



Resolución Directoral

N° 425 -2018-MINCETUR/DM/COPESCO-DE

San Isidro,

31 OCT. 2018

VISTO:

El Informe N° 095-2018-MINCETUR/DM/COPESCO-UPP de fecha 15 de octubre de 2018, el Informe N° 043-2018-MINCETUR/DM/COPESCO-UADM-WHQF de fecha 23 de octubre de 2018, el Memorandum N° 1338-2018-MINCETUR/DM/COPESCO-DE/UADM de fecha 23 de octubre de 2018, el Memorandum N° 1889-2018-MINCETUR/DM/COPESCO-DE/UPP de fecha 26 de octubre de 2018, el Informe N° 503-2018-MINCETUR/DM/COPESCO-UAL de fecha 31 de octubre de 2018;

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, modificado por el Decreto Supremo N° 002-2015-MINCETUR, establece en su artículo 74-S que *"El Plan COPESCO Nacional es un órgano desconcentrado del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, dependiente de la Alta Dirección, que tiene por objeto formular, coordinar, dirigir, ejecutar y supervisar proyectos de inversión de interés turístico a nivel nacional; y prestar apoyo técnico especializado para la ejecución de proyectos turísticos a Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y otras entidades públicas que lo requieran suscribiendo para el efecto los convenios de cooperación interinstitucional que corresponda. Se encuentra a cargo de un Director Ejecutivo que es designado por Resolución Ministerial. La organización y las funciones del Plan COPESCO Nacional serán aprobadas a través de un Manual de Operaciones."*

Que, la Unidad de Planificación y Presupuesto, mediante Informe N° 095-2018-MINCETUR/DM/COPESCO-UPP de fecha 12 de octubre de 2018, emite informe técnico favorable, recomendando aprobar el proyecto de la Directiva "Sistema que regula el procedimiento de reclamaciones y sugerencias presentadas a Plan COPESCO Nacional", señalando que es necesario implementar el procedimiento para la recepción, derivación y atención de reclamos y sugerencias que presenten los usuarios ante Plan COPESCO Nacional, sobre defectos de tramitación, e insatisfacción o disconformidad respecto a servicio brindado;

Que, estando a lo señalado en los documentos de vistos, resulta necesario aprobar la directiva "Sistema que regula el procedimiento de reclamaciones y sugerencias presentadas a Plan COPESCO Nacional", debiendo emitirse el acto resolutorio correspondiente;

De conformidad con la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR modificado por Decreto Supremo N° 002-2015-MINCETUR, el Decreto Supremo N° 030-2004-MINCETUR que modifica la denominación del Proyecto Especial Plan COPESCO por la de Plan COPESCO Nacional; la Resolución Ministerial N° 265-2015-MINCETUR que aprueba el Manual de Operaciones del Plan COPESCO Nacional y la Resolución Ministerial N° 328-2016-MINCETUR/DM que designa al Director Ejecutivo de Plan COPESCO Nacional;



SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 010-2018-MINCETUR/DM/COPESCO-DE "Sistema que regula el procedimiento de reclamaciones y sugerencias presentadas a Plan COPESCO Nacional", la cual forma parte integrante de la presente Resolución. La Directiva entra en vigencia a partir del día siguiente a su aprobación.

Artículo 2°.- Disponer que el Área de Informática de la Unidad de Administración difunda la presente Directiva a todo el personal vía correo electrónico, para su conocimiento y aplicación.

Artículo 3°.- Notifíquese la presente Directiva a las Unidades Orgánicas de Plan COPESCO Nacional, para su conocimiento y fines.

Artículo 4°.- Disponer que el Área de Informática de Plan COPESCO Nacional publique la presente Resolución y la Directiva N° 010-2018-MINCETUR/DM/COPESCO-DE, en el portal institucional de la Unidad Ejecutora N° 004 MINCETUR – Plan COPESCO Nacional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (www.planopesconacional.gob.pe).

