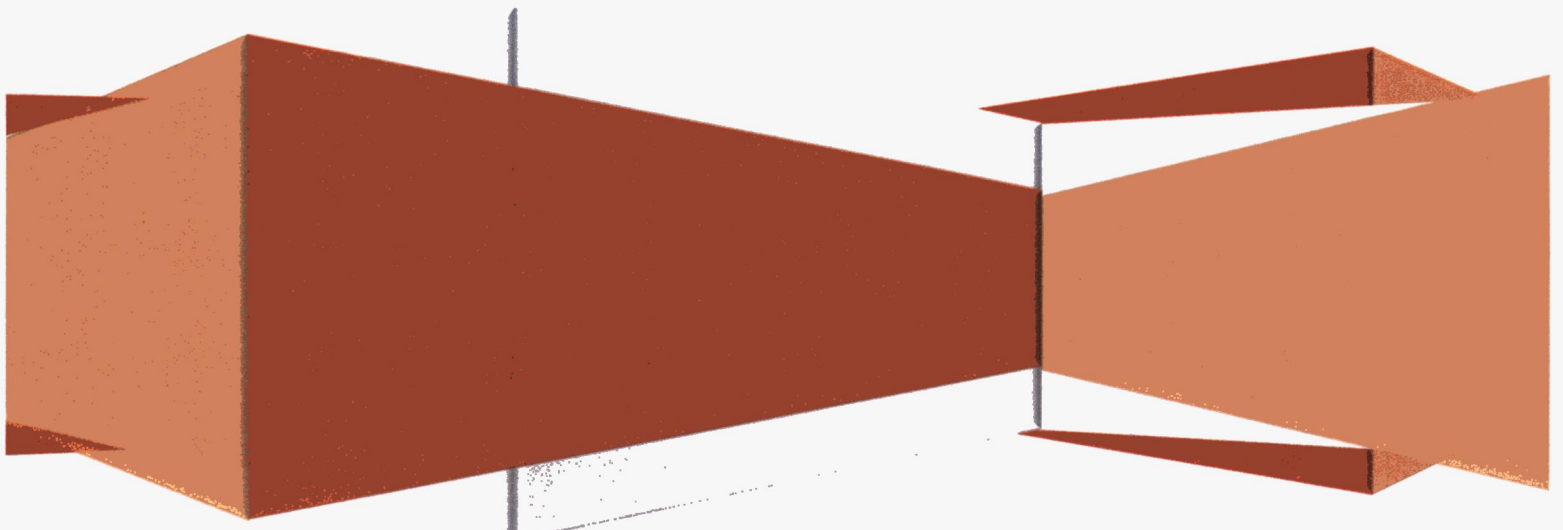




Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe Seguimiento Trimestral a la Carta Compromiso al Ciudadano

Abril - Junio 2021



Dirección de Planificación y Desarrollo
División Gestión de Calidad

Santo Domingo
Julio 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.....	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 **abril - junio** 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 - Profesionalidad (Abril – Junio 2021)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Abril	5	235	64	91.69%
Mayo	4	229	38	88.16%
Junio	4	230	39	88.82%
Total	13	694	141	Promedio Nivel de Satisfacción 89.56%%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Fiabilidad (Abril – Junio 2021)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Abril	5	235	64	90.87%
Mayo	4	229	38	90.32%
Junio	4	230	39	88.56%
Total	13	694	141	Promedio Nivel de Satisfacción 89.92%%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Accesibilidad (Abril – Junio 2021)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Abril	5	235	64	91.56%
Mayo	4	229	38	92.77%
Junio	4	230	39	88.14%
Total	13	694	141	Promedio Nivel de Satisfacción 90.82%

En la matriz anterior podemos observar que durante los meses de **abril a junio** 2021 impartieron un total de 13 capacitaciones y se completaron 141 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
- (2) Riesgo de Inversión
- (2) Importancia de la Debida Diligencia
- (2) Introducción a la Ley 249-17

