



Superintendencia del Mercado de Valores  
de la República Dominicana

# Informe de Seguimiento Trimestral

## Carta de Compromiso al Ciudadano

**Enero - marzo 2024**

**Dirección de Planificación y Desarrollo**  
**División de Calidad en la Gestión**

**Abril 2024**



Documento firmado digitalmente por:

Ligia Bienvenida Fondeur Morales - Encargada de División de Calidad en la Gestión (16/04/2024 AST)

Carol Giselle Espinal Aybar - Directora de Planificación y Desarrollo (16/04/2024 AST)

Ernesto Bournigal Read - Superintendente del Mercado de Valores (18/04/2024 AST)

Mariella Eugenia - Coordinadora del Despacho (VB) (19/04/2024 AST)

<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/simv/v/b12086ae-9b83-4a3f-8ce1-1f6f0f240b5d>

## Contenido

---

Introducción.....	3
Servicios e indicadores de calidad establecidos .....	4
Programas de capacitaciones y entrenamientos sobre el Mercado de Valores.....	4
Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores .....	6
Credencial Examen de Promotores de Fondos de Inversión .....	7
Sugerencias.....	8

## Introducción

La Superintendencia del Mercado de Valores busca la excelencia en la prestación de sus servicios para garantizar la confianza y eficiencia en el mercado de valores. En este contexto, se establecieron criterios para medir la calidad de los servicios ofrecidos, como la capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores y los procesos de autorización de credenciales para corredores de valores y promotores de fondos de inversión.

Este informe tiene como objetivo principal presentar los avances del seguimiento trimestral, correspondiente al periodo enero - marzo del año dos mil veinticuatro (2024), además presenta el comportamiento de tres indicadores clave de capacitación y entrenamiento en el mercado de valores: fiabilidad, profesionalidad y accesibilidad. En este sentido, los servicios evaluados 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 datos recopilados se utilizarán para garantizar la transparencia y el compromiso con los ciudadanos, respecto a la calidad de los programas de formación ofrecidos. Asimismo, se busca identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios proporcionados por las entidades regulatorias y formativas del mercado de valores cumplan con los más altos estándares de calidad y eficiencia, promoviendo así un entorno favorable para la inversión y el desarrollo del mercado financiero. En este sentido, se presentarán los resultados obtenidos, según las mediciones establecidas en cada servicio durante este período.

## Servicios e indicadores de calidad establecidos

El presente informe se enfoca en analizar los atributos clave de los servicios mencionados, a saber, profesionalidad, fiabilidad, accesibilidad y puntualidad. Cabe destacar, que los atributos se evalúan con indicadores específicos que reflejan la satisfacción de los usuarios encuestados trimestralmente en el caso de la capacitación sobre el mercado de valores, y la capacidad de cumplir con los plazos establecidos si se autorizan credenciales.

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

## Programas de capacitaciones y entrenamientos sobre el mercado de valores

El conocimiento y la comprensión del mercado de valores son fundamentales para los inversores y participantes en el mundo financiero. En este sentido, las capacitaciones ofrecidas son cruciales en la preparación y educación de quienes desean incursionar en este ámbito.

En el siguiente informe, se detalla la oferta de capacitaciones sobre el mercado de valores, proporcionando una visión general de los temas cubiertos y la cantidad de sesiones programadas para cada uno. Estas capacitaciones abarcan muchos temas, desde una introducción básica al mercado de valores hasta aspectos específicos como fondos de

inversión, fideicomisos, titularización, prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo, y el entendimiento de los bonos.

Comportamiento del indicador de capacitación y entrenamiento sobre el Mercado de Valores – Fiabilidad				
Mes	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de personas capacitadas	Cantidad de encuestas completadas	Nivel de satisfacción %
<b>Enero</b>	3	160	3	93.51%
<b>Febrero</b>	3	133	3	95.77%
<b>Marzo</b>	2	126	2	91.49%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>419</b>	<b>8</b>	<b>93.59% Promedio nivel de satisfacción</b>

Comportamiento del indicador de capacitación y entrenamiento sobre el Mercado de Valores - Profesionalidad				
Mes	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de personas capacitadas	Cantidad de encuestas completadas	Nivel de satisfacción %
<b>Enero</b>	3	160	3	95.15%
<b>Febrero</b>	3	133	3	96.03%
<b>Marzo</b>	2	126	2	93.97%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>419</b>	<b>8</b>	<b>95.05% Promedio nivel de satisfacción</b>

Comportamiento del indicador de capacitación y entrenamiento sobre el Mercado de Valores - Accesibilidad				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas Completadas	Nivel de Satisfacción %
<b>Enero</b>	3	160	3	95.65%
<b>Febrero</b>	3	133	3	97.02%
<b>Marzo</b>	2	126	2	93.38%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>419</b>	<b>8</b>	<b>95.35% Promedio nivel de satisfacción</b>

Cabe destacar, que los resultados obtenidos reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los participantes en las capacitaciones, se muestran un cumplimiento de los compromisos establecidos por la institución, siendo estos los siguientes:

- Con el resultado del **93.59%** en el promedio de satisfacción de la **fiabilidad**, se evidencia la confianza y la credibilidad que los participantes otorgan a los profesionales encargados de impartir los cursos. Esta alta calificación sugiere que los facilitadores poseen un sólido conocimiento en sus áreas y pueden transmitir la información de manera efectiva y confiable.
- El **95.05%** en el promedio de satisfacción para la **profesionalidad**, los participantes valoran positivamente la calidad y el profesionalismo con los que se desarrollan las capacitaciones. Este resultado resalta la importancia de mantener altos estándares éticos y de calidad en la preparación y ejecución de los programas formativos.
- El **95.35%** en el promedio de satisfacción para la **accesibilidad** de la información de los cursos, indica que los participantes perciben que la información proporcionada es fácilmente accesible y comprensible.

