

Evidencias Informe y Plan de Mejoras

Enero – junio 2020

Actividad 1: Revisar las Encuestas existentes, para hacer un análisis de a cuales de ellas se les puede incorporar los renglones de género y edad

Dirección de Planificación y Desarrollo División de Calidad en la Gestión			
Análisis de Encuestas y buzones de la SIMV			
Encuestas y buzones que tenemos en la SIMV	Selección si aplica o no aplica para agregar Género y Edad en las siguientes medios de comunicación con los Ciudadanos/Clientes y las partes interesadas por medio de encuestas o buzones.		
	Genero	Edad	Observación
Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitante)	Aplica	Aplica	Ya se realizado el cambio en el formulario de la encuesta.
Formularios de Buzones Sugerencias y Quejas Interno y Externo	N/A	N/A	No aplica debido a que es un formulario que puede ser usado en el anonimato
Encuesta de Expectativas Participantes del MV	N/A	N/A	No aplica debido a su anonimato
Encuesta de Expectativas del Servicio a los Inversionistas	N/A	N/A	No aplica debido a su anónimo.

Actividad 2: Incorporar en las Encuestas de Satisfacción renglones Genero y edad

- **Evidencia:** 1) SC-08-01-03 – Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitante).

		<i>Departamento Protección y Educación al Inversionista</i>			
		<i>Encuesta de Satisfacción Visitante</i>			
		<i>Fecha de Vigencia SC: 08/06/2020</i>			
Correo Electrónico:					Fecha:
Nombre (Opcional):				Sexo:	<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M
Edad:				Teléfono o Celular (Opcional):	
Por favor indique el área que visitó:					
<input type="checkbox"/>	Despacho Superintendente	<input type="checkbox"/>	Departamento Registro del Mercado de Valores		
<input type="checkbox"/>	Despacho Intendente	<input type="checkbox"/>	Departamento Protección y Educación al Inversionista		
<input type="checkbox"/>	Dirección de Oferta Pública	<input type="checkbox"/>	Departamento Prevención Delitos del Mercado de Valores		
<input type="checkbox"/>	Dirección de Participantes	<input type="checkbox"/>	Departamento de Comunicación		
<input type="checkbox"/>	Dirección de Servicios Legales	<input type="checkbox"/>	Oficina de Libre Acceso a la Información Pública		
<input type="checkbox"/>	Dirección Administración y Finanzas	<input type="checkbox"/>	Departamento de Servicios Generales		
<input type="checkbox"/>	Departamento Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	Otros _____		
Agradecemos que nos permita conocer el motivo de su visita:					
<input type="checkbox"/>	Depositar Documentos	<input type="checkbox"/>	Asistir a Reunión		
<input type="checkbox"/>	Retirar Documentos	<input type="checkbox"/>	Ofrecer sus Servicios		
<input type="checkbox"/>	Solicitar Información	<input type="checkbox"/>	Otro, especifique _____		

Actividad 3: Establecer normas o criterios claros sobre los requisitos o trámites de los servicios acorde a los nuevos reglamentos

- **Evidencia:** 1) Captura de Pantalla de indicadores de cumplimiento de tramites reflejados en el PEI.

3.1 Eje Estratégico I: Regulación y Supervisión Efectiva del Mercado

SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES													
TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS (2019-2022)													
Eje Estratégico I: Regulación y Supervisión efectiva del mercado de valores													
1. Objetivo Estratégico Desarrollar y velar por un mercado organizado, transparente y equitativo													
1	2	3	4	5	6	7	8	9				11	12
								Cronograma Años					
Apuestas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador(s)	Línea base	Meta	Métodos de Verificación	Responsable	Involucrados	2019	2020	2021	2022	Requerimientos Financieros y no Financieros	Supuestos
1.1 Mantener actualizado el Marco Regulatorio.	1.1. Mejorada la protección a los inversionistas.	Formación de normas a consulta de los productores de la Ley núm.249-17.	89,73%	100%	Foros mas publicadas.	Dirección de Servicios Legales.	Todas las unidades técnicas de la SMV.	100%				Contratación de consultores especializados en las normativas.	Cumplimiento con el plan diseñado. Consumo oportuno.

