

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°006 -G0000-EP-2016**

Lima, 28 ENE. 2016

Visto, la Resolución de Gerencia General N° 002-G0000-EP-2016 y el Memorándum N° 013-C0000-EP-2016, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las entidades del Sector Público, entre ellas, **EDITORA PERÚ**, de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de 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, conforme al artículo 5° de la norma citada, el responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad se designará mediante Resolución del Titular, informando al Órgano de Control Institucional sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, mediante artículo 2° y 3° de la Resolución de Gerencia General N° 002-G0000-EP-2016 de fecha 13 de enero de 2016, se designó al Jefe de Departamento de Gestión de Servicio al Cliente, como responsable del Libro de Reclamaciones ubicado en el área de Gestión de Servicio al Cliente, así como de los treinta y tres (33) Libros de Reclamaciones ubicados en los puntos de venta descentralizados de Lima y provincias de **EDITORA PERÚ**.

Que, mediante Memorándum N° 013-C0000-EP-2016 de fecha 15.01.2016 la Gerencia de Comercialización señala que ha evaluado la propuesta inicial de las designaciones de responsabilidad de los Libros de Reclamaciones y que considera conveniente que los veintisiete (27) Libros de Reclamaciones ubicados en los puntos de venta de provincias estén a cargo de la Supervisora de Ventas de Avisos Provincia y los seis (06) Libros de Reclamaciones ubicados en los puntos de venta de Lima, incluido la sede central estén a cargo de la Supervisora de Ventas de Avisos Lima.

Que, atendiendo a lo expuesto, resulta necesario designar a los nuevos responsables de los Libros de Reclamaciones, debiendo tomar en cuenta que dicha designación debe recaer al cargo que ocupan los trabajadores propuestos;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Dejar sin efecto los artículos 2° y 3° de la Resolución de Gerencia General N° 002-G0000-EP-2016 mediante los cuales se designó al Jefe de Departamento de Gestión de Servicio al Cliente, como responsable del Libro de Reclamaciones ubicado en el área de Gestión de Servicio al Cliente, así como de los treinta y tres (33) Libros de Reclamaciones ubicados en los puntos de venta descentralizados de Lima y provincias de **EDITORA PERÚ**.

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 006 -G0000-EP-2016

**Artículo 2°.-** Designar a la Supervisora de Ventas de Avisos Provincia, como responsable de los veintisiete (27) Libros de Reclamaciones ubicados en los puntos de venta de provincias.

**Artículo 3°.-** Designar a la Supervisora de Ventas de Avisos Lima, como responsable de los seis (06) Libros de Reclamaciones ubicados en los puntos de venta de Lima, incluido la sede central de **EDITORA PERÚ**.

**Artículo 4°.-** Disponer que la Gerencia de Tecnologías de la Información, publique la presente Resolución en la página Web de **EDITORA PERÚ**, al día siguiente de su emisión.

**Artículo 5°.-** Notificar la presente Resolución a la Supervisora de Ventas de Avisos Lima, a la Supervisora de Ventas de Avisos provincia, a la Gerencia de Administración y Finanzas y al Órgano de Control Institucional de **EDITORA PERÚ**.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

EDITORA PERU

ROLANDO VIZARRAGA ROBLES  
Gerente General

