



Resolución de Secretaría General

N° 104-2011-PROMPERU/SG

Lima, 11 de octubre de 2011

CONSIDERANDO:

Que, la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ es un organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, competente para proponer y ejecutar los planes y estrategias de promoción de bienes y servicios exportables, así como de turismo interno y receptivo, promoviendo y difundiendo la imagen del Perú en materia turística y de exportaciones;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se ha establecido la obligación de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

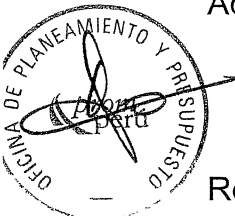
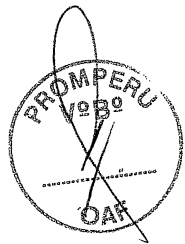
Que, en ese sentido resulta necesario establecer los lineamientos y procedimientos para la atención oportuna y eficaz de los reclamos formulados por los usuarios, a través del Libro de Reclamaciones físico y virtual de PROMPERÚ;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso n) del artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones de la Comisión para la Promoción de la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2007-MINCETUR y su modificatoria;

Con la visación de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Administración y Finanzas y Oficina de Asesoría Jurídica;

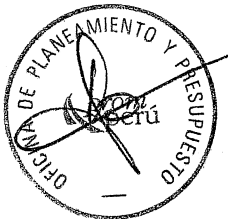
SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el procedimiento denominado “Atención de Reclamos Formulados a través del Libro de Reclamaciones de PROMPERÚ” el cual consta de 14 folios.

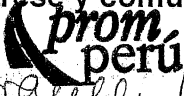




Artículo 2°.- El responsable de la elaboración y actualización del Portal de Transparencia de PROMPERÚ, en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario contados desde el día siguiente de ser notificado de la presente Resolución, deberá hacer la publicación correspondiente en los Portales de Transparencia, Institucional y del Estado Peruano.



Regístrese y comuníquese,


Aracelly Laca Ramos

ARACELLY LACA RAMOS
SECRETARIA GENERAL (9)