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE


JOSE ERNESTO VIDAL FERNANDEZ
Director Ejecutivo
Plan COPESCO Nacional
MINCETUR





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Despacho
Ministerial

Plan Copesco Nacional

002

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

SISTEMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE PLAN COPESCO NACIONAL

DIRECTIVA N° 010 -2018-MINCETUR/DM/COPESCO-DE

Formulada por: Unidad de Administración / Atención al Ciudadano y Trámite Documentario.

Tipo de Directiva: Directiva Específica.

I. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos que tienen por objeto regular la adecuada implementación, sistematización y atención de las reclamaciones y sugerencias que sean presentadas por personas naturales o jurídicas ante Plan COPESCO Nacional.

II. FINALIDAD:

Establecer los lineamientos que permitan regular el procedimiento de reclamaciones y sugerencias presentadas ante plan COPESCO nacional; así como orientar a los usuarios sobre el adecuado y correcto uso.

III. BASE LEGAL:

- Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Ley N° 29535, Ley que otorga el reconocimiento oficial a la lengua de señas peruanas.
- Decreto Supremo N°042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-2015-MINCETUR, y normas modificatorias, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la Obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones."
- Resolución Secretarial N° 66-2016-MINCETUR que aprueba el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía 2017 del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo".



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Despacho
Ministerial

Plan Copesco Nacional

003

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

- Resolución Directoral N° 033-2017-MINCETUR/DM/COPESCO-DE, que aprueba la Directiva "Normas para el procedimiento de Formulación, Trámite, Aprobación y Actualización de Directivas de Plan COPESCO Nacional".

IV. ALCANCE:

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación obligatoria a todo el personal sujetos a cualquier modalidad contractual que presten servicios en los órganos y/o unidades orgánicas que forman parte de Plan COPESCO Nacional.

V. RESPONSABILIDAD:

- 5.1. Atención al Ciudadano y Trámite Documentario - ACTD, es la encargada y responsable de revisar y canalizar la atención de las reclamaciones que se consignan en el Libro de Reclamaciones, así como recibir las sugerencias de los usuarios de Plan COPESCO Nacional. Asimismo, es la responsable de la supervisión del presente procedimiento y de la implementación de las medidas necesarias para el fiel cumplimiento de la presente directiva.
- 5.2. Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de Plan COPESCO Nacional.
- 5.3. Plan COPESCO Nacional tiene un plazo máximo de 30 días hábiles para dar respuesta al usuario de algún reclamo, a partir de la fecha de registro en el LIBRO DE RECLAMACIONES de la entidad.
- 5.4. La Unidad de Administración en coordinación con la unidad orgánica competente de Plan COPESCO Nacional a la cual se derivó la sugerencia, son las responsables de tramitar la respuesta a las sugerencias efectuadas por los usuarios, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles desde que es derivado a la unidad orgánica competente. Asimismo deberá informar a Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de las acciones realizadas para su registro correspondiente.



VI. NORMAS GENERALES:

6.1 Definiciones:

Reclamo.- Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio en la atención brindada en Plan COPESCO Nacional, diferente a la queja por defecto de tramitación.

Sugerencia.- Es todo aporte o iniciativa - que no suponga reclamos-formulados por los usuarios o público en general, en forma individual o colectiva, tendiente a mejorar la prestación de los servicios.

Usuario.- Es toda persona natural o jurídica que acude a Plan COPESCO Nacional a ejercer algunos de los derechos establecidos en el artículo 55 de la



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Despacho
Ministerial

Plan Copesco Nacional

004

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General o a solicitar información acerca de trámites y/o visitas que realice en la entidad.

Aviso del Libro de Reclamaciones.- Letrero físico que las entidades de la Administración Pública deberán colocar en su sede, en el lugar visible y fácilmente accesible al público, para registrar su reclamo en la Hoja de Reclamación del Anexo N° 01 de la presente Directiva.