Se observa que la calificación promedio de los indicadores durante el trimestre fue de un 89.56% 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 89.92% y en el caso de la accesibilidad obtuvo un 90.82%, 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. Solo durante los últimos meses se ha podido contratar espacios, para impartir cursos en espacios controlados, sin poner en peligro la salud de los asistentes ni la de nuestros colaboradores.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Abril – Junio 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 %
Abril	13	13	0	100%
Mayo	0	0	0	-
Junio	13	13	0	100%
Total	26	26	0	100%

En la tabla anterior podemos observar que durante el período **abril - junio** 2021, se recibieron un total de 26 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 (Abril – Junio 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 %
Abril	3	3	0	100%
Mayo	0	0	0	-
Junio	2	2	0	100%
Total	5	5	0	100%

Durante el trimestre abril – junio 2021 se recibieron 5 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

- Incluir certificado de participación.
- Deberían certificar a los participantes.
- Incluir certificado de participación y la presentación
- Deberían certificar a los participantes.
- Este taller no tiene certificado.
- No dan certificado del mismo.
- Mejorar con el horario de inicio del curso
- todo estuvo muy bien en sentido general
- Por favor, sería excelente recibir alguna constancia de los talleres, sería muy feliz.

Comentarios solicitando Material de Apoyo

- El taller fue excelente, me hubiera gustado poder grabar el taller, para poder verlo luego.
- Deben incluir un material de apoyo
- Incluir certificado de participación y la presentación
- Proveer el material para referencias futuras
- Enviar la presentación a los participantes e incluir certificado de participación
- Suministrar el material de apoyo por la vía del correo electrónico.
- Ayudaría mucho tener práctica en simuladores.

Comentarios sobre calidad de imagen y aspectos tecnológicos

- La calidad de la imagen en la transmisión
- Para una próxima ver otra plataforma que sea mejor.
- Mejorar los aspectos técnicos tecnológicos, las diapositivas no se ven con frecuencia.
- Mejorar las pruebas en tecnología antes de la hora de convocatoria.
- Mejorar la conectividad de parte de ustedes.
- Mi caso en particular, el Internet conectado estaba degradado y esto imposibilita una escucha activa, sugiero participar del mismo nuevamente

Comentarios sobre horario y lugar de los cursos

- Habilitar otros horarios
- Hacer los talleres más cerca
- Dar estos talleres con más frecuencia
- Suministrar el material de apoyo por la vía del correo electrónico.
- Honestamente me conecté, pero no pude aprovechar el contenido al 100%, por el horario tuve que hacerlo desde mi lugar de trabajo, fue difícil por las interrupciones, quiero tomarlo de nuevo, por lo que sugiero habiliten otros horario, tomando en cuenta esta variable.
- Mejorar con el horario de inicio del curso
- Poder realizar estos talleres en la tarde, y facilitar la información del programa

Comentarios sobre otras sugerencias de los participantes

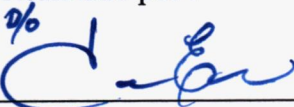


- Debe prepararse de modo que sea más interactivo.
- Me gustaría un taller Práctico con ejemplos de las inversiones y más amplio pues este fue muy teórico.
- Contar con aunque sea dos (2) moderadores durante el taller.
- No se expuso realmente los pasos a seguir para entrar al mercado.
- Suministrar ejemplos del día a día, es decir, en forma de ejercicios para mayor comprensión.
- El facilitador emitir opiniones y/o anécdotas sobre su experiencia y no solo limitarse a la lectura de las diapositivas.

Resultados

El nivel de Satisfacción de los Servicios de la Carta Compromiso de este trimestre abril - junio 2021, se encuentra dentro de los parámetros establecidos, para los indicadores de cumplimiento de los exámenes de Corredores de Valores y Promotores de Inversiones. Por otra parte, los indicadores de los cursos de capacitación y programas educativos, cumplen en cuanto al compromiso de fiabilidad y accesibilidad, mostrando un promedio de un 90% en sus calificaciones.

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

- Explorar la posibilidad de entregar un certificado de participación de las capacitaciones impartidas por SIMV.
- Entregar algún tipo de material de apoyo a los participantes de las capacitaciones (en caso de no compartir la presentación, remitir el libro “Conociendo el Mercado de Valores de forma digital).
- 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, de forma que estos puedan aprender de una forma más dinámica e interactiva.

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