



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

CARGO
 019012
 CONGRESO DE LA REPUBLICA
 TRAMITE DOCUMENTARIO
 2014 NOV 13 AM 11:36
 RECORRIDO
 LA RECEPCION NO ES
 SEÑAL DE CONFORMIDAD

Oficio N° 137-14-PD-OSITRAN

Lima, 12 de noviembre de 2014

Señor

JUSTINIANO APAZA ORDOÑEZ

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Plaza Bolívar s/n

Cercado de Lima.-

Asunto : Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos.

Referencia : Oficio N° 185-2014-2015-CODECO/CR

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual se solicita opinión respecto al Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos.

Al respecto, sírvase encontrar adjunto al presente el Informe N° 106-14-GAJ-OSITRAN, elaborado por la Gerencia de Asesoría Jurídica de OSITRAN, para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi especial consideración y estima.

Atentamente,


PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
 Presidente Ejecutiva

Reg. Sal. 39867
HT: 37317





INFORME N° 106-14- GAJ-OSITRAN

Para : **PATRICIA BENAVENTE DONAYRE**
Presidente del Consejo Directivo

De : **JEAN PAUL CALLE CASUSOL**
Gerente de Asesoría Jurídica

MAYRA NIETO MANGA
Jefe de Relaciones Institucionales

Asunto : Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos.

Referencia : Oficio N° 185-2014-2015-CODECO/CR

Fecha : 11 de noviembre de 2014

I. OBJETO

1. El objetivo del presente informe es emitir opinión respecto del Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos.

II. ANTECEDENTES

2. Mediante Oficio N° 185-2014-2015-CODECO/CR, recibido el 23 de octubre de 2014, el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, señor Justiniano Apaza Ordoñez, solicitó la opinión de este Organismo Regulador respecto del Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR (en adelante, el Proyecto de Ley).
3. Con fecha 23 de octubre de 2014, la Presidencia del Consejo Directivo de OSITRAN solicita emitir opinión conjunta a la Gerencia de Asesoría Jurídica y a la Oficina de Relaciones Institucionales sobre el Proyecto de Ley.

III. ANÁLISIS

4. El análisis que se presenta a continuación se ha realizado tomando en consideración el Proyecto de Ley remitido, así como la exposición de motivos adjunto al mismo.

III.1. Contenido del Proyecto de Ley

5. El Proyecto de Ley en su Artículo 1°, referente al objeto de la ley, señala lo siguiente:



"Artículo 1°.- Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto fomentar la instalación de módulos de atención ciudadana en las ciudades del territorio nacional para la atención adecuada de los ciudadanos en trámites y el pago de los servicios públicos".

6. Por su parte, el numeral 1) del Artículo 2° señala lo siguiente:

"Artículo 2°.- Módulos de atención ciudadana

2.1. Declarase de preferente interés y de necesidad pública, la programación, instalación y funcionamiento de módulos de atención ciudadana en las ciudades del territorio nacional, con más de 50,000 pobladores".

7. En esa línea, el numeral 2) del referido artículo define a los módulos de atención ciudadana como centros de atención integral donde un conjunto de entidades públicas acuerdan, mediante convenio de cooperación, su constitución y funcionamiento en un solo lugar a fin de atender trámites y prestar servicios electrónicos a la ciudadanía con rapidez, transparencia y comodidad. Así, el Proyecto de Ley dispone en su Artículo 4° que, las entidades públicas en general, con la finalidad de organizar e implementar módulos de atención ciudadana, podrán suscribir convenios de cooperación interinstitucional a fin de programar y comprometer recursos presupuestales y humanos que resulten necesarios para dicho efecto.

8. Con relación a los trámites y servicios a prestarse en los módulos de atención ciudadana, el Artículo 3° señala que son los siguientes:

- a) Expedición de documento nacional de identidad, actas o partidas de nacimiento, matrimonio y defunción;
- b) Emisión, duplicado, revalidación y recategorización de licencia de conducir;
- c) Expedición de certificados de antecedentes penales, policiales y judiciales;
- d) Declaraciones juradas de tributos a cargo de SUNAT;
- e) Pagos de los servicios públicos de telefonía, agua potable, electricidad y arbitrios municipales;
- f) Presentación y trámite de quejas y reclamos de los usuarios de servicios; y,
- g) Otros que se determinen por las entidades públicas, gobiernos regionales y municipalidades.