Libro de reclamaciones.- Es un canal físico para que el administrado pueda manifestar su disconformidad sobre algún servicio brindado por Plan COPESCO Nacional, La hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones como documento físico, está conformado por una hoja debidamente numerada, que debe contener como mínimo la siguiente información:

- Identificación de la Hoja de Reclamación.
- Numeración correlativa.
- Fecha del reclamo.
- Nombre de entidad.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo del usuario reclamante.
- Descripción de la reclamación.
- Firma del usuario.
- Acciones adoptadas por la entidad.



SGPO.- Sistema de Gestión de Proyectos -Obras, aplicativo de software de la entidad, el mismo que permitirá registrar los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios de Plan COPESCO Nacional, que permitirá tener un historial de los mismos.



6.2 Obligaciones Generales

- 6.2.1. El usuario deberá ingresar su reclamo al LIBRO DE RECLAMACIONES de la entidad, de forma física, el mismo que deberá estar ubicado en un ambiente de la Mesa de Partes de la entidad que resulte visible y fácilmente accesible al público, debiendo contar para ello con un Aviso del LIBRO DE RECLAMACIONES (Anexo N° 01) que oriente a los usuarios respecto a su ubicación.
- 6.2.2. Los usuarios podrán presentar una reclamación en el Libro de Reclamaciones, frente a las situaciones originadas o permitidas por funcionarios, servidores públicos o personal de seguridad que forman parte de Plan COPESCO Nacional, los cuales tengan como consecuencia insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad.
- 6.2.3. Las derivaciones, modalidades, plazos y responsabilidades para la atención de los reclamos y sugerencias, se regulan por la presente Directiva.
- 6.2.4. Atención al Ciudadano y Trámite Documentario recibirá, canalizará y hará seguimiento de todos los reclamos y sugerencias que se presenten en la sede principal de Plan COPESCO Nacional.





6.2.5. Los formularios de sugerencia presencial, se encuentran en la Plataforma de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de Plan COPESCO Nacional, los cuales serán facilitados a los usuarios en caso de requerirlo.

6.3 Obligaciones del Responsable del Libro de Reclamaciones:

6.3.1. El responsable del LIBRO DE RECLAMACIONES, es el encargado de difundir su existencia y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, de la misma forma deberá desplegar las acciones necesarias para su implementación física, debiendo para ello coordinar con la Unidad de Administración.

6.3.2. El responsable del LIBRO DE RECLAMACIONES es el encargado de llenar el rubro de "Acciones adoptadas por la entidad" en las Hojas de Reclamaciones, de acuerdo con las respuestas que sean presentadas por éstos. A fin de facilitar dicha acción los jefes de las Unidades Orgánicas sobre las cuales versan los reclamos deberán remitirle una copia de la respuesta que envíen al usuario.

6.3.3. El responsable del LIBRO DE RECLAMACIONES es el encargado de efectuar el seguimiento de los reclamos registrados de forma diaria. Asimismo deberá registrar los reclamos presentados por los usuarios de forma presencial en la plataforma del SGPO, a través de una interface, conteniendo como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de la Hoja de Reclamación.
- b. Numeración correlativa.
- c. Fecha del reclamo.
- d. Nombre de entidad.
- e. Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo del usuario reclamante.
- f. Descripción de la reclamación.
- g. Firma del usuario.
- h. Acciones adoptadas por la entidad.

Asimismo deberá registrar el número de documento de respuesta y la fecha de notificación del mismo al usuario.

6.3.4. El responsable del LIBRO DE RECLAMACIONES de la entidad es el encargado de proporcionar a los usuarios y brindar la orientación sobre el correcto llenado en la Hoja de Reclamación, para lo cual podrá elaborar guías y folletos, los cuales podrán difundirse en Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de la entidad. El responsable del LIBRO DE RECLAMACIONES podrá solicitar el asesoramiento de Imagen Institucional y Comunicaciones en la elaboración y diseño de material de difusión para los usuarios.

