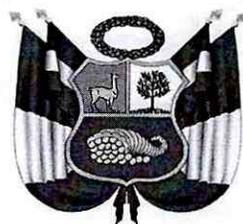


REPÚBLICA DEL PERÚ



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**  
**Nº 11 -2016-SUTRAN/01.3**

Lima, 15 NOV. 2016

**VISTOS:** El Memorando Nº 0343-2016-SUTRAN/01.3-AIC del 4 de noviembre de 2016 de la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano, el Memorando Nº 126-2016-SUTRAN/04.1 del 7 de noviembre de 2016 de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Ley Nº 29380, se crea la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN, adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar las actividades del transporte de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional y las actividades vinculadas con el transporte de mercancía en el ámbito nacional;

Que, mediante la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado se declara al Estado peruano en proceso de modernización, en sus diferentes instancias, un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, de acuerdo al numeral 4 del artículo 19 de la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la administración pública, así como coordinar y dirigir la modernización del Estado;

Que, conforme al artículo 36 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 063-2007-PCM, corresponde a la Secretaría de Gestión Pública dirigir el proceso de modernización en calidad de ente rector del Sistema de Modernización de la Gestión del Estado;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM, publicada el 12 de agosto de 2015, la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó el nuevo "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", disponiendo su alcance nacional, cumplimiento obligatorio de todas las entidades de la Administración Pública y de aplicación en forma progresiva;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 001-2015-PCM-SGP publicada el 7 de diciembre de 2015, se aprueba los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública, disponiéndose en su artículo 3º que la implementación progresiva se efectúa anualmente, correspondiendo a las entidades del Poder Ejecutivo dar inicio a la misma el 1 de enero de 2016;

Que, en consideración a la Política General de Gobierno 2016-2021, que prioriza entre sus cuatro (4) ejes de intervención la política de "acercar el Estado al Ciudadano", la Secretaría de Gestión Pública ha seleccionado cien (100) entidades para que prioricen e implementen mejoras en un corto, mediano y largo plazo, entre las cuales se encuentra la SUTRAN, y a fin de coadyuvar a su cumplimiento remitió a las entidades referidas las "Pautas Metodológicas para Elaboración del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía";



Que, conforme el numeral 2.1 del punto II de las "Pautas Metodológicas para Elaboración del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía" cada organización deberá contar con un equipo de trabajo encargado de la formulación e implementación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, el cual será designado por la Alta Dirección mediante el mecanismo que esta disponga;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones de la SUTRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2015-MTC, la Gerencia General es el órgano de Alta Dirección que constituye la máxima autoridad administrativa de la entidad y es competente para "(...) articular las políticas y actividades orientadas a la adecuada atención de los administrados";

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el literal q) del Artículo 11, del Reglamento de Organización y Funciones de la SUTRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2015-MTC, el Gerente General se encuentra facultado para "expedir resoluciones gerenciales en materia de su competencia (...)"

Que, en el marco de lo expuesto, a fin dar cumplimiento a las Pautas Metodológicas alcanzadas por la Secretaría de Gestión Pública corresponde designar a los servidores de la institución que conformarán el Equipo de Trabajo a cargo de la formulación e implementación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, los cuales deben formar parte de los órganos y unidades orgánicas involucradas en la atención ciudadana;

De conformidad con la Ley N° 29380, Ley de creación de la SUTRAN, el Decreto Supremo N° 056-2008-PCM, y el Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 006-2015-MTC;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°.-** Conformar el Equipo de Trabajo encargado de la formulación e implementación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, el cual estará integrado de la siguiente manera:

1. El responsable en la mejora para la atención ciudadana.
2. El responsable de la SUTRAN de brindar información en cumplimiento al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública aprobado mediante Decreto Supremo N° 043-2003-PCM y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
3. El responsable del Libro de Reclamaciones de la SUTRAN.
4. Un representante de la Oficina de Tecnología de la Información.
5. Un representante de la Oficina de Planeamiento y Modernización.
6. Un representante de la Gerencia de Articulación Territorial.
7. Un representante de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones.

**ARTÍCULO 2°.-** Notificar la presente resolución a las Oficinas y Gerencias mencionadas en el artículo anterior para la designación de sus respectivos representantes y a los miembros del Equipo de Trabajo; para conocimiento y fines.

**ARTÍCULO 3°.-** Publicar la presente Resolución en el Portal Institucional de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías ([www.sutran.gob.pe](http://www.sutran.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**

RAÚL REGALADO TAMAYO  
Gerente General (e)  
Superintendencia de Transporte Terrestre  
de Personas, Carga y Mercancías

