



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA



R.G. 021-2023-MPSR-J/GSG
23/10/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 021-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 23 de octubre de 2023

VISTO:

El libro de reclamaciones hoja de reclamo con código N° 0005, de fecha 16 de octubre del 2023; Carta N° 642-2023-MPSR-J/GSG; Carta N° 001-2023-MPSR-J/SGRC-SBHL; Informe N° 079-2023-MPSR-J/GDS/SGRC; sobre el reclamo presentado por el administrado Eduardo Rodrigo Turpo Gómez, 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, el numeral 1) del artículo 47 del Reglamento de Organizaciones y funciones – ROF de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, estable, como funciones de la Gerencia de Secretaria General el de: *“Proyectar resoluciones de alcaldía, acuerdos de concejo, ordenanzas municipales, decretos de alcaldía y otros que le sean solicitados”*

Que, mediante la Resolución de Alcaldía N° 054-2023-MPSR-J/A, de fecha 10 de febrero del 2023, el titular de esta entidad, designa a la Gerencia de Secretaria 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, establece el 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”*. Y 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)*;

Que, en el libro de reclamaciones (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con hoja de reclamo con código N° 0005, de fecha 16 de octubre del 2023; el administrado EDUARDO RODRIGO TURPO GÓMEZ, con DNI N° 72784739, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Demora en trámite de acta de defunción, el día 05 de setiembre del año 2023, falleció mi señor padre don Eduardo Turpo Maita, para lo cual el día 12 del mismo mes, empecé con el trámite del acta de defunción en el área de registro civil en la Municipalidad de Juliaca a lo que me entregó una sola copia original y se me informo que dentro de los 30 días podría poder sacar*



R.G. 021-2023-MPSR-J/GSG
23/10/2023

más copias de la municipalidad puesto que en varias entidades solicitan copias originales y no aceptan legalizadas. Han pasado más de 30 días y me informan que aún no está en su sistema y el tiempo apremia”;

Que, mediante la Carta N° 642-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaria General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico a la Subgerencia de Registro Civil, Lic. Pedro Vilca Quilla para efectos que realice o disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el libro de reclamaciones de esta entidad.

Que, mediante la Carta N° 001-2023-MPSR-J/SGRC-SBHL, la trabajadora (Registrador Civil) Silvia Huanca Layme, de la Subgerencia de Registro Civil, efectúa su descargo indicando: “(...) que el administrado se apersonó a mi ventanilla N° 03 indicándome que si ya podía solicitar el ACTA DE DEFUNCION del Señor Turpo Maita Eduardo, se ingresó al sistema de RENIEC, donde se puede visualizar que la imagen no se encuentra disponible, los registradores civiles, enviamos las ordenes de producción en originales a RENIEC quienes se encargan a subir al sistema todos los hechos vitales; la Oficina de Registro Civil cuenta con un archivo de actas de contingencia, donde tenemos una copia realice la búsqueda, por lo tanto el usuario hizo el pago correspondiente, por las actas de defunción donde fue atendido con lo solicitado”; lo propio informa el Lic. Adm. Pedro Vilca Quilla, Sub Gerente de Registro Civil mediante el Informe N° 079-2023-MPSR-J/GDS/SGRC.

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado se advierte que el, el administrado, interpone su reclamo a consecuencia de la Demora en el trámite del acta de defunción por parte de la Subgerencia de Registro Civil, refiriendo que el 12 de setiembre habría iniciado el trámite del acta de defunción de su señor padre que en vida fue Eduardo Turpo Maita, fecha en la que le habrían manifestado que dentro de los 30 días podría sacar más copias, y habiendo pasado más de 30 días le habrían informado que el acta de defunción aún no está en el sistema; razón por la que, el administrado habría presentado su reclamo el día 16 de octubre del presente año. Por otro lado, la trabajadora Silvia Huanca Layme, (Registrador Civil) de la Subgerencia de Registro Civil y el propio Sub Gerente de Registro Civil, en su descargo refieren que el administrado se apersonó a la ventanilla N° 03 de la Subgerencia de Registro Civil, preguntando que, si ya podía solicitar el acta de defunción del Señor que en vida fue Turpo Maita Eduardo, pero al ingresar al sistema de la RENIEC, no se ha encontrado disponible; al respecto refiere también que los registradores civiles, envían las ordenes de producción en original a la RENIEC quienes se encargan de subir al sistema; pero pese a ello se habría atendido al administrado con el acta de defunción, obtenida de los archivo de actas de contingencia de la Oficina de Registro Civil.

Que, el Artículo 58° del Decreto Supremo N° 015-98-PCM, Decreto Supremo que Aprueba el Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, establece que “las inscripciones de los nacimientos, matrimonios, defunciones y naturalizaciones se llevarán a cabo en actas. Una copia de las actas será remitida por las Oficinas Registrales a la Oficina Regional del Registro de la que dependan, la que a su vez las enviará periódicamente al Archivo Único Centralizado, según lo determine la Gerencia de Operaciones del Registro”. Asimismo, la Resolución Jefatural N° 782-2009-JNAC-RENIEC, ha Precisado que el Acta de Defunción constituye un instrumento jurídico que acredita el fallecimiento, hecho vital que pone fin a la persona, en tal sentido la información esencial del Acta está constituida por los datos referidos al nombre, documento de identidad del difunto, así como la fecha y el lugar donde ocurrió el deceso. Y finalmente la Resolución Jefatural N° 771-2010-JNAC-RENIEC, precisa que la inscripción de la Defunción en las Oficinas de Registros del Estado Civil, Oficinas Registrales y Oficinas Registrales Auxiliares del RENIEC a nivel nacional, no se encuentra sujeta a plazo alguno. En el caso que nos aborda, la trabajadora Silvia Huanca Layme, (Registrador Civil) de la Subgerencia de Registro Civil, en su descargo refiere que **los registradores civiles, envían las ordenes de producción en original a la RENIEC quienes se encargan de subir al sistema;** en ese entender la responsabilidad sería de la RENIEC, que no habría subido al sistema los datos referente a la inscripción de la acta de defunción del que en vida fue Eduardo Turpo Maita; **pero pese a ello la Subgerencia de Registro**



R.G. 021-2023-MPSR-J/GSG
23/10/2023

Civil a través de la ventanilla 3, habría atendido al administrado (Eduardo Rodrigo Turpo Gómez) con el acta de defunción, obtenida de los archivo de actas de contingencia de la Oficina de Registro Civil; por consiguiente, debe denegarse el reclamo presentado por el administrado, toda vez que la trabajadora reclamada, habría atendido al administrado con el otorgamiento del acta de defunción, obtenida de los archivo de actas de contingencia de la Subgerencia de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

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° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; y por las consideraciones expuestas y 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. –**DENEGAR** el reclamo presentado por el administrado EDUARDO RODRIGO TURPO GÓMEZ, con DNI N° 72784739; en el LIBRO DE RECLAMACIONES (físico) - hoja de reclamo con código N° 00005, de fecha 16 de octubre del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

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

ARTÍCULO TERCERO. – **ENCARGAR**, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Sub Gerencia de Registro Civil y al administrado para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. William V. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

G.G.
A
GM
SGRG
Rep. 2376
Archivo GSG MPSR J