



PROCEDIMIENTO
PRO-SIG-RET-001
ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Tipo y N° Documento	Fecha	Modificaciones
01	Resolución de Superintendente N° XXX-2019-SMV/02	dd/02/2019	Se aprueba el procedimiento: <i>"Atención del Libro de Reclamaciones"</i>

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-SIG-RET-001	Versión: 01
ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		

1. Objetivo

Establecer las actividades necesarias para recibir, analizar y dar respuesta oportuna a los reclamos efectuados por los Usuarios respecto a la atención en los trámites o servicios que brinda la Superintendencia del Mercado de Valores - SMV.

2. Alcance

Macro proceso: Sistemas de gestión.

Proceso: Retroalimentación del usuario.

Inicio del procedimiento: El procedimiento inicia con el reclamo efectuado por el Usuario a la SMV.

Fin del procedimiento: El procedimiento finaliza con el envío del reporte a través del cual el Responsable del Libro de Reclamaciones da cuenta al Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto acerca de los reclamos, su situación y, de ser el caso, las medidas adoptadas.

3. Responsabilidades

- Responsable del Libro de Reclamaciones o Responsable suplente de Libro de Reclamaciones, designado mediante Resolución de Superintendente (en adelante, Responsable de Libro de Reclamaciones) .
- Superintendente Adjunto, Jefe de Oficina o Jefe de Unidad (en adelante, Titular del Órgano Institucional o Unidad Orgánica).
- Responsable del Libro de Reclamaciones de Respaldo, designado mediante memorándum de la Oficina General de Administración.
- Analista designado del Órgano Institucional o Unidad Orgánica.
- Analista designado de la Intendencia General de Orientación del Inversionista (en adelante, Analista designado de la IGOI)

4. Documentos de consulta

- Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y sus modificatorias.

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-SIG-RET-001	Versión: 01
ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		

5. Términos y definiciones

Para efectos del presente procedimiento, se entiende por:

Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por la SMV en el cual los Usuarios podrán registrar sus reclamos respecto a la atención brindada en el ejercicio de su función pública.

Reclamo: Expresión de insatisfacción o disconformidad del Usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

Usuario: Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

6. Descripción

6.1. El Usuario decide efectuar un reclamo ante la SMV respecto a la atención en los trámites y/o servicios brindados por esta; para tal efecto la SMV cuenta con un [Libro de Reclamaciones Virtual](#) disponible en su portal web.

Ante la indisponibilidad del Libro de Reclamaciones Virtual, la SMV ha implementado el Libro de Reclamaciones de Respaldo (formato físico) y en cada una de sus sedes ha designado a un trabajador para la custodia respectiva (en adelante, Responsable del Libro de Reclamaciones de Respaldo).

Si el Usuario efectúa su reclamo a través del Libro de Reclamaciones Virtual, se prosigue con la actividad 6.2.

Cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual, el Usuario puede presentar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones de Respaldo, para este caso, se prosigue con la actividad 6.3.

6.2. El Usuario registra su reclamo en el formulario del Libro de Reclamaciones Virtual, disponible en el portal web de la SMV. De ser el caso, el Responsable del Libro de Reclamaciones de Respaldo o el Responsable del Libro de Reclamaciones brinda orientación al Usuario a fin de determinar si realmente corresponde atender su solicitud como reclamo. Al completar los datos solicitados, automáticamente se genera un número de expediente en el SMVDoc y en el Módulo de Orientación, así como un correo electrónico que contiene el cargo virtual que recibe el Usuario y la alerta que recibe el

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-SIG-RET-001	Versión: 01
ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		

Responsable del Libro de Reclamaciones para que pueda tomar conocimiento del ingreso del Reclamo. Se prosigue con la actividad 6.8.

