Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Seguimiento

Carta de Compromiso al Ciudadano

3er Trimestre
(Julio – Septiembre)

Octubre, 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**

3. Resultados **8**

Introducción

La Superintendencia del Mercado de Valores se orienta hacia la excelencia en la prestación de sus servicios, con el propósito de fortalecer la confianza y promover la eficiencia dentro del mercado de valores. En este marco, se definieron criterios específicos para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos, entre los cuales se destacan las actividades de capacitación y formación en materia bursátil, así como los procedimientos de autorización de credenciales para corredores de valores y promotores de fondos de inversión.

El presente informe tiene como finalidad principal exponer los avances correspondientes al seguimiento trimestral del período comprendido entre julio y septiembre de 2025. Adicionalmente, se detallan los resultados de tres indicadores clave relacionados con la formación en el ámbito del mercado de valores: fiabilidad, profesionalismo y accesibilidad. En esta línea, los servicios evaluados durante el período en cuestión 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

La información recopilada será empleada para garantizar la transparencia institucional y reforzar el compromiso con la ciudadanía respecto a la calidad de los programas formativos ofrecidos. Asimismo, se pretende identificar oportunidades de mejora que aseguren que los servicios brindados por las entidades reguladoras y formativas del mercado de valores respondan a los más altos estándares de calidad y eficiencia, propiciando un entorno favorable para la inversión y el desarrollo del sistema financiero. En tal sentido, se expondrán los resultados obtenidos conforme a los parámetros de medición definidos para cada servicio durante el período evaluado.

1. Servicios e indicadores de calidad establecidos

El presente informe tiene como objetivo examinar los atributos fundamentales de los servicios brindados, los cuales comprenden la profesionalidad, fiabilidad, accesibilidad y puntualidad. Estos aspectos son evaluados mediante indicadores específicos que permiten medir el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados de manera trimestral, en relación con las actividades de capacitación en el mercado de valores, así como con la eficiencia en el cumplimiento de los plazos establecidos para la autorización de credenciales.

A continuación, se detallan los servicios e indicadores definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, instrumento central en el marco del 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 funcionamiento del mercado de valores constituyen elementos esenciales para los inversionistas y demás actores del sector financiero. En este contexto, los programas de capacitación impartidos por la Superintendencia del Mercado de Valores desempeñan un papel fundamental en la formación y preparación de quienes buscan integrarse a este ámbito.

A continuación, se presenta una visión general de las actividades formativas ofrecidas en torno al mercado de valores, detallando los temas tratados y el número de sesiones

programadas para cada uno. Estas capacitaciones comprenden una diversidad de contenidos que van desde nociones introductorias sobre el mercado de valores, hasta temáticas más especializadas, tales como fondos de inversión, fideicomisos, titularización, prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, así como el análisis y comprensión de los instrumentos de deuda como 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 %**
Julio	3	154	17	97%
Agosto	3	334	37	95%
Septiembre	3	270	30	97%
Total	**9**	**758**	**84**	**96.33%** **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 %**
Julio	3	154	17	96%
Agosto	3	334	37	94%
Septiembre	3	270	30	95%
Total	**9**	**758**	**84**	**95%** **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 %**
Julio	3	154	17	96%
Agosto	3	334	37	97%
Septiembre	3	270	30	93%
Total	**9**	**758**	**84**	**95.33%** **Promedio nivel de satisfacción**

A partir de la matriz presentada se evidencia que durante los meses julio a septiembre, un total de 758 personas completaron 9 capacitaciones. A continuación, se detallan las capacitaciones realizadas durante este segundo trimestre:

- Conociendo el Mercado de Valores → 3
- Conociendo los Fondos de Inversión → 3
- Riesgo de Inversión → 1
- Introducción a la Ley del Mercado de Valores 249-17→ 1
- 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 96.33%, 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 95% 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 95.33% 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 95.56%, 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

En el transcurso del tercer trimestre, se realizó el seguimiento al proceso de autorización de credenciales para el examen de Corredores de Valores, poniendo especial atención en la puntualidad del trámite de las solicitudes recibidas. A continuación, se exponen los resultados obtenidos:

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (julio – septiembre 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 %**
Julio	11	11	0	100%
Agosto	12	12	0	100%
Septiembre	10	10	0	100%
Total	**33**	**33**	**0**	**100%**

Durante el tercer trimestre, se registró un cumplimiento del 100% en la gestión de las solicitudes dentro del plazo estipulado de 15 días hábiles. En total, se recibieron 33 solicitudes, todas las cuales fueron tramitadas de manera oportuna.

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

En el período correspondiente al tercer trimestre, se llevó a cabo el monitoreo del proceso de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión, centrado en evaluar la puntualidad en la gestión de las solicitudes recibidas. A continuación, se detallan los resultados alcanzados.

Cumplimiento Indicador Autorización para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión (julio – septiembre 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 %**
Julio	1	1	0	100%
Agosto	0	0	0	100%
Septiembre	1	1	0	100%
Total	**2**	**2**	**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 2 solicitudes, todas tramitadas de manera oportuna.

2. Sugerencias

A continuación, se exponen algunas recomendaciones formuladas por los usuarios mediante las encuestas realizadas, relacionadas con los programas de capacitación y entrenamiento en el mercado de valores. Estas sugerencias serán tomadas en cuenta para la implementación de mejoras futuras.

- "Que den un certificado de participación."
- "Tener curso taller de finanzas para personas comunes donde puedan desarrollar las habilidades de emprendimiento en el mercado financiero de manera personal."
- "Presento inconvenientes con la Presentación, se frisaba la imagen de las láminas."
- "Favor de poner en la agenda otro más avanzado."
- "Favor informar de que forma acceder al criticado."

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

- "Estuvo todo bien."
- "Excelente Excelente."
- "Excelente taller."
- "El taller fue de mucha importancia para mí porque aprendí mucho sobre el mercado de valores."
- "Saludos, que desde que se pueda se den más talleres y cursos financieros como este de importancia para la población."
- "Buen manejo del tema expuesto."

3. Resultados

La evaluación general de los servicios analizados en el marco de la Carta Compromiso al Ciudadano alcanzó un 97.33%, lo cual evidencia un elevado grado de satisfacción por parte de los usuarios. Este resultado refleja el cumplimiento efectivo de la mayoría de los compromisos asumidos, consolidando la confianza en la calidad de los servicios ofrecidos.

En síntesis, el nivel de satisfacción registrado durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre del año dos mil veinticinco (2025) se encuentra dentro de los estándares previamente establecidos, lo que confirma el cumplimiento de los compromisos institucionales.

Superintendencia del Mercado de Valores
Mariella Eugenia - Coordinadora del Despacho (VB) (20/10/2025 11:56 AST)
Leslie Ann Mercedes Aristy - Encargada de Sección de Desarrollo Institucional (20/10/2025 12:12 AST)
Omar Arsenio Pérez Rodríguez - Director de Planificación y Desarrollo (20/10/2025 12:13 AST)
Ernesto Bournigal Read - Superintendente del Mercado de Valores (20/10/2025 16:59 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/simv/v/bc129de6-39d3-47a0-ae9a-90efc380bff4