



Universidad José Carlos Mariátegui

SECRETARÍA GENERAL

RESOLUCIÓN RECTORAL N° 0281-2025-R-UJCM

Moquegua, 30 de abril de 2025

VISTO:

El Oficio N° 0211-2025-R-UJCM, con fecha de recepción 30 de abril de 2025, presentado por el Dr. Luis Delfin Bermejo Peralta, Rector de la Universidad José Carlos Mariátegui, sobre designación en vía de regularización, de la Encargada del Libro de Reclamaciones de esta Casa Superior de Estudios; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que el Artículo II de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que el Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa; corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el Código;

Que el Artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los establecimientos comerciales, deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual. El Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente Artículo;

Que el Artículo 152 de la Ley 31435, Ley que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del presente código y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, de fecha 18 de febrero de 2011, se resuelve, en su artículo primero, aprobar, el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el Artículo 150 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual consta de quince (15) artículos y dos (2) anexos, y forma parte integrante del presente Decreto. (...); modificado a través del Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, de fecha 15 de agosto de 2022;

Que, el Libro de Reclamaciones, es una herramienta útil y obligatoria para todos los proveedores con empresas que brindan bienes y servicios; en el cual, permite a los usuarios y/o consumidores, registrar sus quejas o reclamos, surgidos tras la compra de un producto o servicio; y, su uso es fundamental para la protección de los derechos del consumidor;

Que, el responsable del Libro de Reclamaciones, es el encargado de gestionar y responder a los reclamos de los consumidores, y tiene entre sus funciones: i) Gestionar la recepción y registro de los reclamos; ii) Garantizar que los reclamos se entiendan de manera oportuna y que se brinden respuestas adecuadas; y, iii) Gestionar las mejoras;

Que, mediante Oficio N° 0211-2025-R-UJCM, de fecha 30 de abril de 2025, el Dr. Luis Delfin Bermejo Peralta, Rector de la Universidad José Carlos Mariátegui, requiere a la Secretaría General, que mediante Resolución Rectoral, se designe a la Ing. Jaqueline Johanna Revilla Guzmán, como Encargada del Libro de Reclamaciones de esta Casa Superior de Estudios, a partir del 28 de abril hasta el 31 de diciembre de 2025; y,

Estando a lo solicitado y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la Universidad N° 25153 y su Modificatoria Ley N° 28436, Estatuto, Reglamento General, y demás normas vigentes, al Rector de esta Casa Superior de Estudios.

SE RESUELVE:

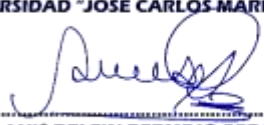
Artículo Primero. – **DESIGNAR**, a la Ing. Jaqueline Johanna Revilla Guzmán, como Encargada del Libro de Reclamaciones de la Universidad José Carlos Mariátegui, con eficacia anticipada a partir del 28 de abril de 2025 al 31 de diciembre de 2025.

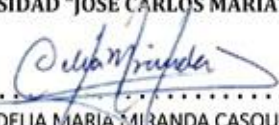
Artículo Segundo. – **ELEVAR**, la presente Resolución al Consejo Universitario, para su ratificación correspondiente.

De conformidad a los considerandos y a la documentación que en un (01) folio útil, forma parte de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

SG-UJCM -
DISTRIBUCIÓN
• RECTOR
• V. R. ACADÉMICO
• V. R. INVESTIGACIÓN
• DGA
• FACS
• U. EF
• U. SA
• U. EF
• U. RR.HH.
• U. CUA
• U. TIC
• U. PLA
• U. POSGRADO
C.C. ARCHIVO



Dr. LUIS DELFIN BERMEJO PERALTA
RECTOR



LIC. DELIA MARIA MIRANDA CASQUINA
SECRETARIA GENERAL



Universidad José Carlos Mariátegui

RECTORADO

APV, Nueva Cuchumbaya s/n - Campus San Antonio
Correo: rectorado@ujcm.edu.pe
Celular: 953502287
www.ujcm.edu.pe

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Moquegua, 30 de abril de 2025

OFICIO N° 0211-2025-R-UJCM

Señora:

LIC. DELIA MARIA MIRANDA CASQUINA

SECRETARIA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

Presente.-

**ASUNTO: DESIGNAR EN VÍAS DE REGULARIZACIÓN A LA ENCARGADA
DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UJCM**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla muy cordialmente, y a su vez solicitarle que, mediante resolución rectoral se **designe a la Ing. Jaqueline Johanna Revilla Guzmán, como encargada del LIBRO DE RECLAMACIONES**, de la Universidad José Carlos Mariátegui, **a partir del 28 de abril hasta el 31 de diciembre del 2025.**

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



UNIVERSIDAD "JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI"


Dr. LUIS DELFIN BERMEJO PERALTA
RECTOR