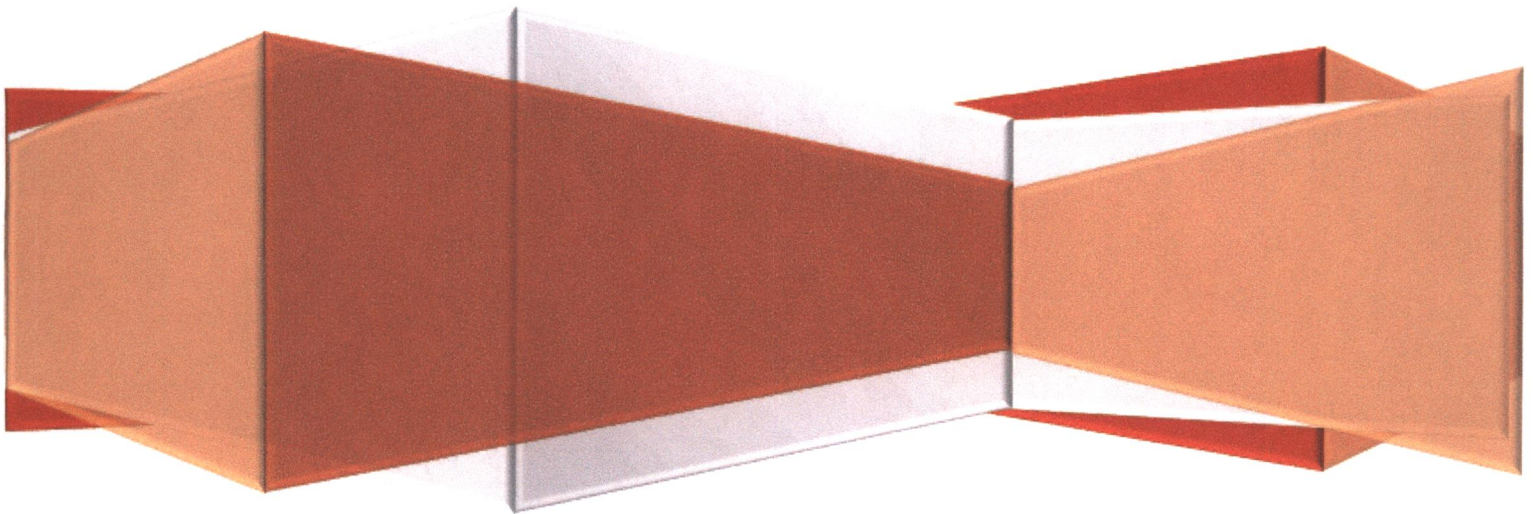




Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe Seguimiento Trimestral a la Carta Compromiso al Ciudadano

Enero - Marzo 2023



Dirección de Planificación y Desarrollo
División Gestión de Calidad

Santo Domingo
Abril 2023

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** 2023, 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 2023)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Enero	2	278	51	94.96%
Febrero	2	68	17	95.20%
Marzo	4	188	55	95.84%
Total	8	534	123	Promedio Nivel de Satisfacción 95.34%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Fiabilidad (Enero – marzo 2023)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Enero	2	278	51	92.88%
Febrero	2	68	17	92.12%
Marzo	4	188	55	94.71%
Total	8	534	123	Promedio Nivel de Satisfacción 93.24%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Accesibilidad (Enero – marzo 2023)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Enero	2	278	51	93.14%
Febrero	2	68	17	94.65%
Marzo	4	188	55	95.41%
Total	8	534	123	Promedio Nivel de Satisfacción 94.90%

En la matriz anterior podemos observar que durante los meses de **enero a marzo** 2023 impartieron un total de ocho (8) capacitaciones y se completaron 123 encuestas, dentro de las cuales se resalta:

- (3) Conociendo el Mercado de Valores
- (2) Conociendo los Fondos de Inversión
- (1) Importancia y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- (1) Conociendo los Esquemas Fraudulentos
- (1) Importancia de la Debida Diligencia

