



R.G. 004-2024-MPSR-J/GSG
02/02/2024

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 02 de febrero de 2024

VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000013 de fecha 08 de enero del 2024; CARTA N° 016-2024-MPSR-J/GSG; INFORME N° 002-2024-MPSRJ/GSG/SGTD; OPINIÓN LEGAL N° 018-2024-MPSR-J/GAJ; INFORME N° 002-2024-MPSRJ/GSG/SGTD; sobre reclamo presentado por el administrado Jaime Gleydel Centeno Calcina, 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)”*;

Que, en el Libro de Reclamaciones (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo N° 00013 de fecha 08 de enero del 2024; el administrado JAIME GLEYDEL CENTENO CALCINA, con D.N.I. N° 44406714, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Con fecha 08 de enero del 2024. La Lic. Yedy Leon Apaza, se negó a recibir un documento de permiso de licencia de funcionamiento autorizado por la Subgerencia de actividades económicas y con los recibos cancelados a derecho de trámite aduciendo que mesa de partes tiene facultades de observar los documentos que se presentan en dicha oficina y que toda presentación es personal y solicitando una carta poder. Se solicitó una Ley que exija el mismo o alguna Ordenanza Municipal, se negó a darla y que es su criterio y forma de trabajo”*;

Que, mediante la CARTA N° 016-2024-MPSR-J/GSG de fecha 08 de enero del 2024, y con el propósito de alcázar la verdad material y resolver con mayor criterio la hoja de reclamo, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, ha solicitado un informe a la Subgerente de Tramite Documentario de esta corporación municipal, para efectos de que puedan hacer su descargo.

Que, a través del INFORME N° 002-2024-MPSRJ/GSG/SGTD de fecha 11 de enero de 2024, la Subgerente de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de San Román, efectúa su descargo indicando que: *“según lo manifestado por el Sr. JAIME GLEYDEL CENTENO CALCINA queja registrada en el libro de reclamaciones, es falso, que mi persona haya negado la recepción de un documento autorizado por la SUB GERENCIA DE ACTIVIDADES ECONOMICAS, porque esa Sub Gerencia NO EXISTE en la Municipalidad Provincial de*



R.G. 004-2024-MPSR-J/GSG
02/02/2024

San Román. SEGUNDO: Sin embargo, debo informar que en fecha 08 de enero del 2024, el Sr. JAIME GLEYDEL CENTENO CALCINA, se apersonó a la Sub Gerencia de Tramite Documentario para presentar un FORMATO DE DECLARACION JURADA PARA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO, en donde se evidencia que los datos del solicitante es del Sr. CALCINA QUISPE FLAVIO PASCUAL con DNI 29456929, y en la firma del solicitante se evidencia el nombre de otra persona como es el del Sr. JAIME GLEYDEL CENTENO CALCINA. Es por esta que se le indicó al señor Que el trámite es personal y que debería de firmar el Sr. Flavio pascual, y sin embargo el Sr. Administrado se molestó y levantando la voz mencionó "ustedes no son quien para revisar mi documento solo recíbeme y firmame aquí, yo voy a presentar así y no se va volver a firmar, este documento ya tiene autorización para presentar, y tengo carta poder" En respuesta a lo mencionado por el Administrado, le solicité la carta poder, me mostró un documento en copia, le solicité el original y le sugerí que lo haga fedatear con el sr. fedatario de la Municipalidad Provincial de San Román y que la fedatada es gratuita y posterior a ello lo puede adjuntar a su expediente para que no tenga inconvenientes en su trámite, Y sin embargo el Sr. JAIME GLEYDEL CENTENO CALCINA, seguía molesto y posterior a ello se retiró. TERCERO: De igual forma debo informar que el Sr. JAIME GLEYDEL CENTENO CALCINA, presentó su documento levantando la observación que se le había advertido (adjuntando carta poder legalizada), generándose un Registro Único de Tramite N° 00000818-2024, documento que fue derivado a la Sub Gerencia de Fomento a la Inversión Privada y Licencias. Donde se evidencia que el documento fue recepcionado en la Subgerencia de Tramite Documentario y no fue negado como indica en el reclamo registrado. (...); a su descargo la Subgerente de Tramite Documentario, adjunta como medio de prueba copia del cargo de recepción de la solicitud presentada por el administrado.

