Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Seguimiento

Carta de Compromiso al Ciudadano

4to Trimestre
(Octubre – Diciembre)

Enero, 2026
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 orienta sus esfuerzos hacia la excelencia en la prestación de servicios, con el objetivo de fortalecer la confianza del público y favorecer la eficiencia en el mercado de valores. En este contexto, se establecieron criterios específicos para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos, entre los cuales destacan las acciones de capacitación y formación en temas bursátiles, así como los procesos de autorización de credenciales para corredores de valores y promotores de fondos de inversión.

El propósito central de este informe es presentar los avances correspondientes al seguimiento trimestral del período comprendido entre octubre y diciembre de 2025. Asimismo, se incluyen los resultados de tres indicadores esenciales vinculados a la formación en el ámbito del mercado de valores: fiabilidad, profesionalismo y accesibilidad. En esta línea, los servicios evaluados durante el trimestre fueron:

- Programas de capacitación y entrenamientos sobre el mercado de valores.
- Autorización de la credencial del examen para corredores de valores.
- Autorización de la credencial del examen para promotores de fondos de inversión.

La información recopilada tiene como finalidad apoyar la transparencia institucional y reafirmar el compromiso con la ciudadanía en relación con la calidad de los programas formativos ofertados. De igual forma, busca identificar oportunidades de mejora que permitan asegurar que los servicios proporcionados por las entidades reguladoras y formativas del mercado de valores se ajusten a los más altos estándares de calidad y eficiencia, impulsando así un entorno propicio para la inversión y el fortalecimiento del sistema financiero. En este sentido, se presentan 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 %**
Octubre	4	290	28	97%
Noviembre	2	75	15	100%
Diciembre	0	0	0	N/A
Total	**6**	**365**	**43**	**98.5%** **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 %**
Octubre	4	290	28	95%
Noviembre	2	75	15	98%
Diciembre	0	0	0	N/A
Total	**6**	**365**	**43**	**96.5%** **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 %**
Octubre	4	290	28	97%
Noviembre	2	75	15	95%
Diciembre	0	0	0	N/A
Total	**6**	**365**	**43**	**96%** **Promedio nivel de satisfacción**

A partir de la matriz presentada se evidencia que durante los meses octubre a diciembre, un total de 365 personas completaron 6 capacitaciones. A continuación, se detallan las capacitaciones realizadas durante este cuarto trimestre:

- Conociendo el Mercado de Valores →2
- Conociendo los Fondos de Inversión → 1
- Riesgo de Inversión → 1
- Introducción a la Ley del Mercado de Valores 249-17→ 1
- Importancia de la Debida Diligencia en el Mercado de Valores → 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 **98.5**%, 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 **96.5%** 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%** 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 **97%**, 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 cuarto 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 (octubre – diciembre 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 %**
Octubre	2	2	0	100%
Noviembre	9	9	0	100%
Diciembre	0	0	0	100%
Total	**11**	**11**	**0**	**100%**

Durante el cuarto 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 11 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 cuarto 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 (octubre – diciembre 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 %**
Octubre	2	2	0	100%
Noviembre	0	0	0	100%
Diciembre	0	0	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.

- "Saludos, quería sugerir si se puede enviar notificaciones de cursos a futuro de las personas que ya han tomado cursos y talleres ya con ustedes."
- "Suministrar material de apoyo a los participantes del taller."
- "Pienso que en general estuvo bueno, pero si quieren llevarlo a excelente, creo que debe ser 3 días con un máximo de 45-50m cada día, para así abordar más en profundidad los diversos temas que acontecen con el contenido."
- "Perspectiva económica para 2026 pueden impartir una charla. Espero la invitación."

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

- "Continuar realizando estos talleres, son muy interesantes, muy educativos, importantes."
- "Todo excelente sin desperdicio"
- "Muy buen manejo del tema y muy interesante"
- "No es una sugerencia, sino darle las gracias por impartir esos talleres gratis al público."

3. Resultados

La valoración global de los servicios evaluados en el marco de la Carta Compromiso al Ciudadano alcanzó un **98.2%,** lo que demuestra un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. Este resultado confirma que la mayoría de los compromisos asumidos fueron cumplidos de manera efectiva, fortaleciendo la confianza en la calidad de las prestaciones institucionales.

En conclusión, el nivel de satisfacción obtenido durante el trimestre octubre–diciembre de 2025 se mantiene dentro de los parámetros establecidos, lo que ratifica el cumplimiento de los compromisos institucionales y la consistencia en la calidad del servicio ofrecido.

Superintendencia del Mercado de Valores
Mariella Eugenia - Coordinadora del Despacho (VB) (16/01/2026 15:25 AST)
Omar Arsenio Pérez Rodríguez - Director de Planificación y Desarrollo (16/01/2026 15:26 AST)
Ernesto Bournigal - Superintendente del Mercado de Valores (20/01/2026 11:25 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/simv/v/5ec7727c-decb-419e-a0ae-ce62980c4d0e