Los resultados de las evaluaciones durante el trimestre muestran un cumplimiento pleno de los compromisos establecidos por la institución, estos siendo un 95.34% de satisfacción con la profesionalidad de los facilitadores en las capacitaciones y un 94.90% y 93.24% para la accesibilidad y fiabilidad de la información del curso respectivamente.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Enero-Marzo 2023) - 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	0	0	0	-
Febrero	69	69	0	100.00%
Marzo	101	101	0	100.00%
Total	170	170	0	100.00%

En la tabla anterior podemos observar que durante el período **enero - marzo 2023**, se recibieron un total de 170 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 2023)				
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	0	0	0	-
Febrero	3	3	0	100.00%
Marzo	5	5	0	100.00%
Total	8	8	0	100.00%

Durante el trimestre enero – marzo 2023 se recibieron ocho (8) 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 clientes¹

- El taller me fue de utilidad. Recomiendo que se dé más promoción a estos talleres.
- Utilizar un lenguaje un poco más general. A penas estoy aprendiendo y a veces se me hace un poco difícil la comprensión.
- Les recomiendo que realicen más actividades con enlaces virtuales.
- Sería bueno que ofrezcan certificado de participación.
- Los horarios de las capacitaciones podrían ser fines de semana.
- Me sentí sobre cargada de teoría y marco legal.
- La sugerencia es tener un moderador para que otorgue participaciones de una manera organizada, ya que las mismas se llevaban a cabo interrumpiendo al facilitador y de esa forma muchas veces se perdía el hilo de lo que se estaba explicando.

¹ Redacción plasmada tal cual fueron presentadas por los ciudadanos/clientes.

- Podrían suministrar la presentación de PowerPoint?? Debido a que estos talleres no suministran un material de apoyo o cualquier tipo de documentación para hacer una retroalimentación de los conocimientos adquiridos. Debido a que mucha información que digerir en tan sólo 2 horas.
- Evaluar compartir el material o grabación del taller.
- Quisiera saber si no dan capacitaciones con certificado de participación.
- Este taller por la cantidad de Información que contiene, debería ser impartido en dos o tres partes.
- Hubieron preguntas que la facilitadora no supo responder. También cualquier participante podía hablar en cualquier momento. Tienen que hacer una Sala de Charla para poder controlar eso en el TEAMS.
- Quisiera que ofrezcan más talleres para inversores jóvenes.
- Se pudiera compartir el material con los participantes o la grabación para futuras consultas.
- Muy largo.
- Excelente todo muchas gracias, si me gustaría obtener un certificado de participación
- Me gustaría que haya algún tipo de certificación de los talleres.
- Entiendo que fue un buen taller y me gustaría obtener el certificado de corredor más adelante.
- Me encanto la forma de cómo se impartió el taller.
- Es un poco complejo entender las explicaciones usando un vocabulario poco usual para los que están aprendiendo por primera vez.
- Quizás ir un poco más despacio.
- Realizar más talleres presenciales.
- Promover más cuando tengan otros talleres pues me enteré por medio de una amiga del banco.
- Presentar algunos casos prácticos.
- Deberían poner más preguntas y variedad.

Las sugerencias de los clientes se han resumido en 5 puntos, los cuales serán considerados para las futuras mejoras:



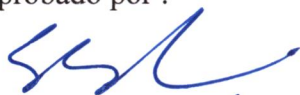
1. Mejora de la plataforma tecnológica para cursos en línea.
2. Requerimientos de certificación.
3. Más cursos y mayor promoción de los ya existentes.
4. Requerimientos de remisión del material impartido.
5. Impartir cursos en diferentes horarios.

Resultados

El nivel de Satisfacción de los Servicios de la Carta Compromiso durante el trimestre enero - marzo 2023, se encuentra dentro de los parámetros establecidos, dando cumplimiento a los compromisos institucionales.

Entre los aspectos más relevantes a destacar durante la gestión del trimestre indicado, se observa que el número de corredores de valores (170) es el más alto que se haya registrado para tomar la acreditación durante un trimestre calendario, eso incluye nuevos corredores y aquellos que renovaron su certificado.

La valoración global de los servicios es de **96.59%**, 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