

■ PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos establecidos para que los ciudadanos se comuniquen con la SIMV son:

Presencial: Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue.
Teléfono: 809-221-4433

Facebook
simvdo

Instagram
@simvrdo

Twitter
@simvrdo

Página Web
www.simv.gob.do

Correo institucional
info@simv.gob.do

■ QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Superintendencia del Mercado de Valores ha dispuesto varias vías de comunicación para que los visitantes expongan sus quejas o sugerencias respecto al servicio recibido.

Las quejas o sugerencias pueden ser canalizadas a través del **Sistema Nacional de Atención al Ciudadano 311**. El tiempo de respuesta es de quince (15) días laborables y diez (10) días de prórroga dependiendo la solicitud de la información.

Buzón de Sugerencias: Localizado de manera física en el primer piso de la SIMV. El tiempo de respuesta es de quince (15) días laborables y diez (10) días de prórroga dependiendo la solicitud de la información.

■ MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de que la Superintendencia incumpla en algún momento con los compromisos asumidos en la presente carta, el cliente o ciudadano podrá presentar su inconformidad mediante una comunicación de reclamación a través de la Departamento de Protección y Educación al Inversionista; la cual será investigada y evaluada, de ser confirmada la veracidad de la misma, la máxima autoridad en lo adelante el Superintendente del Mercado de Valores se compromete a emitir una comunicación, ofreciendo disculpas en nombre de la institución, en un plazo no mayor de quince (15) días laborables explicando las circunstancias que originaron el incumplimiento, así como las medidas que serán adoptadas para evitar que en el futuro se repita una situación similar.

■ DATOS DE CONTACTO

- **Dirección:** Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue
- **Teléfono:** (809) 221-4433
- **Horario:** Laboramos de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.



■ UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Con la finalidad de suministrar cualquier información referente al alcance de la Carta Compromiso, la Superintendencia del Mercado de Valores designó como responsables a la Dirección de Planificación y Desarrollo con el siguiente contacto:

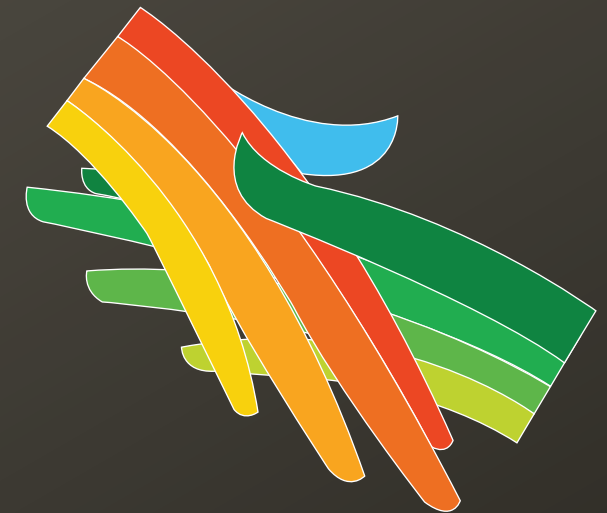
- **Teléfono:** (809) 221-4433 Ext. 2302
- **Horario:** Laboramos de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el **Ministerio de Administración Pública (MAP)**, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

SIMV

Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana



Carta Compromiso al Ciudadano

Noviembre 2020 - Noviembre 2022
2da. versión. Santo Domingo, Rep. Dom.

■ DATOS IDENTIFICATIVOS

Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana.

Conforme a lo establecido en la Ley No. 249-17 del Mercado de Valores de la República Dominicana, la Superintendencia es un organismo autónomo y descentralizado del Estado, investido con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, financiera y técnica, con capacidad para demandar y ser demandado. La cual tiene por objeto promover un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente, proteger a los inversionistas, velar por el cumplimiento de la ley y mitigar el riesgo sistémico.

Misión: Contribuir al desarrollo económico de la República Dominicana y proteger al inversionista a través de la regulación, supervisión y promoción del mercado de valores.

Visión: Ser reconocida como una institución modelo, eficiente y confiable en la regulación, supervisión y promoción del mercado de valores.

Valores:

- Transparencia • Integridad • Responsabilidad
- Vocación de Servicio

■ NORMATIVA

La Ley 249-17 del Mercado de Valores tiene como objeto regular, supervisar, desarrollar y promover un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente, con la finalidad de proteger los derechos e intereses del público inversionista.

■ INCLUSIÓN

La Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana se compromete en brindar un servicio de calidad a todos nuestros clientes y personas interesadas en conocer nuestros servicios, de manera equitativa e imparcial, asegurando la igualdad de género y facilidades de acceso a ciudadanos con necesidades especiales.

Actualmente disponemos de parqueo y rampa para discapacitados, así como fácil acceso a oficinas y salones de reunión del primer piso. Una sala de espera adecuada con aire acondicionado, cómodos asientos, internet gratuito (wifi), televisión y buena iluminación.

■ ATRIBUTOS DE CALIDAD

Atributos	Descripción
Fiabilidad	La Superintendencia del Mercado de Valores se compromete a ofrecer información de manera segura y confiable al mercado de valores y público en general.
Profesionalidad	La Superintendencia del Mercado de Valores cuenta con un personal capacitado en altos niveles académicos y técnicos para manejar de manera especializada la información presentada al mercado de valores y al público en general.
Accesibilidad	La Superintendencia del Mercado de Valores cuenta con un alto grado de accesibilidad para que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, pueda hacer uso de nuestros servicios e infraestructura.
Puntualidad	La Superintendencia se compromete a responder las solicitudes recibidas, dentro de los plazos legalmente establecido.

■ COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores	Profesionalidad	95%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados. (Trimestral)
	Fiabilidad	90%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados. (Trimestral)
	Accesibilidad	90%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados. (Trimestral)
Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores	Puntualidad	15 días calendario	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas.
Autorización para la Acreditación de promotores de fondos de inversión	Puntualidad	15 días calendario	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas.

■ DEBERES DEL CIUDADANO

- Deben cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general.
- Deben actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

- Deben ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Deben observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la Administración Pública.
- Deben colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con sus obligaciones previstas en las leyes.