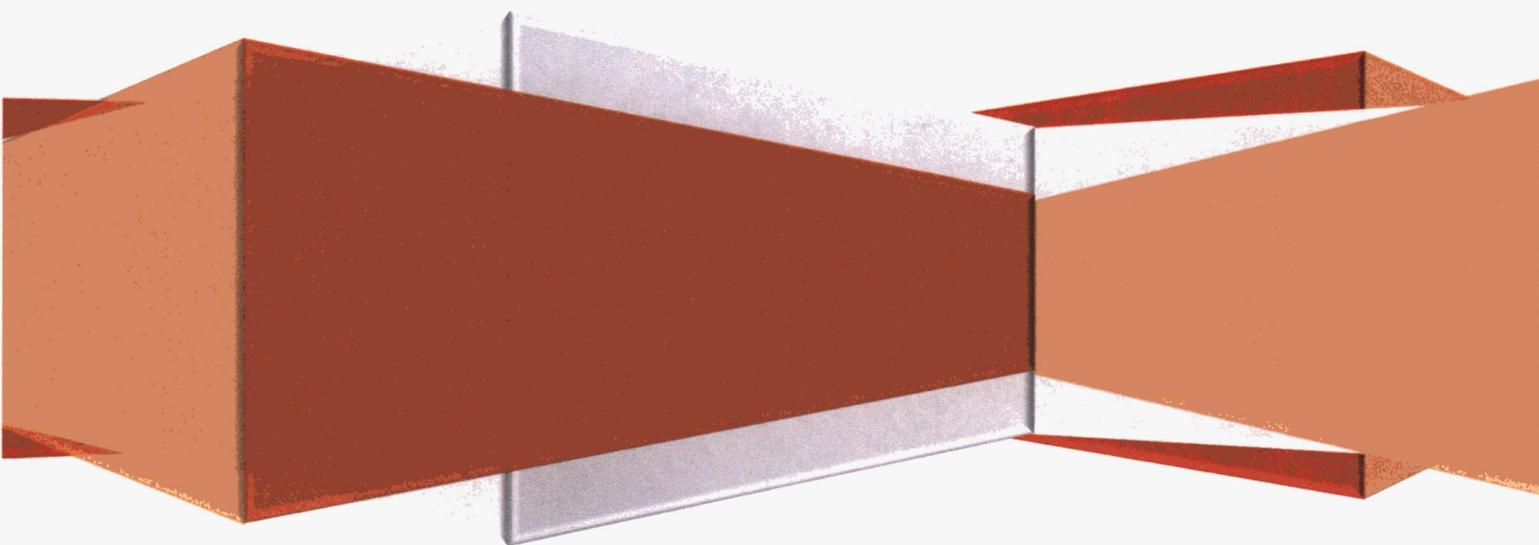




Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe Seguimiento Trimestral a la Carta Compromiso al Ciudadano

Julio - Septiembre 2021



Dirección de Planificación y Desarrollo
División Gestión de Calidad

Santo Domingo
Octubre 2021

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.....	8

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 **julio - septiembre** 2021, 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 - Fiabilidad (Julio – Septiembre 2021)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Julio	4	352	80	87.74%
Agosto	4	317	69	88.03%
Septiembre	4	301	52	87.30%
Total	12	970	201	Promedio Nivel de Satisfacción 87.69%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Profesionalidad (Julio – Septiembre 2021)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Julio	4	352	80	87.96%
Agosto	4	317	69	88.34%
Septiembre	4	301	52	88.62%
Total	12	970	201	Promedio Nivel de Satisfacción 88.31%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Accesibilidad (Julio – Septiembre 2021)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Julio	4	352	80	90.09%
Agosto	4	317	69	90.33%
Septiembre	4	301	52	88.77%
Total	12	970	201	Promedio Nivel de Satisfacción 89.73%

En la matriz anterior podemos observar que durante los meses de **julio a septiembre 2021** impartieron un total de 12 capacitaciones y se completaron 201 encuestas, dentro de las cuales se resaltan:

