



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

SMV
Superintendencia del Mercado
de Valores

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES – AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

Resolución de Superintendente Nº 008-2019-SMV/02

Lima, 30 de enero de 2019

El Superintendente del Mercado de Valores

VISTOS:

El Expediente N° 2018034284 y el Memorandum N° 369-2019-SMV/07 del 29 de enero de 2019, presentado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, por el cual se propone la aprobación de dos (2) procedimientos del proceso de Gestión Logística;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo objetivo general es articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país;

Que, dicha Política Nacional precisa como cuarto objetivo específico, implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas, a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas;

Que, los procedimientos son documentos de gestión, descriptivos y de sistematización administrativa que desarrollan, en forma detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el desempeño de las funciones y que guardan coherencia con los dispositivos legales y administrativos que regulan el funcionamiento de la Institución;

Que, en el marco de la citada política, corresponde aprobar los procedimientos de Gestión Logística de la Superintendencia del Mercado de Valores - SMV, a fin de contar con instrumentos de gestión interna que faciliten el accionar de la SMV, los mismos que han sido visados por la Oficina General de Administración y por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y,

Estando a lo dispuesto por el artículo 12° numeral 16 del Reglamento de Organización y Funciones de la SMV;

RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el procedimiento “*PRO-GRE-LOG-020 Registro y custodia de bienes de propiedad de terceros*” que como anexo, forma parte integrante de la presente resolución

Artículo 2º.- Modificar el Procedimiento: “*PRO-GRE-LOG-013 Recepción de bienes y productos de almacén*”, según el anexo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 3º.- Disponer la publicación de la presente resolución y sus anexos en el Portal de la Superintendencia del Mercado de Valores (www.smv.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Firmado por: PESCHIERA REBAGLIATI Jose M
Razón:
Fecha: 20/01/2019 07:30:59 p.m.

José Manuel Peschiera Rebagliati
Superintendente del Mercado de Valores

Firmado por: MARTINEZ GOYONECHE Paola Marialuisa F
Razón:

Firmado por: VARGAS PIÑA Julio Cesar FAU
Razón:



PROCEDIMIENTO
PRO-GRE-LOG-013
RECEPCIÓN DE BIENES
Y PRODUCTOS DE ALMACÉN

CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Tipo y N° Documento	Fecha	Modificaciones
01	Resolución de la Oficina General de Administración SMV N° 056-2016-SMV/08	22/12/2016	Se aprueba el procedimiento: " <i>Recepción de bienes y productos de almacén</i> ".
02	Resolución de la Oficina General de Administración SMV N° 019-2017-SMV/08	31/03/2017	Se agregaron las actividades 5.2, 5.3, 5.4, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17, 5.18 y el formato " <i>Seguimiento de ejecución contractual</i> " (PRO-GRE-LOG-008).
03	Resolución de Superintendente N° XX-2019-SMV/02	dd/mm/yyyy	Se modificaron las actividades 5.7, 5.8, 5.22, 5.23, 5.24 y 5.25

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-013	Versión: 03
RECEPCIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS DE ALMACÉN		

1. Objetivo

Establecer las actividades para realizar la recepción, verificación y pago de los bienes y productos de almacén adquiridos en la Superintendencia del Mercado de Valores - SMV.

2. Alcance

Macro proceso: Gestión de recursos.

Proceso: Gestión logística.


Sub proceso: Administración de bienes, servicios y obras.

Inicio del procedimiento: El procedimiento inicia con la recepción y revisión de la guía de remisión, orden de compra y los bienes o productos (bienes por orden de compra o reposición de productos de stock) adquiridos.

Fin del procedimiento: El procedimiento finaliza con la colocación de la etiqueta en el bien considerado como activo fijo.


3. Responsables

- Superintendente del Mercado de Valores.
- Superintendente Adjunto o Jefe de Órganos Institucionales o Unidades Orgánicas.
- Coordinador Legal de la Oficina General de Administración (en adelante Coordinador Legal de la OGA).
- Jefe de la Unidad de Logística.
- Analista designado de la Unidad de Logística (Analista Senior de Contrataciones o personal CAS de la Unidad de Logística).
- Analista Junior de Infraestructura.
- Técnico Administrativo de Control Patrimonial.
- Técnico Administrativo de Almacén.
- Técnico Administrativo de Servicios Generales.
- Técnico Administrativo de Logística.
- Equipo o supervisor designado, el cual está conformado por personal de los Órganos Institucionales o Unidades Orgánicas involucradas en la ejecución del contrato. El equipo o supervisor es designado por el Superintendente del Mercado de Valores, el(los) Superintendente(s) Adjunto(s) o Jefe(s) de los Órganos Institucionales o Unidades Orgánicas mediante señalamiento en las especificaciones técnicas o memorándum o señalamiento como observación en el respectivo expediente del SMVDoc.

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-013	Versión: 03
RECEPCIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS DE ALMACÉN		

4. Documentos de consulta

- Ley de Contrataciones del Estado aprobada mediante Ley N° 30225 y sus modificatorias (en adelante la Ley).
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF y sus modificatorias (en adelante el Reglamento).
- Directiva para la supervisión de procesos de contratación que realice la Superintendencia del Mercado de Valores aprobada mediante resolución de Superintendente N° 049-2015-SMV/02.

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-013	Versión: 03
RECEPCIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS DE ALMACÉN		

5. Descripción

5.1. Luego de la ejecución de los respectivos procedimientos de contratación establecidos en el proceso: **Gestión logística**, el Técnico Administrativo de Almacén recibe y revisa la guía de remisión, orden de compra y los bienes o productos (bienes por orden de compra o reposición de productos de stock) adquiridos.

Si requiere soporte técnico para la verificación se prosigue con la actividad 5.6. En caso contrario, se prosigue con la actividad 5.5.

5.2. Paralelamente a la verificación de los bienes, el Técnico Administrativo de Logística revisa el documento de pago del proveedor, el cual puede ser: factura, boleta de venta, recibo por honorarios, entre otros establecidos por la SUNAT. Se verifican los datos del documento de pago, que contenga el concepto indicado en el contrato u orden de compra o trabajo, que se indique si es un agente de retención o esta afecto a detracción, asimismo verifica si el proveedor está obligado a emitir documento de pago electrónico

Si el documento de pago se encuentra conforme, se prosigue con la actividad 5.4. En caso contrario, se prosigue con la actividad 5.3.

5.3. El Técnico Administrativo de Logística coordina con el proveedor la entrega correcta y oportuna del documento de pago respectivo, se retorna a la actividad 5.2.


5.4. El Técnico Administrativo de Logística digitaliza el documento de pago en el expediente respectivo en el Sistema de Gestión Documental (en adelante SMVDoc). Asimismo, mantiene en custodia el documento de pago para luego de emitida la conformidad del área usuaria, este se envíe como parte del expediente físico para el pago respectivo.

5.5. El Técnico Administrativo de Almacén verifica que los bienes o productos adquiridos cumplan con los requisitos establecidos en la orden de compra y/o guía de remisión.

Si los bienes y productos cumplen con las características solicitadas, se prosigue con la actividad 5.8. En caso contrario, se prosigue con la actividad 5.22.

5.6. El Técnico Administrativo de Almacén solicita soporte técnico, según corresponda, a:

- Analista Junior de Infraestructura (bienes o productos informáticos).
- Técnico Administrativo de Servicios Generales (bienes o productos de telecomunicaciones o eléctricos).

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-013	Versión: 03
RECEPCIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS DE ALMACÉN		

5.7. El Analista Junior de Infraestructura o el Técnico Administrativo de Servicios Generales, según corresponda, apoya en la revisión de los bienes o productos adquiridos cumplan con los requisitos (calidad, cantidad y otros) establecidos en la orden de compra y/o guía de remisión. Para ello realiza las pruebas que fueran necesarias. Cabe precisar que de acuerdo con el artículo N° 143 del Reglamento, el área de almacén es responsable de la recepción de los bienes.

Si los bienes y/o productos cumplen con las características solicitadas, se prosigue con la actividad 5.8. En caso contrario, se prosigue con la actividad 5.22.

5.8. El Técnico Administrativo de Almacén sella la guía de remisión correspondiente, coloca su nombre completo, su número de DNI, la fecha, la hora, el lugar de recepción y procede a firmarla en señal de conformidad y luego comunica al Órgano Institucional o Unidad Orgánica solicitante. A su vez el personal de vigilancia registra los datos del vehículo que transporta los bienes.


