






**SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES**



**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA**

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado/ Modificado por:	Rossana Roncagliolo Muñiz	Analista Principal de Organización y Métodos	 <small>Firmado por: RONCAGLIOLO MUÑIZ Rossana Razon:</small>
	Nery Salas Acosta	Intendente General de Orientación al Inversionista	 <small>Firmado por: SALAS ACOSTA Nery (FAU201) Razon:</small>
	Soraya Sarmiento Peché	Profesional III - Defensoría del Inversionista	 <small>Firmado por: SARMIENTO PECHÉ Soraya Ines (FAU201) Razon:</small>
Revisado por:	Bruno Llerena Meléndez	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto(e)	 <small>Firmado por: LLERENA MELÉNDEZ Bruno Renato (FAU201) Razon:</small>
Aprobado por:	Roberto Pereda Gálvez	Superintendente del Mercado de Valores(e)	 <small>Firmado por: PEREDA GALVEZ Robert Razon:</small>



## **INDICE**

1. Situación actual.
2. Objetivo.
3. Alcance.
4. Actividades a desarrollar.
5. Recursos.
6. Indicadores.

## 1. SITUACIÓN ACTUAL

La Superintendencia del Mercado de Valores - SMV actualmente cuenta con tres sedes ubicadas en los distritos de Miraflores, San Isidro y San Borja, siendo la de Miraflores, la sede principal y la de mayor afluencia de usuarios que solicitan información o requieren servicios de la institución.

Los servicios que brinda la SMV a los ciudadanos son:

1. Regulación del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
2. Autorización, inscripción y registro en el mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
3. Supervisión del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos, así como las sociedades auditoras habilitadas.
4. Resolución de reclamos de accionista minoritario.
5. Atención de consultas de usuarios relacionadas al mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
6. Educación en temas referidos al mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
7. Difusión de mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.

En base a la cantidad de usuarios atendidos, el equipo de calidad de servicios determinó como eje de análisis los siguientes servicios:

1. Atención de consultas de usuarios relacionadas al mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
2. Educación en temas referidos al mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.

El servicio "*Atención de consultas de usuarios relacionadas al mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos*" presenta las siguientes oportunidades de mejora.

- Mejorar la atención al usuario en Recepción, Trámite Documentario y el Centro de Orientación del Mercado de Valores.
- Fortalecer la medición y análisis de satisfacción del usuario con respecto al servicio de atención de sus consultas.

El servicio “*Educación en temas referidos al mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos*” presenta las siguientes oportunidades de mejora:

- Maximizar la difusión de las ventajas y bondades que ofrece el mercado de valores y sistema de fondos colectivos.
- Atender la mayor demanda de personas en todos los segmentos objetivo de la SMV, que requieren nuestro servicio de educación.
- Disminuir el desconocimiento sobre las bondades que ofrece el mercado de valores y sistema de fondos colectivos, e incrementar la cultura financiera relacionada al mercado de valores y la operatividad del sistema de fondos colectivos.
- Aprovechar el avance tecnológico para el diseño de material virtual que sirva para la difusión y educación sobre el mercado de valores.

## 2. OBJETIVOS

Los objetivos orientados a la mejora de la atención al usuario son los siguientes:

Objetivo general	Objetivos específicos
1. Mejorar la calidad en la atención de consultas y educación que se brinda a los usuarios	1.1 Estandarizar la atención al usuario
	1.2 Fortalecer la medición y análisis de la satisfacción y expectativas del usuario
	1.3 Expandir el conocimiento sobre el mercado de valores y sistema de fondos colectivos
	1.4 Mayor accesibilidad a la información sobre el mercado de valores y sistema de fondos colectivos

## 3. ALCANCE

El presente plan tiene como alcance los servicios de atención de consultas y educación, sobre el mercado de valores y sistema de fondos colectivos, que brinda la SMV, dentro y fuera de sus instalaciones.

El personal de la SMV que brinda dichos servicios, pertenece a los siguientes órganos: Despacho del Superintendente del Mercado de Valores, Secretaría General y Superintendencia Adjunta de Investigación y Desarrollo.

