



RESOLUCIÓN DIRECTORAL EJECUTIVA N° 034-2017/APCI-DE

Miraflores, 10 MAR. 2017

CONSIDERANDO:

Que, la Ley de Creación de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI), Ley N° 27692 y sus normas modificatorias, establece que la APCI es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Relaciones Exteriores, responsable de conducir, programar, organizar, priorizar y supervisar la cooperación internacional no reembolsable, que se gestiona a través del Estado y que proviene de fuentes del exterior de carácter público y/o privado, en función de la política nacional de desarrollo;

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM establece 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, Ley del Procedimiento Administrativo General, deben 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 a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, el artículo 2 del precitado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM define al Reclamo como una expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación contemplada en la Ley N° 27444;

Que, el artículo 3 del precitado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, señala que el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible de fácil acceso, consignando avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente;



Que, asimismo, el artículo 5 del precitado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM señala que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad; y, establece la obligación de informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre su cumplimiento;

Que, mediante Resolución Directoral Ejecutiva N° 001-2016/APCI-DE de fecha 11 de enero de 2016, se designó a la señora Gabriela Bertha Herrera Tan como responsable del manejo del Libro de Reclamaciones; y, a través de la Resolución Directoral N° 112-2016/APCI-DE de fecha 03 de octubre de 2016, se aceptó la renuncia presentada por la señora Herrera Tan;

Que, resulta necesario designar a un responsable del manejo de Libro de Reclamaciones físico y/o virtual de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional;

Con el visto de la Oficina de Asesoría Jurídica;

En uso de las facultades conferidas por la Ley N° 27692, Ley de Creación de la APCI y sus modificatorias; y, el Reglamento de Organización y Funciones de la APCI, aprobado mediante Decreto Supremo N° 028-2007-RE y sus modificatoria;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar al señor Jaime Mariano Mosqueira López, como responsable del manejo de Libro de Reclamaciones físico y/o virtual de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional, quien deberá velar por su correcto uso.

Artículo 2°.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral Ejecutiva N° 001-2016/APCI-DE.

Artículo 3°.- Remitir copia de la presente Resolución Directoral Ejecutiva al señor Mosqueira López y al Órgano de Control Institucional (OCI) de la APCI.

Artículo 4°.- Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral Ejecutiva en el Portal Institucional de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (<http://www.apci.gob.pe>).

Regístrese y comuníquese.



Jorge Voto Bernal
JORGE VOTO BERNAL
Director Ejecutivo
AGENCIA PERUANA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL