

**OSITRAN**

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público  
Sistema de Mesa de Partes

**OSITRAN**  
Presidencia Consejo Directivo

23 OCT 2014

**RECIBIDO**  
Firma: *[Firma]* Hora: 6:39 PM

**CARGO**

Fecha Reporte 23/10/2014  
Hora Reporte 01:58:39 PM  
Página 1

HOJA DE TRÁMITE

Nº REGISTRO **37317**  
TIPO OFICIO

NÚMERO 185-2014-2015-CODECO/CR  
FECHA 23/10/2014  
FOLIOS 5  
RPTA

REMITENTE **JUSTINIANO APAZA ORDOÑEZ**  
CARGO PRESIDENTE DE LA COMISION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
CLASE CONGRESO  
INSTITUCION **CONGRESO**  
DIRIGIDO A: BENAVENTE DONAYRE, PATRICIA  
ÁREA Presidencia

ASUNTO **REMITE PROYECTO DE LEY N°3854/2014-CR.**  
NOTAS

ATENDIDO CON:

**OSITRAN**  
GERENCIA ASESORIA JURIDICA

28 OCT 2014

**RECIBIDO**  
Firma: *[Firma]* Hora: 9:56

DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A:: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	Vº Bº
Presidencia/BENAVENTE DONAYRE, PATRICIA		23/10/2014	
Jean Paul Calle } Mayra Nicó }	19	27/10/14	
Juan Páez Cár	9		

**OBSERVACIONES**

- |                               |                            |   |
|-------------------------------|----------------------------|---|
| 1. Archivar                   | 9. Conocimiento y fines    | 17. Proceder según normatividad vigente |
| 2. Atención Urgente           | 10. Devolución             | 18. Publicar en la Página WEB           |
| 3. Acción que corresponda     | 11. Difusión               | 19. Revisión e informe                  |
| 4. Atender directamente       | 12. Elaborar Presentación  | 20. Reformular                          |
| 5. Agregar a sus antecedentes | 13. Elaborar Ayuda Memoria | 21. Responder directamente              |
| 6. Archivo                    | 14. Opinión                | 22. Su cumplimiento                     |
| 7. Copia Informativa          | 15. Por corresponderle     | 23. Trámite respectivo                  |
| 8. Conversemos                | 16. Proyectar respuesta    | 24. Tomar nota y devolver               |

**OSITRAN**  
OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES

26 OCT 2014

**RECIBIDO**  
FIRMA: *[Firma]* HORA: 9:59

**OSITRAN**  
GERENCIA GENERAL

28 OCT 2014

**RECIBIDO**  
FIRMA: *[Firma]* HORA: 9:52



**OFICIO N° 185-2014-2015-CODECO/CR**

Lima, 21 de octubre de 2014

Señorita

**PATRICIA BENAVENTE DONAYRE**

Presidenta del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público (OSITRAN)

Avenida República de Panamá 3659

San Isidro.-



De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y manifestarle que la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos tiene en estudio el Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos. Se adjunta proyecto de ley.

En este sentido, solicito la opinión de su representada sobre la mencionada iniciativa legislativa.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

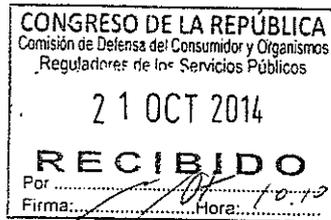


**JUSTINO APAZA ORDÓÑEZ**

Presidente

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

JAO/mrg

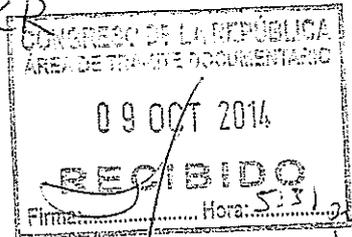


PROYECTO DE LEY QUE DECLARA DE INTERES PÚBLICO LA INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANOS



Congreso de la República

Proyecto de Ley Nº 3854/2014-GR



PROYECTO DE LEY Nº

El Congresista de la República **MANUEL DAMMERT EGO AGUIRRE** miembro del grupo parlamentario de Acción Popular- Frente Amplio, y los congresistas que suscriben, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa, que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Estado y conforme a lo dispuesto por los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente proyecto de Ley:

#### PROYECTO DE LEY

El Congreso de la República:  
Ha dado la Ley siguiente:

#### LEY QUE DECLARA DE INTERES PÚBLICO LA INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANOS

##### Artículo 1º. Objeto de la Ley

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

##### Artículo 2º. 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.

2.2. Los módulos de atención ciudadanos, son 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.

2.3. Los módulos de atención ciudadana se organizan con arreglo a los lineamientos y directivas generales que aprueba el ente rector del

Sistema Nacional de Informática, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), la misma que garantiza la implementación y el funcionamiento de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano.

2.4. En las áreas metropolitanas el número de módulos de atención ciudadana se determinarán e instalarán en zonas urbanas con probada demanda poblacional para este tipo de servicios.

**Artículo 3°. Trámites y servicios a prestarse en Módulos de atención ciudadana**

Los módulos de atención ciudadana atenderán, entre otros, los siguientes trámites y servicios:

- 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.

**Artículo 4°. Convenios de Cooperación Interinstitucional.**

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.

PROYECTO DE LEY QUE DECLARA DE INTERES PÚBLICO LA INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANOS

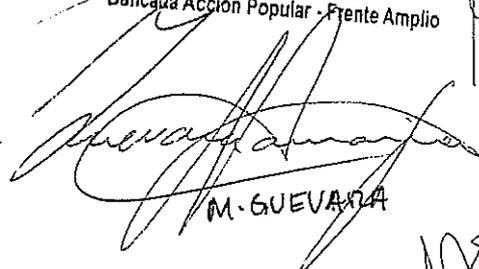
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**UNICA.** La Presidencia del Consejo de Ministros dicta las normas complementarias necesarias para la mejor aplicación de la presente Ley.

  
Dra. ROSA MAVILA LEÓN  
Vocera Titular  
Bancada Acción Popular - Frente Amplio

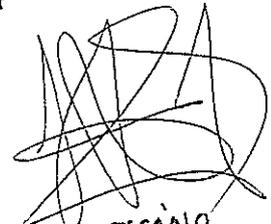
  
R. MAVILA

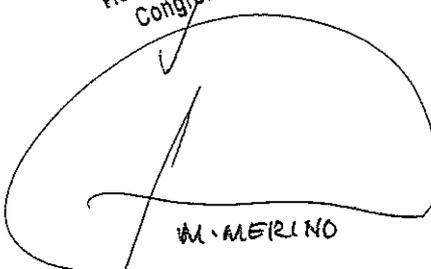
  
M. DAMMERT.

  
M. GUEVARA

  
VICTOR ANDRÉS GARCÍA BELAUNDE  
Congresista de la República

  
V. MENDOZA

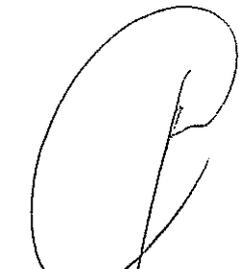
  
Y. LESCAÑO

  
M. MERINO

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

Lima, 17 de setiembre del 2014.

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 3854 Para su estudio y dictamen, a la(s) Comisión (es) de Presupuestación, Regionalización y Gobierno Local y Modernización de la Gestión del Estado;  
Defensa del Consumidor y Ordenamiento, Regulación de los Servicios Públicos.



