



# Resolución de Superintendencia

N° 021-2014-SUCAMEC

Lima, 27 ENE. 2014

**VISTO:** El Memorando N° 011-2014-SUCAMEC-GG, de fecha 13 de enero de 2014, y por las siguientes consideraciones:

1. Mediante Decreto Legislativo N° 1127, publicado en el diario Oficial El Peruano el 07 de diciembre de 2012, se creó la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, como Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus funciones.
2. Mediante Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado Peruano, se declara al estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos; con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado Democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.
3. El artículo 107 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento administrativo General dispone 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.
4. El artículo 65 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor dispone que los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos, el cual deberá permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público.
5. Mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispone la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, cuya finalidad es 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 brinda.



6. El artículo 5 del referido Decreto Supremo establece que mediante resolución del titular de la entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la Institución.
7. En uso de las atribuciones conferidas, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

**SE RESUELVE:**

1. Designar como responsable del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, al abogado Walter Jhon Hijar Fernández, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en dicho libro.
2. Disponer que la Gerencia General difunda la presente resolución a todas las unidades orgánicas de la entidad.

Regístrese y comuníquese.



**DERIK ROBERTO LATORRE BOZA**  
Superintendente Nacional  
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad,  
Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

