Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Seguimiento

Carta de Compromiso al Ciudadano

2do Trimestre
(Abril – Junio)

Julio, 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 **10**

3. Resultados **11**

Introducción

La Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV) orienta su gestión a garantizar la excelencia en sus servicios, con el fin de fortalecer la confianza de los usuarios y promover la eficiencia del mercado. Bajo esta premisa, se han establecido lineamientos específicos para evaluar la calidad institucional, priorizando las iniciativas de capacitación bursátil y los procesos de autorización de credenciales para corredores de valores y promotores de fondos de inversión.

Este informe presenta los avances del seguimiento trimestral correspondiente al período abril–junio de 2026, evaluando los servicios bajo tres indicadores clave: fiabilidad, profesionalidad y accesibilidad. Los servicios analizados durante este trimestre fueron:

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

La información recopilada promueve la transparencia institucional y ratifica el compromiso con la ciudadanía respecto a la calidad educativa ofrecida. Asimismo, permite identificar oportunidades de mejora para asegurar que los servicios de regulación y formación cumplan con los más altos estándares, propiciando un entorno favorable para la inversión y el desarrollo del sistema financiero. A continuación, se detallan los resultados obtenidos según los criterios de medición establecidos.

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 %**
Abril	4	208	15	95%
Mayo	15	913	41	89%
Junio	10	681	63	91%
Total	**29**	**1,802**	**104**	**92%** **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	4	208	15	100%
Mayo	15	913	41	100%
Junio	10	681	63	100%
Total	**29**	**1,802**	**104**	**100%** **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	4	208	15	95%
Mayo	15	913	41	95%
Junio	10	681	63	97%
Total	**29**	**1,802**	**104**	**96%** **Promedio nivel de satisfacción**

A partir de la matriz presentada se evidencia que durante los meses abril a junio, un total de **1,802** personas completaron capacitaciones. A continuación, se detallan las capacitaciones realizadas durante este segundo trimestre:

- Conociendo el Mercado de Valores → 6
- Conociendo los Fondos de Inversión → 3
- Big Data en el Mercado de Valores → 1
- Entendiendo los Bonos → 1
- Ruta Grandes Empleadores → 11
- Webinar de Remesas a la Inversión → 1
- Charla Finanzas Personales → 1
- Conversatorio Mercado de Capitales y Diáspora → 1
- Conociendo los Instrumentos del Mercado de Valores → 1
- Riesgo de Inversión → 1
- Importancia y Prevención del Lavado de Act. → 1
- Entendiendo el Marco Regulatorio del 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 **92%**, 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 **100%** 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 **96%**, 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 segundo 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 (abril – junio 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 %**
Abril	13	13	0	100%
Mayo	19	19	0	100%
Junio	17	17	0	100%
Total	**49**	**49**	**0**	**100%**

Durante el segundo 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 **49** solicitudes, todas las cuales fueron tramitadas de manera oportuna.

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (abril – junio 2026) - Profesionalidad				
Mes	**Cantidad de solicitudes recibidas**	**Cantidad de solicitudes tramitadas dentro del plazo de los (15) días**	**Cantidad de encuestas completadas**	**Nivel de satisfacción %**
Abril	13	13	6	83%
Mayo	19	19	6	100%
Junio	17	17	1	100%
Total	**49**	**49**	**13**	**94.3%** **Promedio nivel de satisfacción**

Un promedio de satisfacción del **94.3%** refleja los elevados estándares de calidad en el servicio brindado, evidenciando el compromiso y la competencia del equipo de autorización.

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

En el período correspondiente al segundo 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 (abril – junio 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 %**
Abril	5	5	0	100%
Mayo	1	1	0	100%
Junio	1	1	0	100%
Total	**7**	**7**	**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 **7** solicitudes, todas tramitadas de manera oportuna.

1.4. Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud

En el marco del segundo 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 (abril – junio 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 %**
Abril	23	23	0	100%
Mayo	2	2	0	100%
Junio	5	5	0	100%
Total	**30**	**30**	**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 **30** solicitudes, todas tramitadas de manera oportuna.

Cumplimiento Indicador Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud (abril – junio 2026) - Profesionalidad				
Mes	**Cantidad de solicitudes recibidas**	**Cantidad de solicitudes tramitadas dentro del plazo de los (15) días**	**Cantidad de encuestas completadas**	**Nivel de satisfacción %**
Abril	23	23	2	100%
Mayo	2	2	1	100%
Junio	5	5	1	100%
Total	**30**	**30**	**4**	**100%** **Promedio nivel de satisfacción**

Un promedio de satisfacción del **100%** refleja los elevados estándares de calidad en el servicio brindado, evidenciando el compromiso y la competencia del equipo de Certificaciones a Solicitud.

