



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Viceministerio de Comercio Exterior

Dirección General de Facilitación del Comercio Exterior

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS

- A recibir la atención de sus trámites según el orden de llegada.
- A ser tratados con respeto y consideración por el personal de la entidad, en condiciones de igualdad con los demás administrados.
- A acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos.
- Al cumplimiento de los compromisos determinados en la presente Carta de Servicios.
- A recibir asesoría gratuita sobre la calificación de declaraciones juradas de origen y emisión de sus certificados de origen.
- A recibir información veraz de manera eficaz, rápida y actualizada, en cualquiera de los medios de atención que tenga la entidad.
- A acceder a información sobre la entidad como ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.
- A pagar los derechos de tramitación siempre que estén previstos en el Texto Único de Procedimientos Administrativo del MINCETUR, los mismos que deben estar publicados en un lugar visible.
- A no presentar documentos prohibidos de solicitar.
- A que se mantenga la confidencialidad de la información que proporcionen, con excepción de las que se encuentren enmarcadas dentro de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Tener la posibilidad de presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones (físico o virtual), en caso no esté conforme con la atención recibida en MINCETUR o por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios.

DEBERES DE LOS ADMINISTRADOS

- Comprobar previamente a su presentación ante la entidad, la autenticidad de la documentación sucedánea y de cualquier otra información que se ampare en el principio de presunción de veracidad.
- Abstenerse de declarar información falsa como si fuera fehaciente al momento de solicitar la calificación de origen y emisión de certificado de origen.
- Prestar su colaboración en caso la entidad le solicite información sobre los trámites de calificación de declaraciones juradas de origen o emisión de certificados de origen.
- Cumplir con los requisitos y disposiciones establecidos en los acuerdos comerciales y/o regímenes preferenciales para la correcta evaluación de los procedimientos administrativos.