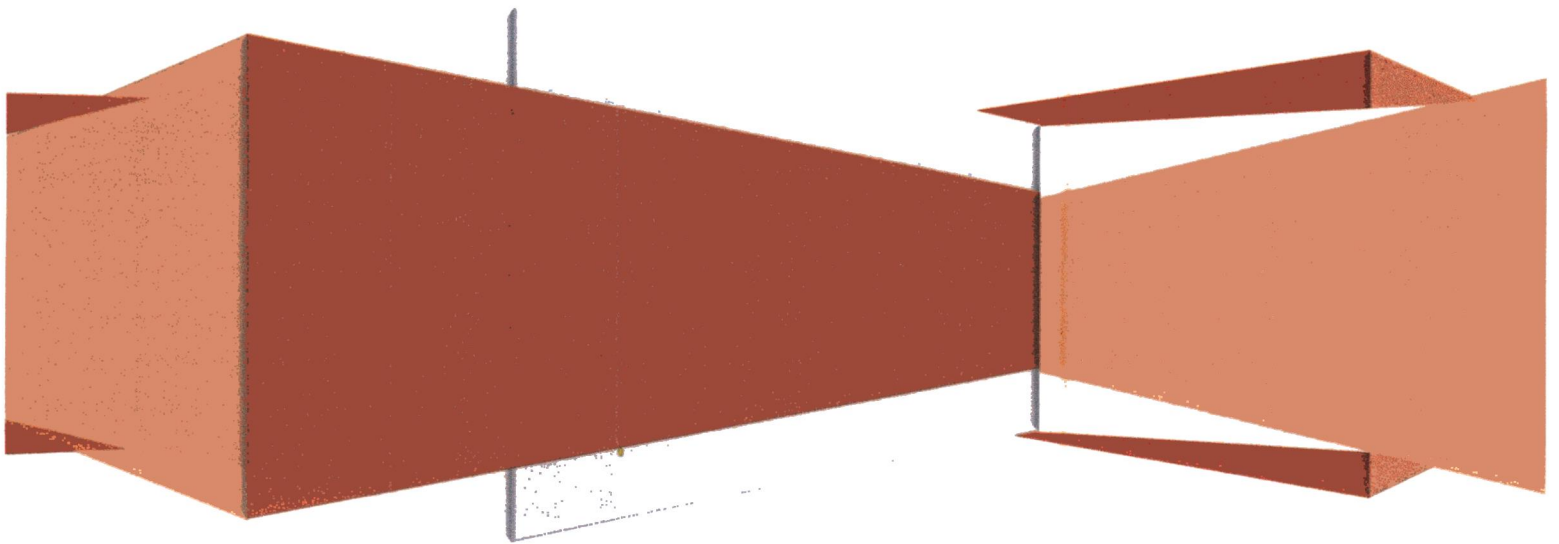




Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe Seguimiento Trimestral a la Carta Compromiso al Ciudadano

Enero - Marzo 2022



Dirección de Planificación y Desarrollo
División Gestión de Calidad

Santo Domingo
Abril 2022

Contenido

Introducción.....	3
Servicios e indicadores de calidad establecidos	4
Resultados obtenidos	4
Programas de Capacitaciones y Entrenamientos sobre el Mercado de Valores.....	5
Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores	6
Autorización Credencial Examen de Promotores de Fondos de Inversión.....	7
Sugerencias y Resultados.....	7
Sugerencias.....	7
Resultados.....	9

Introducción

La Superintendencia del Mercado de Valores en su interés por entregar un servicio de calidad a la ciudadanía ha establecido en su Carta Compromiso al Ciudadano 3 servicios, ofrecidos por la institución con los estándares de calidad establecidos.

Este informe tiene como objetivo principal presentar los avances del seguimiento trimestral correspondiente al periodo **enero - marzo** 2022, los servicios son los siguientes:

- Capacitación y Entrenamientos sobre el Mercado de Valores
- Autorización a la credencial del examen de Corredores de Valores
- Autorización para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión

Los resultados presentados se basan en la recopilación de información suministrada por las distintas áreas responsables de ofrecer los servicios, estos realizan las mediciones de los indicadores establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano, los cuales nos permiten determinar el nivel de satisfacción alcanzado en el período referido, facilitando así la identificación de oportunidades de mejora.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en base a las mediciones establecidas en cada servicio durante este período; también se presenta una sección de sugerencias y conclusiones para la mejora de los mismos.

Servicios e indicadores de calidad establecidos

A continuación, estos son los servicios e indicadores establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, como mecanismo principal para el proceso de mejora continua:

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.

Resultados obtenidos

Luego de realizada la revisión correspondiente, presentamos un análisis de los indicadores de servicios, establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), teniendo en cuenta los atributos y estándares definidos en la misma:

Programas de Capacitaciones y Entrenamientos sobre el Mercado de Valores

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Profesionalidad (Enero – marzo 2022)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Enero	2	175	42	97.79%
Febrero	6	448	107	92.38%
Marzo	2	172	40	92.19%
Total	10	795	189	Promedio Nivel de Satisfacción 94.12%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Fiabilidad (Enero – marzo 2022)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Enero	2	175	42	96.63%
Febrero	6	448	107	91.17%
Marzo	2	172	40	92.88%
Total	10	795	189	Promedio Nivel de Satisfacción 93.56%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Accesibilidad (Enero – marzo 2022)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Enero	2	175	42	97.48%
Febrero	6	448	107	93.22%
Marzo	2	172	40	93.98%
Total	10	795	189	Promedio Nivel de Satisfacción 94.90%

En la matriz anterior podemos observar que durante los meses de **enero a marzo** 2022 impartieron un total de 10 capacitaciones y se completaron 189 encuestas, dentro de las cuales se resalta:

- (3) Conociendo el Mercado de Valores
- (3) Conociendo los Fondos de Inversión
- (1) Importancia y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- (1) Riesgo de Inversión
- (1) Importancia de la Debida Diligencia
- (1) Introducción a la Ley 249-17

Los resultados de las evaluaciones durante el trimestre muestran una mejora significativa con respecto a periodos anteriores, esto deja ver que las mejoras propuestas han tenido un impacto inmediato en la evaluación de los clientes sobre las capacitaciones, se destacan calificaciones significativamente altas en fiabilidad 93.56% y accesibilidad 94.90%. Por su parte la profesionalidad, aunque ha mostrado una mejora considerable consiguiendo un 94.12% de satisfacción, aún se encuentra por debajo de nivel de satisfacción comprometido.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Enero-Marzo 2022) - 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	4	4	0	100.00%
Febrero	7	7	0	100.00%
Marzo	11	11	0	100.00%
Total	22	22	0	100.00%

En la tabla anterior podemos observar que durante el período **enero - marzo 2022**, se recibieron un total de 22 solicitudes de autorización de credenciales de Corredores de Valores, el cumplimiento del servicio respecto a la puntualidad del servicio fue de un 100%, este indicador considera las respuestas otorgadas a la recepción de la información para programación de los exámenes, estos exámenes son impartidos con un quorum suficiente de aspirantes.

Autorización Credencial Examen de Promotores de Fondos de Inversión

Cumplimiento Indicador Autorización para la Acreditación de promotores de fondos de inversión (Enero-Marzo 2022)				
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	1	1	0	100.00%
Febrero	3	3	0	100.00%
Marzo	0	0	0	-
Total	4	4	0	100.00%

Durante el trimestre enero – marzo 2022 se recibieron cuatro (04) solicitudes de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión, se alcanzó un nivel de cumplimiento de un 100%. Este indicador contempla la puntualidad de la remisión de las respuestas a clientes que completan su inscripción para participar del examen, esto demuestra la agilidad en el manejo de solicitudes de la institución.

Sugerencias y Resultados

Sugerencias de clientes

- Sería excelente que desarrollarán estrategias de promoción para que el público general tenga conocimiento de estos talleres. Sin embargo, deben colocar a personas mejor capacitadas a impartir los talleres, personas que posean conocimientos profundos sobre el mercado de valores y puedan responder las preguntas de los participantes. Además, es bueno que si los talleres van a ser virtuales se tenga buen manejo de las plataformas tecnológicas, a fin de aprovechar el tiempo lo mejor posible.
- Facilitador poco formal, pierde tiempo con respuestas desligadas al tema, muy coloquial
- Difundan más estos talleres por redes sociales.
- Más práctico y certificado de participación.

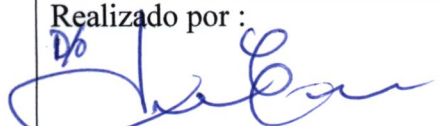
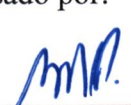
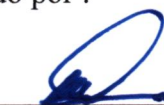
- Evaluar la posibilidad de impartir los talleres en otros horarios
- Poner un horario de tarde o de noche para las personas que trabajan que le gustaría participar
- Que me mantengan informada sobre los demás cursos que van a impartir.
- Más temas
- Buen taller, tratar de que los talleres de tanta duración sean más intuitivos, ya que al aprender por internet la atención suele dispersarse muy fácil.
- Colocar en la convocatoria la presentación que se explica en la sesión.
- Entiendo que por ser un nivel introductorio no vemos ejercicios prácticos; no obstante adicionar uno que otro ejercicio, le aportaría mas al contenido.
- Se toman un tiempo valioso en la retroalimentación del taller pre-requisito, que hace que el contenido de los talleres se explique de una manera apresurada y se extiende el tiempo programado.
- Más variedad de temas.
- No pude acceder a ninguno de los cursos. Me decía que el acceso estaba denegado. Tengo tiempo tratando de tomar estos cursos y nunca he podido
- Excelente todo, muchas gracias por aportar un granito de arena a los que queremos conocer más sobre el mercado. Aportan mucho valor.
- Colocar en la convocatoria la presentación que se explica en la sesión.
- Si se pudiera recibir título de participación sería excelente 😊
- Excelente manejo en el manejo de los términos del mercado de valores
- Este contenido debería incluirse en el Taller Conociendo el Mercado de Valores, porque en algunas partes coinciden.
- Recomiendo realizar dos talleres sobre el mismo tema para mayor sencillez, dar más detalle y explicación ya que parte de los asistentes no son abogados
- Fue una experiencia muy satisfactoria
- Cuando se realiza la inscripción el sistema debería crear un archivo formato .ics para agregar fácilmente la actividad a la agenda de outlook o google calendar.
- Lo veo todo excelente, solamente mejoraría la parte de distribución del taller, que más personas conozcan su cartera de educación que tienen disponible.

Las sugerencias de los clientes se han resumido en 5 puntos:

1. Mejora de la plataforma tecnológica para cursos en línea.
2. Requerimientos de certificación.
3. Mas cursos y mayor promoción de los ya existentes.
4. Requerimientos de remisión del material impartido.
5. Impartir cursos en diferentes horarios.

Resultados

El nivel de Satisfacción de los Servicios de la Carta Compromiso de este trimestre enero - marzo 2022, se encuentra dentro de los parámetros establecidos con excepción del indicador de profesionalidad. La valoración global de los servicios es de 96.51%, esto indica que el cumplimiento ha sido alto y consistente al momento de presentar los servicios a nuestros clientes.

Realizado por : 	Revisado por: 	Aprobado por : 
Encargada de Calidad en la Gestión	Dir. Planificación y Desarrollo	Superintendente del Mercado de Valores