5.9. El Técnico Administrativo de Almacén registra los bienes o productos en el Sistema Integrado de Administración (en adelante SIA). Para el registro se requiere la guía de remisión.

5.10. El equipo o supervisor designado verifica y revisa el cumplimiento de las características del bien así como su funcionamiento, en caso de corresponder. Asimismo emite opinión, dentro de su competencia, respecto a la solicitud de ampliación de plazo y modificación del contrato, o respecto a la autorización de prestaciones adicionales o reducciones de prestación.

5.11. El equipo o supervisor designado elabora el *Acta de conformidad* de bienes y/o productos (*FOR-GRE-LOG-004*), la digitaliza en el SMVDoc.

5.12. El Superintendente del Mercado de Valores o el(los) Superintendente(s) Adjunto(s) o Jefe(s) de Órganos Institucionales o Unidades Orgánicas revisa el *Acta de conformidad* de bienes y/o productos (*FOR-GRE-LOG-004*) en el SMVDoc. Coordina con el equipo o supervisor designado los ajustes que considere necesarios.

5.13. El Superintendente del Mercado de Valores o el(los) Superintendente(s) Adjunto(s) o Jefe(s) de Órganos Institucionales solicitante, firma el *Acta de conformidad* de bienes y/o productos (*FOR-GRE-LOG-004*) en el SMVDoc. Se envía un aviso de la firma del acta respectiva al Analista designado de la Unidad de Logística y al Técnico Administrativo de Logística. La firma digital del acta de conformidad debe incluir la fecha.

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-013	Versión: 03
RECEPCIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS DE ALMACÉN		

La conformidad del Superintendente del Mercado de Valores o Superintendente(s) Adjunto(s)/Jefe(s) de Órgano Institucional o Unidad Orgánica se emite en un plazo máximo de diez (10) días calendario de producida la recepción.

Luego de la firma del acta de conformidad se disponen de quince (15) días calendario para el pago al contratista.


- 5.14. El Analista designado de la Unidad de Logística revisa el expediente respectivo en el SMVDoc y elabora el formato Seguimiento *de ejecución contractual* (FOR-GRE-LOG-008).
- 5.15. El Analista designado de la Unidad de Logística verifica si aplica penalidad en el entregable en revisión. Si aplica penalidad, se prosigue con la actividad 5.16. En caso contrario, se prosigue con la actividad 5.17.
- 5.16. El Analista designado de la Unidad de Logística realiza el cálculo de la penalidad.
- 5.17. El Analista designado de la Unidad de Logística completa y visa el formato: Seguimiento *de ejecución contractual* (FOR-GRE-LOG-008).
- 5.18. El Jefe de la Unidad de Logística firma el formato: Seguimiento *de ejecución contractual* (FOR-GRE-LOG-008).

Se prosigue con las actividades descritas en el procedimiento: **Pagos a proveedores.**

Si por algún motivo o circunstancia establecida en el reglamento no se ejecuta el pago del monto total establecido en el contrato y/u orden de trabajo y comprometido en el Sistema Integrado de Administración Financiera (en adelante SIAF), el Analista designado de la Unidad de Logística realiza las coordinaciones respectivas con el Analista Senior de Ejecución Presupuestal para la liberación del compromiso y la respectiva rebaja de la certificación presupuestal en el SIAF.

Si el bien recibido es un mueble o equipo, se prosigue con la actividad 5.19. En caso contrario, culmina el presente procedimiento.

- 5.19. El Técnico Administrativo de Control Patrimonial realiza la impresión de la etiqueta del bien. Ésta etiqueta contiene el nombre y el código del bien.
- 5.20. El Técnico Administrativo de Control Patrimonial codifica el bien adquirido colocando la etiqueta en el bien correspondiente.


	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-013	Versión: 03
RECEPCIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS DE ALMACÉN		

- 5.21.** El Técnico Administrativo de Control Patrimonial registra el bien en el módulo de control patrimonial y se prosigue según lo descrito en el procedimiento: **Asignación de bienes patrimoniales.** Culmina el procedimiento.
- 5.22.** El Técnico Administrativo de Almacén rechaza la recepción del bien o producto, cuando estos manifiestamente no cumplen con las características y condiciones ofrecidas, debiéndose considerar como no ejecutada la prestación.
- 5.23.** El Técnico Administrativo de Almacén elabora un informe en el cual se consignan las observaciones detectadas y comunica al Jefe de la Unidad de Logística.
- 5.24.** El Jefe de la Unidad de Logística elabora un oficio, en el cual, en coordinación con el área usuaria se le otorga un plazo al contratista para la subsanación de las observaciones. Ingresa el oficio en el SMVDoc.

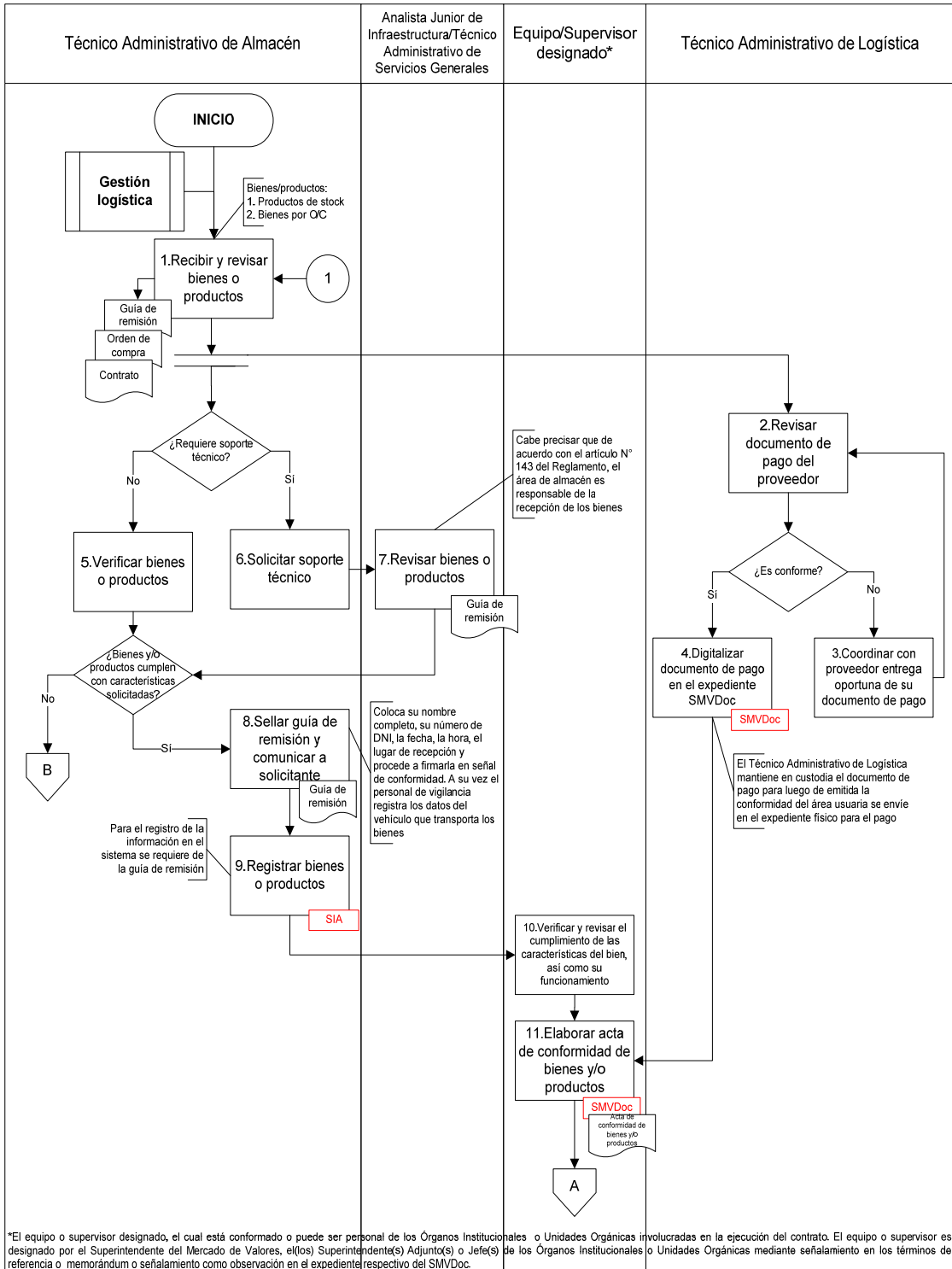
El oficio es numerado por el Técnico Administrativo de Logística, firmado por el Jefe de la Unidad de Logística y enviado al proveedor según lo descrito en el procedimiento: **Trámite de documentos externos**, que abarca desde la numeración del oficio hasta la digitalización del cargo de recepción. El Técnico Administrativo de Logística coordina el envío del oficio por vía notarial.

