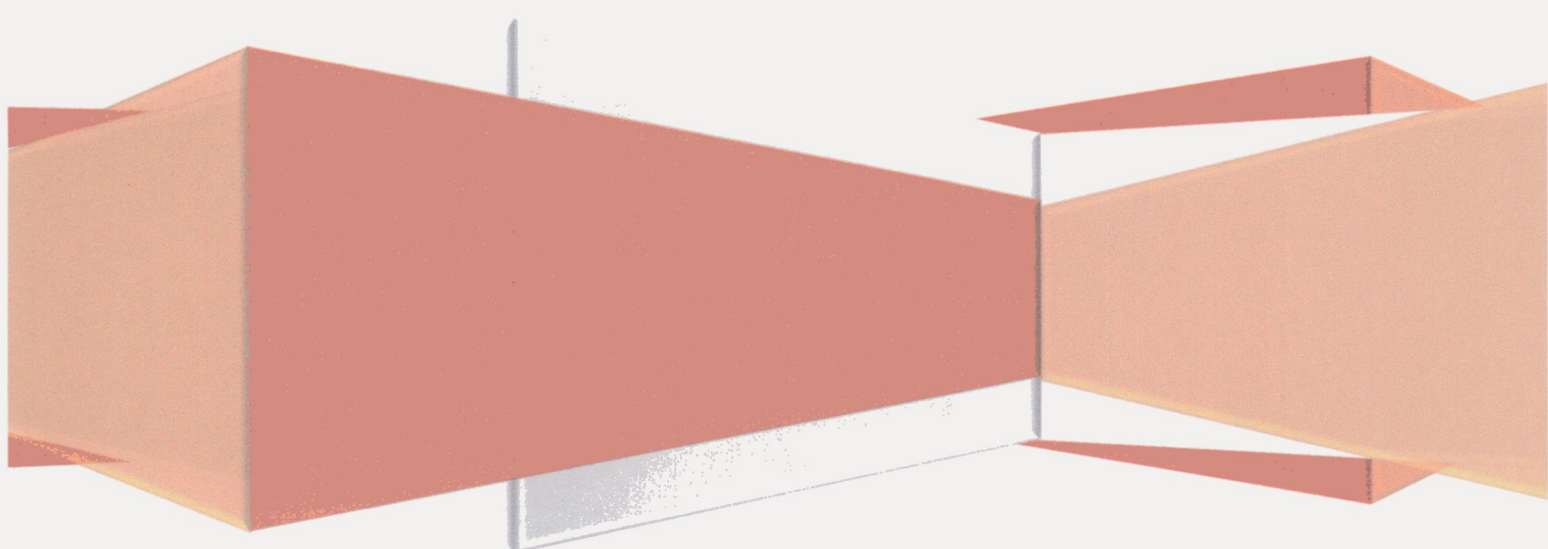




Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe Seguimiento Trimestral a la Carta Compromiso al Ciudadano

Octubre - Diciembre 2021



Dirección de Planificación y Desarrollo
División Gestión de Calidad

Santo Domingo
Enero 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..... | 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 **octubre - diciembre** 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 (Octubre – Diciembre 2021) | | | | |
|--|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| Mes | Cantidad de Capacitaciones | Cantidad de Personas Capacitadas | Cantidad de Encuestas completadas | Nivel de Satisfacción % |
| Octubre | 4 | 206 | 51 | 91.04% |
| Noviembre | 4 | 344 | 40 | 93.73% |
| Diciembre | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Total | 8 | 550 | 91 | Promedio Nivel de Satisfacción 92.39% |

| Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Profesionalidad (Octubre – Diciembre 2021) | | | | |
|---|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| Mes | Cantidad de Capacitaciones | Cantidad de Personas Capacitadas | Cantidad de Encuestas completadas | Nivel de Satisfacción % |
| Octubre | 4 | 206 | 51 | 91.74% |
| Noviembre | 4 | 344 | 40 | 94.20% |
| Diciembre | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Total | 8 | 550 | 91 | Promedio Nivel de Satisfacción 92.97% |

| Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Accesibilidad (Octubre – Diciembre 2021) | | | | |
|---|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| Mes | Cantidad de Capacitaciones | Cantidad de Personas Capacitadas | Cantidad de Encuestas completadas | Nivel de Satisfacción % |
| Octubre | 4 | 206 | 51 | 92.74% |
| Noviembre | 4 | 344 | 40 | 93.54% |
| Diciembre | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Total | 8 | 550 | 91 | Promedio Nivel de Satisfacción 93.14% |

En la matriz anterior podemos observar que durante los meses de **octubre a diciembre** 2021 impartieron un total de 8 capacitaciones y se completaron 91 encuestas, dentro de las cuales se resaltan:

- (2) Conociendo el Mercado de Valores
- (2) 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

Se observa que la calificación promedio de los indicadores durante el trimestre fue de un 92.97% para la profesionalidad, está se encuentra determinada 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 92.39%, mientras que en el caso de la accesibilidad se obtuvo un 93.14%, 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 (Octubre – Diciembre 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 % |
| Octubre | 11 | 11 | 0 | 100% |
| Noviembre | 15 | 15 | 0 | 100% |
| Diciembre | 10 | 10 | 0 | 100% |
| Total | 36 | 36 | 0 | 100% |

En la tabla anterior podemos observar que durante el período **octubre - diciembre** 2021, se recibieron un total de 36 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 (Octubre – Diciembre 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 % |
| Octubre | 2 | 2 | 0 | 100% |
| Noviembre | 1 | 1 | 0 | 100% |
| Diciembre | 5 | 5 | 0 | 100% |
| Total | 8 | 8 | 0 | 100% |

Durante el trimestre octubre – diciembre 2021 se recibieron 8 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.
- Cumplir con el horario.
- Deberían tener más fechas habilitadas.

Comentarios sobre otras sugerencias de los participantes

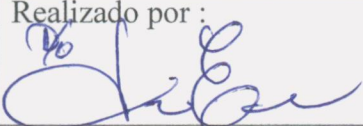
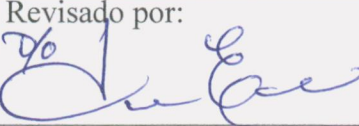
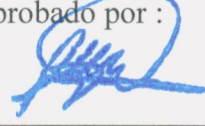
- Ampliar en ciertos temas.
- Realizar jornadas para aprender a realizar inversiones en la Bolsa; es decir, talleres-guía para que potenciales inversores aprendan los pasos básicos e imprescindibles para invertir su dinero en la Bolsa..
- Sería bastante positivo que este facilitador participe en los 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 octubre - diciembre 2021, se encuentran dentro de los parámetros establecidos, en la profesionalidad se encuentra fuera de rango por un pequeño porcentaje. El promedio del cumplimiento general de todos los factores es de un 96.00%.

Considerando los comentarios expresados por los clientes se recomienda los siguiente:

- Se debe modificar la encuesta para el periodo 2022, ya que durante la investigación post informe de auditoría del MAP, se identificó que muchas encuestas, aunque decían comentarios excelentes tenían calificación de “3”, esto es debido a que los participantes que evalúan la encuesta en el celular solo les muestra la opción 1,2 y 3, al menos que la persona se percate de que puede desplazar una barra para poder seleccionar el 4 y el 5.

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