



Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Seguimiento Trimestral

Carta de Compromiso al Ciudadano

Julio – Septiembre 2023

Dirección de Planificación y Desarrollo
División Gestión de Calidad

Contenido

Introducción	3
Servicios e Indicadores de Calidad Establecidos.....	4
Resultados Obtenidos	Error! Bookmark not defined.
Programas de Capacitaciones y Entrenamientos Sobre el Mercado de Valores	4
Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores.....	6
Autorización Credencial Examen de Promotores de Fondos de Inversión.....	7
Sugerencias	7

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 **julio - septiembre** 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

Programas de Capacitaciones y Entrenamientos Sobre el Mercado de Valores

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 %
Julio	3	175	47	92.10%
Agosto	4	333	98	94.17%
Septiembre	2	143	37	96.68%
Total	9	651	182	94.32 % Promedio Nivel de Satisfacción

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 %
Julio	3	175	47	92.14%
Agosto	4	333	98	94.57%
Septiembre	2	143	37	96.08%
Total	9	651	182	<u>94.26%</u> Promedio Nivel de Satisfacción

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 %
Julio	3	175	47	92.91%
Agosto	4	333	98	94.44%
Septiembre	2	143	37	96.57%
Total	9	651	182	<u>94.64%</u> Promedio Nivel de Satisfacción

En la matriz anterior, se puede observar que durante los meses de **julio a septiembre** del año dos mil veintitrés (2023), se completaron un total de 182 encuestas, en un total de nueve (9) capacitaciones detalladas a continuación:

- Introducción a la Ley del Mercado de Valores 249-17 → 1
- Conociendo el Mercado de Valores → 3
- Conociendo los Fondos de Inversión, Fideicomisos y Titularización → 3
- Conociendo los Esquemas Fraudulentos → 1
- Entiendo los Bonos → 1

Los resultados de las evaluaciones durante el trimestre, muestran un cumplimiento pleno de los compromisos establecidos por la institución, siendo estos los siguientes:

- 94.32% en el promedio de satisfacción de la fiabilidad de los facilitadores en las capacitaciones
- 94.26% en el promedio de satisfacción para la profesionalidad
- 94.64% en el promedio de satisfacción para la accesibilidad de la información de los cursos respectivamente

El promedio total de dichas evaluaciones es **94.41%**.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (Julio - Septiembre 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 %
Julio	43	43	0	100%
Agosto	32	32	0	100%
Septiembre	12	12	0	100%
Total	87	87	0	100%

En la tabla anterior, se puede observar que durante el período **julio - septiembre** del 2023, se recibió un total de 87 solicitudes relacionadas a la autorización de credenciales de Corredores de Valores. Asimismo, el cumplimiento del servicio respecto a la puntualidad del servicio fue 100%. Cabe destacar, que este indicador considera las respuestas otorgadas a la recepción de la información para programación de los exámenes. Asimismo, dichos exámenes son impartidos con un quorum suficiente de aspirantes.

Credencial Examen de Promotores de Fondos de Inversión

Cumplimiento Indicador Autorización para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión				
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 %
Julio	4	4	0	100.00%
Agosto	0	0	0	100.00%
Septiembre	3	3	0	100.00%
Total	7	7	0	100.00%

Durante el trimestre **Julio – Septiembre** del 2023, se recibió un total de 7 solicitudes de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión, por lo que se alcanzó un nivel de cumplimiento de 100%. Este indicador contempla la puntualidad de la remisión de las respuestas a clientes que completan su inscripción para participar del examen, pues esto demuestra la agilidad en el manejo de solicitudes de la institución.

Sugerencias

Capacitación y Entrenamientos sobre el Mercado de Valores

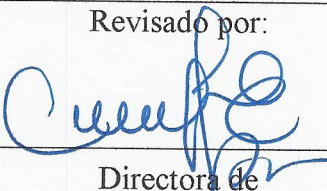
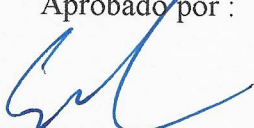
A continuación, se muestran algunos comentarios de sugerencias realizadas por los clientes:

- “Más cursos avanzados sobre el mercado de valores de la República Dominicana.
- Muy bueno para ser una charla de un (1) día sobre esquemas fraudulentos de manera básica, me gustaría una segunda parte con más casos prácticos y modus operandi.
- Saludos, argumento que deben de aplicar más los talleres con más tiempos y anunciarlos, ya que si uno no entra a la página principal de la Superintendencia no se informa de ellos, busquen otros canales. Recomendando que elaboren un plan de enseñanza completo guiados por ustedes, Diplomado, Carrera, Curso, etc. para nosotros que estamos iniciando en este mundo de las bolsas.
- Enfatizar con profundidad los temas en enfoque de cómo se invierte en el mercado de valores.

- En el mundo laboral suelen pedirse constancias o certificados que indiquen que ha participado en ciertos eventos, ya sea para justificar la ausencia o indicar que se tiene cierto conocimiento. Por lo que sería bueno que estuviese esa opción disponible a futuro, aún para talleres de corta duración.
- Ejemplo de casos reales en este mercado, para tomar referencia y tomar mejores decisiones a la hora de invertir.
- Intentar que la información sea un poco más digerible para personas que no pertenecen al sector banca / valores.

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

1. Requerimientos de certificación y entrega de material de apoyo durante el curso.
2. Cursos más prácticos, con ejemplos reales y mayor profundidad en los temas.
3. Implementar plataforma tecnológica para realizar cursos en línea.
4. Ampliar los planes de enseñanza, agregar diplomados y carreras.
5. Impartir cursos en diferentes horarios.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por :
		
Encargada de Calidad en la Gestión	Directora de Planificación y Desarrollo	Superintendente del Mercado de Valores