Si el contratista entrega los bienes o productos dentro del plazo otorgado, se retorna a la actividad 5.1. En caso contrario, se prosigue con la actividad 5.25.

- 5.25.** El Jefe de la Unidad de Logística coordina las acciones a tomar por incumplimiento de contrato por parte del contratista con el Coordinador Legal de la OGA. Culmina el procedimiento.

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-013	Versión: 03
RECEPCIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS DE ALMACÉN		

6. Diagrama de flujo



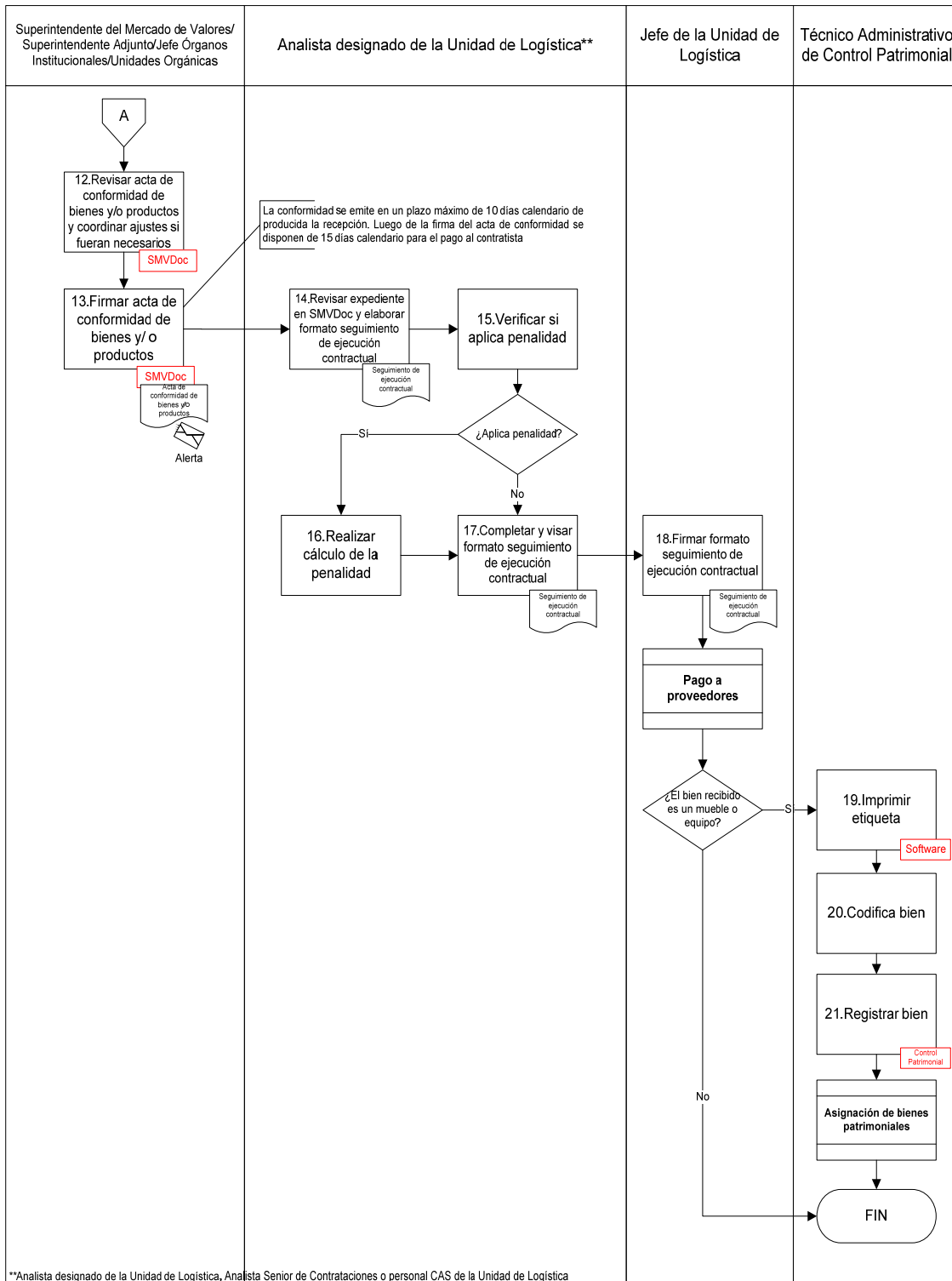



PROCEDIMIENTO

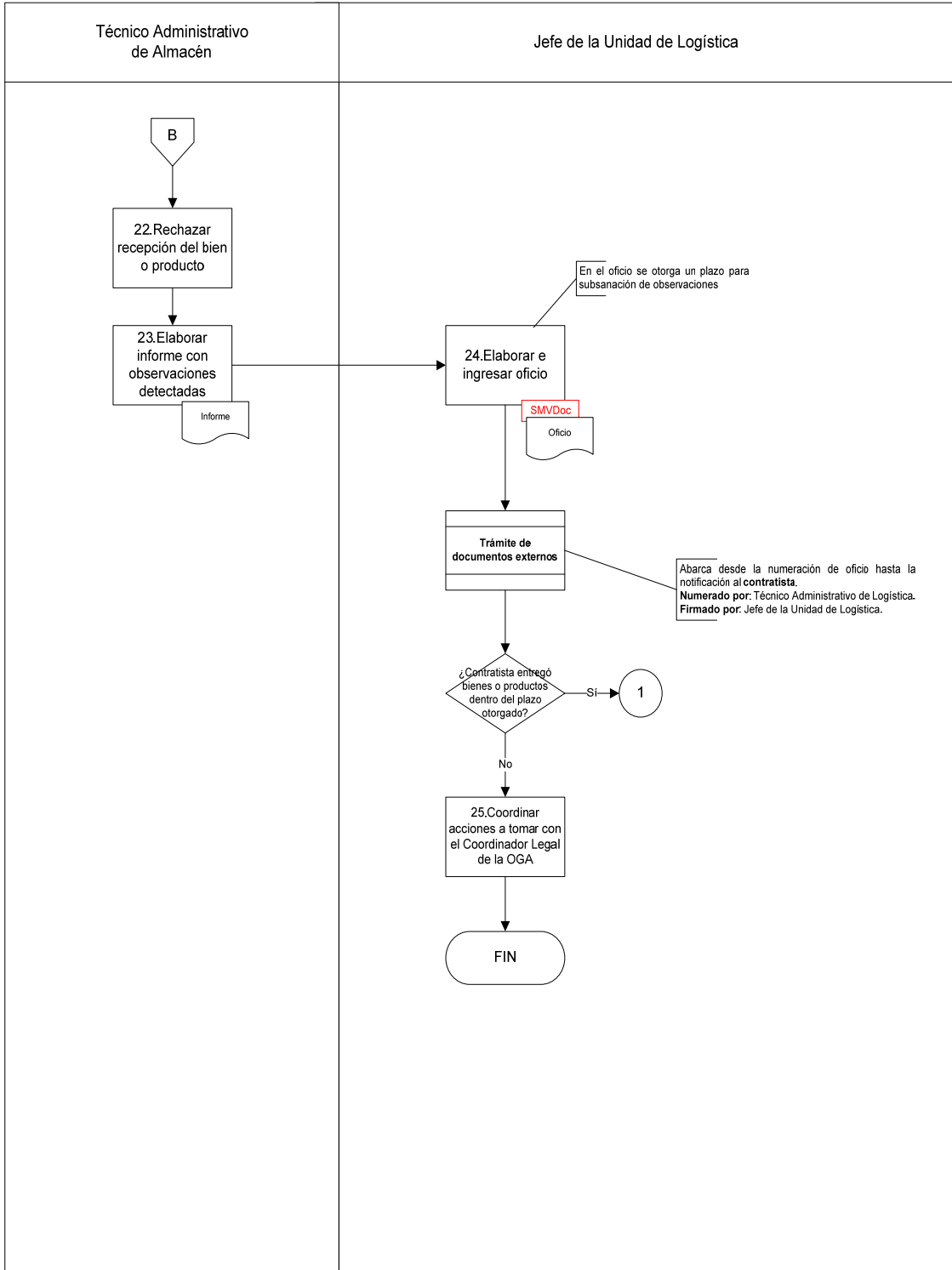
Código: PRO-GRE-LOG-013


Versión: 03

RECEPCIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS DE ALMACÉN



	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-013	Versión: 03
RECEPCIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS DE ALMACÉN		



	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-013	Versión: 03
RECEPCIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS DE ALMACÉN		




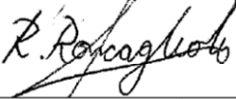


7. Formatos y modelos asociados

Formatos:

- Acta de conformidad de bienes y/o productos (FOR-GRE-LOG-004).
- Seguimiento de ejecución contractual (FOR-PRO-LOG-008).

