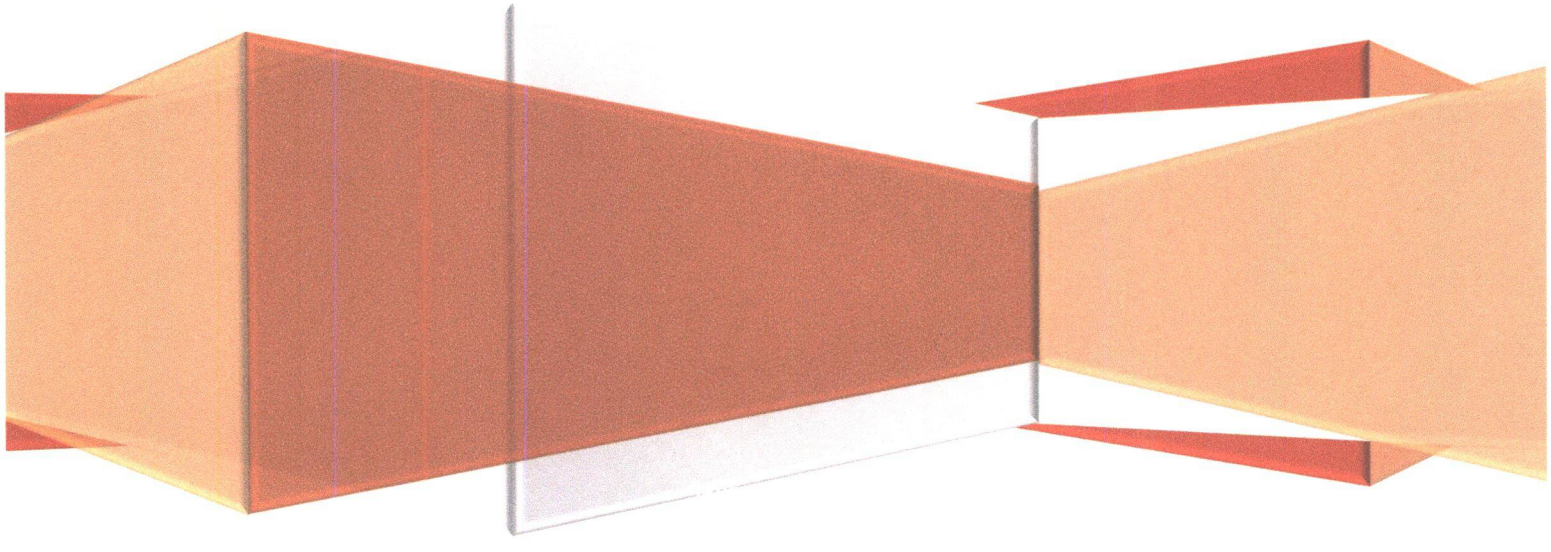
Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe Seguimiento Trimestral a la Carta Compromiso al Ciudadano

Abril - Junio 2022



Dirección de Planificación y Desarrollo
División Gestión de Calidad

Santo Domingo
Julio 2022

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 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** 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 usurarios encuestados. (Trimestral)
	Fiabilidad	90%	Porcentaje de satisfacción de los usurarios encuestados. (Trimestral)
	Accesibilidad	90%	Porcentaje de satisfacción de los usurarios 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 2022)				
Mes	**Cantidad de Capacitaciones**	**Cantidad de Personas Capacitadas**	**Cantidad de Encuestas completadas**	**Nivel de Satisfacción %**
Abril	3	186	39	94.51%
Mayo	4	192	63	94.41%
Junio	4	168	47	95.83%
Total	**11**	**546**	**149**	**Promedio Nivel de Satisfacción 94.92%**

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Fiabilidad (Abril – Junio 2022)				
Mes	**Cantidad de Capacitaciones**	**Cantidad de Personas Capacitadas**	**Cantidad de Encuestas completadas**	**Nivel de Satisfacción %**
Abril	3	186	39	93.80%
Mayo	4	192	63	92.72%
Junio	4	168	47	96.91%
Total	**11**	**546**	**149**	**Promedio Nivel de Satisfacción 94.47%**

Comportamiento del Indicador de Capacitación y entrenamiento sobre el mercado de valores - Accesibilidad (Abril – Junio 2022)				
Mes	**Cantidad de Capacitaciones**	**Cantidad de Personas Capacitadas**	**Cantidad de Encuestas completadas**	**Nivel de Satisfacción %**
Abril	3	186	39	95.02%
Mayo	4	192	63	94.21%
Junio	4	168	47	97.37%
Total	**11**	**546**	**149**	**Promedio Nivel de Satisfacción 95.53%**

En la matriz anterior podemos observar que durante los meses de **abril a junio** de 2022 impartieron un total de 11 capacitaciones y se completaron 149 encuestas, dentro de las cuales se resalta:

