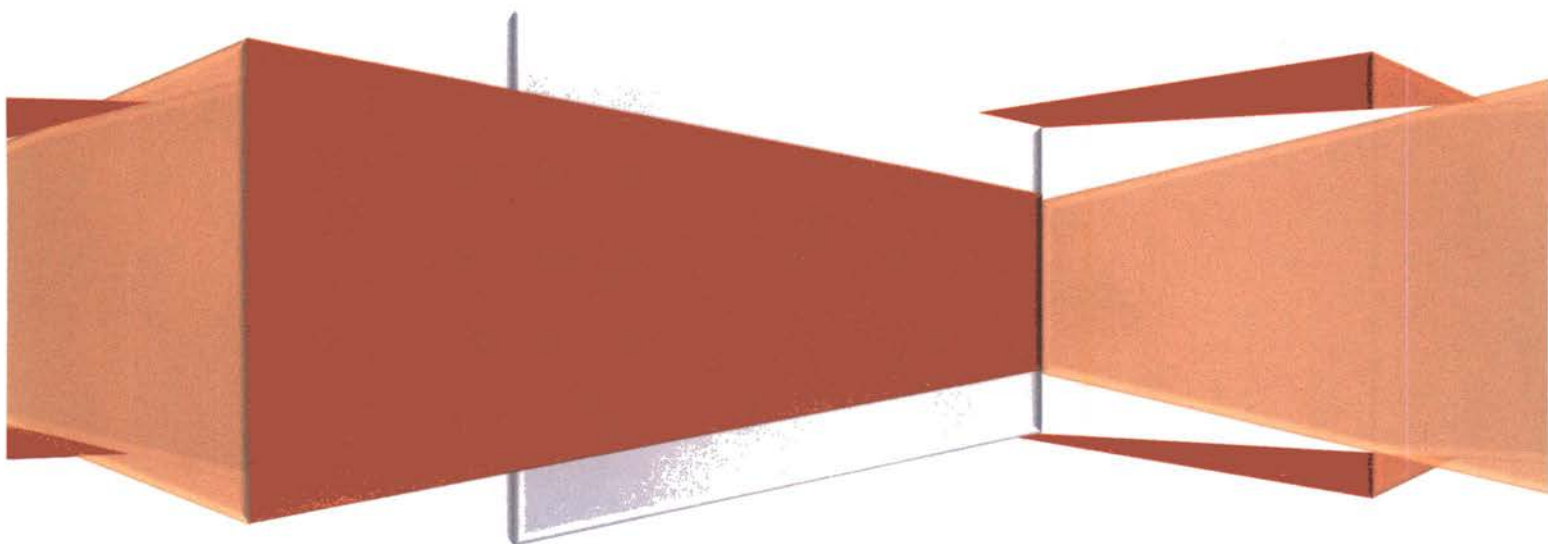




Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe Seguimiento Trimestral a la Carta Compromiso al Ciudadano

Julio - Septiembre 2022



Dirección de Planificación y Desarrollo
División Calidad en la Gestión

Santo Domingo
Octubre 2022

Contenido

- Introducción.....3**
- Servicios e indicadores de calidad establecidos4**
- Resultados obtenidos.....4**
 - Programas de Capacitaciones y Entrenamientos sobre el Mercado de Valores.....5
 - Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores6
 - Autorización Credencial Examen de Promotores de Fondos de Inversión.....7
- Sugerencias y Resultados.....7**
 - Sugerencias.....7
 - Resultados.....10

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** 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 (Julio – Septiembre 2022)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Julio	2	100	26	95.13%
Agosto	4	253	75	95.86%
Septiembre	2	179	21	95.00%
Total	8	532	122	Promedio Nivel de Satisfacción 95.33%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Fiabilidad (Julio – Septiembre 2022)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Julio	2	100	26	94.62%
Agosto	4	253	75	95.12%
Septiembre	2	179	21	95.07%
Total	8	532	122	Promedio Nivel de Satisfacción 94.93%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Accesibilidad (Julio – Septiembre 2022)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Julio	2	100	26	96.92%
Agosto	4	253	75	95.88%
Septiembre	2	179	21	96.91%
Total	8	532	122	Promedio Nivel de Satisfacción 96.87%

En la matriz anterior podemos observar que durante los meses de **julio – septiembre** de 2022 se impartieron un total de 8 capacitaciones y se completaron 122 encuestas, dentro de las cuales se resalta:

- (3) Conociendo el Mercado de Valores
- (3) Conociendo los Fondos 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 destaca un cumplimiento perfecto de los indicadores comprometidos, donde se destaca que la profesionalidad ha cumplido con un 95.33% de satisfacción por parte de los clientes, esto refleja que las mejoras recientes han tomado efecto y han sido efectivas.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Julio – Septiembre 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 %
Julio	8	8	0	100.00%
Agosto	4	4	0	100.00%
Septiembre	0	0	0	-%
Total	12	12	0	100.00%

En la tabla anterior podemos observar que durante el período **julio - septiembre 2022**, se recibieron un total de 12 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 (Julio – Septiembre 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 %
Julio	0	0	0	-%
Agosto	11	11	0	100.00%
Septiembre	0	0	0	-%
Total	11	11	0	100.00%

Durante el trimestre **julio – septiembre 2022** se recibieron once (11) solicitudes de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión, se alcanzó un nivel de cumplimiento de un 100.00%. 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

- Aumentar la periodicidad para que más personas puedan tener acceso a los conocimientos de este interesante mundo del mercado de valores.
- Tener mejor conectividad de red.
- Evaluar la posibilidad de entregar certificado de participación de los talleres y enviarlo por mail.
- Pienso que sería interesante que aborden algunos conceptos relacionados a la compra y venta de bonos. En ese sentido, algunas diferencias entre el valor nominal y el valor transado, YTM. De modo que las personas puedan entender la mecánica de compra y venta de bonos.
- Me gustaría que el taller sea más práctico.