Modelos:

- No aplica.


Elaborado por:	
 <small>Firmado por: GUZMAN DELGADO Gumercind Razón:</small>	
Revisado por:	
  <small>Firmado por: CHACON CURSACK Maria Beatriz FAU 2013 Firmado por: NOBLECILLA CASTRO Ada Isabel FAU 2013 Razón:</small>	
Conformidad de Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
  <small>Firmado por: RONCAGLILO MUNIZ Rossan Firmado por: MARTINEZ GOYONECHE Paola Mari Luisa F Razón:</small>	
Aprobado por:	
 <small>Firmado por: PESCHIERA REBAGLIATI Jose Razón: Fecha: 2010112010 07:22:16 p.m</small>	



PROCEDIMIENTO
PRO-GRE-LOG-020
REGISTRO Y CUSTODIA DE
BIENES DE PROPIEDAD DE TERCEROS

CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Tipo y N° Documento	Fecha	Modificaciones
01	Resolución de Superintendente N° XX-2019-SMV/02	dd/mm/yyyy	Se aprueba el procedimiento: "Registro y custodia de bienes de propiedad de terceros"

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-020	Versión: 01
REGISTRO Y CUSTODIA DE BIENES DE PROPIEDAD DE TERCEROS		

1. Objetivo

Establecer las actividades y coordinaciones requeridas para el control de bienes de propiedad de terceros, los cuales permanecen en la entidad en calidad de comodato, arrendados o en otra modalidad.

2. Alcance

Macro proceso: Gestión de recursos.

Proceso: Gestión logística.

Sub proceso: Administración de bienes y servicios.

Inicio del procedimiento: El procedimiento inicia con la recepción e inspección, por parte del Técnico Administrativo de Almacén junto con el Usuario Responsable, del bien solicitado, verificando que cumpla con las características requeridas (cantidad, modelo, marca, etc.) en el plazo previsto y en el local respectivo de la SMV en donde se haya pactado previamente la entrega.


Fin del procedimiento: El procedimiento finaliza con la custodia del bien de propiedad de terceros, por parte del Usuario Responsable hasta su devolución, una vez finalizado el plazo de ejecución del contrato.

3. Responsables

- Técnico Administrativo de Control Patrimonial.
- Técnico Administrativo de Almacén.
- Usuario Responsable, usuario al que se le asigna dicho bien.
- Jefe de la Unidad de Logística.
- Coordinador Legal de la Oficina General de Administración (en adelante Coordinador Legal de la OGA).

4. Documentos de consulta

- Ley N° 29151-Ley General del Sistema de Bienes Nacionales y sus modificatorias.
- Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales aprobado por Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA.
- Directiva N° 001-2015/SBN "Procedimientos de Gestión de los Bienes Muebles del Estado" aprobada por Resolución N° 046-2015/SBN.

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-020	Versión: 01
REGISTRO Y CUSTODIA DE BIENES DE TERCEROS		

5. Descripción

5.1. Luego de la ejecución de los procedimientos respectivos de contratación establecidos en el proceso: **Gestión logística**, el Técnico Administrativo de Almacén, recepciona e inspecciona físicamente el bien solicitado y verifica que este cumpla con las características requeridas (cantidad, modelo, marca, etc.) en el plazo previsto y en el local respectivo de la SMV en donde se haya pactado previamente la entrega. Si requiere soporte técnico para la verificación, lo solicita según corresponda, a:

- Analista Junior de Infraestructura (bienes o productos informáticos).
- Técnico Administrativo de Servicios Generales (bienes o productos de telecomunicaciones o eléctricos).

De detectar alguna irregularidad visible en el bien solicitado, se continua con la actividad 5.2; en caso contrario se continua con la actividad 5.4.


5.2. El bien no es recibido y el Técnico Administrativo de Almacén (con el soporte técnico que pudiera corresponder) comunica las observaciones al contratista y le otorga un plazo para la subsanación de observaciones. De recibirse parcialmente el bien, se coloca esta observación como una nota en la guía de remisión respectiva. En ambos casos, coordina con el Jefe de la Unidad de Logística las acciones que correspondan.

5.3. El contratista subsana las observaciones dentro del plazo otorgado y se retorna a la actividad 5.1. Caso contrario el Técnico Administrativo de Almacén comunica lo sucedido al Jefe de la Unidad de Logística para coordinar, de ser el caso, con el Coordinador Legal de la OGA, las acciones a tomar por incumplimiento de contrato por parte del contratista. Culmina el procedimiento.

5.4. El Técnico Administrativo de Almacén sella la guía de remisión correspondiente, coloca su nombre completo, su número de DNI, la fecha, la hora, el lugar de recepción y procede a firmarla en señal de conformidad y luego comunica al Técnico Administrativo de Control Patrimonial. A su vez el personal de vigilancia registra los datos del vehículo que transporta los bienes.

5.5. El Técnico Administrativo de Control Patrimonial proceda a colocar en el bien recibido un sticker distintivo con un código correlativo y la denominación: "**BIEN DE TERCEROS**".

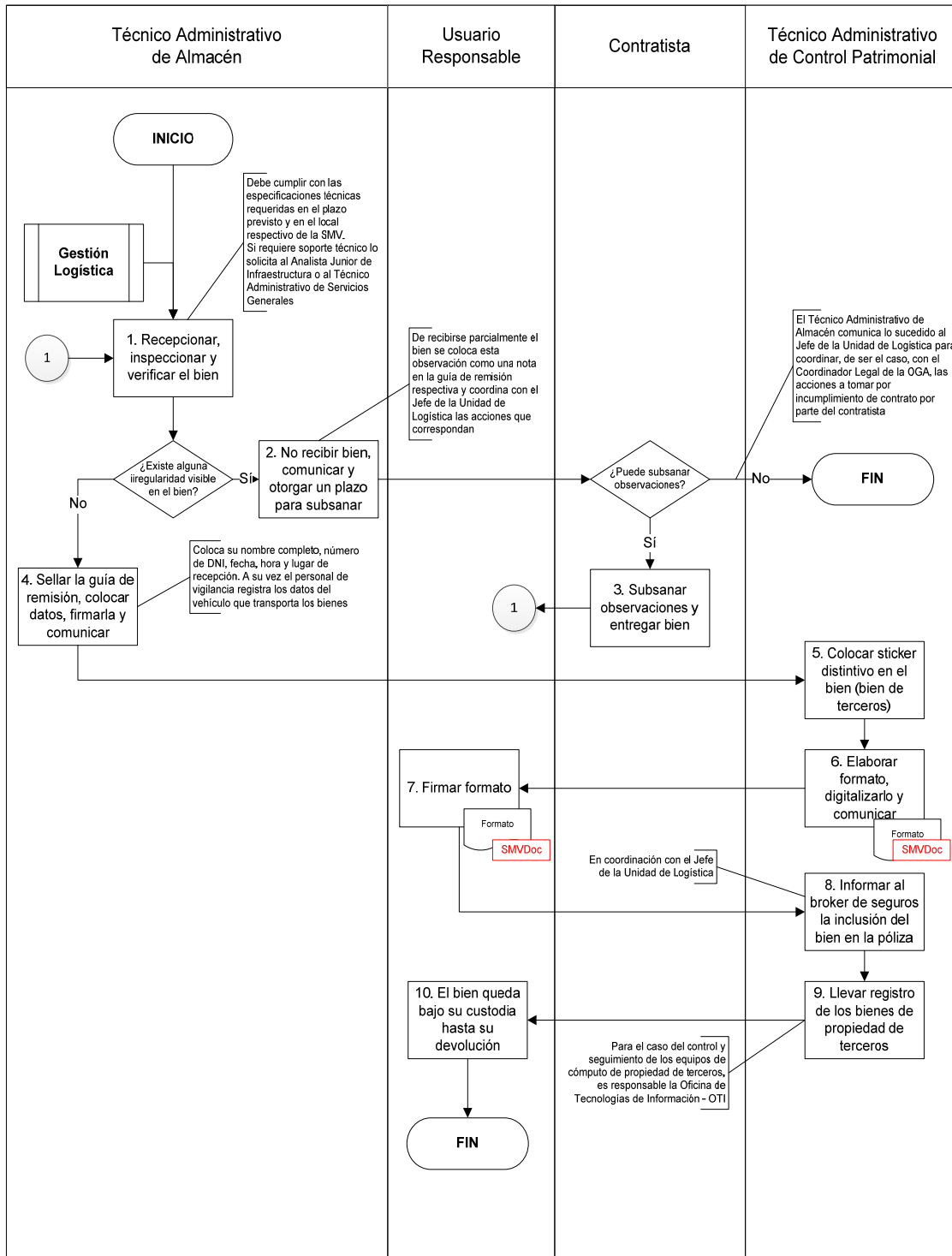
5.6. El Técnico Administrativo de Control Patrimonial elabora el *Formato de bienes de propiedad de terceros (FOR-GRE-LOG-016)*, lo digitaliza en el expediente en el Sistema de Gestión Documental (en adelante SMVDoc) creado para este fin e identifica y comunica al Usuario Responsable para su firma respectiva, brindándole un subflujo.


