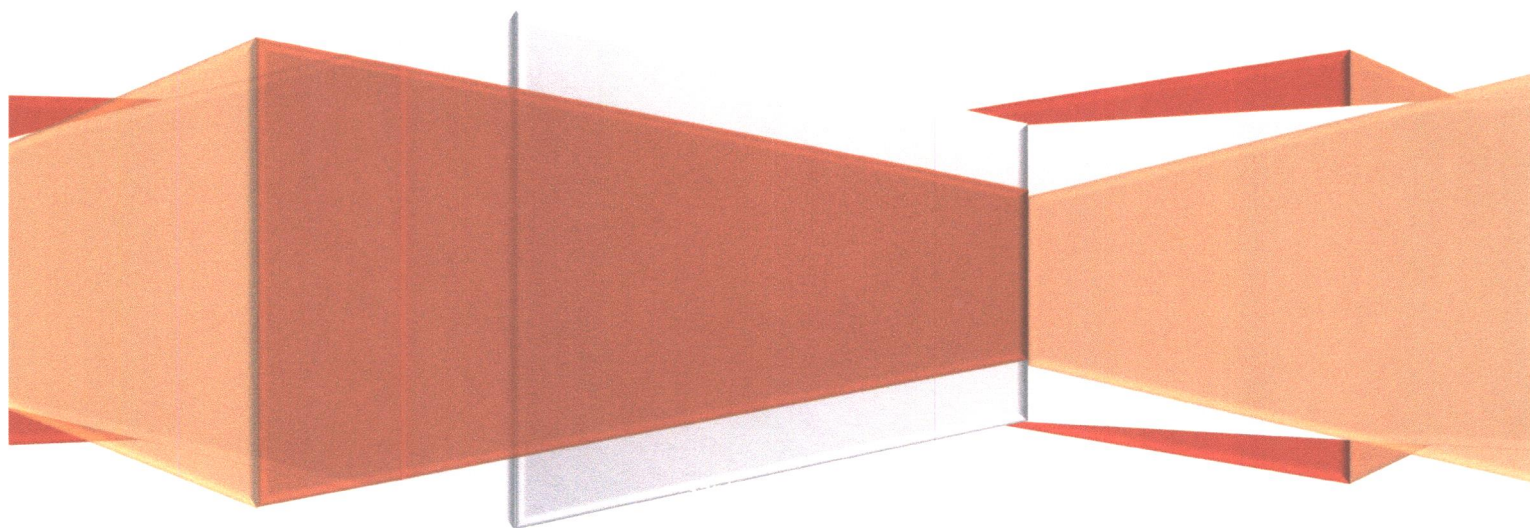




Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe Seguimiento Trimestral a la Carta Compromiso al Ciudadano

Abril - junio 2023



Dirección de Planificación y Desarrollo
División Gestión de Calidad

Santo Domingo
11 de julio del 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 tres (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** del año dos mil veintitrés (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 establecidos 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. Asimismo, se presenta una sección de sugerencias y conclusiones para la mejora de los mismos.

Servicios e Indicadores de Calidad Establecidos

A continuación, se muestran 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 2023)				
Mes	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de personas capacitadas	Cantidad de encuestas completadas	Nivel de satisfacción %
Abril	3	275	70	97.07%
Mayo	5	228	77	91.59%
Junio	2	96	40	92.27%
Total	10	599	187	Promedio nivel de satisfacción 93.64%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y Entrenamiento sobre el Mercado de Valores - Fiabilidad (Abril - Junio 2023)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Abril	3	275	70	97.43%
Mayo	5	228	77	90.87%
Junio	2	96	40	90.95%
Total	10	599	187	Promedio Nivel de Satisfacción 93.09%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Accesibilidad (Abril - Junio 2023)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Abril	3	275	70	96.97%
Mayo	5	228	77	90.86%
Junio	2	96	40	91.15%
Total	10	599	187	Promedio Nivel de Satisfacción 92.99%

En la matriz anterior, podemos observar que durante los meses de **abril a junio** del año dos mil veintitrés (2023), se impartió un total de diez (10) capacitaciones y se completó un total de 189 encuestas, dentro de las cuales se resaltan las siguientes:

- (1) Claves de una oportuna auditoría interna en lavado de activos
- (1) Introducción a la Ley del Mercado de Valores 249-17
- (1) Riesgo de Inversión
- (3) Conociendo el Mercado de Valores
- (3) Conociendo los Fondos de Inversión, Fideicomisos y Titularización
- (1) Importancia de la Debida Diligencia en el Mercado de Valores

