



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO

LA CONVENCION - CUSCO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0144-2019-A-MDQ/LC.



Quelluno, 22 de julio del 2019.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO:

VISTOS:

El Informe N° 306-2019-OGA-MDQ/LC de fecha 05 de julio del 2019, Proveído N° 2255-2019-GM-MDQ/LC de fecha 05 de julio del 2019 e Informe Legal N° 184-2019-MDQ-LC/OAJ de fecha 09 de julio del 2019, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme se desprende de lo previsto en el Artículo 194° y 195° de la Constitución Política del Estado, modificado por el Artículo Único de la Ley N° 27680, que modifica el Capítulo XIV de la Constitución Política del Estado, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 -Ley Orgánica de Municipalidades, en la cual establece que las Municipalidades provinciales y distritales son órganos de Gobierno Local, que emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de derecho público que gozan de autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia en los asuntos de su autonomía que radica en la facultad de ejercer actos administrativos y de administración conforme el ordenamiento jurídico;

Que, mediante Informe N° 306-2019-OGA-MDQ/LC, de fecha 05 de julio del 2019, emitido por CPCC. Lino Taipe Huarca – Jefe de la Oficina General de Administración, dirigida al Lic. Adm. Richar Sota Condori – Gerente Municipal, donde le solicita se emita Resolución de Gerencia, sobre libro de reclamaciones, de acuerdo al Decreto Supremo N° 058-2017-PCM., donde se da a conocer la obligación de presentar el Libro de Reclamaciones en la Institución;

Que, mediante Proveído N° 2255-2019-GM-MDQ/LC., de fecha 05 de julio del 2019, el Gerente Municipal de la Entidad Lic. Adm. Richar Sota Condori, solicita a la Oficina de Asesoría Jurídica Opinión Legal, con relación a la apertura del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quelluno;

Que, mediante Informe Legal N° 184-2019-MDQ-LC/OAJ, de fecha 09 de julio del 2019, el Abog. Nilo Estrada Espinoza – Asesor Jurídico, emite Pronunciamiento Favorable, para la implementación del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quelluno, la misma que deberá ser aprobada mediante Acto Resolutivo del Titular del Pliego, a fin 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, Libro de Reclamaciones Institucional que promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en la Entidad Municipal;

Que, la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el Subcapítulo III, El libro de reclamaciones **Artículo 150.- LIBRO DE RECLAMACIONES** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo. **Artículo 151.- EXHIBICIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES** A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente. **Artículo 152.- ENTREGA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES** Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al INDECOPI la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos;

Que, el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM., que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Decreto Supremo, señala en su Artículo 3.- DEFINICIONES Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por: 3.1. LIBRO DE RECLAMACIONES: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. 3.3. RECLAMO: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO



LA CONVENCION -CUSCO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

infracción a la normativa sobre protección al consumidor. **3.4. QUEJA:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor. **3.5. AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES:** Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, sobre OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES tiene por 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, en su Artículo 3.- refiere sobre LIBRO DE RECLAMACIONES 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. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo. El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar 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. La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado. Asimismo, establece el Artículo 6.- Sanciones La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo;

Que, mediante Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL Directiva Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones, señala en el numeral 3. ALCANCE La presente Directiva es de aplicación obligatoria para los Órganos de Control Institucional (en adelante OCI); entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, que cuenten con OCI; y las unidades orgánicas de la Contraloría General de la República (en adelante CGR). Numeral 5. DISPOSICIONES GENERALES 5.1 Definiciones; Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por 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, pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado. En este documento, además, el usuario debe consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, el libro de reclamaciones de las entidades del sector público constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público puedan expresar su insatisfacción por el servicio brindado, de manera similar al libro de reclamaciones de los establecimientos comerciales (Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor). Asimismo, la diferencia entre el libro de reclamaciones regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el regulado por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, es El libro de reclamaciones a que se refiere el Código de Protección y Defensa del Consumidor es solo para establecimientos comerciales, motivo por el cual el Poder Ejecutivo ha establecido este mecanismo de participación ciudadana, conforme al artículo 48 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que: "la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía";

Que, el Jefe de la Oficina General de Administración CPCC. Lino Taipe Huarca, con respecto a lo que solicita sobre el Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quellouno, teniendo en cuenta que el Libro de Reclamaciones tiene por 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, el mismo que promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en la Entidad Municipal, y considerando lo establecido por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, SOBRE OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES y por la Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL Directiva Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones;

Estando a lo precedentemente expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas por el numeral numeral 6) de los Artículos 20° y 43° de la Ley N° 27972 -Ley Orgánica de Municipalidades, el Alcalde;





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO



LA CONVENCION - CUSCO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR la implementación del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quelluno, a fin 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, Libro de Reclamaciones Institucional que promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en la Entidad Municipal.

ARTICULO SEGUNDO. - DESIGNAR, como RESPONSABLE del Libro de Reclamaciones, a la Srta. **GIMENA CARRASCO MAMANI** - Responsable de Mesa de Partes, a efectos que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quelluno, puedan realizar sus reclamaciones, todo en merito a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER la Elaboración de la Directiva sobre "Lineamientos para el Uso del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Municipalidad Distrital de Quelluno", para cuyo efecto **SE ENCARGA** a la **Abog. ROSA HORTENCIA HUAMAN AZURIN** – Técnico Legal de la Oficina de Secretaria General de la Entidad, como responsable de la elaboración de dicha directiva.

ARTÍCULO CUARTO. - ENCARGAR, el fiel cumplimiento de la presente Resolución, a la Gerencia Municipal, Oficina General de Administración y demás órganos de la Municipalidad Distrital de Quelluno.

ARTICULO QUINTO. - ENCARGAR, a la Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones, la publicación de la presente Resolución en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de Quelluno.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO
LA CONVENCION - CUSCO

Mg. Alex Curi León
ALCALDE
DNI: 23984679



Distribución:

- Gerencia Municipal.
- Gerencia Infraestructura.
- Gerencia Económico.
- Gerencia Social.
- Gerencia Supervisión.
- OGA.
- OAJ.
- Tecnología de Información.
- Interesados.
- Archivo
- HMC/SG