	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-020	Versión: 01
REGISTRO Y CUSTODIA DE BIENES DE TERCEROS		

- 5.7. El Usuario Responsable firma el *Formato de bienes de propiedad de terceros (FOR-GRE-LOG-016)* en el SMVDoc.
- 5.8. El Técnico Administrativo de Control Patrimonial, previa coordinación con el Jefe de la Unidad de Logística y luego de firmado el formato en mención, coordina con el broker de seguros para declarar la existencia de dicho bien y su inclusión en la póliza vigente de la SMV, según corresponda, a fin de que este sea cubierto en caso de robo, hurto o daño, hasta el momento de su devolución.
- 5.9. El Técnico Administrativo de Control Patrimonial es responsable de llevar el registro de los bienes de propiedad de terceros que permanecen en la entidad. Para el caso del control y seguimiento de los equipos de cómputo de propiedad de terceros, es responsable la Oficina de Tecnologías de Información - OTI.
- 5.10. El bien de propiedad de terceros queda bajo la custodia del Usuario Responsable hasta su devolución. Culmina el procedimiento.

REGISTRO Y CUSTODIA DE BIENES DE TERCEROS

6. Diagrama de flujo



	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-GRE-LOG-020	Versión: 01
REGISTRO Y CUSTODIA DE BIENES DE TERCEROS		

7. Formatos y modelos asociados

Formatos:

- Formato de bienes de propiedad de terceros (FOR-GRE-LOG-016).

Modelos:

- No aplica.

Elaborado por:	
 <small>Firmado por: GONZALEZ ACERO Carlos Alberto FAU 2013 Razón:</small>	
Revisado por:	
 <small>Firmado por: CHACON CURSACK Maria Beatriz FAU 2013 Razón:</small>	 <small>Firmado por: NOBECILLA CASTRO Ada Isabel FAU 2013 Razón:</small>
Conformidad de Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
 <small>Firmado por: RONCAGLILO MUÑIZ Rossan Razón:</small>	 <small>Firmado por: MARTINEZ GOYONECHE Paola Marialuisa F Razón:</small>
Aprobado por:	
 <small>Firmado por: PESCHIERA REBAGLIATI Jose I Razón: Fecha: 2001/02/19 07:34:02 n.m</small>	



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

SMV
Superintendencia del Mercado
de Valores

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES – AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

Resolución de Superintendente N° 020-2019-SMV/02

Lima, 19 de febrero de 2019

El Superintendente del Mercado de Valores

VISTOS:

El Expediente N° 2017012298 y el Memorándum N° 465-2019-SMV/07 del 19 de febrero de 2019, presentado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, por el cual se propone la aprobación del procedimiento “*Atención de Libro de Reclamaciones*” del proceso de Retroalimentación del usuario;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, conforme al Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo objetivo general es articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país;

Que, la citada Política Nacional precisa como cuarto objetivo específico, implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas, a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas;

Que, los procedimientos son documentos de gestión, descriptivos y de sistematización administrativa que desarrollan, en forma detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el desempeño de las funciones y que guardan coherencia con los dispositivos legales y administrativos que regulan el funcionamiento de la Institución;

Que, en el marco de la citada política, corresponde aprobar los procedimientos de la Superintendencia del Mercado de Valores - SMV, a fin de contar con instrumentos de gestión interna que faciliten el accionar de la SMV; y,

Estando a lo dispuesto por el artículo 12° numeral 16 del Reglamento de Organización y Funciones de la SMV; aprobado por el Decreto Supremo N° 216-2011-EF y sus modificatorias;



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

SMV
Superintendencia del Mercado
de Valores

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES – AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el procedimiento “*PRO-SIG-RET-001 - Atención del Libro de Reclamaciones*”, documento que, como anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el Portal de la Superintendencia del Mercado de Valores (www.smv.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Firmado por: PESCHIERA REBAGLIATI Jose I
Razon:

José Manuel Peschiera Rebagliati
Superintendente del Mercado de Valores

Firmado por: LLERENA MELENDEZ Bruno Renato FAU 20
Razon:

Firmado por: VARGAS PIÑA Julio Cesar FAU
Razon:



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.