- Me pareció muy bueno todo. Lo único que en la página me dio error varias veces para inscribirme, lo logre después de varios intentos.
- Sería factible que se impartieran más talleres acerca de los tipos de productos a invertir, riesgos y recomendaciones a la hora de tomar una elección.
- ¡Deberían impartir un segundo taller, para profundizar el contenido del taller, estuvo excelente, pero hubo algunos participantes que solicitaron un segundo taller!!
- Aumentar la periodicidad de estos talleres ayudaría mucho a que más personas conozcan este interesante mundo del mercado de valores.
- Tener mejor conectividad de red y también poner ejemplos en la PPT.
- Sugiero realizar un taller más avanzado de 2-3 días.
- Evaluar otros horarios en horas de la noche. Pero excelente iniciativa y súper buena para todos. Excelente oportunidad para aprender. Ojalá entreguen certificado de participación
- Aprendí de los Jesuitas, que lo. Que se explica debe ser claro y con ejemplos prácticos, por eso los países desarrollados llevan la delantera.... En los próximos cursos deben ser mejor estructurados, eficientes y prácticos.
- Evaluar la posibilidad de entregar certificados de participación digital a los participantes en los Talleres que imparte la SIMV
- Se tomaron más del tiempo acordado y las explicaciones debieron ser más prácticas
- Deberían darle más publicidad a la materia, para que más personas se capaciten en el área, mejorar el enfoque de los jóvenes dominicanos, ya que contribuiría mas al desarrollo del país.
- Por favor sería bueno que emitan en este tipo de curso alguna certificación.
- El taller estuvo muy bien, sin embargo, entiendo que el tiempo fue muy corto no por el material, sino porque se realizaron varias preguntas que alargaron la capacitación y al final quedaron muchas preguntas que los participantes no pudimos hacer y cómo era el primer taller para conocer el tema muchos no teníamos conocimientos previos del tema por eso estos talleres introductorios poseen muchas preguntas y el tiempo se ve corto. Gracias por la atención.
- El facilitador debe ofrecer información de manera más clara y precisa, específicamente sobre los instrumentos financieros y cómo funcionan estos.

- Todo bien a excepción de la conexión del facilitador. Para la próxima, como sugerencia, le recomiendo que se conecte al internet mediante cable y no por wifi, ya que este tiene alta latencia y hace que el audio y/o video se entorpezca como paso en la presentación. Así para este y los demás talleres que tienen.
- Realizar Diplomado con entrega de Certificado de Participación.
- Sigán impartiendo talleres y cursos virtuales de plaft, ya que ayudan a conocer las normas, entender los procedimientos y fomentan la inversión en el mercado.
- Favor revisar proceso de inscripción ya que me dio error varias veces antes de poder inscribirme.
- Deberían de emitir un certificado de participación
- Excelente el contenido del programa del taller, felicito esta iniciativa de la SIMV.
- Excelente taller y con un buen facilitador que domina la información
- Si pueden enviar la presentación para tener los datos de los arts. y poder estudiar más a fondo sería un éxito
- Mejorar el uso de muletillas y hacer la presentación más dinámica.
- Favor cumplir con el horario establecido de 2 horas o especificar claramente el tiempo para evitar inconvenientes de agenda a los asistentes. Por otra parte, el facilitador debe proyectar mayor seguridad al transmitir las informaciones y evitar el uso frecuente de muletillas. Hacen falta ejemplos prácticos y concretos. Gracias por estos talleres. Seguiremos participando.
- Deberían de emitir un certificado de participación
- "El cerebro humano funciona con un sistema de recompensas, por lo que sugiero que implementen el emitir certificados de participación digital a los participantes de sus importantes talleres. También pueden emitir Badge, las cuales se pueden compartir en las redes sociales como LinkedIn, así demostramos a nuestros contactos que hemos logrado completar X taller. Eso le da más fortaleza a la marca ""Escuela Bursátil"" de la SIMV. Pueden mejorar. Sería fantástico apoyarles en ese proceso
- Quizás, hablar más despacio, y buscar ejemplos en lenguaje llano en lo que uno se acostumbra y aprende más sobre el tema
- Me gustaría que emitan una certificación de la realización del curso a los participantes.

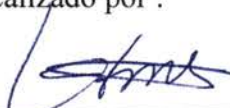
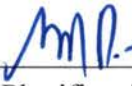

- Todo fue claro y preciso, gracias por la invitación
- Fue mi primer Taller con ustedes. Quede gratamente impresionada.
- Una recomendación sería impartir el taller después de las 6 pm, para que las personas que laboramos en horario de oficina podamos asistir con más facilidad.
- Aprecio mucho que SIMV ofrezca este tipo de entrenamiento, por ser una oportunidad para educar al público en general sobre el tema, porque para quien no lo conoce parece complicado, pero es todo lo contrario.

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. También se sugiere introducir “Badges” son medallas para publicarlas en LinkedIn.
3. Mas cursos y mayor promoción de los ya existentes.
4. Requerimientos de remisión del material impartido.
5. Impartir cursos en diferentes horarios.
6. Mejorar el uso de muletillas y ejemplos más simples.
7. Introducir un nivel de complejidad mayor para los temas, con cursos de varios días.

Resultados

El nivel de satisfacción de los servicios comprometidos de la carta compromiso del trimestre julio – septiembre de 2022 se encuentran dentro de los parámetros establecidos. La valoración global de los servicios es de 95.61%, esto indica que el cumplimiento ha sido de acuerdo al compromiso con los ciudadanos.

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