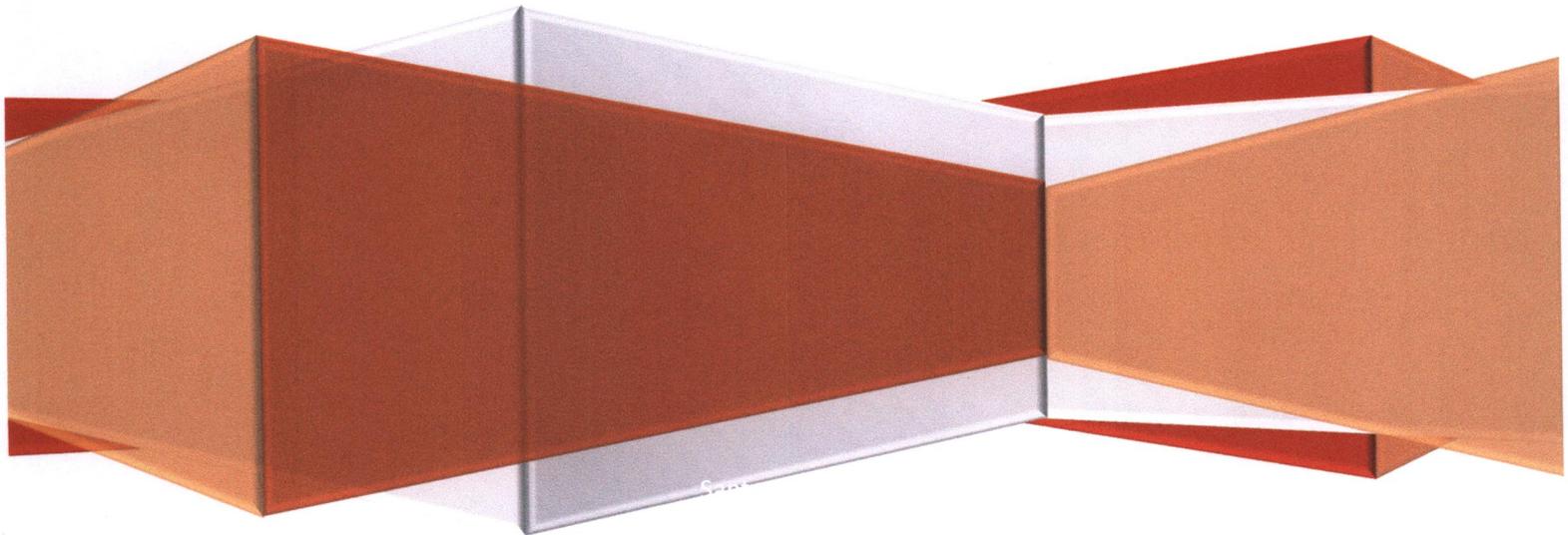




Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe Seguimiento Trimestral a la Carta Compromiso al Ciudadano

Enero - Marzo 2021



Dirección de Planificación y Desarrollo
División Gestión de Calidad

Santo Domingo
Abril 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.....	8

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 **enero - marzo** 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 (Enero – marzo 2021)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Enero	3	160	50	89.46%
Febrero	5	301	57	88.26%
Marzo	3	163	54	89.04%
Total	11	624	161	Promedio Nivel de Satisfacción 88.92%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Fiabilidad (Enero – marzo 2021)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Enero	3	160	50	89.83%
Febrero	5	301	57	88.74%
Marzo	3	163	54	88.86%
Total	11	624	161	Promedio Nivel de Satisfacción 89.14%

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Accesibilidad (Enero – marzo 2021)				
Mes	Cantidad de Capacitaciones	Cantidad de Personas Capacitadas	Cantidad de Encuestas completadas	Nivel de Satisfacción %
Enero	3	160	50	89.89%
Febrero	5	301	57	89.36%
Marzo	3	163	54	90.04%
Total	11	624	161	Promedio Nivel de Satisfacción 89.77%

En la matriz anterior podemos observar que durante los meses de **enero a marzo** 2021 impartieron un total de 11 capacitaciones y se completaron 161 encuestas, dentro de las cuales se resalta:

- (3) Conociendo el Mercado de Valores
- (3) Conociendo los Fondos de Inversión
- (2) Importancia y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- (1) Riesgo de Inversión
- (1) Importancia de la Debida Diligencia
- (1) Introducción a la Ley 249-17

Se observa que la calificación promedio de los indicadores durante el trimestre fue de un 88.92% para la profesionalidad, está compuesta por la percepción de participantes en los cursos sobre el nivel académico y de educador de nuestros colaboradores al impartir los cursos. La fiabilidad de la información presentada obtuvo un 89.61% y en el caso de la accesibilidad obtuvo un 89.77%, 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.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Enero-Marzo 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 %
Enero	17	17	0	100%
Febrero	23	23	0	100%
Marzo	19	19	0	100%
Total	59	59	0	100%

En la tabla anterior podemos observar que durante el período **enero - marzo 2021**, se recibieron un total de 59 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 (Enero-Marzo 2021)				
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 %
Enero	7	7	0	100%
Febrero	3	3	0	100%
Marzo	0	0	0	-
Total	7	7	0	100%

Durante el trimestre enero – marzo 2021 se recibieron 10 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.

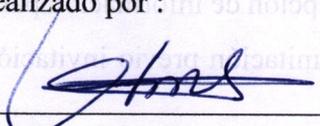
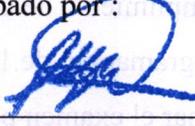
Sugerencias y Resultados

Sugerencias

- No recibí material del taller, para ampliar los conocimientos, en caso que sea parte del taller.
- Seguir desarrollando más talleres sobre este tema.
- Tener presente los avisos, para iniciar el taller.
- Deben compartir el material del taller, para consolidar los conocimientos, si lo hacen a mí no me llegó.
- Compartir el material grabado, aunque sea por 24 horas.
- El facilitador posee los conocimientos necesarios, sin embargo, se necesita dinamismo de forma tal de hacer más fácil y/o ligera la captación de la clase impartida.

Resultados

El nivel de Satisfacción de los Servicios de la Carta Compromiso de este trimestre enero - marzo 2021, se encuentra fuera de los parámetros establecidos, para los indicadores de los cursos de capacitación y programas educativos, dado los resultados y la forma de evaluación del curso se estará dando seguimiento a las posibles mejoras, para incrementar los niveles de satisfacción de los clientes. Se puntualiza que los cursos de capacitación especializados impartidos por la Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana, fueron originalmente creados para ser impartidos de forma física.

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