- 6.3.** El Responsable del Libro de Reclamaciones de Respaldo orienta al Usuario a fin de determinar si corresponde atender su solicitud como reclamo. Si corresponde, entrega al Usuario el Libro de Reclamaciones de Respaldo para su llenado.
- 6.4.** El Responsable del Libro de Reclamaciones de Respaldo entrega una copia de la hoja de reclamación al Usuario, como constancia de recepción.
- 6.5.** El Responsable del Libro de Reclamaciones de Respaldo envía la hoja de reclamación en físico al Responsable del Libro de Reclamaciones quien, para su atención, lo delega al Analista designado de la IGOI.
- 6.6.** El Analista designado de la IGOI registra el reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual, en el plazo máximo de un (1) día hábil contado desde que dicho Libro se encuentre habilitado.
- 6.7.** El Analista designado de la IGOI digitaliza el reclamo (hoja de reclamación llenada en físico) en el expediente del SMVDoc correspondiente.
- 6.8.** El Responsable del Libro de Reclamaciones y el Analista designado de la IGOI, revisan el reclamo presentado. Durante esta actividad, se pueden presentar los siguientes casos:
 - El reclamo presentado no cumple con todos los datos mínimos requeridos para su atención. Se prosigue con la actividad 6.9.
 - Es un reclamo y requiere apoyo de otras áreas de la SMV para su atención, se prosigue con la actividad 6.10.
 - No es un reclamo y corresponde ser atendido por otro órgano o unidad orgánica de la SMV, se prosigue con la actividad 6.14.
 - No corresponde al ámbito de acción de la SMV, se prosigue con la actividad 6.14.
- 6.9.** En caso de que el reclamo no cumpla con todos los datos mínimos requeridos para su atención (nombre y apellido, tipo y número de documento de identidad, dirección, correo electrónico, descripción del reclamo), el Analista designado de la IGOI lo considera como no presentado y coloca una nota en el campo de observaciones del expediente del SMVDoc: “se archiva expediente por incumplimiento de requisitos”. Se prosigue con la actividad 6.16.
- 6.10.** En caso se requiera apoyo de otras áreas para la atención del reclamo, el Responsable del Libro de Reclamaciones, coordina por teléfono o vía correo electrónico con el Titular del Órgano Institucional o Unidad Orgánica competente y le genera un subflujo del expediente a través del SMVDoc.

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-SIG-RET-001	Versión: 01
ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		

- 6.11.** El Titular del Órgano Institucional o Unidad Orgánica designa a un analista y le genera un subflujo del expediente para la revisión del reclamo y elaboración de la respuesta que se tendría que remitir al Responsable del Libro de Reclamaciones dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la recepción del reclamo en la SMV.
- 6.12.** El Analista designado del Organo Institucional o Unidad Orgánica analiza el reclamo, elabora el proyecto de respuesta y coordina con el Titular del Órgano Institucional o Unidad Orgánica quien, previa revisión, da su conformidad .
- 6.13.** El Analista designado del Órgano Institucional o Unidad Órgánica envía la respuesta (de ser el caso, adjunta documentos que sean necesarios), al Responsable del Libro de Reclamaciones, a través del campo de observaciones del SMVDoc o mediante memorándum de requerirse mayor detalle.
- 6.14.** El Analista designado de la IGOI, elabora y digitaliza en el SMVDoc, el proyecto de oficio de respuesta al reclamo, el cual debe ser remitido al Usuario en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la recepción del reclamo en la SMV, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

En caso no se trate de un reclamo y requiera ser atendido por algún otro Órgano Institucional o Unidad Orgánica de la SMV, se deriva el expediente a través del SMVDoc y culmina el procedimiento.

Adicionalmente, en caso se trate de un reclamo que no corresponda al ámbito de la SMV, el Analista designado de la IGOI comunica al Usuario su no procedencia.

- 6.15.** El Responsable del Libro de Reclamaciones revisa en el SMVDoc el proyecto de oficio de respuesta al reclamo y efectúa los ajustes que considere necesarios.

El oficio es numerado por la Secretaria de la IGOI, firmado por el Responsable del Libro de Reclamaciones y enviado al Usuario que efectuó el reclamo, siguiendo lo descrito en el procedimiento: **Trámite de envío de los documentos emitidos por la SMV.**

En caso no requiera la elaboración de un oficio, se comunica la respuesta según lo estipulado por el Usuario en la hoja de reclamación.

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-SIG-RET-001	Versión: 01
ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		

- 6.16.** El Responsable del Libro de Reclamaciones termina el expediente en el SMVDoc.
- 6.17.** El Analista designado de IGOI registra la respuesta o las acciones adoptadas y culmina la atención en el módulo de orientación.
- 6.18.** El Analista designado de la IGOI elabora un reporte, cada cuatro (4) meses, para dar cuenta de los reclamos, su situación y, de ser el caso, las medidas adoptadas y lo remite al Responsable del Libro de Reclamaciones para su revisión.
- 6.19.** El responsable del Libro de reclamaciones revisa el reporte, efectúa los ajustes que considere necesarios y lo remite al Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través del SMVDoc. Se prosigue con las actividades descritas en el proceso de **Gestión de Mejora**. Culmina el procedimiento.



