

Domingo, 08 de mayo de 2011

**PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS**

**Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones**

**DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

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 3 del artículo 11 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que los Decretos Supremos son normas de carácter general que reglamentan normas con rango de ley o regulan la actividad sectorial funcional o multisectorial funcional a nivel nacional;

Que, el artículo 48 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 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 numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el artículo 107 de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, en la actualidad los administrados no cuentan con un procedimiento para expresar directamente a las diferentes entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada por parte de estos;

Que, en tal sentido, 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 uso de las atribuciones conferidas por el numeral 8) del Artículo 118 de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

**Artículo 1.- Finalidad**

El presente Decreto Supremo 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.

**Artículo 2.- Definiciones**



Para el cumplimiento del presente Decreto Supremo, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

**Usuario:** persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

**Reclamo:** expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

### **Artículo 3.- 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.

### **Artículo 4.- Respuesta al reclamo**

La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

### **Artículo 5.- Funcionario responsable**

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.

### **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.

### **Artículo 7.- Refrendo**

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los siete días del mes de mayo del año dos mil once

ALAN GARCÍA PÉREZ  
Presidente Constitucional de la República

ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA  
Presidenta del Consejo de Ministros y

Ministra de Justicia

Anexo

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	N° 0000000001-2011
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica) (Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
<b>1. Identificación del Usuario</b>				
Nombre:				
Domicilio				
DNI/CE:			Teléfono/e-mail:	
<b>2. Identificación de la Atención Brindada</b>				
Descripción:				
				..... Firma del Usuario
<b>4. Acciones adoptadas por la Entidad</b>				
Detalle:				



# Resolución Ministerial N° 0237-2011-ED

Lima, 07 JUN 2011

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece 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 brinda;

Que, el artículo 3° del citado Decreto Supremo, prescribe 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 necesaria a efecto de dar respuesta al reclamo formulado. Asimismo, el artículo 5° del mismo cuerpo legal dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la misma;

Que, en tal sentido, resulta necesario disponer la implementación del Libro de Reclamaciones así como al responsable del mismo en el Ministerio de Educación y en las Instituciones Educativas;

De conformidad, con lo dispuesto en el Decreto Ley N° 25762 modificado por la Ley N° 26510, el Decreto Supremo N° 006-2006-ED, sus modificatorias, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y la Ley N° 29158;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Disponer que en el Ministerio de Educación, tanto en la sede central como en las demás sedes y en las Instituciones Educativas a nivel nacional, se implemente obligatoriamente el respectivo "Libro de Reclamaciones" de acuerdo a lo prescrito en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos sobre la atención de los trámites y servicios que se les brinda.

**Artículo 2°.-** El Libro de Reclamaciones está a disposición del público, en un lugar visible y de fácil acceso en los lugares indicados en el artículo anterior.



**Artículo 3°.-** Designar, a partir de la fecha de la presente Resolución, a la Jefa de la Oficina de Trámite Documentario, como responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Educación. En el caso de las Instituciones Educativas será el Director de las mismas el responsable del Libro de Reclamaciones.

**Artículo 4°.-** Transcribese la presente Resolución Ministerial al órgano de Control Institucional del Ministerio de Educación.

**Artículo 5°.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Electrónico del Ministerio de Educación [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe), en la misma fecha de la publicación oficial.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Víctor Raúl Díaz Chávez  
Ministro de Educación





PERÚ

Ministerio  
de Educación

## COMUNICADO

### IMPLEMENTACIÓN DE LIBRO DE RECLAMOS

De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 0237-2011-ED, se ha implementado en el Ministerio de Educación el Libro de Reclamaciones el que permitirá a los usuarios formular sus reclamos sobre la atención y servicios que se les brinda.

En ese sentido, es preciso señalar que los reclamos serán derivados a las Direcciones y Oficinas del MED para su atención respectiva y según lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se tiene 30 días hábiles para responder al reclamante, informándole acerca de las medidas adoptadas.

**OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO - MED**

Ministra de Justicia

Anexo

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	Nº 0000000001-2011
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica) (Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
1. Identificación del Usuario				
Nombre:				
Domicilio				
DNI/CE:			Teléfono/e-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
..... Firma del Usuario				
4. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				