



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 009-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 18 de julio de 2023

### VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° dp0c6ne0, de fecha 21 de abril del 2023; CARTA N° 205-2023-MPSR-J/GSG, emitido por el Gerente de Secretaría General; INFORME N° 005-2023-MPSR-J-CAJA, emitido por el Cajero; INFORME N° 086-2023-MPSR-J/GEAD/SGT-HGSM, emitido por el Subgerente de Tesorería; INFORME N° 1138-2023-MPSR-J/GA/SG-RRHH/ARBS, emitido por el Jefe de Remuneraciones; CARTA N° 687-2023-MPSR-J/SG-RRHH, emitido por el Subgerente de Recursos Humanos; sobre el reclamo presentado por el administrado Valeriano Aracayo Aracayo, y;

### CONSIDERANDO:

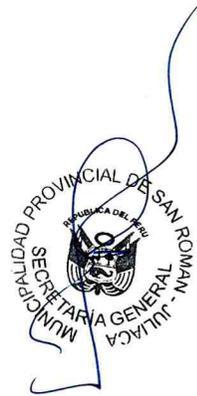
Que, el Artículo 65° de la Constitución Política del Perú, establece que: *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”*;

Que, mediante la Resolución de Alcaldía N° 054-2023-MPSR-J/A, de fecha 10 de febrero del 2023, el Titular de la entidad designa a la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román como responsable del libro de reclamaciones;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, su alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas. En su artículo 4° regula sobre el reclamo, indicando lo siguiente: *“4.1 El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. 4.2 De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos”*. En su Artículo 5° regula sobre el Libro de Reclamaciones: *“5.1 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades (...). 5.2 El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE ([www.gob.pe](http://www.gob.pe))”*;

Que, en el Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo con Código N° dp0c6ne0, de fecha 21 de abril del 2023; el administrado VALERIANO ARACAYO ARACAYO, con DNI N° 4177214, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Se me ha cobrado en caja por 5 hojas de copias simples (boletas de pago de agosto a diciembre 2022) la suma de S/ 10.80 soles con recibo de caja S-001-N° 032962 con refrendum 00033917-7, realizado por el cajero Julián Choque, a pesar de que la copia simple por hoja es S/ 0.10 céntimos por hoja en el mercado, dicho cobro se me ha realizado previa autorización del área de remuneraciones respecto a mi solicitud con RUT N° 9541-2023 de fecha 17-04 2023, donde se ha señalado “AUTORIZACIÓN DE 5 COPLAS SIMPLES” con firma y sello del servidor público del área de remuneraciones. Asimismo posteriormente a dicho pago se me ha realizado la entrega de 5 copias simples en el área de remuneraciones, quedando en dicha dependencia el Boucher para la entidad, por lo que solicito la devolución del excedente de S/ 10.30 soles, más los intereses correspondientes hasta la devolución efectiva, más la suma de S/ 500.00 soles por daños y perjuicios y la sanción de suspensión sin goce de haber por 6 meses al servidor público de caja de la Municipalidad de haber cobrado por 5 hojas de copia simple, la suma de S/ 10.80 soles, a sabiendas que era solo por 5 copias simples”*.

Que, mediante la Carta N° 205-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico al Gerente de Administración de ese entonces CPC. Fredy





R.G. 009-2023-MPSRJ/GSG  
18/07/2023

Lipa Fernández, para que disponga el descargo al trabajador responsable sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del libro de reclamaciones.

Que, a través del INFORME N° 005-2023-MPSRJ-CAJA, el Cajero, Julián Choque Torres, efectúa el descargo indicando: "(...) el usuario Aracayo Aracayo Valeriano se acercó a ventanilla prepotentemente a querer imponer el pago de 0.10 céntimos por copia de boletas de pago, donde se le informo que en el sistema de caja por el costo de las copias que estaba solicitando era la suma de S/. 2.16 por cada foja (...) los pagos por copias simples siempre se han cobrado en el Área de Archivo Central lo que está contemplado en el TUPA donde indica por fojas la suma de S/. 2.16 y no existe otro rubro más para poder cobrar la suma de 0.10 céntimos por copias simples";

Que, mediante INFORME N° 1138-2023-MPSRJ/GA/SG-RRHH/ARBS, el Jefe de Remuneraciones Ing. Humberto Machaca Lerma, haciendo su descargo refiere que: "(...) el 21 de abril 2023, el Sr. Valeriano Aracayo Aracayo, representado por su abogado Henry Albert Coarite Coarite, el cual estuvo en todo momento grabando con su celular, no dejando el normal desarrollo de la oficina y a la negativa de acceder a las copias, el abogado indicando que puede sacar copias basándose en la Ley del Procedimiento Administrativo General ley N° 27444(...), por lo que esta dependencia accedió para cinco copias simples y se autorizó en una hoja ya que en el artículo 160 indica que se accede previo pago del costo de las mismas, dejándonos el comprobante de pago y nosotros entregarles las cinco copias";

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado se advierte que el reclamo gira en torno a que, en fecha 21 de abril del presente año, al administrado le cobraron en caja de la municipalidad la suma de S/. 10.80 soles por 5 hojas de copias simples consistentes en boletas de pago de agosto a diciembre 2022, pago que efectuó mediante recibo de caja S-001-N° 032962, refiere que la copia simple por hoja es S/ 0.10 céntimos por hoja en el mercado, y que dicho cobro se le ha realizado previa autorización del área de remuneraciones, hecho que le habría ocasionado molestia, y solicita la devolución del excedente de S/. 10.30 soles, más los intereses correspondientes hasta la devolución efectiva, más la suma de S/ 500.00 soles por daños y perjuicios y la sanción de suspensión sin goce de haber por 6 meses al servidor público de caja de la Municipalidad por haberle cobrado por 5 hojas de copia simple la suma de S/ 10.80 soles. Al respecto el cajero Julián Choque Torres, refiere que los pagos por copias simples siempre se han cobrado en el Área de Archivo Central lo que está contemplado en el TUPA donde indica por fojas la suma de S/. 2.16 y no existe otro rubro más para poder cobrar la suma de 0.10 céntimos por copias simples.