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.

- "En algunos casos los temas de los talleres hacen que tenga expectativas muy distintas a las de que se trata el taller, por ejemplo, Big Data en el Mercado de Valores. Mis expectativas estaban relacionas con data disponible para los inversores que se pudiese consultar para que tomemos mejores decisiones. En el taller entendí que hay mucha data disponible pero que es para el uso interno de la superintendencia, por lo pronto, en mi caso particular, reviso la mayor cantidad de información disponible de los puestos de bolsa y de los emisores de valores para tomar mis decisiones."
- "Entiendo que deben tener cursos asincrónicos y que deben hacerlos más avanzados."
- "Me gustaría que dieran un webinar sobre las inversiones sostenibles."
- "Espero que puedan desarrollar más temas con relación a las inversiones y manejo financiero."
- "He solicitado varios cursos o conferencias sobre diferentes temas la cual no envían la confirmación del misma."
- "Debe ser más clara el proceso para solicitar las capacitaciones."
- "Se debe actualizar el material de estudio de acuerdo a las nuevas regulaciones, ya que el compendio tiene información desactualizada."
- "Saludos, supe de los talleres por simple casualidad, deberían darle más publicidad son muy útiles."
- "Recomiendo que busquen los medios para abrir más talleres."
- "Establecer programas periódicos de capacitación online con calendario semestral."
- "Los horarios deben ser más flexibles porque en el día trabajamos."

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

- "Gracias al taller sobre el Mercado de Valores, tengo conocimiento de los distintos productos que existen en el mercado en los que puedo invertir mí dinero."
- "Buenísima institución la claridad de los procesos y solicitudes deberían servir de ejemplo para otras empresas."

- “Excelente equipo coordinador, expositores profesionales y el material audiovisual muy acertado y oportuno.”
- “Me encanta su seminario excelente.”
- “Satisfecha con todo!, cero quejas.”
- “El trabajo están realizando es valioso, educación financiera, necesaria y nos ayuda optimizar recursos.”
- “Es para mi satisfactorio tener la oportunidad de adquirir conocimientos invaluables para el desarrollo personal y profesional, exhortándoles seguir impartiendo estos talleres. Saludos!!!!”
- “Muy educativa e informativa. Me gustaría conocer más respecto a los fondos, y aprender paso a paso cómo invertir.”
- “La SIMV está realizando una magnífica labor de supervisión al desenvolvimiento del mercado de valores de la Rep. Dom., a la vez que contribuye de manera importantísima a la formación y orientación del público interesado en enrolarse en las actividades relacionadas con la inversión en valores. El que opina es economista.”
- “Me gustó la forma en la que se dio el taller, las informaciones fueron muy llanas. Cualquier pregunta se contestaba en el momento y no hubo espacio a duda, el profesor estaba bien capacitado y la forma en la que se expresaba era muy entendible, a pesar de que los temas en algunos momentos eran complejos se pudieron responder todas las dudas.”

3. Resultados

La valoración global de los servicios evaluados en el marco de la Carta Compromiso al Ciudadano alcanzó un **97.8%**, reflejando un elevado nivel de satisfacción entre los usuarios. Este resultado evidencia que la mayor parte de las metas asumidas se cumplieron con éxito, lo que consolida la confianza en la calidad de la gestión institucional.

En conclusión, el índice de satisfacción registrado en el trimestre abril–junio de 2026 se mantiene dentro de los rangos previstos. Esto ratifica el cumplimiento de los acuerdos de la institución y la constancia en la excelencia del servicio brindado.

Superintendencia del Mercado de Valores
Leslie Ann Mercedes Aristy - Encargada de Sección de Desarrollo Institucional (16/07/2026 17:47 AST)
Omar Arsenio Pérez Rodríguez - Director de Planificación y Desarrollo (17/07/2026 00:30 AST)
Mariella Eugenia - Coordinadora del Despacho (17/07/2026 15:38 AST)
Ernesto Bournigal - Superintendente del Mercado de Valores (20/07/2026 10:54 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/simv/v/221c9ace-ecae-42f0-8728-9487cb1aa52c