9. Finalmente, respecto a la justificación del Proyecto de Ley, la Exposición de Motivos señala lo siguiente:

"Los módulos de atención ciudadana que se propone extender en las principales ciudades del territorio nacional permitirán acercar el Estado a la ciudadanía mediante la aplicación de los servicios informáticos a la atención de diversos trámites y otros relacionados con los servicios públicos, todo lo cual, entre otros, aplica materialmente la simplificación administrativa.

(...)



La presente iniciativa permitirá a las instituciones públicas ahorrar costos operativos desconcentrando sus oficinas de atención al público y los reclamos de usuarios, beneficiando a su vez a los ciudadanos lo que ahorrarán tiempo y los costos de traslados y la esperan en la atención de los trámites".

[Subrayado es nuestro]

III.2. El ámbito de competencia de OSITRAN

10. De acuerdo a la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley de Creación de OSITRAN), este Regulador tiene como misión el regular el comportamiento de los mercados en los que actúen las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura de transporte de uso público bajo su ámbito de competencia.
11. El literal a) del numeral 3.2 del artículo 3° de la Ley N° 26917, define a las Entidades Prestadoras como aquellas empresas o grupo de empresas, públicas o privadas, que realizan actividades de explotación de infraestructura de uso público. Asimismo, el literal b) del artículo 3° define a la "Infraestructura nacional de transporte de uso público" como aquella infraestructura aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional y regional y otras infraestructuras públicas de transporte.
12. Por su parte, el artículo 4° de la Ley de Creación de OSITRAN establece que este Regulador ejerce su competencia sobre las Entidades Prestadoras que explotan infraestructura nacional de transporte de uso público.
13. De otro lado, es necesario indicar que la Ley de Creación de OSITRAN, en su Primera Disposición Complementaria, Transitoria y Final, establece con claridad aquellas infraestructuras que no se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de OSITRAN. Dichas infraestructuras son las siguientes:

- Áreas portuarias y aeroportuarias que competen a las Fuerzas Armadas y Policía nacional del Perú, en materia de defensa nacional y orden interno.
- Infraestructura vial urbana.
- Infraestructura de transporte de uso público que sea de competencia municipal de acuerdo a lo dispuesto en su Ley Orgánica.

14. En concordancia con lo antes señalado, el Reglamento General de OSITRAN (REGO) aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, establece lo siguiente:

"Artículo 4.- Ámbito de competencia del OSITRAN

El OSITRAN es competente para normar, regular, supervisar, fiscalizar y sancionar, así como solucionar controversias y reclamos de los usuarios respecto de actividades o servicios que involucran explotación de Infraestructura, comportamiento de los mercados en que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de



concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, Inversionistas y Usuarios, en el marco de las políticas y normas correspondientes (...)"

[Subrayado es nuestro]

15. De la revisión del Proyecto de Ley, se observa que el único trámite que guarda relación con las competencias de OSITRAN y que se podría efectuar en los referidos módulos de atención ciudadana cuya constitución se propone, es el referido en el literal f) del Artículo 3° que señala que los módulos de atención ciudadana atenderán la presentación y trámite de quejas y reclamos de los usuarios de servicios.
16. Sin embargo, como se explica a continuación, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRAN), establece el procedimiento para la presentación de reclamos por parte de los usuarios de las Entidades Prestadoras supervisadas por este Regulador, el mismo que no limita su ámbito a la presentación física de los reclamos sino que, a su vez, reconoce la posibilidad de presentarlos de forma electrónica y gratuita, con lo cual se asegura el derecho de los usuarios de formular sus reclamos sin incurrir en mayores costos.

III.3. Acerca de lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN

17. De acuerdo al Reglamento de Reclamos de OSITRAN, se entiende por "Reclamo" a la solicitud, distinta a una controversia², que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.
18. Por otro lado, de acuerdo al REGO se define el término "usuario" en los siguientes términos:

REGO

2) **USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que utiliza la INFRAESTRUCTURA en calidad de:

1. **Usuario intermedio:** Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, sino meramente enunciativa, se considera como usuario intermedio, a las líneas aéreas, los agentes marítimos, los transportistas de carga o pasajeros, por ferrocarril o carretera o utilizando puertos, y en general cualquier empresa que utiliza la INFRAESTRUCTURA para brindar servicios a terceros. Este tipo de usuarios puede ser un operador secundario".

2. **Usuario final:** Utiliza de manera final los servicios prestados por una ENTIDAD PRESTADORA o por los usuarios a los que alude el literal precedente, según sea el caso. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, sino simplemente enunciativa, se considera usuario final a los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la INFRAESTRUCTURA definidos en el presente REGLAMENTO y a los dueños de carga".

