



VISTOS: El Informe N° D000018-2021-SUTRAN-LRS del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Sutran, el Informe N° D000205-2021-SUTRAN-UPM de la Unidad de Planeamiento y Modernización, el Memorando N° D000466-2021-SUTRAN-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° D000122-2022-SUTRAN-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, por Informe N° D000018-2021-SUTRAN-LRS del 20 de octubre de 2021, el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la entidad considerando el cambio ocurrido en la normativa de la gestión de los reclamos, tal como el reemplazo del D.S N° 042-2011-PCM por el D.S N° 007-2020-PCM “Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; así como la aprobación de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP “Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública”, optó por formular el proyecto de actualización del “Procedimiento que regula los reclamos en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran”;

Que, el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Sutran consideró la necesidad de aprobar el proyecto de actualización, debiendo dejar sin efecto el Procedimiento P-004-2018-SUTRAN/01.3-004 V01 “Procedimiento de Registro y Atención en el Libro de Reclamaciones” aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 57-2018-SUTRAN/01.3, así como la Directiva N° D-009-2019-SUTRAN/01.3-001 V01 “Directiva que regula el registro y la atención en el Libro de Reclamaciones de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran, aprobada con Resolución de Superintendencia N° 087-2019-SUTRAN/01.2;

Que, mediante Informe N° D000205-2021-SUTRAN-UPM del 29 de setiembre de 2021, la Unidad de Planeamiento y Modernización (UPM) remitió a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), la opinión técnica favorable para la aprobación del proyecto de “Procedimiento que regula los reclamos en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran”;

Que, por Memorando N° D000466-2021-SUTRAN-OPP del 30 de diciembre de 2021, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto remitió a la Oficina de Asesoría Jurídica el “Proyecto de Procedimiento” para su aprobación correspondiente, el mismo que tiene su conformidad de la Unidad de Planeamiento y Modernización, acorde al procedimiento P-003-2021-SUTRAN-GG

1 de 3

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.sutran.gob.pe/validadorDocumental/> e ingresando la siguiente clave: W46IOYU

V01 “Procedimiento que regula la formulación, aprobación y modificación de documentos normativos y de gestión de la Sutran” aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° D000185-2021-SUTRAN-GG;

Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto mediante Memorando N° D000466-2021-SUTRAN-OPP hace suyo el Informe N° D000205-2021-SUTRAN-UPM de la Unidad de Planeamiento y Modernización, a través del cual emite opinión técnica favorable para la aprobación del proyecto de “Procedimiento que regula los reclamos en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran”;

Que, por Informe N° D000122-2022-SUTRAN-OAJ la Oficina de Asesoría Jurídica opina que el proyecto de Procedimiento que regula los reclamos en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran”, se adecua a las disposiciones normativas del P-003-2021-SUTRAN-GG v01 “Procedimiento que regula la formulación, aprobación y modificación de documentos normativos y de gestión de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran” y, dado que establece las disposiciones a seguir en la gestión de los reclamos formulados por los administrados de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías- Sutran”, corresponde su aprobación mediante resolución de Gerencia General; debiendo dejar sin efecto previamente el Procedimiento P-004-2018-SUTRAN/01.3-004 V01 “Procedimiento de Registro y Atención en el Libro de Reclamaciones” aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 57-2018-SUTRAN/01.3.

De conformidad con la Ley N° 29380- Ley de Creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran; el P-003-2021-SUTRAN-GG v01 “Procedimiento que regula la formulación, aprobación y modificación de documentos normativos y de gestión de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran”, aprobada por Resolución de Gerencia General N° D000185-2021-SUTRAN-GG; y en ejercicio de la atribución señalada en el literal q) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones de la Sutran, aprobado con el Decreto Supremo N° 006-2015-MTC; y, contando con los vistos buenos del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Sutran, de las oficinas de Planeamiento y Presupuesto y de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Dejar sin efecto el Procedimiento P-004-2018-SUTRAN/01.3-004 V01 “Procedimiento de Registro y Atención en el Libro de Reclamaciones” aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 57-2018-SUTRAN/01.3.

ARTÍCULO 2.- Aprobar el P-001-2022-SUTRAN-GG v01 “Procedimiento que regula los reclamos en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran”, la cual forma parte de la presente resolución.

2 de 3

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.sutran.gob.pe/validadorDocumental/> e ingresando la siguiente clave: **W46IOYU**

ARTÍCULO 3.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional www.gob.pe/sutran.

Regístrese y comuníquese

Documento firmado digitalmente

CÉSAR EDMUNDO GÁLVEZ PARDAVÉ
GERENTE DE LA GERENCIA GENERAL
SUTRAN

3 de 3

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.sutran.gob.pe/validadorDocumental/> e ingresando la siguiente clave: **W46IOYU**