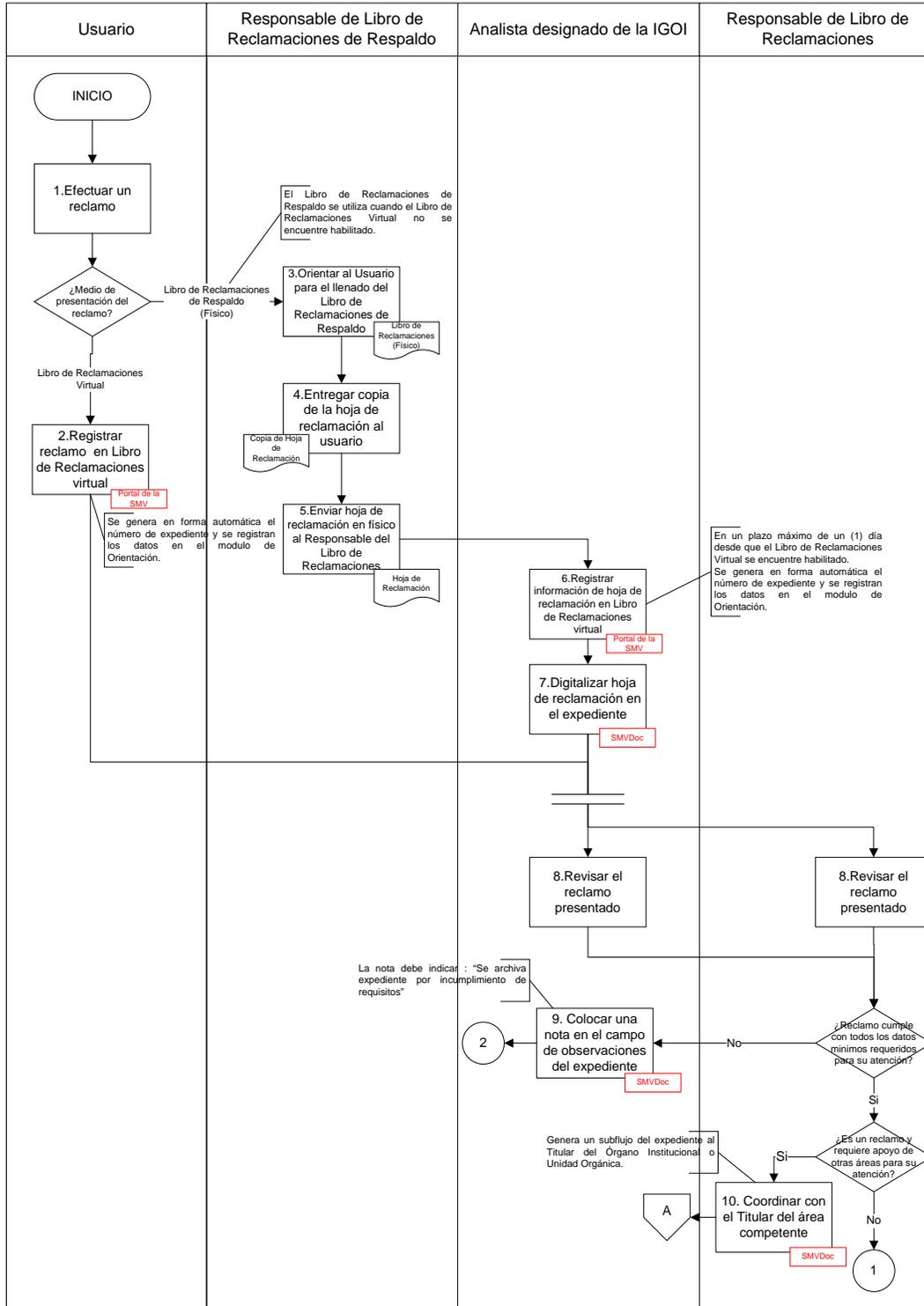
PROCEDIMIENTO

Código: PRO-SIG-RET-001

Versión: 01

ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

7. Diagrama de flujo



Si usted tiene una impresión de este documento, verifique su vigencia en la intranet o con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

