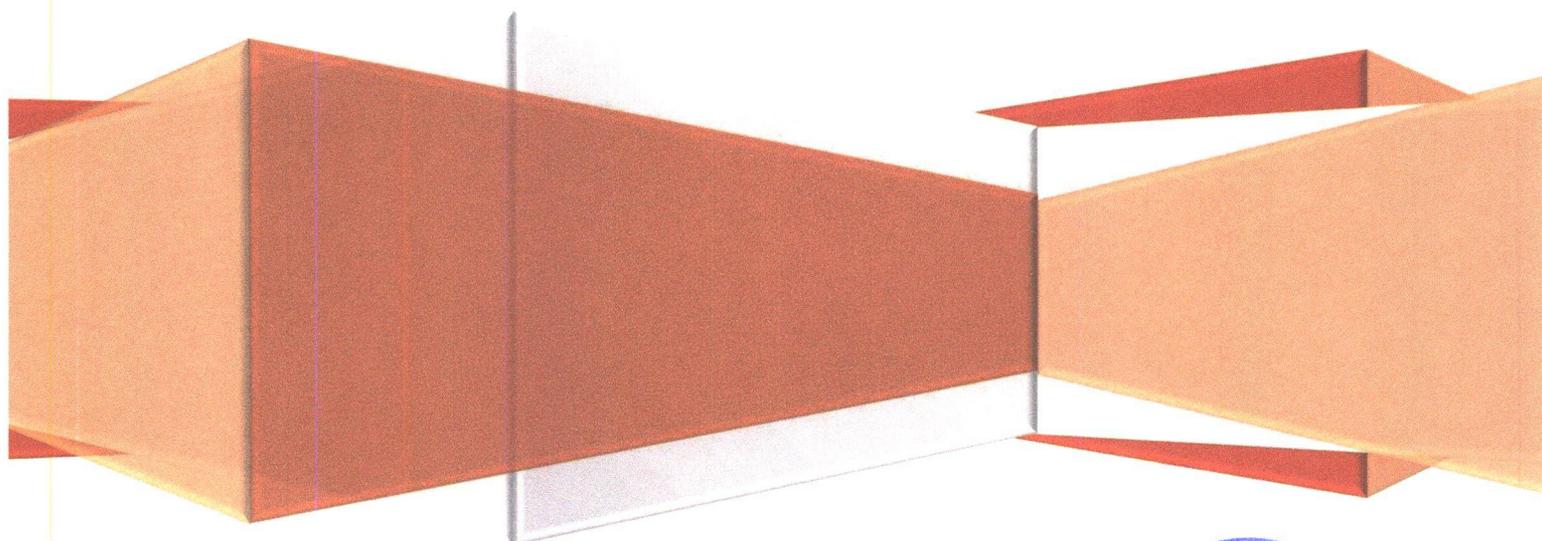




Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe Seguimiento Trimestral a la Carta Compromiso al Ciudadano

Octubre - Diciembre 2022



Dirección de Planificación y Desarrollo
División Calidad en la Gestión

Santo Domingo
Enero 2023



Contenido

I-Introducción.....	3
II-Servicios e indicadores de calidad establecidos.....	4
III-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
IV-Sugerencias y Resultados.....	8
Sugerencias de clientes	8
Resultados	8

I-Introducción

La Superintendencia del Mercado de Valores en su interés por entregar un servicio de calidad a la ciudadanía, ha firmado su Carta Compromiso al Ciudadano la cual establece tres (3) servicios con estándares de calidad monitoreados por el Ministerio de Administración Pública.

Este informe tiene como objetivo principal presentar los avances del seguimiento trimestral correspondiente al periodo **octubre - diciembre** 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.

II-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.

III-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 (Octubre – Diciembre 2022)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Octubre	3	158	32	95.54%
Noviembre	2	87	16	94.87%
Diciembre	1	30	13	96.41%
Total	6	275	61	Promedio Nivel de Satisfacción 95.61%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Fiabilidad (Octubre – Diciembre 2022)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Octubre	3	158	32	95.94%
Noviembre	2	87	16	94.52%
Diciembre	1	30	13	91.15%
Total	6	275	61	Promedio Nivel de Satisfacción 93.87%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Accesibilidad (Octubre – Diciembre 2022)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Octubre	3	158	32	97.17%
Noviembre	2	87	16	94.39%
Diciembre	1	30	13	94.36%
Total	6	275	61	Promedio Nivel de Satisfacción 95.31%

En la matriz anterior podemos observar que durante los meses de **octubre – diciembre** de 2022 se impartieron un total de seis (6) capacitaciones, 275 personas capacitadas y fueron

completadas un total de 61 encuestas, dentro de lo cual se detalla que fueron impartidos los siguientes cursos:

- (3) Conociendo el Mercado de Valores
- (1) Conociendo los Fondos de Inversión
- (1) Importancia de la Debida Diligencia
- (1) Introducción a la Ley 249-17

Entre los resultados destacados se puede ver que los tres (3) factores comprometidos profesionalidad, fiabilidad y accesibilidad han sido cumplidos en su calificación trimestral obteniendo calificaciones de 95.61% para la profesionalidad con la cual nuestros capacitadores se manejan, un 93.87% para la fiabilidad de las informaciones presentadas y la forma en como estas fueron presentadas, y por ultimo un 95.31% para la accesibilidad al curso y los procesos de inscripción a los distintos talleres.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Octubre – Diciembre 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 %
Octubre	5	5	0	100.00%
Noviembre	14	14	0	100.00%
Diciembre	8	8	0	100.00%
Total	27	27	0	100.00%

En la tabla anterior podemos observar que durante el período **octubre - diciembre** 2022, se recibieron un total de 27 solicitudes de autorización de credenciales de Corredores de Valores, el cumplimiento del servicio respecto a la puntualidad factor comprometido 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 (octubre – diciembre 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 %
Octubre	2	2	0	100.00%
Noviembre	5	5	0	100.00%
Diciembre	8	8	0	100.00%
Total	15	15	0	100.00%

Durante el trimestre **octubre – diciembre 2022** se recibieron 15 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.

IV-Sugerencias y Resultados

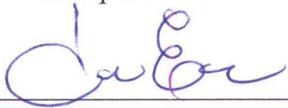
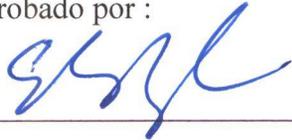
Sugerencias de clientes

Las sugerencias de los clientes se han resumido en 5 puntos:

1. Tiempo para más preguntas.
2. Compartir material del taller.
3. Mas cursos y horarios nocturnos.
4. Requerimientos de remisión del material impartido.
5. Publicar documento sobre las preguntas de cómo ser Corredor de Valores y otro sobre cómo realizar la primera inversión.

Resultados

El nivel de satisfacción de los servicios comprometidos de la carta compromiso del trimestre octubre – diciembre de 2022 se encuentran dentro de los parámetros establecidos, de acuerdo a la información presentada en el informe correspondiendo este a un 95.61% para la profesionalidad, un 93.87% para la fiabilidad y un 95.31% para la accesibilidad. La valoración global de los servicios incluyendo la calificación de la puntualidad de los servicios de inscripción de corredores de valores y promotores de inversión fue de 96.96%, esto indica que el cumplimiento ha sido de acuerdo al compromiso establecido para con los ciudadanos.

Realizado por : 	Revisado por: 	Aprobado por : 
Analista de Calidad en la Gestión	Dir. Planificación y Desarrollo	Superintendente