



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Lima, 05 de marzo de 2021

N° 017-2021-GG-OSITRAN

VISTO:

El Informe N° 048-2021-OGD-GG-OSITRAN de la Oficina de Gestión Documentaria, el Memorando N° 0099-2021-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", se estableció la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

Que, por medio del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", se estableció un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, previsto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública;

Que, de acuerdo al artículo 7 del mencionado Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, una de las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de la entidad, es la de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, quienes se encargarán de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ositrán; y que dicha designación debe ser comunicado a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, conforme a la Primera Disposición Complementaria Transitoria del referido Decreto Supremo, de manera previa a la implementación del mismo, las entidades, dentro del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de publicada la Resolución de Secretaría de Gestión Pública Ministros que emita las respectivas normas complementarias, deben cumplir con designar por primera vez al responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno, debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, que aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, publicada en el Diario El Peruano el 15 de enero de 2021, se determinó, entre otros, que el proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, siendo que el primero de ello comprende al Poder Ejecutivo, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de julio de 2021;

Que, por lo antes indicado, el plazo que tiene la entidad para designar al responsable titular y alterno, quienes se encargarán de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de Ositrán, vence el 13 de abril del 2021;

Que, por medio del Informe N° 048-2021-OGD-GG-OSITRAN, la Oficina de Gestión Documentaria solicitó la designación formal de los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, quienes se encargarán de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de Ositrán, de acuerdo con lo regulado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

Que, por medio del Memorando N° 0099-2021-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica ha señalado que considera jurídicamente viable la propuesta de acto resolutivo de designación de responsable titular y alterno, quienes se encargarán de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de Ositrán;

Que, en mérito de lo establecido en los artículos 10 y 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatoria, la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa y es la responsable de aprobar normas y otros documentos e instrumentos de gestión interna, relativos a la marcha administrativa de la institución para el cumplimiento de los órganos del Ositrán;

De conformidad con las facultades atribuidas por la Ley N° 26917 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, y el Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatoria;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar a la señora Aimee Valenzuela Cavello como Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos del Ositrán y a la señora Vanina Enciso Álvarez como Responsable Alterna de dicho proceso, de acuerdo con lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.

Artículo 2.- Poner en conocimiento la presente resolución a las servidoras designadas en el artículo precedente.

Artículo 3.- Disponer que la Oficina de Gestión Documentaria notifique la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, para los fines correspondientes.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la entidad (www.ositran.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO
Gerente General

NT 2021020494

