Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Seguimiento

Carta de Compromiso al Ciudadano

3er Trimestre
(Julio – Septiembre)

Octubre, 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 **8**

2. Sugerencias **9**

3. Resultados **11**

Introducción

La Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV) mantiene su compromiso con la excelencia en la prestación de sus servicios, orientando sus esfuerzos al fortalecimiento de la confianza de los usuarios y al desarrollo eficiente y transparente del mercado de valores. En consonancia con este objetivo, se han definido mecanismos de evaluación que permiten medir la calidad institucional de los servicios ofrecidos, con especial énfasis en las iniciativas de capacitación bursátil y en los procesos de acreditación y autorización de los participantes del mercado.

En este contexto, el presente informe recoge los resultados del seguimiento trimestral correspondiente al período julio-septiembre de 2026, mediante la evaluación de los servicios institucionales a partir de tres criterios fundamentales de calidad: fiabilidad, profesionalidad y accesibilidad. Durante el período evaluado, fueron objeto de análisis los siguientes servicios:

- 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.

Los resultados obtenidos constituyen una herramienta de apoyo para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión institucional, promoviendo la transparencia y la mejora continua de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Asimismo, permiten identificar oportunidades de optimización que contribuyan a mantener altos estándares de calidad en los procesos de formación, acreditación y regulación del mercado de valores, favoreciendo un entorno de mayor confianza y desarrollo para el sistema financiero. A continuación, se presentan los resultados obtenidos conforme a los criterios e indicadores de evaluación 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 %**
Julio	7	350	3	97.71%
Agosto	8	986	10	96.26%
Septiembre	3	152	36	99.44%
Total	**18**	**1,488**	**49**	**97.80%** **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	7	350	3	96.34%
Agosto	8	986	10	96.51%
Septiembre	3	152	36	97.86%
Total	**18**	**1,488**	**49**	**96.90%** **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	7	350	3	97.08%
Agosto	8	986	10	96.97%
Septiembre	3	152	36	97.86%
Total	**18**	**1,488**	**49**	**97.30%** **Promedio nivel de satisfacción**

A partir de la matriz presentada se evidencia que durante los meses julio a septiembre, un total de **1,488** personas completaron capacitaciones. A continuación, se detallan las capacitaciones realizadas durante este tercer trimestre:

- Conociendo el Mercado de Valores → 7
- Conociendo los Fondos de Inversión → 3
- Entendiendo las Operaciones del Mercado de Valores → 1
- Ecosistema del Marco Regulatorio del Mercado de Valores → 1
- Del Ahorro a la Inversión → 3
- Ruta Grandes Empleadores → 1
- Claves de una Oportuna Auditoria → 1
- Importancia y Prevención del Lavado de Act. → 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 **97.80%**, 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 **96.90%** 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 **97.30%** 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 **97.34%**, 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 tercer 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 (julio – septiembre 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 %**
Julio	23	23	0	100%
Agosto	28	28	0	100%
Septiembre	18	18	0	100%
Total	**69**	**69**	**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 **69** solicitudes, todas las cuales fueron tramitadas de manera oportuna.

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (julio – septiembre 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 %**
Julio	23	23	1	72.38%
Agosto	28	28	5	98.88%
Septiembre	18	18	3	87.63%
Total	**69**	**69**	**9**	**90.51%** **Promedio nivel de satisfacción**

Un promedio de satisfacción del **90.51%** 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 tercer 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 (julio – septiembre 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 %**
Julio	1	1	0	100%
Agosto	4	4	0	100%
Septiembre	1	1	0	100%
Total	**6**	**6**	**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 **6** solicitudes, todas tramitadas de manera oportuna.

1.4. Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud

En el marco del tercer 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 (julio – septiembre 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 %**
Julio	6	6	0	100%
Agosto	6	6	0	100%
Septiembre	11	11	0	100%
Total	**23**	**23**	**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 **23** solicitudes, todas tramitadas de manera oportuna.

Cumplimiento Indicador Asistencia Externa - Certificaciones a Solicitud (julio – septiembre 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 %**
Julio	6	6	1	72.5%
Agosto	6	6	0	N/A
Septiembre	11	11	0	N/A
Total	**23**	**23**	**1**	**72.5%** **Promedio nivel de satisfacción**

El indicador de satisfacción registró un resultado de **72.5%** durante el período evaluado, reflejando una valoración favorable del servicio por parte de los usuarios. No obstante, este resultado evidencia oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia de los solicitantes y continuar elevando los niveles de calidad percibida en el proceso 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.

