



RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA
N° 001-2023-PRODUCE/DVMYPE-I/TUEMPRESA

Lima, 01 de febrero del 2023

VISTOS:

El Informe N° 0014-2023-PRODUCE/DVMYPE-I/TUEMPRESA/UGO, emitido por la Unidad de Gestión de Operaciones del Programa Nacional Tu Empresa; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 012-2017-PRODUCE se crea el Programa Nacional “Tu Empresa”, cuyo artículo 2 establece como objetivo general contribuir al aumento de la productividad y ventas de las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para formalizarse, acceder al crédito formal, digitalizarse, y desarrollar las capacidades de los/las empresarios/as; en particular, a través de los Centros de Desarrollo Empresarial autorizados por el Ministerio de la Producción;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 102-2018-PRODUCE se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional “Tu Empresa”, el cual establece en el artículo 7, entre otros, que los canales de atención a la MYPE implementados por el Programa se constituyen en el canalizados de las principales necesidades de servicios empresariales identificados para las micro y pequeñas empresas;

Que, asimismo, los numerales 1), 2) y 3) del artículo 13 del Manual de Operaciones del Programa Nacional “Tu Empresa” señala que el Programa Nacional “Tu Empresa” en el marco de sus líneas de intervención, se enfoca, entre otros, en dirigir, implementar y monitorear la operación de los canales de atención para la micro y pequeña empresa; en fortalecer canales de atención para la entrega eficiente de servicios empresariales, así como promueve que los servicios empresariales que se brindan a la MYPE en los canales de atención cumplan con estándares de calidad adecuados;

Que, a través de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 01-2018- PRODUCE/DVMYPE-I/TUEMPRESA, de fecha 15 de junio de 2018, se aprobó el “Protocolo de Servicio de los Canales de Atención del Programa Nacional Tu Empresa”;

Que, de acuerdo con el literal a) del artículo 29 del Manual de Operaciones del Programa Nacional Tu Empresa, la Unidad de Gestión de Operaciones del Programa elabora y propone lineamientos y/o documentos que regulen la implementación y funcionamiento de los canales de atención a la MYPE;

Que, mediante el Informe N° 0014-2023-PRODUCE/DVMYPE-I/TUEMPRESA/UGO, la Unidad de gestión de Operaciones del Programa Nacional “Tu Empresa” propone y sustenta la necesidad de aprobar el Protocolo de atención para la entrega de servicios a los usuarios del Programa Nacional “Tu Empresa” que tiene por objeto establecer los lineamientos y directrices



Visado por SANTISTEBAN HERRERA Victor Rafael
FAU 20504794637 hard
Fecha: 2023/02/01 19:59:58-0500



Visado por RAMOS ALIAGA José Manuel FAU
20504794637 hard
Fecha: 2023/02/01 20:05:08-0500



Visado por DE LA TORRE ZEVALLOS Gino FAU 20504794637
hard
Fecha: 2023/02/01 20:12:50-0500

internas para la entrega de los servicios en los canales de atención del Programa, estableciendo de esta manera un estándar de calidad y la generación de buenas prácticas en el proceso de atención; con la finalidad de garantizar la sostenibilidad en la implementación de la cultura de servicio a las MYPE usuarias de los servicios prestados por el Programa Nacional “Tu Empresa”;

Que, resulta necesario aprobar el Protocolo de atención para la entrega de servicios a los usuarios del Programa Nacional “Tu Empresa”, como documento técnico-normativo de carácter interno, para promover la sostenibilidad de la calidad en la entrega de los servicios brindados por el Programa a sus usuarios, en cumplimiento de sus funciones y objetivos institucionales; siendo necesario derogar la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 01-2018-PRODUCE/DVMYPE-I/TUEMPRESA;

Que, de acuerdo con el literal f) del artículo 25 del Manual de Operaciones del Programa Nacional “Tu Empresa”, la Dirección Ejecutiva del Programa aprueba lineamientos y/o documentos que regulen la operación y funcionamiento de los canales de atención a las MYPE, así como supervisa su cumplimiento;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 012-2017-PRODUCE se crea el Programa Nacional “Tu Empresa” y la Resolución Ministerial N° 102-2018-PRODUCE se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional “Tu Empresa”;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación del Protocolo de atención para la entrega de servicios a los usuarios del Programa Nacional “Tu Empresa”

Aprobar el Protocolo de atención para la entrega de servicios a los usuarios del Programa Nacional “Tu Empresa”, que consta de 10 numerales y 3 Anexos, los cuales forman parte integrante de la presente Resolución Directoral.

Artículo 2. Modificación y/o actualización

La Unidad de Gestión de Operaciones del Programa Nacional “Tu Empresa” propone la modificación y/o actualización del Protocolo de atención para la entrega de servicios a los usuarios del Programa Nacional “Tu Empresa”, en los casos que correspondan, previa revisión de la Unidad de Gestión de Servicios Empresariales y de la Unidad de Gestión Estratégica y Entrega de Resultados.

Artículo 3. Difusión

Difundir la presente Resolución y el Protocolo de atención para la entrega de servicios a los usuarios del Programa Nacional “Tu Empresa” a las Unidades y equipos del Programa Nacional “Tu Empresa”.

Artículo 3. Derogatoria

Derogar la Resolución de Dirección Ejecutiva N°01-2018-PRODUCE/DVMYPE-I/TUEMPRESA, que aprueba el “Protocolo de Servicio de los Canales de Atención del Programa Nacional Tu Empresa”.

Regístrese y comuníquese.



Visado por SANTISTEBAN HERRERA Victor Rafael
FAU 20504794637 hard
Fecha: 2023/02/01 19:59:14-0500



Visado por RAMOS ALIAGA José Manuel FAU
20504794637 hard
Fecha: 2023/02/01 20:03:14-0500



Firmado digitalmente por GUTIERREZ GALVAN
Angela FAU 20504794637 hard
Entidad: Ministerio de la Producción
Motivo: Autor del documento
Fecha: 2023/02/02 11:53:59-0500



Visado por DE LA TORRE ZEVALLOS Gino FAU 20504794637
hard
Fecha: 2023/02/01 20:13:23-0500