El promedio total de dichas evaluaciones es de **94.66%**.

### **Autorización credencial examen de corredores de valores**

Durante el periodo de enero a marzo de 2024, se llevó a cabo el seguimiento del proceso de autorización de credenciales para el examen de corredores de valores, con un enfoque relacionado a la puntualidad en la tramitación de las solicitudes recibidas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

<b>Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Enero – Marzo 2024) - Puntualidad</b>				
<b>Mes</b>	<b>Cantidad de solicitudes recibidas</b>	<b>Cantidad de solicitudes tramitadas dentro del plazo de los (15) días</b>	<b>Cantidad de solicitudes tramitadas fuera del plazo de los (15) días</b>	<b>Nivel de cumplimiento %</b>
<b>Enero</b>	9	9	0	100%
<b>Febrero</b>	17	17	0	100%
<b>Marzo</b>	20	20	0	100%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

Los datos recopilados muestran un cumplimiento del 100% en la tramitación de las solicitudes de autorización de credenciales para el examen de corredores de valores durante

los tres meses evaluados. En cada mes, todas las solicitudes recibidas se procesaban en el plazo de 15 días, lo que refleja un excelente desempeño en términos de puntualidad por parte del equipo responsable de gestionar estas solicitudes.

Concluimos que la autorización de credenciales para el examen de corredores de valores ha sido efectiva y eficiente en términos de puntualidad. El nivel de cumplimiento del 100% evidencia un compromiso sólido con los plazos establecidos y garantiza una experiencia fluida para los solicitantes. Además, refuerza la confianza en el proceso de autorización de credenciales, asegurando la integridad y la transparencia en la selección y preparación de los futuros corredores de valores.

### **Credencial examen de promotores de fondos de inversión**

Durante el primer trimestre del año 2024, se realizó un seguimiento detallado del proceso de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión, centrándose en la puntualidad en la tramitación de las solicitudes recibidas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

<b>Cumplimiento Indicador Autorización para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión</b>				
<b>Mes</b>	<b>Cantidad de solicitudes recibidas</b>	<b>Cantidad de solicitudes tramitadas dentro del plazo de los (15) días</b>	<b>Cantidad de solicitudes tramitadas fuera del plazo de los (15) días</b>	<b>Nivel de cumplimiento %</b>
<b>Enero</b>	5	5	-	100.00%
<b>Febrero</b>	-	-	-	-
<b>Marzo</b>	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>100.00%</b>

En enero, se recibieron 5 solicitudes de autorización para acreditar promotores de fondos de inversión, y todas se tramitaron en el plazo establecido de 15 días. No se registraron solicitudes tramitadas fuera del plazo. Por lo tanto, el nivel de cumplimiento durante este mes fue del 100%. Para los meses de febrero y marzo, no se recibieron nuevas solicitudes de acreditación, por lo que no se realizaron evaluaciones de cumplimiento durante estos periodos.

Se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100% en el proceso de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión durante el mes de enero. Esto refleja un excelente desempeño en términos de puntualidad en la tramitación de las solicitudes recibidas.

Es importante mantener la capacidad de respuesta y la preparación para futuras solicitudes, manteniendo así los altos estándares de puntualidad y cumplimiento. Este informe resalta el compromiso continuo con la excelencia en la gestión de acreditaciones de promotores de fondos de inversión.

## Sugerencias

Las sugerencias de los clientes se han resumido en las siguientes, que serán considerados para futuras mejoras:

- Implementar más talleres, cursos y seminarios.
- Implementar ejercicios prácticos o demostrativos (simulados) de cómo opera el MV.
- Incluir dinámicas para el aprendizaje didáctico.
- Realizar capacitaciones con más frecuencia.
- Ajustar el contenido al tiempo establecido.
- Compartir el material tratado en el taller.
- Realizar talleres virtuales o en horarios vespertinos.
- Mejorar la legibilidad del material proyectado durante la conferencia.
- Aumentar el tiempo de los talleres y proporcionar descansos más largos.
- Mejorar la coordinación y la proyección del material durante los talleres.
- Incluir agua o café durante los talleres.

### **Puntos fuertes:**

- Taller interesante, todo en orden, fueron claros.
- Educativos y útiles para reforzar el conocimiento sobre el mercado de valores.
- Destacan que Evelyn Mercado es una excelente expositora.
- La facilitadora explicó todo a perfección, excelente dinamismo.
- Excelente docente.
- Excelencia en nivel general.
- Información valiosa.
- Taller muy interesante.
- Me encantó el curso.

En conclusión, las sugerencias proporcionadas por los usuarios han sido consideradas y serán prioritarias para las futuras mejoras en los servicios. Se aprecia la retroalimentación positiva de los participantes, destacadas en los puntos fuertes.

La Superintendencia del Mercado de Valores está comprometida a seguir mejorando y proporcionar una experiencia aún más enriquecedora en el futuro.