



Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Informe de Seguimiento Trimestral

Carta de Compromiso al Ciudadano

Octubre - Diciembre 2023

Dirección de Planificación y Desarrollo
División Gestión de Calidad

Diciembre 2023

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.....	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 **octubre - diciembre** 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 %
Octubre	2	915	16	95.67%
Noviembre	1	109	26	96.35%
Diciembre	1	40	13	93.46%
Total	4	1,064	55	<u>96.01%</u> 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 %
Octubre	2	915	16	93.56%
Noviembre	1	109	26	98.72%
Diciembre	1	40	13	91.28%
Total	4	1,064	55	<u>96.14%</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 %
Octubre	2	915	16	96.11%
Noviembre	1	109	26	96.67%
Diciembre	1	40	13	92.82%
Total	4	1,064	55	<u>96.39%</u> Promedio nivel de satisfacción

En la matriz anterior, se puede observar que durante los meses de **octubre a diciembre** del año dos mil veintitrés (2023), se completaron un total de 55 encuestas (de los cursos virtuales), en un total de 8 capacitaciones, de las cuales 4 se realizaron de manera presencial en diferentes centros. A continuación, el detalle de las capacitaciones:

- Conociendo el Mercado de Valores → 4
- Conociendo los Fondos de Inversión, Fideicomisos y Titularización → 3
- Taller Lavado de Activos BHD → 1

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

- **96.01%** en el promedio de satisfacción de la fiabilidad de los facilitadores en las capacitaciones.
- **96.14%** en el promedio de satisfacción para la profesionalidad.
- **96.39%** en el promedio de satisfacción para la accesibilidad de la información de los cursos respectivamente.

El promedio total de dichas evaluaciones es de 96.18%.

Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores

Cumplimiento Indicador Autorización Credencial Examen de Corredores de Valores (octubre - diciembre 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 %
Octubre	15	15	0	100%
Noviembre	19	19	0	100%
Diciembre	10	10	0	100%
Total	44	44	0	100%

En la tabla anterior, se puede observar que durante el período octubre - diciembre del 2023, se recibió un total de 44 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 %
Octubre	5	5	0	100.00%
Noviembre	0	0	0	0%
Diciembre	0	0	0	100.00%
Total	5	5	0	100.00%

Durante el trimestre **octubre - diciembre** del 2023, se recibió un total de **5** solicitudes de autorización para la acreditación de promotores de fondos de inversión. Cabe destacar, que durante los meses de noviembre y diciembre no se recibieron solicitudes para tomar el examen de promotores de inversión.

En ese sentido, 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, puesto que demuestra la agilidad en el manejo de solicitudes de la institución.

Sugerencias

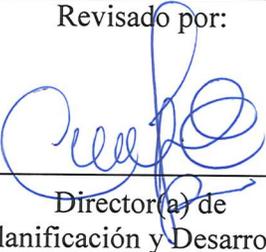
A continuación, se muestran algunos comentarios de sugerencias, así como comentarios realizados por los usuarios:

- “Entiendo que los conceptos técnicos pueden ser explicados con palabras más simples.
- Horario más flexible, la hora de convocatoria es en horario laboral, por lo tanto, limita la asistencia porque la gran mayoría estamos laborando y nos interesa mucho la capacitación.
- Crear una especie de dinámica donde se evalúe a los participantes al final del taller o en el transcurso del mismo.

- Una de mis sugerencias es que, para darle más peso a estos grandiosos talleres, sería bueno emitir un certificado de participación, aunque tenga un costo mínimo dicho certificado y que el pago sea opcional.”

Las sugerencias de los clientes se han resumido en 4 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. Ampliar los planes de enseñanza, agregar diplomados y carreras.
4. Impartir cursos en diferentes horarios.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por :
		
Encargado(a) de Calidad en la Gestión	Director(a) de Planificación y Desarrollo	Superintendente del Mercado de Valores