6.3.5. El responsable del Libro de Reclamaciones, al no recibir ninguna respuesta de la Unidad Orgánica responsable de atender algún





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Despacho
Ministerial

Plan Copesco Nacional

006

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

reclamo, antes del quinto día hábil al vencimiento del mismo, reiterará por escrito la atención del reclamo con copia a su superior jerárquico.

6.4. Principios que rigen el procedimiento de atención de reclamos de los usuarios de Plan COPESCO Nacional:

La atención de los reclamos de los usuarios de Plan COPESCO Nacional, se regirán bajo los siguientes principios:

- 6.4.1. Principio de Celeridad: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos.
- 6.4.2. Principio de Simplicidad: Los procedimientos de reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario.
- 6.4.3. Principio de Transparencia: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados, garantizando el acceso de éstos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.
- 6.4.4. Principio de Responsabilidad: Los órganos competentes en la atención de los reclamos dentro de los plazos de ley y en el procedimiento regulado por la presente directiva, son responsables de los actos procesales que emitan, sin perjuicio de la responsabilidad que compete a la misma entidad.
- 6.4.5. Principio de Gratuidad: Los procedimientos de reclamos de usuarios se conducirán de manera gratuita.
- 6.4.6. Principio de la eliminación de exigencias o formalidades costosas: Queda eliminada la exigencia de presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que los solicita posea o deba poseer.
- 6.4.7. Principio de subsanación: En los procedimientos de reclamos de usuarios, los órganos establecidos para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos de oficio e informar a los responsables para ser subsanados a la brevedad posible.

VII. PROCEDIMIENTO Y/O ESPECIFICACIONES APLICABLES:

El LIBRO DE RECLAMACIONES de la entidad, es un instrumento conformado por Hojas de Reclamaciones que se encuentran previamente numeradas, conforme a las indicaciones establecidas por la Presidencia del Consejo de Ministros. La hoja de Reclamación del LIBRO DE



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Despacho
Ministerial

Plan Copesco Nacional

007

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

RECLAMACIONES (Anexo N° 02) de la entidad, constan de los siguientes rubros:

Denominación.- Rubro que permite identificar claramente a la Hoja de Reclamación como parte del LIBRO DE RECLAMACIONES de la entidad.

Numeración.- Se presenta previamente consignado en orden correlativo en el LIBRO DE RECLAMACIONES de la entidad.

Fecha del reclamo.- El usuario debe consignar el día, mes y año en el cual se efectúa el reclamo.

Nombre de la entidad.- Rubro que permite al usuario identificar la insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención de la entidad que motiva su reclamo.

Identificación del Usuario.- Es un rubro en el cual el usuario deberá consignar información sobre su persona: Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico.

Identificación de la atención brindada.- Es un rubro el usuario debe describir la atención prestada por la entidad que motivo su reclamo.

Firma del Usuario.- Rubro que deberá ser completado por el usuario al momento de registrar su reclamo.

Acciones adoptadas por la entidad.- En este rubro la entidad deberá informar al usuario sobre las acciones adoptadas por la entidad respecto al reclamo efectuado, así como una breve descripción de las mismas.

7.1. Del procedimiento del LIBRO DE RECLAMACIONES

El personal de la Mesa de Partes de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, permitirá al usuario registrar de forma presencial la reclamación en el LIBRO DE RECLAMACIONES, ubicado en la sede principal de Plan COPESCO Nacional, de lunes a viernes en el horario entre las 08:15 y las 18:00 horas y los días sábados entre las 08:30 a 13:00 horas, debiendo cumplir con el siguiente procedimiento:

7.1.1. RECEPCIÓN:

7.1.1.1 El Responsable o encargado del LIBRO DE RECLAMACIONES de la entidad verificará que los usuarios llenen la Hoja de Reclamación (Anexo N° 02), respetando el orden correlativo de numeración de dicho documento, revisando que el contenido de los hechos esté expuesta en forma clara, verificando que los datos personales se encuentren completos.