Que, el numeral 3), del artículo 55° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, refiere que son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, entre otros el de: "Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley";

Que, el numeral 160.1 del artículo 160° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, refiere que: "Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente";

Que, el Artículo 17° de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, refiere que: "El solicitante que requiera la información deberá abonar solamente el importe correspondiente a los costos de reproducción de la información requerida. El monto de la tasa debe figurar en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de cada entidad de la Administración Pública. Cualquier costo adicional se entenderá como una restricción al ejercicio del derecho regulado por esta Ley, aplicándose las sanciones correspondientes";

Que, de las normas indicadas en los párrafos anteriores se advierte que todos los administrados tienen el derecho de solicitar la información que requieran, a recabar copias de los documentos contenidos en sus





expedientes, para el que debe pagar solamente el importe correspondiente a los costos de reproducción de la información requerida. El monto de la tasa debe figurar en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). En el presente caso el cajero Julián Choque Torres, refiere que los pagos por copias simples siempre se han cobrado en el Área de Archivo Central lo que está contemplado en el TUPA donde indica por fojas la suma de S/. 2.16 y no existe otro rubro más para poder cobrar la suma de S/. 0.10 céntimos por copias simples; por consiguiente, el monto de la tasa cobrado al administrado se encuentra dentro del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la municipalidad, pero regulado dentro de los procedimientos administrativos de Archivo Central; sin embargo, el pago regulado y cobrado al administrado de S/. 2.16 soles por copia simple resulta un costo superior del costo promedio que ofrece el mercado por el mismo servicio, que asciende a la suma S/. 0.10 céntimos, por lo que nos encontramos ante un costo de reproducción desproporcionado. El monto de la copia simple cobrado al administrado, excede al costo real de reproducción que se cobra en el mercado, por consiguiente, debe acogerse en este extremo el reclamo del administrado recomendándose a las unidades orgánicas correspondientes, la aplicación del procedimiento administrativo denominado "Acceso de Particulares a la Información" del ítem 001, correspondiente a la Unidad Orgánica de: Gerencia de Secretaría General del TUPA de esta entidad, donde se tiene previsto S/. 0.10 céntimos el costo de la reproducción de una copia; de la misma forma mediante Ordenanza Municipal N° 009-2023-CMPSR-J, de 24 de mayo del 2023, se modificó e incorporó en el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA de la Municipalidad Provincial de San Román, 23 procedimientos administrativos estandarizados y 01 servicio de prestación exclusiva estandarizado, donde se estableció el procedimiento denominado "Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control", donde el costo efectivo de la copia simple en formato A4 (por unidad) es S/. 0.10. Por consiguiente, cabe recomendar e implementar la devolución del monto excedente a favor del administrado, en mérito al literal "a" del numeral 16.2), del artículo 16° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que regula la atención y respuesta del reclamo, indicando que: "(...) Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio";

Que, con referente a la petición del administrado de sanción de suspensión sin goce de haber por 6 meses al servidor público de caja de la Municipalidad, intereses generados y, pago por daños y perjuicios; estos extremos no son materia para determinar y atender por vía del Reclamo regulado por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; existiendo para ello otros mecanismos administrativos. Por consiguiente, se deja a salvo el derecho del administrado para que lo haga valer en la vía correspondiente.

Estando a lo preceptuado en el marco de la Ley de los procedimientos administrativos, entre otros, por los principios de legalidad y del debido procedimiento administrativo, previsto en los numerales 1.1) y 1.2) del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 274444, Ley del Procedimiento Administrativo General; lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; y por las consideraciones expuestas, en uso de las actuaciones conferidas por el Titular de la entidad mediante Resolución de Alcaldía N° 054-2023-MPSR-J/A;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** – **ACoger**, el reclamo de cobro excesivo de copias simples, presentado por el administrado VALERIANO ARACAYO ARACAYO, con DNI N° 41777214; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL – Hoja de Reclamo con Código N° dp0c6ne0, de fecha 21 de abril del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** – En los demás extremos del reclamo, se deja a salvo el derecho del administrado para que lo haga valer en la vía correspondiente, en mérito a los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.** – **Recomendar**, a la Gerencia Municipal, Gerencia de Administración, disponer la implementación de la devolución del monto excedente a favor del administrado,



R.G. 009-2023-MPSR-J/GSG  
18/07/2023

en mérito a la última parte del literal “a” del numeral 16.2), del artículo 16° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**ARTÍCULO CUARTO.** – **INSERTAR**, en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL la presente resolución, y se tenga por atendido al administrado.

**ARTÍCULO QUINTO.** – **ENCARGAR**, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Administración, al administrado, y al Correo Electrónico: [coarita2@hotmail.com](mailto:coarita2@hotmail.com), para su conocimiento y fines pertinentes.



**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN  
JULIACA  
  
Abog. Willian W. Vargas Lipa  
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

Cc:  
- A  
- GM  
- GA  
Reg. 1344  
Archivo GSG-MPSR-J