- “Continuar promoviendo este tipo de educación, sobre todo, en estos temas que están en primera línea de interés del público.”
- “Deben dar certificado digital.”
- “Es importante que las acciones formativas estén acompañadas de una certificación. Eso motiva más a los participantes.”
- “Excelente facilitadores, ahora solo es ejecutar y poner en práctica lo aprendido que se pueda crear una comunidad en donde estemos los participantes, analizando como vamos tomando decisiones en el mercado.”
- “Excelente la captación, me gustaría que compartieran el taller por correo, para tener la oportunidad de repasar los temas. Gracias.”
- “Las capacitaciones son buenas, pero hoy día es vital entregar constancia de participación en vista que los sectores regulados exigen horas mínimas de capacitación, pero no hay trazabilidad de que realmente uno realizo el curso. De nuestra entidad participamos 12 colaboradores y necesitábamos constancia de participación, pero no la tenemos, y he pedido un tiempo valioso en la planificación de la formación y para mi sorpresa no disponen de constancia de participación.”
- “Muchas Gracias por sus aportes, me gustaría que nos permitan obtener certificado de los talleres impartidos, aunque sea digital y que nos permitan las presentaciones que dan en los talleres.”
- “Participé en el curso de Fondos de Inversión, esperaba el contenido más orientado al inversionista, pero la joven que lo impartió estaba hablando desde la perspectiva del regulador, cosa que en mi caso no aplicaba. Pero luego todo estuvo bien.”
- “Podrían realizar más talleres. Por ejemplo, llevar esas informaciones a las escuelas y colegios para que nuestros jóvenes crezcan con los conocimientos financieros necesarios para tomar mejores decisiones en el futuro.”

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

- “Tengo animadversión con los servicios públicos, pero con el SIMV es diferente muy satisfecho me siento.”
- “Aprendiendo... Puedo tomar más cursos o talleres virtuales principalmente.”
- “Básicamente me place constatar el trabajo que se está realizando va acorde en cuánto a la filosofía y valores de la institución rectora, me enorgullece saber que el país está

en manos de profesionales con grandes aptitudes y competitividad al servicio de los intereses nacionales en el sector de crecimiento y desarrollo financiero, les exhorto a seguir dando lo mejor de sí como hasta ahora."

- "Continuar con las capacitaciones, con buenos profesionales en la materia."
- "Excelente servicio."
- "La Capacitaciones y entrenamiento sobre el mercado de valores son importante y agregan valor."
- "Las capacitaciones recibidas en la Superintendencia han marcado un antes y un después para mí. Quiero seguir aprendiendo y ampliando mis conocimientos. Estoy muy agradecida por los conocimientos adquiridos y por la oportunidad de continuar capacitándome."
- "Mas talleres como hasta ahora. son muy buenos."
- "Me gustó el curso, el dominio del facilitador excelente, volvería a repetirlo."
- "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 evaluación general de los servicios contemplados en la Carta Compromiso al Ciudadano registró un resultado de **94.37 %,** evidenciando un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios. Este desempeño refleja el cumplimiento satisfactorio de los compromisos asumidos por la institución y fortalece la percepción positiva sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

En ese sentido, los resultados correspondientes al trimestre julio-septiembre de 2026 se mantienen dentro de los niveles de desempeño establecidos, confirmando el cumplimiento de los estándares y compromisos institucionales. Asimismo, estos resultados demuestran la continuidad de las acciones orientadas a garantizar servicios de calidad y una atención eficiente a los ciudadanos.

Superintendencia del Mercado de Valores
Mariella Eugenia - Coordinadora del Despacho (VB) (20/10/2026 09:47 AST)
Omar Arsenio Pérez Rodríguez - Director de Planificación y Desarrollo (20/10/2026 09:48 AST)
Leslie Ann Mercedes Aristy - Encargada de Sección de Desarrollo Institucional (20/10/2026 09:54 AST)
Ernesto Bournigal - Superintendente del Mercado de Valores (20/10/2026 13:53 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/simv/v/27236baf-24f4-4769-9b38-7edeecf2515a