Evidencia: 1) Captura de Pantalla de indicadores de cumplimiento de tramites reflejados en el PEI. (Continuación)

3.1 Eje Estratégico I: Regulación y Supervisión Efectiva del Mercado

SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES													
TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS (2019-2022)													
Eje Estratégico I: Regulación y Supervisión efectiva del mercado de valores													
I. Objetivo Estratégico: Desarrollar y velar por un mercado organizado, transparente y equitativo													
1	2	3	4	5	6	7	8	9				11	12
								Cronograma Años					
Apuestas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador(s)	Línea base	Meta	Métodos de Verificación	Responsable	Involucrados	2019	2020	2021	2022	Requerimientos Financieros y no Financieros	Supuestos
1. Mantener actualizado el Marco Regulatorio.	1. Mejorada la protección a los inversionistas.	Porcentaje de normas a dualidad de producto de la Ley n.º 249-17.	80,75%	100%	Normas publicadas.	Dirección de Servicios Legales.	Todas las unidades técnicas de la SIMV.	100%				Contratación de consultores especialistas en las normativas.	Cumplimiento con el plan diseñado. Contingencia oportuna.

Evidencia: 1) Captura de Pantalla de indicadores de cumplimiento de tramites reflejados en el PEI. (Continuación)

SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES													
TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS (2017-2022)													
Objetivo Estratégico II: Regulación y Supervisión efectiva del mercado de valores													
I. Objetivo Estratégico: Desarrollar y velar por un mercado organizado, transparente y equitativo													
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX				XI	XII
								Cronograma Anual					
Acciones Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador(s)	Línea base	Meta	Método de Verificación	Responsable	Involucrados	2017	2018	2021	2022	Requerimientos Financieros y no Financieros	Supuestos
I. Mantener a día el Marco Regulatorio	I. Mejorar la protección a los inversionistas	Tiempo para tramitar la inscripción de los participantes del mercado de valores.	60 días calendario	30 días calendario	Solicitudes gestadas	Dirección de Participantes.	Todas las unidades técnicas de la SPPV	45 días	30 días	30 días	30 días	Disponibilidad del personal, relación y a cualificación procesos. Disponibilidad de recursos económicos.	Simplificación de trámites.
		Tiempo para tramitar y los expedientes que cumplen con los requisitos de aprobación de una oferta pública.	90 días hábiles	25 días hábiles	Solicitudes gestadas	Dirección de Oferta Pública.	Todas las unidades técnicas de la SPPV Departamento de Registro del Mercado de Valores.	25 días	25 días	25 días	25 días	Disponibilidad del personal, relación y a cualificación procesos. Disponibilidad de recursos económicos.	Simplificación de trámites.
		Porcentaje de alertas emitidas que afectan el mercado de valores.	100%	100%	Reportes de alertas.	Departamento de Análisis de Riesgo y Situación Económica.	Departamento Presencia de Datos del Mercado de Valores. Dirección Participantes.	100%	100%	100%	100%	Recursos humanos y económicos.	Involucramiento de las áreas.

Evidencia: 1) Captura de Pantalla de indicadores de cumplimiento de tramites reflejados en el PEI.
(Continuación)

SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES													
TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS (2019-2023)													
Objetivo Estratégico II: Regulación y Supervisión efectiva del mercado de valores													
1.01 Objetivo Estratégico: Desarrollar y velar por un mercado organizado, transparente y equitativo													
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX				X	XI
								Cronograma Afilios					
Aprobación Estratégica	Resultados Esperados	Indicador(s)	Línea base	Meta	Método de Medición	Responsable	Indicadores	2019	2020	2021	2022	Riesgos Principales Financieros y no Financieros	Supuestos
3. Fortalecer la Supervisión Basada en Riesgos.	1. Controlado y mitigado de los riesgos sistémicos en el mercado de valores.	Porcentaje de inspecciones extra sitio programadas y realizadas	80%	100%	Inspecciones extra sitio.	Dirección Participantes.	Departamento de Defensa del Mercado de Valores.	100%	100%	100%	100%		
		Porcentaje de seguimiento a la implementación de las medidas correctivas y del Plan Pilotos de los participantes.	80%	100%	Informes de Inspecciones extra sitio.	Dirección Oferta Pública.	Departamento de Análisis de Riesgos y Estadística Económica.						
					Informes, Comunicados dirigidos remitidos a los participantes del mercado.	Todas las unidades de la SMV	Dirección de Servicios Legales	90%	100%	100%	100%	Recursos Humanos, plataformas tecnológicas y recursos financieros	Normativa rigurosa.

