Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Seguimiento

Carta de Compromiso al Ciudadano

1er Trimestre
(Enero – Marzo)

Abril, 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. Capacitación y Entrenamiento sobre el Mercado de Valores **5**

1.2. Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores. **7**

1.3. Acreditación y Renovación de Promotores de Fondos de Inversión. **8**

1.4. Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud **9**

2. Sugerencias **9**

3. Resultados **10**

Introducción

La Superintendencia del Mercado de Valores dirige sus esfuerzos a garantizar la excelencia en la prestación de sus servicios, con la finalidad de reforzar la confianza de los usuarios y promover la eficiencia del mercado de valores. En ese marco, se definieron lineamientos específicos para evaluar la calidad de los servicios brindados, destacándose las iniciativas de capacitación y formación en materia bursátil, así como los procedimientos para la autorización de credenciales de corredores de valores y promotores de fondos de inversión.

El presente informe tiene como objetivo exponer los avances derivados del seguimiento trimestral correspondiente al período enero–marzo de 2026. De igual manera, se presentan los resultados de tres indicadores clave asociados a la formación en el mercado de valores: fiabilidad, profesionalismo y accesibilidad. En este contexto, los servicios analizados durante el trimestre fueron los siguientes:

- Capacitación y Entrenamiento sobre el Mercado de Valores.
- Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores.
- Acreditación y Renovación de Promotores de Fondos de Inversión.
- Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud.

La información recabada tiene como propósito contribuir a la transparencia institucional y ratificar el compromiso asumido con la ciudadanía respecto a la calidad de los programas de formación ofrecidos. Asimismo, permite identificar áreas de mejora orientadas a garantizar que los servicios brindados por las entidades reguladoras y formadoras del mercado de valores cumplan con los más elevados estándares de calidad y eficiencia, fomentando de esta manera un entorno favorable para la inversión y el fortalecimiento del sistema financiero. En ese orden, se exponen los resultados alcanzados de acuerdo con los criterios de medición establecidos 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, así como la eficiencia en el cumplimiento de los plazos establecidos para todos los servicios.

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 trimestral de satisfacción de los usuarios.
	Fiabilidad	95%	Porcentaje trimestral de satisfacción de los usuarios.
	Accesibilidad	90%	Porcentaje trimestral de satisfacción de los usuarios.
Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores.	Profesionalidad	85%	Porcentaje trimestral de satisfacción de los usuarios.
	Tiempo de respuesta	15 días calendario	Número de solicitudes aprobadas en el tiempo establecido / número de solicitudes recibidas.
Acreditación y Renovación de Promotores de Fondos de Inversión.	Tiempo de respuesta	15 días calendario	Número de solicitudes aprobadas en el tiempo establecido / número de solicitudes recibidas.
Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud.	Profesionalidad	85%	Porcentaje trimestral de satisfacción de los usuarios.
	Tiempo de respuesta	30 días laborables	Número de solicitudes aprobadas en el tiempo establecido / número de solicitudes recibidas.

1.1. Capacitación y Entrenamiento 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 %**
Enero	3	283	32	97.98%
Febrero	4	264	29	96.06%
Marzo	8	340	38	98.56%
Total	**15**	**887**	**99**	**97.53%** **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 %**
Enero	3	283	32	94.46%
Febrero	4	264	29	96.53%
Marzo	8	340	38	98.36%
Total	**15**	**887**	**99**	**96.45%** **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 %**
Enero	3	283	32	95.36%
Febrero	4	264	29	96.67%
Marzo	8	340	38	96.42%
Total	**15**	**887**	**99**	**96.15%** **Promedio nivel de satisfacción**

A partir de la matriz presentada se evidencia que durante los meses enero a marzo, un total de **887** personas completaron **15** capacitaciones. A continuación, se detallan las capacitaciones realizadas durante este cuarto trimestre:

- Conociendo el Mercado de Valores →6
- Conociendo los Fondos de Inversión → 3
- Big Data en el Mercado de Valores → 1
- Claves de una oportuna auditoria en PLAF → 1
- Ruta Grandes Empleadores → 3
- Webinar Entendiendo la Renta Variable → 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 **97.53**%, 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 **96.45%** 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 **96.15%** 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 **96.71%**, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción general por parte de los participantes en las capacitaciones.