² De acuerdo al artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, se entenderá por controversia al desacuerdo o conflicto de interés sobre asuntos de interés público, de hecho o de derecho del ámbito de competencia del OSITRAN que se suscite entre entidades prestadoras. También a aquellas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso.



19. Ahora bien, de acuerdo a los artículos 7 y 16 del Reglamento de Reclamos, las Entidades Prestadoras² constituyen la primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de reclamos de usuarios, y se encuentran obligadas a establecer una mesa de parte (esto es, un módulo de atención) en la cual sus usuarios puedan presentar sus reclamos. Asimismo, se señala que en el caso que la Entidad Prestadora cuente con diversas oficinas y dependencias de atención al público deberá garantizar la recepción de los reclamos en cada una de ellas. Por su parte, se ha previsto como segunda instancia administrativa al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN (TSC), en cuyo caso los escritos que los usuarios deseen presentar con motivo del trámite del expediente ante esa instancia, deberán efectuarse a través de la mesa de partes institucional de este Regulador.
20. Por otro lado, el artículo 18 del Reglamento de Reclamos señala que los reclamos, los recursos impugnatorios y las controversias son gratuitos; y el artículo 37 del referido Reglamento dispone que los reclamos deberán ser formulados por escrito mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web de la Entidad Prestadora. Adicionalmente, se señala que este Regulador podrá implementar a través de su página web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido para dichos fines.
21. Como se observa, las Entidades Prestadoras tienen la obligación de resolver los reclamos que pueden ser formulados por los usuarios respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de infraestructura de transporte de uso público, mientras que el TSC se encuentra obligado a resolver las apelaciones contra las decisiones de la primera instancia. En esa medida, el Reglamento de Reclamos prevé múltiples mecanismos a los cuales pueden acceder los usuarios en caso consideren que sus derechos se han visto afectados, no limitándose a la presentación física sino también permitiendo la presentación electrónica del reclamo. De esta forma, el procedimiento de atención de reclamos y la constitución de módulos de atención para tal fin (ya sea por parte de las Entidades Prestadoras como por el Regulador), ya ha sido previsto en la normativa de OSITRAN a fin de asegurar el derecho de los usuarios de formular sus reclamos sin incurrir en mayores costos, independientemente del lugar donde se haya producido la presunta afectación o del lugar donde se encuentre el usuario.
22. Adicionalmente, cabe señalar que OSITRAN con el objeto de fortalecer su presencia a nivel nacional, ha instalado lo que se denomina *tótem informativos* de orientación ubicados en la mayoría de los aeropuertos concesionados a nivel nacional. Así, a través de éstos, los



² REGO

Artículo 1.- Definiciones

(...)

k) ENTIDAD PRESTADORA: Empresa o grupo de empresas que tiene la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, nacional o regional, cuando corresponda, sean empresas públicas o privadas y que, frente al Estado y los usuarios, tienen la responsabilidad por la prestación de los servicios. Lo son también los Administradores Portuarios de infraestructura portuaria de uso público a que se refiere la Ley N° 27943; los que realizan actividades de utilización total o parcial de infraestructura de transporte de uso público, calificada como facilidad esencial, en calidad de Operador Principal, por mérito de la celebración de un contrato de operación, contrato de acceso, asistencia técnica y similares; así como aquellas empresas concesionarias del servicio público de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, y las que están sujetas a actividades de supervisión, conforme lo establece la Ley N° 29754.



usuarios pueden encontrar información sobre: (i) qué es OSITRAN, (ii) cuáles son las funciones de OSITRAN, (iii) cuáles son los derechos y deberes del usuario en los aeropuertos concesionados, (iii) información sobre las materias que pueden estar sujetas a reclamo, y (iv) el procedimiento que deben seguir los usuarios para presentar reclamos tanto directamente a la Entidad Prestadora, en su calidad de primera instancia, como los medios impugnatorios que se pueden presentar ante el TSC de OSITRAN, en su calidad de segunda instancia administrativa.