Actividad 4: Buscar mecanismos alternos para el ahorro de agua y energía.

- **Evidencia:** 1) Comunicación 55614 d/f junio 14 del año 2020 “Solicitud Asesoría en Eficiencia Energética.”



Actividad 5: Estructurar Encuesta de Expectativa a los Inversionistas

- **Evidencias:** 1) Formulario de Encuesta de Expectativa a los Inversionistas.

	Protección al Inversionista
	Encuesta de Expectativas del Inversionista del Mercado de Valores

Expectativas y Oportunidades de Mejoras de los inversionistas en torno a la Superintendencia del Mercado de Valores

¿Qué expectativa u oportunidades de mejora tendría usted sobre la Superintendencia del Mercado de Valores?

¿Qué expectativa u oportunidades de mejora tendría usted sobre los Participantes del Mercado de Valores?

|

¿Cómo califica usted el servicio ofrecido por la Superintendencia del Mercado de Valores?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1 = Muy insatisfecho

10 = Muy Satisfecho

Instructivo de llenado

Pregunta: seleccionar con una equis (x) el grado de satisfacción que tenga de acuerdo al servicio brindado con una escala del uno (1) al diez (10), donde el uno (1) es la calificación más baja y el diez (10) la puntuación más alta.

Actividad 6: Realizar Contexto de la Organización

- **Evidencia:** 1) Contexto de la Organización

Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana

Contenido

Antecedentes	2
1. Contexto Externo de la SIMV	3
1.1 Crecimiento del Mercado de Valores	3
1.2 Entorno Económico	4
1.3 Entorno Competitivo	4
1.4 Entorno Social	5
1.5 Entorno Legal	8
1.6 Acuerdos Interinstitucionales Nacional e Internacional	18
1.7 Entorno Tecnológico	20
1.8 Encuesta Externa	21
2. Contexto Interno de la SIMV	24
2.2 Análisis de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas	28
2.3 Plan Estratégico 2019 – 2022	35
2.4 Encuesta de Satisfacción interna	37
2.5 Evaluación del Desempeño de la institución	39
3. Productos y Servicios de la Institución	40
4. Partes interesadas y sus requisitos	41
4.1 Identificación de las partes interesadas, expectativas y necesidades.....	41
4.2 Requisitos de las partes interesadas	44
4.3 Revisión, medición y seguimiento de información sobre las partes interesadas	45
5. Sistema de Gestión de Calidad	46
5.1 Formato ficha de calidad	46
6. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	48
6.1 Desempeño de los procesos	50



Informe de Avance Plan de Mejora Institucional Año 2020

Dirección de Planificación y Desarrollo
División de Gestión de Calidad

Santo Domingo, D.N.
Enero - Junio 2020

La Superintendencia del Mercado de Valores, tiene por objeto regular, supervisar, desarrollar y promover un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente, con la finalidad de proteger los derechos e intereses del público inversionista, minimizar el riesgo sistémico, fomentar una sana competencia y preservar la confianza en el mercado de valores, estableciendo las condiciones para que la información sea veraz, suficiente y oportuna, con la finalidad de contribuir con el desarrollo económico y social del país.

Como institución estamos comprometidos con el fortalecimiento de nuestros procesos a través de la evaluación continua de los servicios que ofrecemos. En ese sentido, diseñamos el Plan de Mejora Institucional 2019-2020 teniendo como base los puntos de mejoras identificados en la Autodiagnóstico del año 2019 con la metodología CAF, realizada por el Comité de Calidad de la Institución.

A continuación presentamos los avances del plan correspondiente al año 2020, especificando las acciones de mejora, el nivel de logro y las evidencias a la fecha.