7.1.1.2 De presentarse alguna ambigüedad en la redacción, solicitará al usuario que lo subsane dentro de un plazo máximo de dos





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoDespacho
Ministerial

Plan Copesco Nacional

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

(02) días hábiles, de acuerdo al numeral 134.1 del artículo 134 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

7.1.1.3 Si el usuario lo considera necesario, puede adjuntar documentación adicional que sustente su reclamo.

7.1.1.4 El personal de Mesa de Partes de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, se encargará de distribuir las copias de la citada Hoja de Reclamación una vez concluido el llenado de la misma, realizándolo de la siguiente manera:

- Una copia será entregada al usuario, de conformidad con la disposición contenida en el artículo 3° del Decreto Supremo N°042-2011-PCM.
- Una copia será remitida al Jefe de la Unidad Orgánica de Plan COPESCO Nacional sobre la cual versa el reclamo.



7.1.2. SUBSANACIÓN:

7.1.2.1 Si el administrado presenta la subsanación dentro del plazo establecido, se procederá a su derivación a la Unidad de Administración para su atención correspondiente, el mismo día de recibida la subsanación.

7.1.2.2 Si el administrado no presenta la subsanación dentro del referido plazo, se tendrá por no presentado el reclamo.

7.1.3. DERIVACIÓN:

7.1.3.1 El Responsable de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de Plan COPESCO Nacional remitirá el reclamo, con un informe a la Unidad de Administración, el mismo día de registrado el reclamo en el LIBRO DE RECLAMACIONES, anexando la copia de la Hoja de Reclamación que registró el usuario.

7.1.3.2 El Jefe de la Unidad de Administración remitirá con memorándum al Jefe de la Unidad Orgánica sobre la cual versa el reclamo para su atención, en un plazo no mayor de los cinco (05) días hábiles de recibido el reclamo, por parte del Responsable de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de Plan COPESCO Nacional.

7.1.4. ATENCIÓN:

7.1.4.1 El Jefe de la Unidad Orgánica de Plan COPESCO Nacional a la cual se derivó el reclamo, tiene un plazo máximo de veinte (20)





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Despacho
Ministerial

Plan Copesco Nacional

009

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

días hábiles para responder, una vez recibido el reclamo por parte de la Unidad de Administración. La unidad responsable de la atención del reclamo deberá remitir la respuesta a la Unidad de Administración completando el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad", de la copia de la Hoja de Reclamación, consignado la firma, sello del funcionario que la suscribe y fecha de atención, debiendo remitir una copia para Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de Plan COPESCO Nacional de manera inmediata para el registro correspondiente.



7.1.4.2 La Unidad de Administración dará respuesta al usuario que presente su reclamación, una vez recibida la respuesta de la Unidad Orgánica que atendió el reclamo, teniendo un plazo de cinco (05) días hábiles para responder al usuario. Si el usuario autoriza en la Hoja de Reclamación que la respuesta se le notifique de forma electrónica, esta deberá realizarse por esa vía.

7.2. Del procedimiento de las SUGERENCIAS

El personal de la Mesa de Partes de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, permitirá al usuario registrar de forma presencial la sugerencia, a través del formulario de sugerencia (Anexo N° 03), ubicado en la misma Mesa de partes de Plan COPESCO Nacional, de lunes a viernes en el horario entre las 08:15 y las 18:00 horas y los días sábados entre las 08:30 a 13:00 horas, debiendo cumplir con el siguiente procedimiento:



7.2.1 RECEPCIÓN:

Se realizara en forma escrita mediante el uso del formulario de sugerencia presencial (Anexo N° 03), que se colocará dentro del Buzón de Sugerencias ubicado en Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de Plan COPESCO Nacional.

7.2.2 REVISIÓN:

Los formularios de sugerencias presencial colocados por los usuarios en el Buzón de Sugerencias de Plan COPESCO Nacional, serán retirados por el Responsable de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, de manera semanal, una vez presentada alguna sugerencia, analizando que se encuentren redactadas de forma clara y que sea viable su atención para su derivación; en caso contrario serán desestimadas.