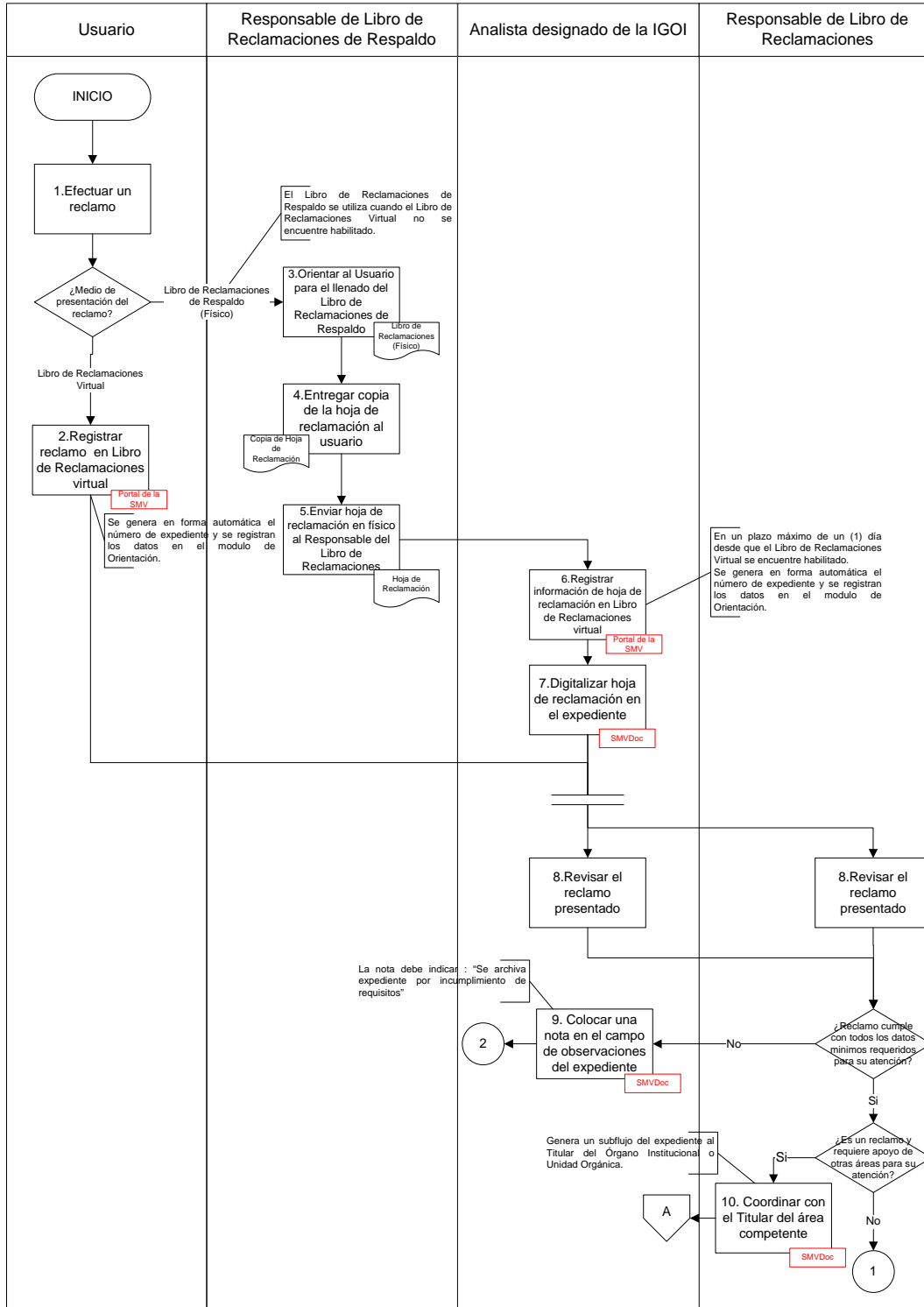
PROCEDIMIENTO

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

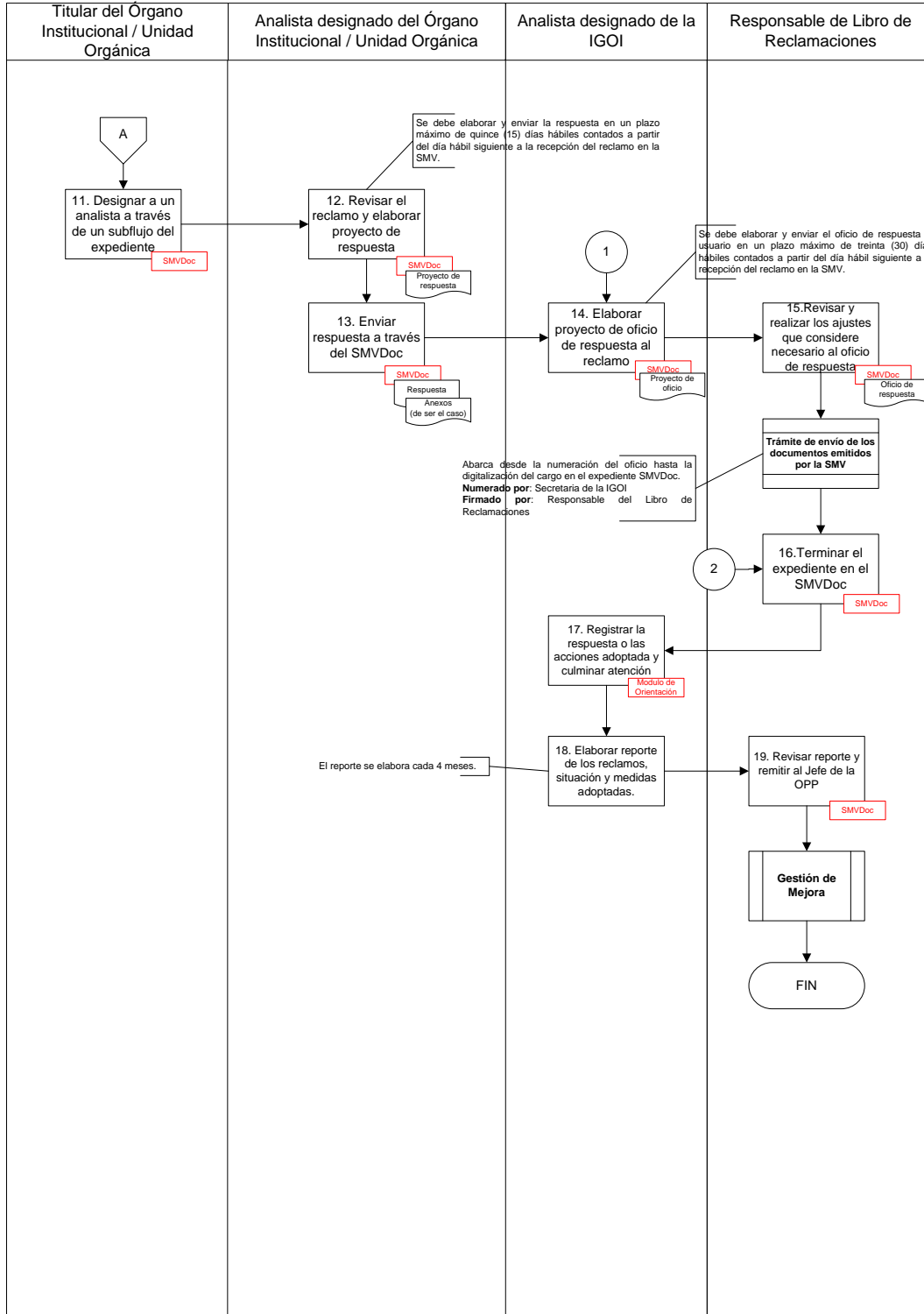



PROCEDIMIENTO

Código: PRO-SIG-RET-001

Versión: 01




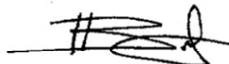

ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



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

8. Formatos y modelos asociados

No aplica.

Elaborado por:
 <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Firmado por: SALAS ACOSTA Nery FAU 2013 Razón:</p>
Revisado por:
 <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Firmado por: GARCIA LOPEZ, Daniel FAU 2013 Razón:</p>
Conformidad de Oficina de Planeamiento y Presupuesto
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: x-small; margin-top: 5px;">Firmado por: CONHY LOPEZ, Janeth Gabriela FAU 2013 Razón:</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: x-small; margin-top: 5px;">Firmado por: LLERENA MELENDEZ Bruno Renato FAU 2013 Razón:</p> </div> </div>
Aprobado por:
 <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Firmado por: PESCHIERA REBAGLIATI Jose Razón: Fecha: 10/02/2019 04:53:51 p.m.</p>



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

SMV
Superintendencia del Mercado
de Valores

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES – AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

Resolución de Superintendente N° 024-2019-SMV/02

Lima, 26 de febrero de 2019

El Superintendente del Mercado de Valores

VISTOS:

El Expediente N° 2019006649 y el Memorándum N° 691-2019-SMV/07 del 22 de febrero de 2019, presentado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, por el cual se propone la aprobación del procedimiento “*Difusión de la Agenda Oficial de la SMV*” y el formato “*Reporte de Visitas*” del proceso de Difusión;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, conforme al Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo objetivo general es articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país;

Que, la citada Política Nacional precisa como cuarto objetivo específico, implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas, a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas;

Que, los procedimientos son documentos de gestión, descriptivos y de sistematización administrativa que desarrollan en forma detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el desempeño de las funciones y que guardan coherencia con los dispositivos legales y administrativos que regulan el funcionamiento de la Institución;

Que, en el marco de la citada política, corresponde aprobar los procedimientos de la Superintendencia del Mercado de Valores - SMV, a fin de contar con instrumentos de gestión interna que faciliten el accionar de la SMV; y,

Estando a lo dispuesto por el artículo 12° numeral 16 del Reglamento de Organización y Funciones de la SMV, aprobado por Decreto Supremo N° 216-2011-EF;



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

SMV
Superintendencia del Mercado
de Valores

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES – AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el procedimiento “*PRO-OYE-DIF-001- Difusión de la Agenda Oficial de la SMV*” y el formato “*FOR-OYE-DIF-001 Reporte de Visitas*”, documentos que, como anexos, forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- Disponer la publicación de la presente resolución y sus anexos en el Portal de la Superintendencia del Mercado de Valores (www.smv.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Firmado por: PESCHIERA REBAGLIATI Jose M
Razón:
Fecha: 26/02/2010 04:00:31 p.m.

José Manuel Peschiera Rebagliati
Superintendente del Mercado de Valores

Firmado por: LLERENA MELENDEZ Bruno Renato FAU 20
Razón:

Firmado por: VARGAS PIÑA Julio Cesar FAU
Razón:



PROCEDIMIENTO
PRO-OYE-DIF-001
DIFUSIÓN DE LA AGENDA OFICIAL DE LA SMV

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>"Difusión de la Agenda Oficial de la SMV"</i>

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-OYE-DIF-001	Versión: 01
DIFUSIÓN DE LA AGENDA OFICIAL DE LA SMV		

1. Objetivo

Establecer las actividades necesarias para el registro, validación y publicación de las reuniones internas y externas de los principales funcionarios en el cumplimiento de sus actividades oficiales que desarrollan en representación de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

2. Alcance

Macro proceso: Orientación y Educación.

Proceso: Difusión.

Inicio del procedimiento: El procedimiento inicia con la programación de la reunión por parte del Funcionario de la SMV.


Fin del procedimiento: El procedimiento finaliza con la publicación de la reunión efectuada por el Funcionario dentro o fuera de la SMV, en el Portal de Transparencia Estándar.