1.2. Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores.

En el transcurso del primer trimestre, se realizó el seguimiento al proceso de "Autorización Credencial 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 (enero – marzo 2026) - 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	2	2	0	100%
Febrero	18	18	0	100%
Marzo	19	19	0	100%
Total	**39**	**39**	**0**	**100%**

Durante el primer 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 **39** solicitudes, todas las cuales fueron tramitadas de manera oportuna.

Debido a que el lanzamiento de la 3ra versión carta compromiso al ciudadano fue realizada en el mes de febrero 2026, las mediciones del atributo "Profesionalidad" para el servicio "Autorización credencial examen de corredores de valores" se empezaron a realizar a partir del mes de marzo. En ese sentido, los resultados de las mediciones serán reflejados a partir del segundo trimestre (abril – junio).

1.3. Acreditación y Renovación de Promotores de Fondos de Inversión.

En el período correspondiente al primer trimestre, se llevó a cabo el monitoreo del proceso de autorización para la "Acreditación y Renovación 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 y Renovación de Promotores de Fondos de Inversión (enero – marzo 2026)				
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	5	5	0	100%
Marzo	1	1	0	100%
Total	**8**	**8**	**0**	**100%**

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

Se recibieron un total de 8 solicitudes, todas tramitadas de manera oportuna.

1.4. Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud

En el marco del primer trimestre, se llevó a cabo el monitoreo del proceso "Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud", centrado en evaluar la puntualidad en la gestión de las solicitudes recibidas. A continuación, se detallan los resultados alcanzados.

Cumplimiento Indicador Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud (enero – marzo 2026)				
Mes	**Cantidad de solicitudes recibidas**	**Cantidad de solicitudes tramitadas dentro del plazo de los (30) días**	**Cantidad de solicitudes tramitadas fuera del plazo de los (30) días**	**Nivel de cumplimiento %**
Enero	33	33	0	100%
Febrero	8	8	0	100%
Marzo	2	2	0	100%
Total	**43**	**43**	**0**	**100%**

Como se puede observar, se dio cumplimiento del **100%** del servicio "Asistencia Externa - Certificaciones a solicitud" dentro del plazo establecido de 30 días laborables. Se recibieron un total de **43** solicitudes, todas tramitadas de manera oportuna.

Debido a que el lanzamiento de la tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano se realizó en el mes de febrero de 2026, las mediciones del atributo "Profesionalidad" correspondientes al servicio "Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud" comenzaron a aplicarse a partir del mes de marzo. En ese sentido, los resultados de dichas mediciones se reflejarán a partir del segundo trimestre del año (abril–junio).

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."

- “Fue un excelente taller; aprendí mucho y solo espero que lo hagan más seguido este tipo de talleres para el público.”
- “Sería buena obtener algún aval de asistencia, pero todo lo demás estuvo excelente, buen manejo y mucha información de actualidad.”
- “Contenido básico y genérico, espero una segunda versión.”
- “Hagan varios talleres más de este tópico porque no pude tomarlo completo por fallas de mi conexión a internet en el momento de iniciar el webinar.”
- “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.”
- “Manténganse dando talleres como este. Hay muchos temas importantes que se deben de abordar.”

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

- “Todo excelente sin desperdicio.”
- “No es una sugerencia, sino darle las gracias por impartir esos talleres gratis al público.”
- “Su ponencia fue valiosa, amigable y técnica.”
- “Todo quedó muy claro y fue muy preciso y conciso.”
- “Excelente taller, sigan impartiéndolo y educando.”

3. Resultados

La valoración global de los servicios evaluados en el marco de la Carta Compromiso al Ciudadano alcanzó un **98.35%,** 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 enero–marzo de 2026 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
Leslie Ann Mercedes Aristy - Encargada de Sección de Desarrollo Institucional (20/04/2026 14:50 AST)
Omar Arsenio Pérez Rodríguez - Director de Planificación y Desarrollo (20/04/2026 15:07 AST)
Mariella Eugenia - Coordinadora del Despacho (VB) (20/04/2026 15:49 AST)
Ernesto Bournigal - Superintendente del Mercado de Valores (20/04/2026 16:49 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/simv/v/3fd810f7-a0ac-4323-86f2-fcf211f3b709