



Resolución Gerencial Regional

N° 188 -2011-GRA/GRTC

El Gerente Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional - Arequipa;

VISTO:

El Oficio N° 277-2011-GRA/GRTC.OA., por el cual el jefe de la Oficina de Administración solicita se proceda a designar a los responsables del Libro de Reclamaciones de esta Gerencia de Transportes; y,

CONSIDERANDO:

Que, 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.

Que, es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa; en tal sentido se expidió el **DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM**, sobre la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

Que la citada norma en su **Artículo 5** establece que Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo, en consecuencia y teniendo en cuenta la propuesta planteada por el Jefe de la Oficina de Administración, para designar como responsable de los libro de reclamaciones a los Sres. Dionisio Portilla Sevillano y Reynaldo Carpio Chávez, se hace necesario expedir el resolutivo correspondiente para tal fin.

De conformidad con lo dispuesto, en **DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM**, la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444; y en uso de las facultades conferidas por la Resolución Ejecutiva Regional N° 476-2010-GRA/PR;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR como responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central ubicado en la Av. Guardia Civil 702 Paucarpata, al Sr. Dionisio Portilla Sevillano y como responsable del Libro de Reclamaciones de la Sub Gerencia de Transporte Terrestre ubicado en Calle Los Pinos N° 100 Paucarpata, al Sr. Reynaldo Carpio Chávez, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar la notificación de la presente resolución conforme lo dispone el Art. 20 de la Ley N° 27444.

Dada en la Sede de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones del Gobierno Regional de Arequipa, a los

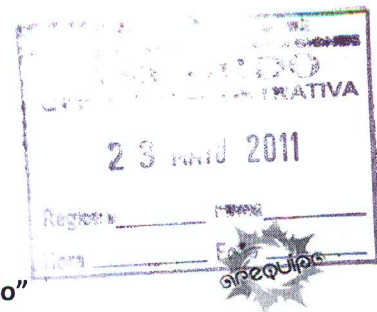
28 JUN. 2011

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES

ING. WALTER SAMUEL YANA MOTTA
GERENTE REGIONAL





04
cuatro

"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

Arequipa, 19 de Mayo del 2011

Oficio N° 43-2011-GRA/GRTC-OPPD

Señor
Ing. Walter Samuel Yana Motta ✓
Gerente Regional de Transportes y Comunicaciones

Presente.-



Asunto:

Nominar Responsable Libro de Reclamaciones

Referencia:

D.S. N° 042-2011-PCM.

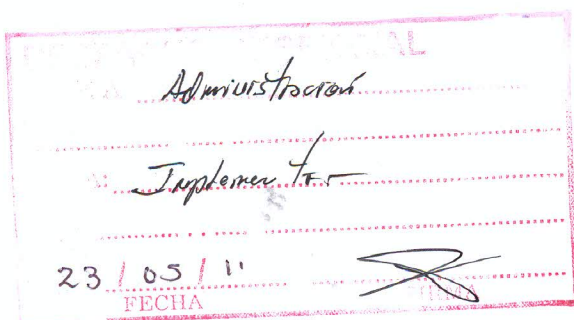
Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de manifestarle que mediante Decreto Supremo de la referencia se dispone en su artículo 3 que las entidades de la Administración Pública deben de contar con un Libro de Reclamaciones para que en él, los usuarios puedan formular sus reclamos consignando su identidad y aquella información que permita hacerles llegar la respuesta, así mismo en su Artículo 5 cita que mediante Resolución del Titular se designara al encargado responsable del Libro de Reclamaciones, por lo que nos permitimos proponer a Ronal Zeballos Benavides o Dionicio Portilla Sevillano para que asuman la responsabilidad.

Así mismo le comunicamos, que se ha tomado la iniciativa de solicitar la impresión del Libro de Reclamaciones según anexo publicado adjunto al Decreto Supremo de la Referencia

Sin otro particular, reitero a usted los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,

GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
Eco. Julio Salcedo Tume
OFIC. PLANTEAMIENTO PRESUPUESTO
DESARROLLO INSTITUCIONAL
DIRECTOR

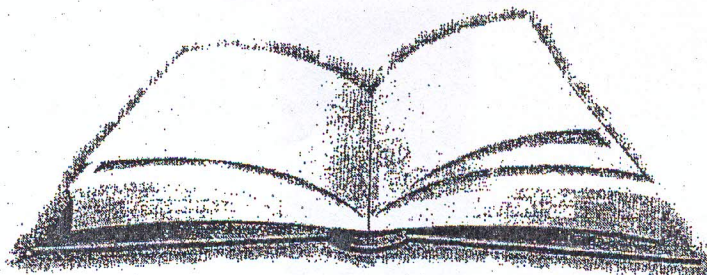


C.c.
Archivo
JST/rcch

OFICINA ADMINISTRATIVA
PASE. Sr. Secretario: Adjunto copia de
D.S. N° 042-2011-PCM.
Registra Oficio a la Gerencia Profs.
recibido de TAP Dionicio Portilla Sevillano en
la Sede y en TAP. Correo Chivo
En el local de los Pinos para proyecto de Reso
Arequipa 10 de mayo
1990 06/06/2011

Anexo 2
Aviso del Libro de Reclamaciones

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.

Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.

605077-3

Autorizan viaje de funcionarios de DEVIDA a Ecuador para participar en la II Reunión de la Comisión Mixta Perú - Ecuador en Materia de Drogas**RESOLUCIÓN SUPREMA
N° 021-2011-PCM**

Lima, 18 de febrero de 2011

Visto, el Oficio N° 0090-2011-DV-GG de la Gerente General (e) de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA;

CONSIDERANDO:

Que, del 17 al 18 de marzo de 2011, se llevará a cabo en la ciudad de Quito, República de Ecuador, la "II

Reunión de la Comisión Mixta Perú - Ecuador en Materia de Drogas";

Que, resulta de importancia nacional e institucional la participación en dicha Reunión del Gerente de Desarrollo Alternativo, del Director (e) de Cooperación Internacional, del Director de Control de Oferta y del Coordinador de Prevención de la Gerencia de Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas, como representantes de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA;

Que, los gastos por concepto de pasajes el cual incluye la tarifa única por uso de aeropuerto y viáticos de los citados funcionarios serán asumidos con cargo a la Fuente de Financiamiento de Recursos Ordinarios de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA;

De conformidad con la Ley N° 29626, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011,

Anexo 1: Formato de Hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]	[NÚMERO DE RECLAMACIÓN]
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA]				
[DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE UBICA EL LIBRO DE RECLAMACIONES]				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE:				
DOMICILIO:				
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:				
			FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
DETALLE:				
			FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	

en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

3.2. Establecimiento comercial abierto al público: Inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción, en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

La identificación a la que se hace alusión en el presente punto se encuentra constituida por el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) que posea el proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 943, Ley del Registro Único de Contribuyentes; o en la norma que lo modifique o sustituya.

Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente del que los alberga y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones.

Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedor, venda productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones.

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 un procedimiento administrativo sancionador por 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 un 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 del Anexo 2 del presente Reglamento.

Artículo 4°.- Características del Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual deberá ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.

Los proveedores que comercialicen sus productos o servicios únicamente en establecimientos comerciales abiertos al público podrán optar por tener un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en lugar del físico. Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza virtual, deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione dicho consumidor.

Artículo 5°.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del proveedor y la tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Detalle de la reclamación.
- Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el proveedor deberá implementar mecanismos que reemplacen la firma del consumidor pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos de su reclamo o queja.

En caso que el consumidor no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento, se considerará el reclamo o queja como no puesto.

Artículo 6°.- Responsabilidad del proveedor

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

Artículo 7°.- Proveedores con varios establecimientos comerciales abiertos al público

Los proveedores que cuenten con más de un establecimiento comercial abierto al público deberán implementar un Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual por cada uno de ellos.

Artículo 8°.- Código de Identificación

Si el proveedor cuenta con varios Libros de Reclamaciones de naturaleza física, deberá contar con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único a nivel nacional.

Cada proveedor es responsable de suministrar las Hojas de Reclamaciones señaladas a cada uno de sus establecimientos comerciales, así como de consolidar toda la información en un único registro de quejas o reclamos.

Artículo 9°.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales,



AÑO DE LA CONSOLIDACION ECONOMICA Y SOCIAL EN EL PERU

Arequipa, 07 de junio del 2011

OFICIO N° 277-2011-GRA/GRTC.OA.

SEÑOR

ING. WALTER YANA MOTTA

GERENTE REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Ciudad .-

REFERENCIA:

Oficio N° 043-2011-GRA/GRTC-OPPD DEL 19-05-2011 Reg.
3251

D.S. N° 042-2011-PCM

ASUNTO:

Propone designar a servidores que se encarguen del Libro de Reclamaciones

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-20011-PC que dispone en su art. 3° que las Entidades de la Administración Pública deben contar un Libro de Reclamaciones para que los usuarios puedan formular sus reclamos consignando su identidad y aquella información que permita hacerles llegar la respuesta. Asimismo, en su Art. 5° indica que mediante Resolución se debe designar al responsable del Libro de Reclamaciones, por lo que se propone se designe al Sr. Dionisio Portilla Sevillano en la Sede Central y al Sr. Reynaldo Carpio Chávez en el local Los Pinos 100.