3. Responsabilidades

- Funcionario, corresponde al Superintendente del Mercado de Valores y Titulares de los Organos Institucionales (Gerente General, Superintendentes Adjuntos y Jefes de Oficina).
- Secretaria, corresponde a las secretarias o Técnicos Administrativos del Despacho del Superintendente y de los Órganos Institucionales.
- Recepcionista de Miraflores (en adelante, la Recepcionista).
- Vigilante de la sede de San Borja y San Isidro (en adelante, el Vigilante).

4. Documentos de consulta

- Numeral 4 del artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto Supremo 043-2003-PCM
- Inciso n) del artículo 8° del Reglamento de la Ley de Transparencia, aprobado mediante DS 072-2003-PCM, modificado mediante D.S. 070-2013-PCM, respectivamente.


	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-OYE-DIF-001	Versión: 01
DIFUSIÓN DE LA AGENDA OFICIAL DE LA SMV		

5. Descripción

Reunión dentro de las sedes de la SMV (reunion interna)

- 5.1. El Funcionario comunica a la Secretaria la fecha, hora y las personas que van a participar de la reunión interna.
- 5.2. La Secretaria registra la reunión en el Outlook y reserva la sala de reuniones de la SMV.
- 5.3. El Visitante se presenta en la SMV en la fecha y hora programada.
- 5.4. La Recepcionista o Vigilante solicita la identificación del visitante, los datos de la reunión y el nombre del Funcionario de la SMV con quien se reunirá. El Visitante espera en la sala de recepción.
- 5.5. La Recepcionista o el Vigilante, comunica a la Secretaria los datos del visitante quien se encuentra esperando en la sala de recepción.
- 5.6. La Secretaria coordina con el Funcionario y confirma si procede la reunión.

Si no procede la reunión, se prosigue con la actividad 5.7; En caso contrario, se prosigue con la actividad 5.8.
- 5.7. Si no procede la reunión, La Recepcionista o el Vigilante, comunica al Visitante la cancelación o postergación de la reunión, según lo indicado por la Secretaria. Culmina el procedimiento.
- 5.8. Si procede la reunión, la Recepcionista o el Vigilante orienta al Visitante sobre la ubicación de la sala de reuniones donde se efectuará la reunión interna. Se prosigue con la actividad 5.9.
- 5.9. Al término de la reunión, la Recepcionista o el Vigilante anota la hora de salida del Visitante.
- 5.10. Al finalizar el día, el Vigilante remite el formato Reporte de Visitas (FOR-OYE-ATU-001) al Jefe de Vigilancia, quién este a su vez lo remite a la Recepcionista a través de correo electrónico.
- 5.11. La Recepcionista registra en el aplicativo *Registro de visitas a la SMV*, los datos de las reuniones internas efectuadas en las tres sedes de la SMV (Miraflores, San Isidro y San Borja). Esta acción genera una alerta a la Secretaria para que valide los datos ingresados.

	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-OYE-DIF-001	Versión: 01
DIFUSIÓN DE LA AGENDA OFICIAL DE LA SMV		

5.12. La Secretaria valida la información de las reuniones del Funcionario, completa la información relativa al motivo de la reunión y, de ser el caso, en coordinación con el Funcionario realiza las modificaciones que corresponda, luego da clic en la opción “Publicar” del aplicativo y automáticamente la información de la reunión interna será visualizada en el portal web de la SMV y en el Portal de Transparencia. Culmina el procedimiento.

Reunión fuera de las sedes de la SMV (reunión externa)

5.13. El Funcionario comunica a la Secretaria la fecha, hora, empresa o persona, así como el lugar donde se va a ejecutar la reunión externa.

5.14. La Secretaria registra la reunión en el Outlook.

5.15. El Funcionario asiste a la reunión externa en el lugar, fecha y hora programada.

5.16. Al retorno del Funcionario a la SMV, la Secretaria solicita a este los datos de la reunión y los registra en el aplicativo *Registro de visitas a la SMV*. Luego da clic en la opción “Publicar” del aplicativo y automáticamente la información de la reunión externa será visualizada en el portal web de la SMV y en el Portal de Transparencia. Culmina el procedimiento.



