



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## RESOLUCION DE PRESIDENCIA

Lima, 12 de mayo de 2011

Nº 023-2011-PD-OSITRAN

La Presidencia Ejecutiva del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Uso Público

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65º de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios;

Que, la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444, establece en el numeral 57.1 del artículo 57º 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, esta ley señala cuales son los derechos de los administrados frente a la entidad pública, señalando, entre otros: ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, acceder a los expedientes administrativos en lo que sea parte, al cumplimiento de los plazos, a ser asistido por las entidades, al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades, entre otros;

Que, mediante el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, publicado el 08 de mayo del 2011, establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones; con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadanía para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que se le brinda;

Que, asimismo dispone que el Titular de la Entidad designará al responsable del Libro de Reclamaciones de cada entidad, el mismo estará encargado de implementar las acciones necesarias para el cumplimiento del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, así como poner en conocimiento de dichas actividades ante el Órgano de Control Institucional de la entidad; asimismo, asumirá los deberes y obligaciones establecidos en dicha norma;

Que, en virtud a lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.-** Designar como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones a la Sra. Roxana Altuna Moreno, Jefa de Relaciones Institucionales.



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva



**Artículo 2°.-** Notificar la Resolución al funcionario designado en virtud del párrafo anterior.

**Artículo 3°.-** Publicar la presente Resolución en la página Web de OSITRAN ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

Regístrese, comuníquese y archívese.



**JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE**  
Presidente Del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N° 10342-11



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