**4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

Objetivo general	Objetivo específico	Producto	Actividades	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Indicador
1. Mejorar la calidad en la atención de consultas y educación que se brinda a los usuarios	1.1 Estandarizar la atención al usuario	Documentos normativos internos aprobados y difundidos	Elaborar, revisar, aprobar y difundir guía de atención telefónica, virtual y presencial a los ciudadanos en Recepción y Trámite Documentario.	Superintendente del Mercado de Valores Secretario General Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto Analista Principal de Organización y Métodos Analista Senior de Trámite Documentario Recepcionista	09/07/2018	07/12/2018	Grado de satisfacción del usuario (ciudadano)
			Elaborar, revisar, aprobar y difundir procedimientos: Atención en el Centro de Orientación del Mercado de Valores, Atención en la biblioteca del Centro de Orientación del Mercado de Valores y Atención del Libro de Reclamaciones	Superintendente del Mercado de Valores Superintendente Adjunto de Investigación y Desarrollo Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto Intendente General de Orientación al Inversionista Analista Principal de Organización y Métodos	01/01/2018	02/07/2018	
			Implementar porta folletos acrílicos para material de lectura, relacionado al mercado de valores y sistema de fondos colectivos, en las áreas de espera de atención	Secretario General Intendente General de Orientación al Inversionista Profesional III-Defensoría del Inversionista	02/04/2018	01/08/2018	
	1.2 Fortalecer la medición y análisis de la satisfacción y expectativas del usuario	Reportes de medición  Informe	Implementar mecanismos de medición sobre la afluencia de usuarios según requerimiento y tiempo de espera en Recepción de la sede principal	Secretario General Analista Principal de Organización y Métodos Recepcionista	02/04/2018	02/07/2018	
			Medición y análisis de la satisfacción de los servicios que brinda la SMV	Analista Principal de Planificación y Presupuesto Analista Principal de Organización y Métodos	03/09/2018	31/12/2018	
	1.3 Expandir el conocimiento sobre el mercado de valores y sistema de fondos colectivos	Eventos de difusión	Llevar a cabo charlas y seminarios dirigidos a los segmentos objetivo, así como establecer alianzas o convenios con entidades y/o gremios representativos de tales segmentos.	Secretario General Defensor del Inversionista Intendente General de Orientación al Inversionista Profesional III-Defensoría del Inversionista	16/04/2018	31/12/2018	Número de eventos o convenios
	1.4 Mayor accesibilidad a la información sobre el mercado de valores y sistema de fondos colectivos	Portal del Mercado de Valores	Implementación del Portal del Mercado de Valores	Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información	01/01/2018	02/07/2018	Porcentaje de incremento de las visitas anuales al Portal de la SMV

## 5. RECURSOS

### Recursos Humanos

Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual/quincenal/semanal)
Superintendente del Mercado de Valores	Despacho del Superintendente del Mercado de Valores	20 horas anual
Secretario General	Secretaria General	20 horas anual
Superintendente Adjunto de Investigación y Desarrollo	Superintendencia Adjunta de Investigación y Desarrollo	20 horas anual
Defensor del Inversionista	Despacho del Superintendente del Mercado de Valores	200 horas anual
Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información	Oficina de Tecnologías de Información	30 horas anual
Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	30 horas anual
Intendente General de Orientación al Inversionista	Superintendencia Adjunta de Investigación y Desarrollo	1080 horas anual
Analista Principal de Organización y Métodos	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	100 horas anual
Analista Principal de Planificación y Presupuesto	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	80 horas anual
Analista Senior de Trámite Documentario	Secretaria General	20 horas anual
Profesional III-Defensoría del Inversionista	Despacho del Superintendente del Mercado de Valores	200 horas anual
Recepcionista	Secretaria General	40 horas anual

Se mencionan a todas las personas que intervienen en la implementación del plan.

### Recursos materiales

Material	Costo aprox. (\$/)
Adquisición de porta folletos acrílicos para material de lectura	600.00
Alquileres de local, coffee break, traslados, material de difusión, merchandising y otros para la realización de los eventos de difusión y educación	202 400.00

### Infraestructura y equipo

- Sala multiusos para eventos.
- Sala de reuniones.
- Pc de escritorio.
- Pc portátil.

**Nota:** Los recursos económicos para la implementación del presente plan forman parte del Presupuesto Institucional 2018.



## 6. INDICADORES

Se han establecido los siguientes indicadores:

### FICHA DE INDICADOR

<b>Nombre del indicador</b>	Grado de satisfacción del ciudadano.
<b>Descripción del indicador</b>	Medición de la satisfacción del ciudadano con respecto a la atención recibida en la SMV a través de los diferentes canales de atención.
<b>Objetivo del indicador</b>	Mejorar y estandarizar el trato en la atención a los usuarios de la SMV.
<b>Forma de cálculo</b>	Resultados según encuesta.
<b>Fuente de información</b>	Encuestas presenciales, telefónicas y virtuales.
<b>Periodicidad de medición</b>	Semestral.
<b>Responsable de medición</b>	Personal de los órganos de atención al ciudadano / Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Proveedor externo.
<b>Meta</b>	Pendiente de definir según línea base.

### FICHA DE INDICADOR

<b>Nombre del indicador</b>	Número de eventos realizados o convenios suscritos.
<b>Descripción del indicador</b>	Número de eventos realizados o convenios suscritos en el año.
<b>Objetivo del indicador</b>	Expandir el conocimiento y cultura sobre el mercado de valores y sistema de fondos colectivos.
<b>Forma de cálculo</b>	Número de eventos realizados o convenios suscritos.
<b>Fuente de información</b>	Registro de eventos realizados o convenios suscritos.
<b>Periodicidad de medición</b>	Mensual, semestral y anual.
<b>Responsable de medición</b>	Personal de los órganos de atención al ciudadano.
<b>Meta</b>	44 eventos realizados o convenios suscritos.



**FICHA DE INDICADOR**

<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de incremento de las visitas anuales al Portal de la SMV.
<b>Descripción del indicador</b>	Medición del incremento de visitas anuales al Portal de la SMV.
<b>Objetivo del indicador</b>	Mejorar la accesibilidad a la información del mercado de valores puesta a disposición por la SMV.
<b>Forma de cálculo</b>	% de incremento de visitas anuales al Portal de la SMV.
<b>Fuente de información</b>	Registro de visitas al Portal de la SMV.
<b>Periodicidad de medición</b>	Anual.
<b>Responsable de medición</b>	Oficina de Tecnologías de Información - OTI.
<b>Meta</b>	5% de incremento de visitas anuales al Portal de la SMV.