



PERÚ

Superintendencia
de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías

PROYECTO DE DIRECTIVA

Código del Documento Normativo	Versión	Documento de Aprobación	Fecha de Aprobación	Página
				1/24

**PROYECTO DE:
DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS,
RECLAMOS Y DENUNCIAS**

ÍNDICE

ÍNDICE	2
1. OBJETIVO	3
2. FINALIDAD	3
3. ALCANCE	3
4. BASE LEGAL	3
5. RESPONSABILIDADES	3
6. DISPOSICIONES GENERALES	4
7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	6
8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	8
9. ANEXOS	9
ANEXO 01	10
ANEXO 02	12
ANEXO 03	14
ANEXO 04	16
ANEXO 05	18
ANEXO 06	19
ANEXO 07	20
ANEXO 08	21
ANEXO 09	22
ANEXO 10	23
ANEXO 11	24

PROYECTO DE DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. OBJETIVO

Establecer criterios uniformes para la recepción y atención de sugerencias, reclamos y denuncias presentadas por personas naturales, jurídicas y/o administrados ante la SUTRAN.

2. FINALIDAD

Definir la actuación de las Unidades Orgánicas, en adelante UO, de la SUTRAN sobre la correcta recepción y oportuna atención de las denuncias, reclamos y sugerencias presentados por las personas naturales, jurídicas y/o administrados ante la SUTRAN.

Brindar la seguridad a la persona natural, jurídica y/o administrado de que sus denuncias, reclamos y sugerencias serán correctamente canalizados y atendidos dentro de la Institución.

3. ALCANCE

Es de aplicación de todas las Unidades Orgánicas de la SUTRAN.

4. BASE LEGAL

- Ley N° 29380, Ley de Creación de la SUTRAN.
- Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 28716. Ley de Control interno de las Entidades del Estado.
- Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transporte y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligatoriedad del Libro de Reclamaciones en las Instituciones Públicas.
- Decreto Supremo N° 033-2009-MTC, Reglamento de la SUTRAN.
- Decreto Supremo N° 021-2010-MTC, Reglamento de Organización y Funciones de la SUTRAN.
- Decreto Supremo N° 040-2008-MTC - Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y no motorizados de Transporte Terrestre aprobado mediante.
- Decreto Supremo N° 025-2008-MTC - Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares.
- Decreto Supremo N° 021-2008-MTC - Reglamento Nacional de Transporte Terrestres de Materiales y Residuos Peligrosos.
- Decreto Supremo N° 058-2003-MTC - Reglamento Nacional de Vehículos
- Decreto Supremo N° 016-2009-MTC - Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito.
- RM N° 298-2012-PCM que aprueba la Directiva N° 002-2012-PCM/SGP Lineamientos para la Elaboración de Reportes Trimestrales sobre el Estado de las Investigaciones y Proceso por Infracción Administrativa Vinculadas a Actos de Corrupción.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, aprueba las Normas de Control Interno
- Resolución del Consejo Directivo N° 025-2012-SUTRAN/01.1, que aprueba la Directiva D-100-2012-SUTRAN/05.2-001 "Directiva que Regula la Formulación de Documentos Normativos de la SUTRAN" segunda versión.

5. RESPONSABILIDADES

Es de responsabilidad de cada Unidad Orgánica de la SUTRAN cumplir lo normado en esta Directiva, siendo su Secretaría General la responsable de la administración de la misma.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. De los medios para la presentación de sugerencias, reclamos (por insatisfacción o disconformidad del servicio de transporte terrestre) o denuncias

- Vía Electrónica : comunicate@sutran.gob.pe
- Vía Telefónica : Línea Gratuita: 0800-1-2345 y no gratuita: 2658105
- Vía Presencial : Mesa de Partes Sede Central.
- Vía Buzón de Sugerencias: Mesa de Partes Sede Central.
- Vía portal web : www.sutran.gob.pe

6.2. De los medios para la presentación de reclamos (por atención brindada por la SUTRAN)

- Vía Presencial: Libro físico de reclamaciones ubicado en la Sede Central de la SUTRAN, en la oficina dedicada a la atención, ver 6.3.
- Vía virtual: A través del link "Atención de Reclamos" en la página web www.sutran.gob.pe

En caso la persona natural/jurídica y/o administrado desee usar los medios presenciales o electrónicos o el buzón de sugerencias deberá usar los formatos aprobados para tal fin.