Se adjunta copia del D.S. N° 011-2011-PCM. y Oficio del Jefe de Planeamiento y Presupuesto.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarle

Atentamente,

GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES DE AREQUIPA

Eco. VICTOR RIVERA VILCA
OFICINA DE ADMINISTRACION
DIRECTOR

C.c. Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Area N/E de Recursos Humanos
Archivo
VRV/mlz

DESPACHO GERENCIAL	
PASE A	Asesoría Legal
PASE A	Formular deservendo a la propuesta
09 / 06 / 11	
FECHA	FIRMA

“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

INFORME LEGAL N° 237-2011 GRA/GRTC-aj.

AL : Ing. WALTER SAMUEL YANA MOTTA
GERENTE REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

REFERENCIA : El Oficio N° 277-2011-GRA/GRTC.OA

ASUNTO : Designación de servidores encargados del libro de reclamaciones

FECHA : Arequipa, 23 de Junio del 2011

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para informar con relación al asunto, lo siguiente:

ANTECEDENTES

El Oficio N° 277-2011-GRA/GRTC.OA., por el cual el jefe de la Oficina de Administración solicita se proceda a designar a los responsables del Libro de Reclamaciones de esta Gerencia de Transportes.

ANÁLISIS

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.

Es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa; en tal sentido se expidió el **DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM**, sobre la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

La citada norma en su **Artículo 5** establece que Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo, en consecuencia y teniendo en cuenta la propuesta planteada por el Jefe de la Oficina de Administración, para designar como responsable de los libros de reclamaciones a los Srs. Dionisio Portilla Sevillano y Reynaldo Carpio Chávez, se hace necesario expedir el resolutivo correspondiente para tal fin.

CONCLUSIÓN.-

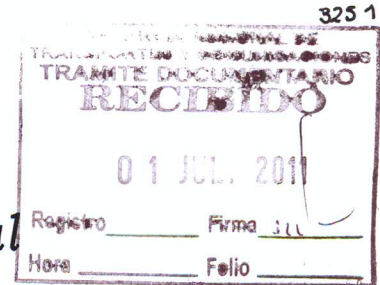
La Oficina de Asesoría legal OPINA, **DESIGNAR** como responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central ubicado en la Av. Guardia Civil 702 Paucarpata, al Sr. Dionisio Portilla Sevillano y como responsable del Libro de Reclamaciones de la Sub Gerencia de Transporte Terrestre ubicado en Calle Los Pinos N° 100 Paucarpata, al Sr. Reynaldo Carpio Chávez.

Es todo lo que informo a usted, para su conocimiento y fines que estime por conveniente.

Atentamente.

GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES


Abog. MARIA AGUILAR PERALTA
AREA DE ASESORIA JURIDICA
JEFATURA
MAT. C.A.A. N° 5131



Resolución Gerencial Regional

N° 188 -2011-GRA/GRTC

Regional - Arequipa;

El Gerente Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno

VISTO:

El Oficio N° 277-2011-GRA/GRTC.OA., por el cual el jefe de la Oficina de Administración solicita se proceda a designar a los responsables del Libro de Reclamaciones de esta Gerencia de Transportes; y,

CONSIDERANDO:

Que, 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.

Que, es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa; en tal sentido se expidió el **DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM**, sobre la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

Que la citada norma en su **Artículo 5** establece que Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo, en consecuencia y teniendo en cuenta la propuesta planteada por el Jefe de la Oficina de Administración, para designar como responsable de los libros de reclamaciones a los Sres. Dionisio Portilla Sevillano y Reynaldo Carpio Chávez, se hace necesario expedir el resolutivo correspondiente para tal fin.

De conformidad con lo dispuesto, en **DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM**, la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444; y en uso de las facultades conferidas por la Resolución Ejecutiva Regional N° 476-2010-GRA/PR;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR como responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central ubicado en la Av. Guardia Civil 702 Paucarpata, al Sr. Dionisio Portilla Sevillano y como responsable del Libro de Reclamaciones de la Sub Gerencia de Transporte Terrestre ubicado en Calle Los Pinos N° 100 Paucarpata, al Sr. Reynaldo Carpio Chávez, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar la notificación de la presente resolución conforme lo dispone el Art. 20 de la Ley N° 27444.

Dada en la Sede de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones del Gobierno Regional de Arequipa, a los

28 JUN. 2011

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES

ING. WALTER SAMUEL YANA MOTTA
GERENTE REGIONAL