El porcentaje de avance del Plan de Mejora Institucional es de un **100%**, corresponde al 1er semestre del año 2020.

AVANCE PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Acorde a lo planificado en el Plan de Mejora Institucional para el 2020-2021, a continuación, detallamos los avances logrados en cada actividad:

➤ **Actividad 1: Revisar las Encuestas existentes, para hacer un análisis de a cuales de ellas se les puede incorporar los renglones de género y edad**

Con la finalidad de cubrir necesidades de los Ciudadanos / Clientes en cuanto a género y edad se refiere, se hizo un análisis de las encuestas existentes para ver cuales pudieran aplicar para incorporar dichos renglones, para tener indicadores de cumplimiento en relación a lo referido.

Evidencias: 1) Cuadro Análisis de Encuestas y buzones de la SIMV

➤ **Actividad 2: Incorporar en las encuestas de satisfacción renglones de género y edad**

Con la finalidad de cumplir con los requerimientos de la Autoevaluación CAF, con el objetivo de obtener información de cumplimiento y cubrir necesidades de los clientes, se incorporaron en la Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitante) los renglones de Género y Edad, realizando una nueva edición del "SC-08-01-03 - Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitante)".

Evidencias: 1) SC-08-01-03 – Encuesta de Satisfacción al Cliente (visitante).

➤ **Actividad 3: Establecer normas o criterios claros sobre los requisitos o trámites de los servicios acorde a los nuevos reglamentos**

Con el objetivo de tener estadísticas que nos permita medir la frecuencia del cumplimiento de los tramites de servicios, apegados a las normas y criterios establecidos y acorde a los nuevos reglamentos de la ley 249-17 del Mercado de Valores, se establecieron indicadores de cumplimiento para poder medir periódicamente los trámites de los servicios, en nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI).

Evidencia: 1) Captura de Pantalla de indicadores de cumplimiento de tramites reflejados en el PEI.

➤ **Actividad 4: Buscar mecanismos alternos para el ahorro de agua y energía.**

Con el objetivo de reducir el consumo de Agua Potable y Energía, iniciamos los contactos con el Ministerio de Energía y Minas para que interponga sus buenos oficios ante el Viceministerio de Ahorro Energético Gubernamental y realicen un levantamiento a la institución, que nos ayude a identificar mejoras de eficiencia energética.

Evidencia: 1) Comunicación 55614 d/f junio 14 del año 2020 “Solicitud Asesoría en Eficiencia Energética.”

➤ **Actividad 5: Estructurar Encuesta de Expectativa a los Inversionistas**

Con el objetivo de conocer las expectativas de los grupos de interés en relación con las autoridades institucionales, se estructuro un formulario de encuesta de expectativa de los inversionistas del Mercado de Valores.

Evidencias: 1) Formulario de Encuesta de Expectativa a los Inversionistas.

➤ **Actividad 6: Realizar Contexto de la Organización**

Con el objetivo de compilar informaciones relevante sobre la institución en un solo documento se ha desarrollado el Contexto de la organización que unifica los criterios externos e internos que son pertinentes para el logro de los objetivos estratégicos de la organización, estos documentos son **Contexto Externos de la SIMV:** Crecimiento del Mercado de Valores, Entorno Económico, Entorno Competitivo, Entorno Social, Entorno Legal, Acuerdos Interinstitucionales Nacional e Internacional, Entorno Tecnológico, Encuesta Externa, en la parte del **Contexto Interno de la SIMV:** están Análisis de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas, Plan Estratégico, Encuesta de Satisfacción Internas, Evaluaciones del Desempeño de la Institución, están los **Productos y Servicios de la Institución**, en las **Partes Interesadas y sus requisitos:** esta la Identificación de la partes interesadas, expectativas y necesidades, Requisitos de las partes interesadas, Revisión, medición y seguimiento de información sobre las partes interesadas, el **Sistema de Gestión de Calidad:** Formato de ficha de calidad, y el **Alcance del Sistema de Gestión de Calidad:** Desempeño de los procesos.

Evidencia: 1) Contexto de la Organización

Elaborado por: Ligia Fondeur	Revisado por : Sandra González
Encargada de Calidad en la Gestión	Dir. Planificación y Desarrollo