23. Los *tótem informativos* están ubicados en lugares visibles y de gran afluencia de público de los siguientes aeropuertos:

- El aeropuerto de Arequipa – AAP (Alférez Alfredo Rodríguez Ballón)
- El aeropuerto de Tacna – AAP (Coronel FAP. Carlos Ciriani Santa Rosa)
- El aeropuerto de Ayacucho – AAP (Coronel FAP. Alfredo Mendivil Duarte)
- El aeropuerto de Juliaca – AAP (Inca Manco Capac)
- El aeropuerto de Puerto Maldonado – AAP (Padre Aldamiz)
- El aeropuerto de Iquitos – ADP (Coronel FAP. Francisco Secada Vignetta)
- El aeropuerto de Pucallpa – ADP (Capitán FAP. David Abenzur Rengifo)
- El aeropuerto de Trujillo – ADP (Capitán FAP. Carlos Martínez de Pinillos)
- El aeropuerto de Tarapoto – ADP (Cadete FAP. Guillermo del Castillo Paredes)
- El aeropuerto de Cajamarca – ADP (Mayor General FAP. Armando Revoredo Iglesias)
- El aeropuerto de Tumbes – ADP (Capitán FAP. Pedro Canga Rodríguez)
- El aeropuerto de Anta – ADP (Comandante FAP. Germán Arias Graziani)
- El aeropuerto de Chachapoyas – ADP (Aeropuerto de Chachapoyas)
- El aeropuerto de Talara – ADP (Capitán FAP. Victor Montes Arias)
- El aeropuerto de Piura – ADP (Cap. FAP. Guillermo Concha Iberico)
- El aeropuerto de Chiclayo – ADP (Capitán FAP. José A. Quiñones González)
- El aeropuerto de Lima – LAP (Jorge Chávez)
- El aeropuerto de Pisco – ADP (Capitán FAP. Renán Elías Olivera) *Pendiente de colocación

24. También se han instalado *módulos informativos* en la concesión de la Línea 1 del Metro de Lima. En efecto, la línea 1 del Metro de Lima cuenta con 5 módulos virtuales de orientación al pasajero. Estos módulos virtuales de orientación se encuentran ubicados en las siguientes estaciones: (i) Estación Villa El Salvador, (ii) Estación Cabilos, (iii) Estación Angamos, (iv) Estación La Cultura; y, (v) Estación Grau. Las estaciones se eligieron de acuerdo al tráfico de pasajeros que registran a diario, siendo éstas las que mayor tráfico tienen. Se prevé instalar módulos informativos o similares medios de información accesible al usuario en las estaciones de Bayóvar, Gamarra, Santa Rosa, Los Postes, entre otras.

25. A través de éstos, los usuarios también pueden encontrar información sobre: (i) qué es OSITRAN, (ii) cuáles son las funciones de OSITRAN, (iii) información sobre cómo opera la Línea 1 del Metro de Lima, (iv) cuáles son los derechos y deberes de los usuarios al hacer uso de la Línea 1 del Metro de Lima, (v) el Reglamento de Tarifas, y (vi) videos institucionales de OSITRAN.



26. A mayor abundamiento, cabe indicar que a través del tótem informativo, los usuarios pueden ingresar sus sugerencias, consultas, denuncias, reclamos o quejas, a través de un formulario que brinda el módulo virtual, siendo que este Regulador se encarga de recibir y procesar los mismos, brindándoles la respuesta o trámite que corresponda.
27. Teniendo en cuenta todo lo anterior, resultaría innecesario que se establezcan módulos de atención ciudadana con la finalidad de que los usuarios de la infraestructura nacional de transporte de uso público puedan presentar sus reclamos, dado que actualmente existe normativa vigente en virtud de la cual las Entidades Prestadoras y el OSITRAN, se encuentran obligadas a poner a disposición de los usuarios módulos para la atención de sus reclamos, así como de sugerencias, denuncias o quejas que formulen, previendo además el procedimiento para su tramitación y atención adecuada. Inclusive, la normativa vigente prevé la posibilidad de que los usuarios puedan plantear sus reclamos o quejas vía online, con lo cual se asegura el derecho de los usuarios de formular sus reclamos sin incurrir en mayores costos, independientemente del lugar donde se haya producido la presunta afectación o del lugar donde se encuentre el usuario.
28. Sin perjuicio de lo anterior, cabe indicar que, conforme a lo establecido en el artículo 7 del REGO, OSITRAN puede establecer órganos desconcentrados en cualquier lugar del país. Asimismo, puede desconcentrar sus funciones (una de ellas es la de solución de reclamos) mediante convenios de delegación suscritos con entidades públicas. En ese sentido, y en virtud al criterio de colaboración entre Entidades Públicas recogido en el artículo 76 de la Ley del Procedimiento Administrativo General³, este Regulador se encuentra facultado para suscribir convenios de cooperación interinstitucional con otras Entidades Públicas que tengan por objeto la constitución de módulos de atención de reclamos en las ciudades del territorio nacional, de considerarlo conveniente.



