

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”



RESOLUCION DIRECTORAL N° 059-2018/DG-ENSFJMA

Lima, 07 de febrero de 2018

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 037-2011-PCM, entró en vigencia la obligación para todas las empresas que realicen sus actividades en establecimientos abiertos al público de llevar un Libro de Reclamaciones, regulado por la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor y su Reglamento, el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM;

Que, con Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se establece la obligación de las entidades públicas de llevar un Libro de Reclamaciones, teniendo como finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el artículo 3° del D.S. N° 042-2011-PCM señala que las entidades de la Administración Pública señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán 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, con Resolución Directoral N° 269-2017/DG-ENSFJMA de fecha 30 de mayo de 2017, se designa al ex Secretario General de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, Lic. Hipólito Máximo Angulo Eufrazio como responsable del Libro de Reclamaciones conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Que, con Resolución Directoral N° 419-2017/DG-ENSFJMA, se da por concluido a partir del 28 de setiembre del 2017 la encargatura del señor Hipólito Máximo Angulo Eufrazio en el cargo de Secretario General de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas;

Que, con Resolución Directoral N° 047-2018/DG-ENSFJMA de fecha 31 de enero de 2018 se encarga a partir del 01 de febrero de 2018 a la Lic. Ana María Faberio Vilchez la Secretaría General de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas;

Que, el artículo 5° del citado decreto supremo señala que la entidad pública designará al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones;

En uso de las atribuciones conferidas en el DS N° 054-2002-ED, Reglamento General de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DESIGNAR, a la Secretaria General de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, Lic. Ana María Faberio Vilchez como responsable del Libro de Reclamaciones conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.



Artículo 2°.- ENCARGAR, a la Secretaria General de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas, la coordinación, actualización e información del Libro de Reclamaciones de nuestra institución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase,



Escuela Nacional Superior de Folklore
JOSE MARIA ARGUEDAS
.....
Lic. TANIA M. ANAYA FIGUEROA
Directora General