El responsable de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario realizará la evaluación de la viabilidad y pertinencia de las sugerencias el último día hábil de cada mes.





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Despacho
Ministerial

Plan Copesco Nacional

010

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

7.2.3 DERIVACIÓN:

Las sugerencias que resulten viables se remitirán a la Unidad de Administración, mediante un informe por parte del Responsable de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de Plan COPESCO Nacional, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles de haber realizado la evaluación de la viabilidad y pertinencia de las sugerencias.

7.2.4 ATENCIÓN:

La Unidad de Administración evaluará en coordinación con las unidades orgánicas competentes de Plan COPESCO Nacional del tema referido a la sugerencia, sobre su viabilidad y pertinencia, para lo cual tendrá quince (15) días hábiles para resolver, una vez recibido el informe por parte de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, estableciendo las medidas posibles para adoptar o la imposibilidad de su implementación.

7.2.5 RESPUESTA:

La Unidad de Administración se encargará de dar respuesta al usuario al medio de contacto indicado en el formulario de sugerencia presencial, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles de recibido el informe por parte de la Unidad Orgánica que evaluó la sugerencia. Asimismo deberá informar a Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de las acciones realizadas, la misma que se registrará en la plataforma del SGPO por parte del Responsable de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de Plan COPESCO Nacional, en un plazo no mayor de 05 días hábiles de haber recibido la respuesta por parte de la Unidad de Administración.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

La presente Directiva servirá de marco normativo para las unidades orgánicas de Plan COPESCO Nacional, en lo que resulte aplicable.

El Área de Informática desarrollará en el Portal Institucional de Plan COPESCO Nacional, una interface que permita a los usuarios el registro de los reclamos y sugerencias de manera electrónica, desde la misma página web.

IX. ANEXOS:

- Anexo N° 01: Aviso del LIBRO DE RECLAMACIONES.
- Anexo N° 02: Hoja del Libro de Reclamaciones.
- Anexo N° 03: Formulario de Sugerencia Presencial.



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Despacho
Ministerial

Plan Copesco Nacional

011

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

INFORME DE NECESIDAD

SISTEMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE PLAN COPESCO NACIONAL

Referencia: Resolución Ministerial N° 256-2018-MINCETUR.

Resolución Ministerial N° 181-2011-MINCETUR.

1. Antecedentes:

Ninguno.

2. Involucrados:

Unidad de Administración / Atención al Ciudadano y Trámite Documentario.

3. Fundamentos para la elaboración del Proyecto:

Normar y regular los procedimientos para la adecuada y oportuna atención de las reclamaciones y sugerencias presentadas ante Plan COPESCO Nacional.

4. Resultado que se desea alcanzar con la Directiva:

Adecuada orientación a los usuarios sobre el Procedimiento de Reclamaciones y Sugerencias presentadas ante Plan COPESCO Nacional.





EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. Introducción :

La presente Directiva es necesaria para establecer las disposiciones que regulen el Procedimiento de Reclamaciones y Sugerencias presentadas ante Plan COPESCO Nacional.

2. Problemática a abordar:

Cumplimiento del adecuado Procedimiento de Reclamaciones y Sugerencias presentadas ante Plan COPESCO Nacional, de acuerdo a lo aprobado con Resolución Ministerial N° 181-2011-MINCETUR.

3. Alcances de la propuesta:

Las disposiciones de la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio por parte de todos los funcionarios y servidores públicos sujetos a cualquier modalidad contractual que presten servicios en Atención al Ciudadano y Trámite Documentario y todas las unidades orgánicas que forman parte de Plan COPESCO Nacional.

4. Análisis Costo-Beneficio:

No generará costo para la institución.

5. Impacto de vigencia de la norma:

- Permitirá normar y regular el procedimiento de atención de reclamaciones y sugerencias.
- Facilitará la adecuada y oportuna atención de las reclamaciones y sugerencias.

