Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Seguimiento

Carta de Compromiso al Ciudadano

2do Trimestre
(Abril – Junio)

Julio, 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 7

1.3. Autorización de la credencial del examen de Promotores de Fondos de Inversión 7

2. Sugerencias **8**

3. Resultados **9**

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 abril - junio 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	95%	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.

Fiabilidad

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 %**
Abril	3	217	28	96%
Mayo	7	581	30	95%
Junio	9	449	42	95%
Total	**19**	**1,247**	**100**	**95.33%** **Promedio nivel de satisfacción**

Profesionalidad

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 %**
Abril	3	217	28	94%
Mayo	7	581	30	94%
Junio	9	449	42	97%
Total	**19**	**1,247**	**100**	**96%** **Promedio nivel de satisfacción**

Accesibilidad

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 %**
Abril	3	217	28	96%
Mayo	7	581	30	99%
Junio	9	449	42	97%
Total	**19**	**1,247**	**100**	**96.33%** **Promedio nivel**

				de satisfacción

A partir de la matriz presentada se evidencia que durante los meses abril a junio, un total de 1,247 personas completaron 19 capacitaciones. A continuación, se detallan las capacitaciones realizadas durante este segundo trimestre:

- Conociendo el Mercado de Valores → 6
- Conociendo los Fondos de Inversión → 4
- Importancia y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo→ 1
- Ruta Grandes Empleadores→ 4
- Riesgo de Inversión → 1
- Clave de una oportuna auditoria→ 1
- Webinar lo que debes saber antes de invertir → 1
- Introducción a la Ley del Mercado de Valores 249-17→ 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 95.33%, 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 96% 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 96.33% 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 95.89%, 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 segundo 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 (abril – junio 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 %**
Abril	14	14	0	100%
Mayo	13	13	0	100%
Junio	18	18	0	100%
Total	**45**	**45**	**0**	**100%**

Durante el segundo trimestre, se observó un 100% de cumplimiento en la tramitación de solicitudes dentro del plazo establecido de 15 días. En total, se recibieron 45 solicitudes, de las cuales todas fueron procesadas oportunamente.

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

Durante el segundo 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 (abril – junio 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 %**
Abril	6	6	0	100%
Mayo	0	0	0	100%
Junio	7	7	0	100%
Total	**13**	**13**	**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 13 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:

- "Me gustaría que se pudiera impartir los cursos a partir de las 6:00 pm para que más personas lo puedan tomar".
- Compartir este link de sugerencia o satisfacción en la transmisión de taller al final estos".
- "Compartir la grabación sería estupendo".
- "Control del micrófono de los participantes, en ocasiones se quedan abiertos".
- "Más talleres y material visual más sencillo para los que tienen una primera llegada al tema de las inversiones en el mercado de valores".
- "Deben de informar esos talleres son muy importantes para aprender y educarse".
- "Ampliar más los temas".
- Deberían dar certificado de participación".

De acuerdo con los comentarios y observaciones de los participantes, se destacan los siguientes puntos fuertes:

- "Su capacitación es muy buena"
- "Excelente".
- "Muy buen taller. Sumó bastante a nuestros conocimientos".
- "Excelente exposición, gracias por compartir el material".
- "Impacto todo lo aprendido, el facilitador cuenta con vivencias y una excelente trayectoria, todos ganamos con espacios como este y profesionales como los que disfrutamos. Se aprende haciendo, gracias".
- "Muy buen taller. Lo recomendaré a varios colegas".

3. Resultados

La valoración global de los servicios evaluados en el marco de la Carta Compromiso alcanzó un 97.5%, lo que refleja un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. Este resultado indica que la mayoría de los compromisos establecidos han sido cumplidos de manera eficaz, generando confianza y aceptación en la calidad de los servicios prestados.

En resumen, el nivel de satisfacción de los servicios durante el trimestre abril- junio del año dos mil veinticinco (2025), se encuentra dentro de los parámetros establecidos, dando cumplimiento a los compromisos institucionales.

Superintendencia del Mercado de Valores
Leslie Ann Mercedes Aristy - Encargada de Sección de Desarrollo Institucional (18/07/2025 09:44 AST)
Omar Arsenio Pérez Rodríguez - Director de Planificación y Desarrollo (18/07/2025 10:08 AST)
Ernesto Bournigal Read - Superintendente del Mercado de Valores (18/07/2025 11:49 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/simv/v/c74f9af7-bd25-4e2d-b624-1739ebbb8b79