29. Finalmente, cabe indicar que el análisis expuesto, se refiere única y exclusivamente al contenido del Proyecto en cuanto al ámbito de competencia de OSITRAN (empresas privadas concesionarias y empresas públicas que tienen título legal o contractual para explotar económicamente la infraestructura de transporte de uso público).



IV. CONCLUSIONES

30. En virtud de lo expuesto, se puede arribar a las siguientes conclusiones:

³ LPAG

Artículo 76.- Colaboración entre entidades

76.1 Las relaciones entre las entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por ley.

76.2 En atención al criterio de colaboración las entidades deben:

76.2.1 Respetar el ejercicio de competencia de otras entidades, sin cuestionamientos fuera de los niveles institucionales.

76.2.2 Proporcionar directamente los datos e información que posean, sea cual fuere su naturaleza jurídica o posición institucional, a través de cualquier medio, sin más limitación que la establecida por la Constitución o la ley, para lo cual se propenderá a la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información, u otros medios similares.

76.2.3 Prestar en el ámbito propio la cooperación y asistencia activa que otras entidades puedan necesitar para el cumplimiento de sus propias funciones, salvo que les ocasione gastos elevados o ponga en peligro el cumplimiento de sus propias funciones.

76.2.4 Facilitar a las entidades los medios de prueba que se encuentren en su poder, cuando les sean solicitados para el mejor cumplimiento de sus deberes, salvo disposición legal en contrario.

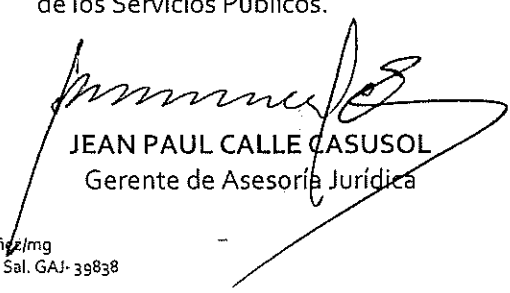


- a. De la revisión del Proyecto de Ley, se observa que el único trámite que guarda relación con las competencias de OSITRAN y que se podría efectuar en los referidos módulos de atención ciudadana cuya constitución se propone, es el referido en el literal f) del Artículo 3º que señala que los módulos de atención ciudadana atenderán la presentación y trámite de quejas y reclamos de los usuarios de servicios.
- b. Resulta innecesario que, con respecto específicamente al ámbito de competencia de este Regulador, se establezcan módulos de atención ciudadana con la finalidad de que los usuarios de la infraestructura nacional de transporte de uso público puedan presentar sus reclamos, dado que actualmente existe normativa vigente en virtud de la cual las Entidades Prestadoras y el OSITRAN, se encuentran obligadas a poner a disposición de los usuarios módulos para la atención de sus reclamos, así como de sugerencias, denuncias o quejas que formulen, previendo además el procedimiento para su tramitación y atención adecuada. Inclusive, la normativa vigente prevé la posibilidad de que los usuarios puedan plantear sus reclamos o quejas vía online, con lo cual se asegura el derecho de los usuarios de formular sus reclamos sin incurrir en mayores costos, independientemente del lugar donde se haya producido la presunta afectación o del lugar donde se encuentre el usuario
- c. Adicionalmente, a fin de fortalecer su presencia a nivel nacional, OSITRAN ha establecido tótem informativos en diversos aeropuertos concesionados a nivel nacional así como en cinco (05) estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima donde los usuarios pueden acceder a información sobre las funciones de OSITRAN, sus derechos y deberes, y procedimiento para la formulación de reclamos.
- d. Sin perjuicio de lo anterior, cabe indicar que, conforme a lo establecido en el artículo 7 del REGO, OSITRAN puede establecer órganos desconcentrados en cualquier lugar del país. Asimismo, puede desconcentrar sus funciones (una de ellas es la de solución de reclamos) mediante convenios de delegación suscritos con entidades públicas. En ese sentido, y en virtud al criterio de colaboración entre Entidades Públicas recogido en el artículo 76 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, este Regulador se encuentra facultado para suscribir convenios de cooperación interinstitucional con otras Entidades Públicas que tengan por objeto la constitución de módulos de atención de reclamos en las ciudades del territorio nacional, de considerarlo conveniente.



V. RECOMENDACIÓN

Remitir la opinión contenida en el presente Informe al Congresista Justiniano Apaza Ordoñez, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.


JEAN PAUL CALLE CASUSOL
Gerente de Asesoría Jurídica


MAYRA NIETO MANGA
Jefe de la Oficina Relaciones Institucionales