

REPUBLICA DEL PERU



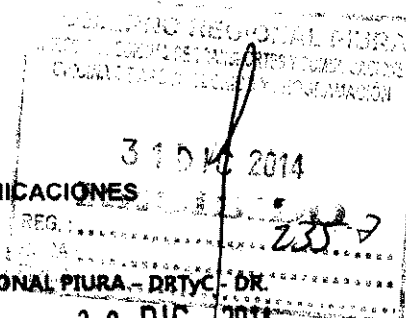
GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

1695

RESOLUCION DIRECTORAL REGIONAL N° - 2014 /GOBIERNO REGIONAL PIURA- DRTyC- DR.

Piura,

29 DIC 2014



VISTO:

El Memorandum N° 307-2014/GOB.REG.PIURA-440000-440010 de fecha 03 de Diciembre de 2014, mediante el cual la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Piura comunica la suscripción del Convenio con la PCM para la atención de tres procedimientos de atención al ciudadano en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano o Centro MAC.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que 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.

Que, el numeral 3 del artículo 11 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo establece que los Decretos Supremos son normas de carácter general que reglamentan normas con rango de ley o regulan la actividad sectorial funcional o multisectorial funcional a nivel nacional;

Que, el Artículo 48° numeral 48.8 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía.

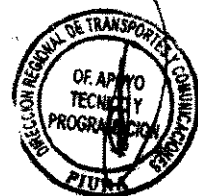
Que, el Artículo 57° del numeral 57.1 de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el Artículo 107° de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, de acuerdo a lo que establece el Artículo 3° del Decreto Supremo N°042-2011-PCM aprobado el 08 de Mayo del 2011, las entidades públicas deben contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de que los usuarios expresen su disconformidad por el servicio brindado;

Que, el Centro de Mejor Atención al ciudadano o Centro MAC ha sido creado por la PCM con el objetivo de brindar una atención integral al ciudadano, un espacio que brinde atención de los procedimientos y servicios que mayor demanda tienen las diversas instituciones públicas y privadas de la Región, cuya atención deberá realizarse el mismo día;

Que, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Piura, mediante suscripción del Convenio interinstitucional GORE PIURA.PCM – DRTyC, brindará atención con 03 procedimientos de mayor demanda por la ciudadanía, como son: Record de





GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

1 6 9 5

2 9 DIC 2014

Conductor, Duplicado y Revalidación de Licencias de Conducir para vehículos automotores de todas las categorías, contemplados en el TUPA institucional;

Que, a través del uso del Libro de Reclamaciones, los administrados y/o usuarios podrán registrar sus reclamos, obligando a la entidad a cumplir con dar una respuesta en un plazo estipulado de 30 (treinta) días hábiles, tal como lo establece el Artículo Cuarto del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Estando al documento de VISTO, y con las visaciones de la Oficina de Apoyo Técnico y Programación, Oficina de Asesoría Legal y Oficina Administrativa; y

En uso de las atribuciones conferidas en la Resolución Ejecutiva Regional N° 059-2006/GOBIERNO REGIONAL PIURA-PR y a las facultades otorgadas en la Resolución Ejecutiva Regional N° 0393-2014/GOBIERNO REGIONAL PIURA-PR; de fecha 25 de Junio de 2014 y la Resolución Ejecutiva Regional N° 0436-2014/GOBIERNO REGIONAL PIURA-PR; de fecha 15 de Julio de 2014.

SE RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: AUTORIZAR el uso del "LIBRO DE RECLAMACIONES" año 2,014 a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Piura, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, el mismo que consta de un total de 50 Hojas de Reclamación, que permitirá a los administrados registrar sus "Reclamos", de los tres (03) Procedimientos Administrativos: Record de Conductor, Duplicado y Revalidación de Licencias de Conducir para vehículos automotores de todas las categorías;

ARTICULO SEGUNDO: ENCARGAR el Control y Supervisión del "Libro de Reclamaciones" a la Mg. Ing. GLADYS ANGÉLICA ECHEVARRÍA JAIME DE GARCÍA, quien tendrá la responsabilidad de ejercer un control estricto, a fin de brindar respuesta a los "Reclamos" presentados por los usuarios en un plazo establecido de treinta (30) días hábiles, en coordinación con la Dirección de Circulación Terrestre;

ARTICULO TERCERO: NOTIFICAR la presente Resolución a la Mg. Ing. Gladys Angélica Echevarría Jaime de García, Oficina Regional de Control Piura órgano perteneciente a la Contraloría General de la República, Oficina Regional de Control Interno del Gobierno Regional Piura, Dirección de Circulación Terrestre, Oficina de Apoyo Técnico y Programación, Oficina de Asesoría Legal, Oficina de Administración y Unidad de Circulación y Seguridad Vial de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Piura.

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVESE.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

ING. JESUS EDGARDO PAUTA LA TORRE
DIRECTOR REGIONAL
CIP 21534