Los resultados de las evaluaciones durante el trimestre, muestran un cumplimiento pleno de los compromisos establecidos por la institución, siendo estos un 93.64% de satisfacción con la profesionalidad de los facilitadores en las capacitaciones, un 92.99% para la accesibilidad y 93.09% para la fiabilidad de la información del curso respectivamente, con un promedio de 93.24%.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (abril-junio 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 %
Abril	15	15	1	66.66%
Mayo	22	22	0	100.00%
Junio	0	0	0	-
Total	37	37	1	83.33%

En la tabla anterior, se puede observar que durante el período **abril - junio** del año dos mil veintitrés (2023), se recibió un total de 45 solicitudes relacionadas a la autorización de credenciales de Corredores de Valores. Asimismo, el cumplimiento del servicio respecto a la puntualidad del servicio fue de un 83.33%. Cabe destacar, que este indicador considera las respuestas otorgadas a la recepción de la información para programación de los exámenes. Cabe destacar, que 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 %
Abril	3	3	0	100.00%
Mayo	1	1	0	100.00%
Junio	8	8	0	100.00%
Total	8	8	0	100.00%

Durante el trimestre **abril - junio** 2023, se recibió un total de 6 solicitudes de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión, por lo que 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

Capacitación y entrenamientos sobre el mercado de valores

- “El taller me fue de utilidad. Recomiendo que se dé más promoción a estos talleres.”
- “Abundar un poco más sobre los informes de auditoría interna al programa de cumplimiento en PLA/FT.”
- “Talleres más prácticos.”
- “Sería bueno que den una certificación de participación en tan importante taller.”
- “Deben enviar un link con la grabación.”
- “Considerar para otros horarios.”
- “El taller siento que es muy crudo para personas que no conocen sobre el tema, ya que estaba muy aferrado a la Ley. Debió ser primero más conceptual para introducir a la misma.”
- “¡Muy bien! expandir más talleres.”

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

- “Más cursos avanzados sobre el mercado de valores de la República Dominicana.”
- “Se debería ampliar e introducir un taller presencial o virtual simulando de cómo invertir y que se pueda ampliar nuestros conocimientos. También introducir un taller de lavado de activos.”
- “Implantar otro taller para sí comenzar a invertir por vía de ustedes.”
- “Deben seguir profundizando sobre el tema de los mercados de valores y finanzas corporativas.”
- “En general el taller estuvo excelente. El único punto de mejora que deberían de considerar es en la conexión de internet, ya que en un momento dado tuvo problemas el facilitador para presentar la clase, pero fue una pausa breve y se retomó sin inconvenientes. Gracias por el taller valió la pena al 100%.”
- “Faltó un poquitito de ejemplos prácticos al explicar.”
- “Hay que mejorar el contenido, buscar nuevos temas.”
- “La presentación (PPT o PDF) necesita mejorar bastante, al igual que el aspecto técnico (audio, cámara etc.). El conocimiento fue bastante bueno, pero el método de presentación necesita mucha mejora.”
- “Favor enviar el material de apoyo a los cursantes. Igual enviar a los correos las capacitaciones que ofrece SIMV.”
- “Deben impartir talleres especializado de fideicomiso.”
- “Los talleres deben iniciar y terminar a la hora pautada. Deberían ser entregados materiales, ya sean físicos o digitales que le permita al participante consultar. Puede ser una diapositiva en pdf, luego de terminado el taller le sea enviado por correo a cada participante con los puntos tratados más importantes y también los que son vitales de acuerdo a los facilitadores. Debe haber una opción virtual en horario de 6:00 pm. a 8:00 pm. para los que no pueden en los horarios de la mañana y la tarde. De esta manera, más personas podrían aprovechar estos importantes talleres.”
- “Entregar en físico o virtual algún tipo de material de apoyo (presentación, brochure, etc).”

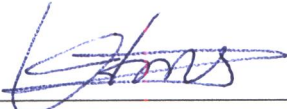
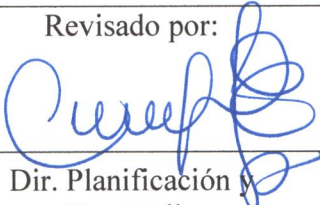

Las sugerencias de los clientes se han resumido en 5 puntos, los cuales serán considerados para las futuras mejoras:

1. Cursos más prácticos y variar los cursos ya existentes
2. Mejora de la plataforma tecnológica para cursos en línea
3. Requerimientos de certificación y entrega de material de apoyo durante el curso
4. Requerimientos de remisión del material impartido y grabación del curso
5. Impartir cursos en diferentes horarios

Resultados

El nivel de satisfacción de los servicios de la Carta Compromiso durante el trimestre **abril - junio** del año dos mil veintitrés (2023), se encuentra dentro de los parámetros establecidos, dando cumplimiento a los compromisos institucionales.

La valoración global de los servicios es de **92.19%**, lo cual 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