- (3) Conociendo el Mercado de Valores
- (3) Conociendo los Fondos de Inversión
- (1) Importancia y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- (1) Riesgo de Inversión
- (2) 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 destacan calificaciones significativamente altas en fiabilidad 94.47% y accesibilidad 95.53%. Por su parte la profesionalidad ha logrado un 94.92% de satisfacción, demostrando que los cambios recientes han tomado efecto y se ha cumplido a cabalidad con los indicadores de referencia de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Abril – Junio 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 %**
Abril	11	11	0	100.00%
Mayo	15	15	0	100.00%
Junio	08	08	0	100.00%
Total	**34**	**34**	**0**	**100.00%**

En la tabla anterior podemos observar que durante el período **abril - junio** 2022, se recibieron un total de 34 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 (Abril – Junio 2022)				
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	4	4	0	100.00%
Mayo	1	1	0	100.00%
Junio	2	1	1	50%
Total	**7**	**6**	**1**	**83.33%**

Durante el trimestre enero – marzo 2022 se recibieron siete (7) solicitudes de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión, se alcanzó un nivel de cumplimiento de un 83.33%. 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

- Tener en cuenta la conexión de internet ya que en ocasiones se iba la voz al facilitador
- Emitir certificados de participación, aunque sean digitales
- Si es posible emitir una evidencia de participación a los participantes para estos tener constancia de su participación en los mismos.
- Realizar diplomado, para que puedan entregar certificaciones.
- Compartir la grabación del taller de ser posible.
- Tenía temas de mala conexión por momentos, pero muy bien curso.
- Sugiero que puedan entregar certificado de participación de los talleres. Y evaluar otra opción de horarios en la tarde para tener más opciones al momento de inscribirse en los talleres. Felicidades por esta iniciativa.
- Impartir la reunión a través de Zoom, ya que esta plataforma es más estable.

- Posibilidad de entregar certificados de participación de los talleres a los participantes. Y también evaluar la posibilidad de tener más opciones de los horarios para los diferentes talleres los cuales son sumamente importantes
- Todo muy bien, solo sería mejorar la conexión.
- Excelente los talleres. Evaluar entregar certificados a los participantes de los talleres.
- Algunos inconvenientes de la conexión.
- Se debe promocional estos cursos en las redes por mencionarles un medio. (Gratis)
- Enviar el material que fue utilizado en el taller.
- El taller estuvo excelente, era en realidad lo que necesitábamos para complementar ese aprendizaje. La única cosa que quisiera sugerirles es que ubiquen a la persona en una zona con un Internet que soporte la cantidad de data que necesita el curso para que no haya inconvenientes de red.
- Evaluar entregar certificados a los participantes de los talleres y evaluar otros horarios para tener más opciones
- Agradecer por la oportunidad, algo a mejorar es que nos compartan la presentación, la estuve solicitando y no recibí respuesta.
- Excelente tanto por el contenido como por el manejo del facilitador
- Excelente taller, dinámico y con m uy buenas instrucciones para conocer el mercado de valores.
- Muy buena interlocución, lo único que pudiera decir fue con la conexión.
- Facilitar el Certificado de participación.
- Chequear el sonido y transmisión vayan al mismo ritmo
- Que inmediatamente culmine el taller, sea remitido el material de apoyo a todos los participantes inscrito y que hayan asistido al mismo, sin nosotros tener que solicitarlo a través de un correo electrónico.
- Posibilidad de realizar algunos ejercicios prácticos que permitan fijar los conocimientos adquiridos.
- Por el momento no tengo ninguna sugerencia.
- Evaluar la posibilidad de emitir certificado de participación y enviar vía mail. También evaluar la posibilidad de impartir estos talleres que son sumamente interesantes en hora de 6.00pm

- Es importante tener mejor acceso a la web para mejor conexión entre en facilitados y los oyentes.
- Tener pendiente para un próximo taller que las diapositivas a presentar vayan de la mano con los que se dice, en sentido que las guías se colocaban atrasadas.
- Siendo virtual puede ser una buena estrategia para mantener la atención, presentar más ejemplos o casos reales o el mixto de casos inspirados en la realidad
- Recomiendo diseminar este contenido valioso con más frecuencia

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.
3. Mas cursos y mayor promoción de los ya existentes.
4. Requerimientos de remisión del material impartido.
5. Impartir cursos en diferentes horarios.

Resultados

El nivel de satisfacción de los servicios comprometidos de la carta compromiso del trimestre abril – junio de 2022 se encuentran dentro de los parámetros establecidos, con la excepción del indicador de puntualidad para la acreditación de promotores de inversiones. La valoración global de los servicios es de 93.65%, esto 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