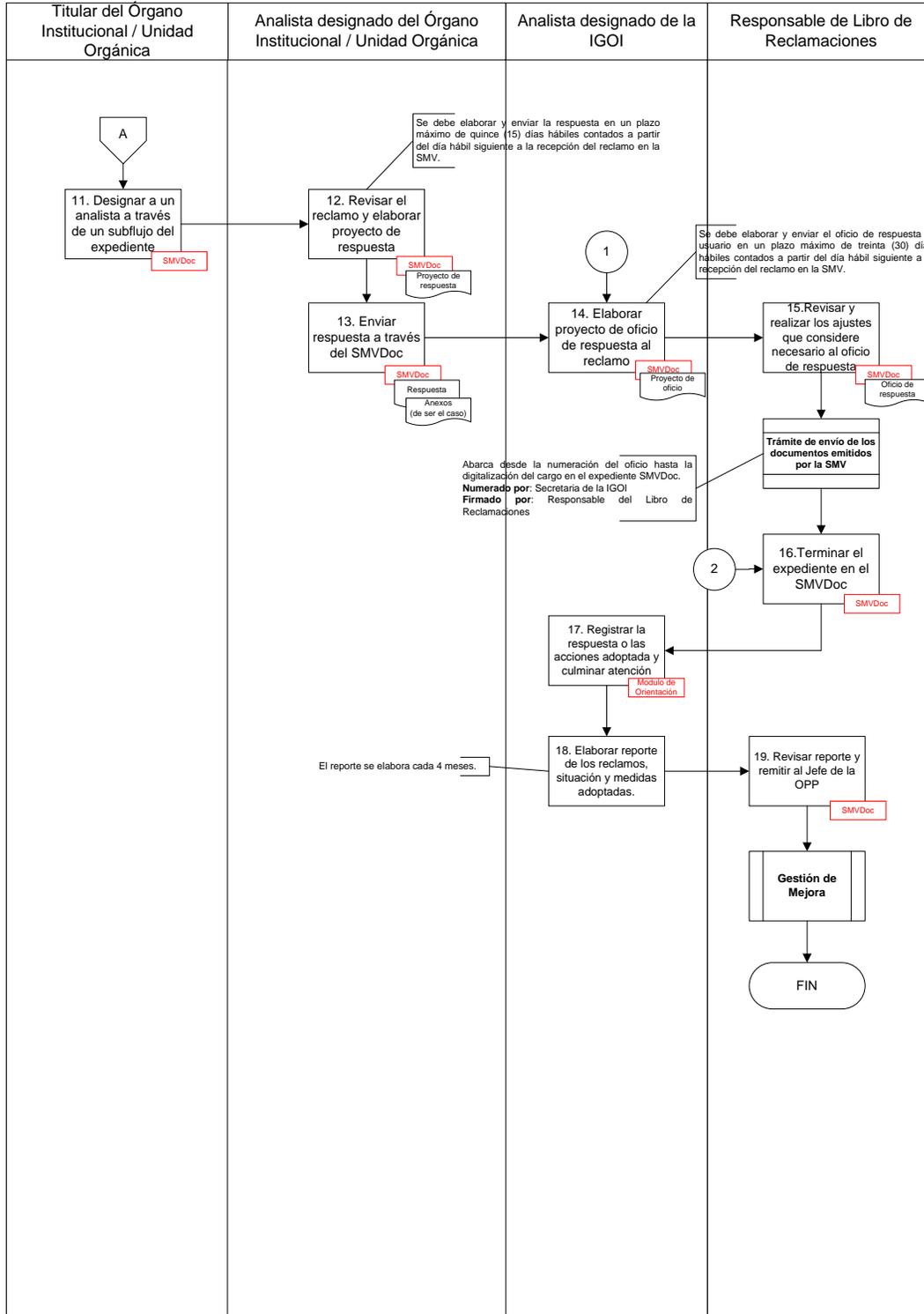


PROCEDIMIENTO

Código: PRO-SIG-RET-001

Versión: 01

ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-SIG-RET-001	Versión: 01
ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		

8. Formatos y modelos asociados

No aplica.

Elaborado por:
 <small>Firmado por: SALAS ACOSTA Nery FAU 2013 Razón:</small>
Revisado por:
 <small>Firmado por: GARCIA LOPEZ, Daniel FAU 2013 Razón:</small>
Conformidad de Oficina de Planeamiento y Presupuesto
 <small>Firmado por: CONHY LOPEZ, Janeth Gabriela FAU 2013 Razón: Firmado por: LLERENA MELENDEZ Bruno Renato FAU 2013 Razón:</small>
Aprobado por:
 <small>Firmado por: PESCHIERA REBAGLIATI Jose I Razón: Fecha: 10/02/2019 04:53:51 p.m</small>