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

Se observa que la calificación promedio de los indicadores durante el trimestre fue de un 88.31% para la profesionalidad, está compuesta por la percepción de participantes en los cursos sobre el nivel académico de nuestros colaboradores y su comportamiento durante la actividad educativa. La fiabilidad de la información presentada obtuvo un 87.69%, mientras que en el caso de la accesibilidad se obtuvo un 89.73%, este último indicador fue modificado para considerar la modalidad de cursos virtual, ya que a partir de la aparición de la pandemia COVID-19, se ha convertido en el estándar de los cursos impartidos por la Institución.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Julio – Septiembre 2021) - 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	11	11	0	100%
Agosto	6	6	0	100%
Septiembre	10	10	0	100%
Total	27	27	0	100%

En la tabla anterior podemos observar que durante el período **julio - septiembre** 2021, se recibieron un total de 27 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, los cuales luego 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 (Julio – Septiembre 2021) - 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	2	2	0	100%
Agosto	2	2	0	100%
Septiembre	0	0	0	-
Total	4	4	0	100%

Durante el trimestre julio – septiembre 2021 se recibieron 4 solicitudes de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión. Asimismo, se alcanzó un nivel de cumplimiento de un 100%, con respecto a las respuestas de recepción de información para la programación de los exámenes, esto consistente de toda la tramitación previo invitación a tomar el examen por parte de los candidatos.

Sugerencias y Resultados

Sugerencias de Participantes en la capacitación

Comentarios solicitando entrega de Certificados

- Porque la Superintendencia no emite certificados de capacitación, aunque sea virtuales???
- Deberían dar diplomado, Sobre la valoración de los títulos a nivel de mercado
- Sería bueno den un diploma para fines de las horas que exige la ley a los de cumplimiento
- Deberían certificar a los participantes.

Comentarios sobre calidad de imagen y aspectos tecnológicos

- Solo la parte técnica, el Zoom sería de mejor accesibilidad y mayor manejo para los próximos talleres.
- Sería bueno poder checar la conexión a internet antes de iniciar la Reunión ya que fue incomodo disfrutar de esta debido a la conexión
- La conexión fue pésima, por tanto, la información no se recibió bien. Deben percatarse de tener buena conexión antes de empezar las clases.

Comentarios sobre horario y lugar de los cursos

- Deben ofrecer esa capacitación periódicamente.
- El taller inicio después de la hora señala, sin embargo, el contenido fue bastante bueno.

- Deberían tener más fechas habilitadas.

Comentarios sobre otras sugerencias de los participantes

- Debe ser más interactivo.
- Creo que en algún momento sería recomendable introducir mayores ejemplificaciones en las charlas.
- Sería bastante positivo que este facilitador participe en los demás talleres de la serie, ella es bastante didáctica. (Fior Arias).

Resultados

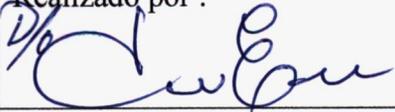
El nivel de Satisfacción de los Servicios de la Carta Compromiso de este trimestre julio - septiembre 2021, se salen de los parámetros establecidos por un pequeño margen, tanto en la profesionalidad, como en la fiabilidad. Se considera importante resaltar los efectos en el cálculo y la eficiencia de la institución que tan solo el 21% de las personas capacitadas responda las encuestas, haciendo que algunas opiniones aisladas reduzcan significativamente la evaluación del curso. El promedio del cumplimiento general de todos los factores es de un 93.15%.

Atendiendo a la caída generalizada de las calificaciones en los Programas de capacitaciones y entrenamientos sobre el Mercado de Valores, se ha decidido realizar un Plan de Mejora, en el cual se presentarán los planes para posiblemente incrementar la calificación de los cursos.

Considerando los comentarios expresados por los clientes se recomiendan las siguientes mejoras:

- Explorar la posibilidad de entregar un certificado de participación de las capacitaciones impartidas por SIMV.
- Explorar con el personal de tecnología vías para mejorar la conexión de internet durante las capacitaciones.
- Ver la posibilidad de realizar cursos en horarios nocturnos o que faciliten la asistencia de personas que cumplen con horario laboral tradicional.
- Comunicar a los facilitadores que deben ser más espontáneos y compartir sus experiencias con los clientes.

Finalmente, en caso de que la calificación de las Capacitaciones y Entrenamientos sobre el Mercado de Valores no presenten mejoría en su calificación general, se deberá preparar una modificación a los compromisos de calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

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