PROCEDIMIENTO

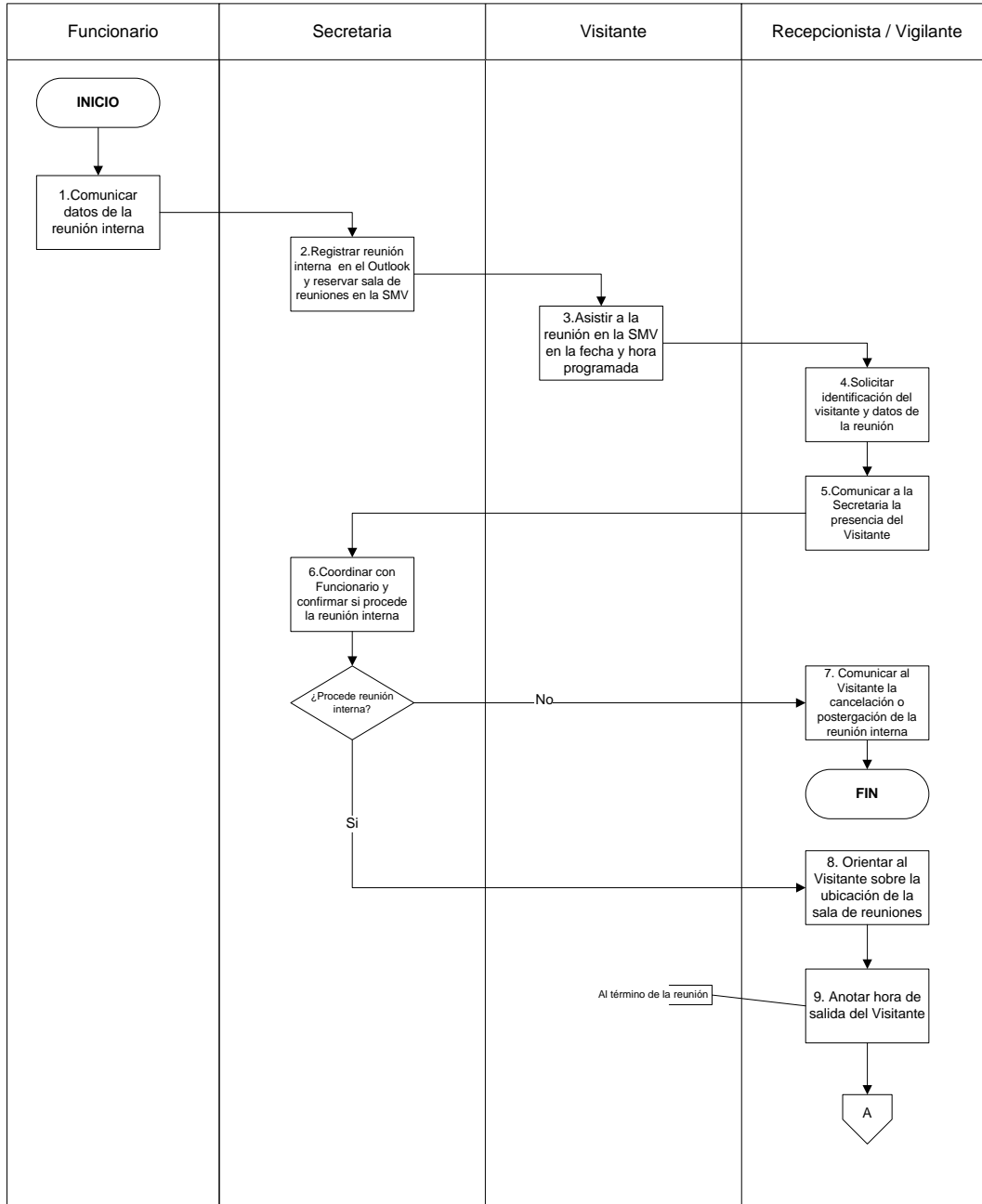
Código: PRO-OYE-DIF-001

Versión: 01

DIFUSIÓN DE LA AGENDA OFICIAL DE LA SMV

6. Diagrama de flujo

Reunión en la SMV



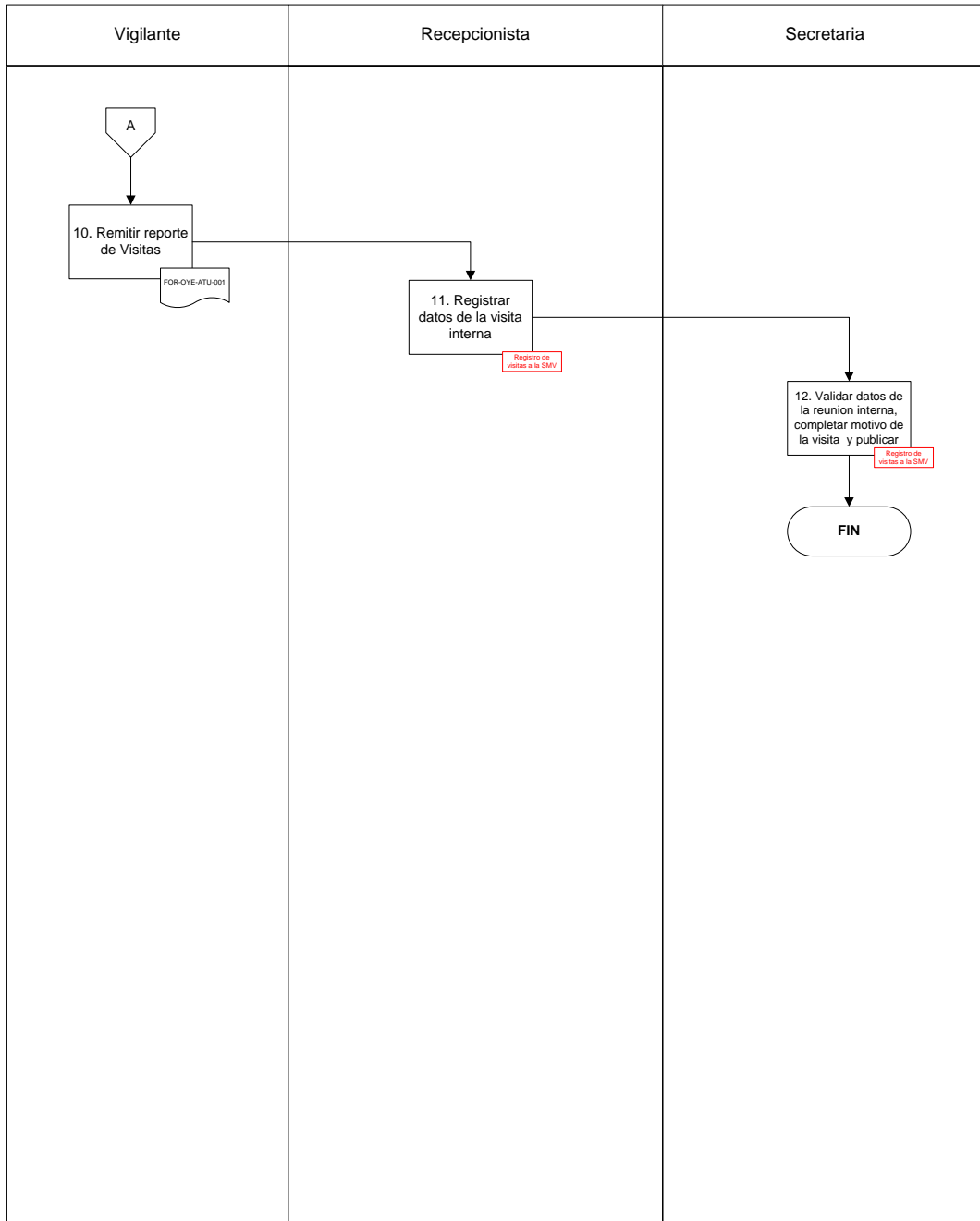


PROCEDIMIENTO

Código: PRO-OYE-DIF-001

Versión: 01

DIFUSIÓN DE LA AGENDA OFICIAL DE LA SMV





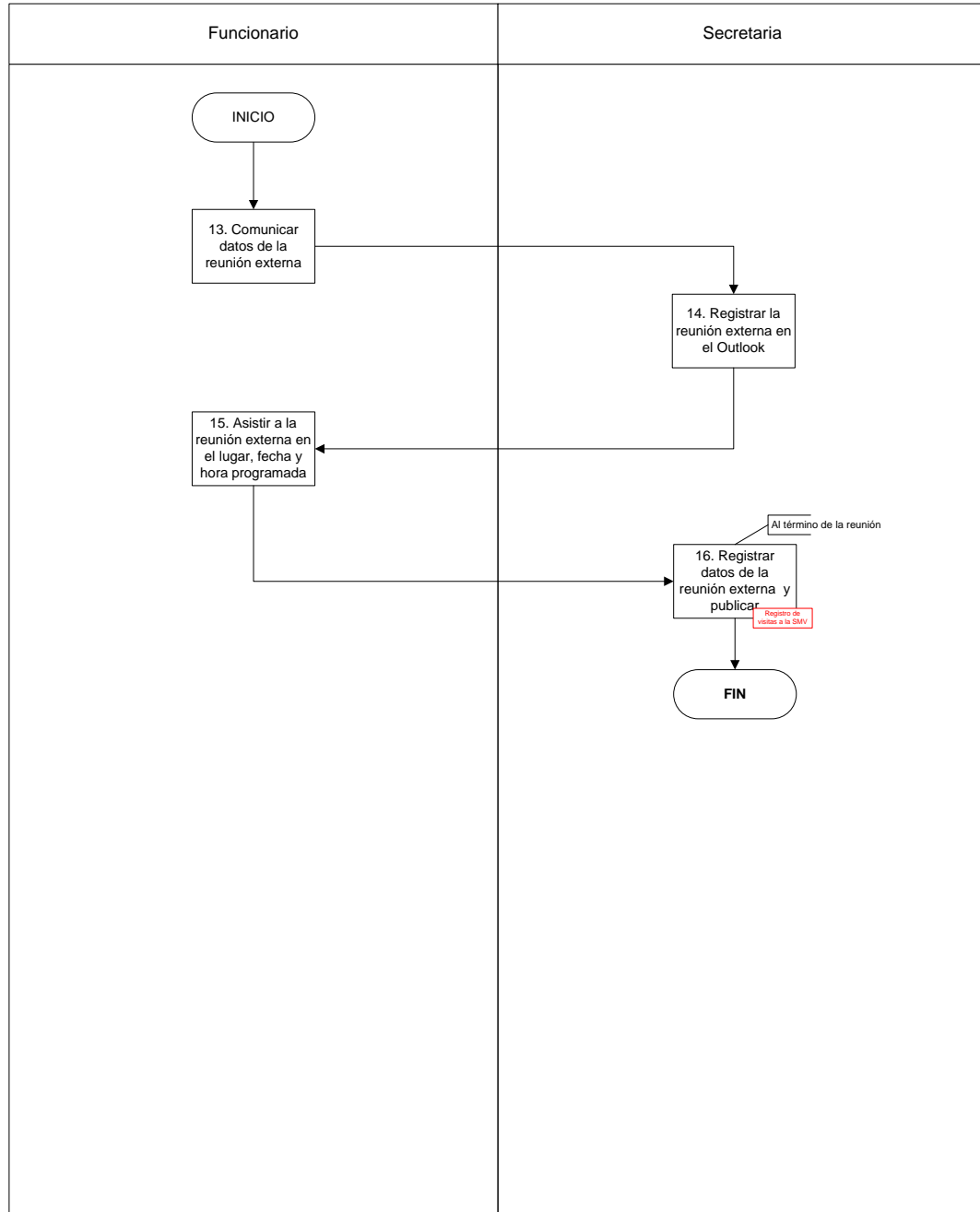
PROCEDIMIENTO


Código: PRO-OYE-DIF-001

Versión: 01

DIFUSIÓN DE LA AGENDA OFICIAL DE LA SMV

Reunión fuera de la SMV



	PROCEDIMIENTO	
	Código: PRO-OYE-DIF-001	Versión: 01
DIFUSIÓN DE LA AGENDA OFICIAL DE LA SMV		

Formatos y modelos asociados

- Formato: Reporte de Visitas (FOR-OYE-DIF-001)

Elaborado por:	
	
<small>Firmado por: SALAS ACOSTA Nery FAU 2013 Razón:</small>	
Revisado por:	
	
<small>Firmado por: RIVERO ZEVALLOS Carlos Fabian FAU 201 Razón:</small>	<small>Firmado por: VARGAS PINA Julio Cesar FAU Razón:</small>
Conformidad de Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
	
<small>Firmado por: CONHY LOPEZ Janeth Gabriela FAU 201310 Razón:</small>	<small>Firmado por: LLERENA MELENDEZ Bruno Renato FAU 20 Razón:</small>
Aprobado por:	
	
<small>Firmado por: PESCHIERA REBAGLIATI Jose I Razón: Fecha: 2013/07/10 09:23:20 n.m</small>	