**9**	**638**	**118**	**95.00%** **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 %**
Enero	2	189	55	95.00%
Febrero	3	195	28	92.50%
Marzo	4	139	35	98.75%
Total	**9**	**638**	**118**	**95.42%** **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 %**
Enero	2	189	55	95.00%
Febrero	3	195	28	97.50%
Marzo	4	139	35	97.50%
Total	**9**	**638**	**118**	**96.67%** **Promedio nivel de satisfacción**

A partir de la matriz presentada se evidencia que durante los meses enero a marzo, un total de 638 personas completaron 9 capacitaciones. A continuación, se detallan las capacitaciones realizadas durante este primer trimestre:

- Conociendo el Mercado de Valores → 5
- Conociendo los Fondos de Inversión → 3
- Entendiendo los Bonos → 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 muestran los principales indicadores de satisfacción:

- **Fiabilidad:** Con un promedio de satisfacción del 95.00%, se refleja un alto nivel de confianza y credibilidad por parte de los participantes hacia los profesionales encargados de impartir los cursos. Este resultado evidencia elevados niveles de cumplimiento y desempeño percibidos.

- **Profesionalidad:** Un promedio de satisfacción del 95.42% refleja los elevados estándares de calidad en el servicio brindado, evidenciando el compromiso y la competencia del equipo facilitador.

- **Accesibilidad:** Con un promedio de satisfacción del 96.67% se destaca la calidad del servicio y la facilidad de acceso para los usuarios, resaltando altos estándares tanto en disponibilidad como en atención.

El promedio total de estas evaluaciones es de 95.69%, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción general por parte de los participantes en las capacitaciones.

1.2. Autorización a la credencial del examen de Corredores de Valores

Durante este primer trimestre, se dio seguimiento al proceso de autorización de credenciales para el examen de Corredores de Valores, con especial énfasis 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 (enero – marzo 2025) - 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 %**
Enero	8	8	0	100%
Febrero	11	11	0	100%
Marzo	15	15	0	100%
Total	**34**	**34**	**0**	**100%**

Durante el primer trimestre, se observó un 100% de cumplimiento en la tramitación de solicitudes dentro del plazo establecido de 15 días. En total, se recibieron 49 solicitudes, de las cuales todas fueron procesadas oportunamente.

1.3. Autorización de la credencial del examen de Promotores de Fondos de Inversión

Durante el primer trimestre del 2025, se realizó el seguimiento al proceso de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión, con un enfoque 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 (enero – marzo 2025)				
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 %**
Enero	2	2	0	100%
Febrero	3	3	0	100%
Marzo	6	6	0	100%
Total	**11**	**11**	**0**	**100%**

Como se puede observar, se dio cumplimiento del 100% de las solicitudes de acreditación de Promotores de Fondos de Inversión dentro del plazo establecido de 15 días laborables.

Se recibieron un total de 11 solicitudes, todas tramitadas de manera oportuna.

2. Sugerencias

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

- "Sería interesante poder recibir material escrito también para referencias futuras.
- "Excelente".
- "Todo fue de provecho y en perfecto orden".
- "El taller fue excelente, me encantó que respetaran la hora de inicio, abarcaron todo los temas y la facilitadora tiene un dominio excelente".
- "Todo en perfecto orden y de provecho los temas suministrados".
- "Suministrar contenido impreso o digital ante o después del taller".
- "Fue un ejercicio interesante"
- "Me hubiera gustado saber cuál fondo es mejor para cada situación. Desde mi punto de vista, eso no quedó claro".
- "Excelente facilitadora".
- "Me interesa hacer sus cursos de manera presencial me gusta más que de manera virtual".
- Sólo dar las gracias por ayudarnos a entender este mundo complicado del mercado de valores.
- "Muy interesante, y material muy bien organizado y entendible".
- "Estos talleres deberían ser más recurrentes y que sean siempre virtual o si se hacen presencial tener la modalidad virtual, gracias por todo".
- "El taller fue muy educativo y la facilitadora maneja excelente los temas. Una sugerencia es que se tome en cuenta que algunos términos y contenidos puedan ser pensados y comunicados para gente que tiene un nivel 001 en finanzas y mercados".
- "Solo que sigan haciendo el gran trabajo que están haciendo".
- "Al finalizar el taller deberían entregar certificado de participación".
- "Muy buen contenido para informarse y aprender sobre los fondos de inversiones, riesgos y ventajas".
- "Mantener este tipo de eventos".
- "Sería de gran ayuda, por favor, considerar el horario para impartir los talleres tanto virtual como presencial. El horario de mi parte recomendado es 5:30 p.m. o 6:00 p.m. aprovecho para dar las gracias por las informaciones suministradas".

Puntos fuertes

- Calificación positiva del taller
- Material de calidad.
- Entrega de certificados.

- Cumplimiento de horarios.
- Interés en modalidad presencial.

Sugerencias y conclusiones

Con base en los comentarios y observaciones de los participantes, se destacan las siguientes recomendaciones para futuras ediciones del taller:

- **Suministrar material escrito**: Se sugiere entregar material en formato impreso o digital, que permita a los asistentes consultar la información posteriormente y reforzar los conocimientos adquiridos.

- **Mayor claridad sobre los fondos de inversión**: Algunos participantes expresaron interés en contar con una explicación más detallada sobre los distintos fondos de inversión y su adecuación según diferentes perfiles o situaciones.

- **Adaptación del contenido a distintos niveles de conocimiento**: Se recomienda ajustar el contenido del taller para atender a participantes con conocimientos básicos, utilizando un lenguaje accesible y ejemplos prácticos.

- **Frecuencia de los talleres**: Se propone realizar los talleres con mayor regularidad, manteniendo la modalidad virtual o presencial, según la preferencia del público.

- **Entrega de certificados**: Se sugiere entregar certificados de participación al finalizar el taller como una forma de reconocimiento a la asistencia y el aprendizaje.

- **Ajuste en los horarios**: Se recomienda considerar los horarios más convenientes para los participantes, especialmente en la tarde (por ejemplo, 5:30 p.m. o 6:00 p.m.), con el fin de facilitar la asistencia.

Superintendencia del Mercado de Valores
Mariella Eugenia - Coordinadora del Despacho (VB) (16/04/2025 11:13 AST)
Carol Giselle Espinal Aybar - Directora de Planificación y Desarrollo (16/04/2025 11:20 AST)
Ernesto Bournigal Read - Superintendente del Mercado de Valores (23/04/2025 09:03 AST)
Ligia Bienvenida Fondeur Morales - Encargada de División de Calidad en la Gestión (23/04/2025 09:50 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/simv/v/8c96fa81-6a4e-4cd7-afea-c0370f6b434e