JAVIER ANGELES ILLMANN  
Oficial Mayor(e)  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## EXPOSICION DE MOTIVOS

### I.- MARCO NORMATIVO

- Artículo 58° de la Constitución Política del Perú: (...) el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción del empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.
- Artículo 65° de la Constitución Política del Perú: 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, por la salud y la seguridad de la población.
- Artículo 4° de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado–Ley N° 27658. Establece como finalidad fundamental del proceso de modernización de la gestión del Estado, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos con el objetivo que el Estado esté al servicio de la ciudadanía.
- Literal 2) del Artículo V.- Principios del Título Preliminar de la Ley N° 29571 que aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Instituye el principio pro consumidor, según el cual en cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores.
- Decreto Supremo N° 004 -2013 –PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 081-2013/PCM: Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.
- Resolución Ministerial N° 048 -2013 –PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- Resolución Ministerial N° 125-2013 –PCM, que aprueba el Manual de para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en la entidades de la Administración Pública.

## II.- PROBLEMÁTICA

Los usuarios y consumidores están sujetos a un conjunto de obligaciones derivadas de legislaciones sectoriales y de las directivas emanadas de organismos reguladores y las empresas a cargo de dichos servicios. De manera que el cumplimiento de esas obligaciones demanda de los usuarios o de los consumidores una serie de costos, desplazamientos y tiempos, para en cada caso y por separado satisfacer ese conjunto de obligaciones.

Dicha situación se agrava en las grandes ciudades y en las ciudades medias o suburbanas debido a las distancias en que se localizan cada una de las oficinas y los congestionamientos vehiculares que los usuarios deben afrontar para hacer el pago de los servicios, el trámite de documentaciones o la formulación de reclamaciones. Por ello, en el presente proyecto de Ley se plantea la perentoria programación, instalación y funcionamiento de módulos de atención ciudadana en las ciudades con más de 50,000 pobladores, puesto que como bien se sabe, en ellas se realizan diversas actividades económicas (desde actividades primarias, hasta la existencia de industrias, actividades productivas, y un importante sector terciario en las metrópolis; cuentan y con servicios educativos y los servicios públicos correspondientes: Agua potable y alcantarillado, electricidad, telefonía, internet, etc.<sup>1</sup>

La única alternativa que actualmente tienen los usuarios y consumidores para efectuar los pagos de los diversos servicios que han contratado es acudir a los servicios del sistema bancario. Pero resulta que este servicio está sujeto al abono de tasas que afectan la economía de usuarios y consumidores (Generalmente de dos a tres soles oro) por el pago o cancelación de cada cuota mensual de los recibos por cada uno los servicios públicos.

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), es el Órgano Técnico Especializado que depende directamente del Despacho de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). En su

---

<sup>1</sup> Cabe indicar que en nuestro país existen cuarenta (40) ciudades que superan los 50,000 habitantes conforme se da cuenta en el estudio "Políticas Nacionales de Desarrollo y Sistema Urbano Nacional" del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2012) y en el Compendio Estadístico del Perú-2014, del Instituto Nacional de Estadística-INEI.

calidad de Ente Rector del Sistema Nacional de Informática, se encarga de liderar los proyectos, la normatividad, y las diversas actividades que en materia de Gobierno Electrónico realiza el Estado. Entre sus actividades permanentes se encuentran las vinculadas a la normatividad informática, la seguridad de la información, el desarrollo de proyectos emblemáticos en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), brindar asesoría técnica e informática a las entidades públicas, así como, ofrecer capacitación y difusión en temas de Gobierno Electrónico y la modernización y descentralización del Estado.

### **III.- JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Dado que los derechos de los usuarios y consumidores forman parte de los derechos humanos, los mismos deben ser sujetos de una protección estatal en pro de configurar un modelo de "Humanidad consumidora" en sustitución al impositivo del libre mercado que los perjudica económicamente.

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.

### **IV.- ANALISIS COSTO BENEFICIO**

La presente iniciativa permitirá 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 aplica y desarrolla 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 los que ahorrarán tiempo y los costos de traslados y la espera en la atención de los trámites.

Lima, 9 de octubre de 2014.