Que, estando a los antecedentes y actuados, premisa normativa, fáctica y análisis legal efectuado por la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante DICTAMEN LEGAL N° 06-2024-MPSR-J/GAJ, señala que el documento presentado por el administrado denominado Carta Poder, no carece virtualidad jurídica, en razón de tener consistencias en una norma legal amparable, donde se ha establecido que las copias simples y/o copias fotostáticas sin la debida legalización o autenticación, deben ser aceptadas por la administración pública, ello de conformidad a lo dispuesto por el artículo 49° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

Que, mediante INFORME N° 007-2024-MPSR/J/GSG/SGTD de fecha 31 de enero de 2024, la Subgerente de Trámite Documentario de esta corporación municipal, amplía su informe precisando y/o aclarando que el administrado JAIME GLEYDEL CENTENO CALCINA, no había adjuntado copia de la carta poder en el documento a presentar (formato de declaración jurada para licencia de funcionamiento), en representación del administrado Flavio Pascual Calcina Quispe (...); situación que fue subsanada por el administrado.

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 08 de enero del 2024, la Lic. Yedy León Apaza, en su condición de Subgerente de Trámite Documentario de esta corporación municipal, se habría negado a recibir un documento de permiso de licencia de funcionamiento autorizado por la Subgerencia de Actividades Económicas, y que mesa de partes no tendría facultades de observar los documentos que se presentan en dicha oficina (...), acción que le habría motivado presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, la Mgtr. Yedy León Apaza, en su condición de Subgerente de Trámite Documentario, señala que el administrado Jaime Gleydel Centeno Calcina, se apersonó a la Subgerencia de Trámite Documentario para presentar un formato de declaración jurada para licencia de funcionamiento, en donde se evidencia que los datos del solicitante es del Sr. Flavio Pascual Calcina Quispe, y en la firma del solicitante se evidencia el nombre de Jaime Gleydel Centeno Calcina (...), a quien se le solicitó adjunte a su expediente el original o copia de la carta poder para la tramitación del referido procedimiento (licencia de funcionamiento). Luego de presentar su reclamo el administrado Jaime Gleydel Centeno Calcina, retornó para presentar el formato de declaración jurada para licencia de funcionamiento, adjuntando la carta poder al expediente, que fue recepcionado y registrado en el Sistema de Trámite Documentario con el Registro Único de Trámite N° 00000818-2024, el mismo que fue derivado a la Subgerencia de Fomento a la Inversión Privada y Licencias; en consecuencia debe denegarse el reclamo, en mérito al literal b), del numeral 16.2) del artículo 16° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que regula sobre la respuesta del reclamo, indicando que la unidad de organización de la entidad pública cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo. Sin perjuicio a ello cabe puntualizar, que, el



R.G. 004-2024-MPSR-J/GSG
02/02/2024

documento del administrado Jaime Gleydel Centeno Calcina, fue recepcionado por la Subgerencia de Trámite Documentario, tal como se puede apreciar en la imagen que obra en el expediente administrativo materia de la presente.

Sobre el particular, se debe tener en consideración lo dispuesto por el numeral 1) del artículo 13° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que se establece que todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente: “1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.”; asimismo, el artículo 15° de la precitada Ley, señala que: 115.1 Para la tramitación de los procedimientos, es suficiente carta poder simple con firma del administrado, salvo que leyes especiales requieran una formalidad adicional (...);

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; 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 JAIME GLEYDEL CENTENO CALCINA, con D.N.I. N° 44406714; en el Libro de Reclamaciones Físico - Hoja de Reclamo N° 00013, de fecha 08 de enero del 2024, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – INSERTAR, en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL 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, Subgerencia de Trámite Documentario, y al administrado en su correo electrónico: jaycitocenteno@gmail.com para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. William W. Vargas Lija
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

CC
- A
- GM
- SG-TD
REG. 2019