6.3. De los lugares en donde se pueden presentar sus denuncias, reclamos y sugerencias de forma presencial

- Sede Central: Av. Arequipa N° 1593, Lince-Lima.

6.4. De los formatos aprobados

Estos se encontrarán a disposición de los interesados en la sede central de la SUTRAN, en sus oficinas administrativas descentralizadas y en la página web, desde donde podrán ser descargados para su uso.

Los formatos son los siguientes:

- a. Formato para la presentación de denuncias por presunta infracción o incumplimiento.
- b. Formato para la presentación de denuncias por presunta inconducta funcional de servidor SUTRAN.
- c. Formato para la presentación de reclamos por insatisfacción o disconformidad del servicio de transporte terrestre.
- d. Formato para la presentación de reclamos por calidad del servicio brindado por SUTRAN.
- e. Formato para la presentación de sugerencias.

De los requisitos de admisibilidad

A. Caso de presentación de denuncias por presuntas infracciones o incumplimientos:

-
- Datos del denunciante:
 - De ser persona natural: Nombres y apellidos, documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico.
 - De ser persona jurídica: Razón social, RUC, domicilio, nombres y apellidos del representante legal, teléfono y correo electrónico.
 - Datos del denunciado:
 - De ser persona natural: Nombres y apellidos y de conocer, su documento de identidad.
 - De ser persona jurídica: Razón social y de conocer, su documento de identidad.
 - Exposición detallada de los hechos materia de denuncia, indicando fecha y lugar de ocurrencia; así como los documentos que la sustentan.
 - Relación de documentos probatorios, si los adjunta. En caso que el denunciante sea una persona jurídica deberá adjuntar poder de representante legal.
 - Especificar medio a través del cual requiere que se le notifique los resultados de la evaluación de su denuncia.
 - Firma o huella digital del denunciante, de presentarse la denuncia por escrito. Para caso de iletrados sólo huella digital.

B. Caso de presentación de denuncias por presunta responsabilidad administrativa funcional de servidores de la SUTRAN

- Datos del denunciante:
 - De ser persona natural: Nombres y apellidos, documento nacional de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico.
 - De ser persona jurídica: Razón social, RUC, domicilio, nombres y apellidos del representante legal, teléfono y correo electrónico.
- Datos del servidor SUTRAN:
 - Nombres y apellidos y de conocer el documento de identidad.
- Exposición detallada de los hechos materia de denuncia, indicando fecha y lugar de ocurrencia; así como los documentos que la sustentan.
- Relación de documentos probatorios, si los adjunta. En caso que el denunciante sea una persona jurídica deberá adjuntar poder de representante legal.
- Especificar medio a través del cual requiere que se le notifique los resultados de la evaluación de su denuncia.
- Firma o huella digital del denunciante, de presentarse la denuncia por escrito. Para caso de iletrados sólo huella digital.

C. Caso de presentación de reclamos por insatisfacción o disconformidad del servicio de transporte terrestre

- Datos de quien presenta reclamo:
 - De ser persona natural: nombres y apellidos, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico.
 - De ser persona jurídica: razón social, RUC, domicilio y nombres y apellidos del representante legal, teléfono o correo electrónico.
- Exposición detallada de los hechos materia de reclamo en cuanto a la insatisfacción o disconformidad del servicio brindado por la empresa de transporte, indicando fecha y lugar de ocurrencia; así como los documentos que lo sustentan.

-
- Relación de documentos probatorios, si los adjunta. En caso que el denunciante sea una persona jurídica deberá adjuntar poder de representante legal.
 - Especificar medio a través del cual requiere que se le notifique los resultados de la evaluación de su reclamo.
 - Firma o huella digital del administrado, de presentarse la denuncia por escrito. Para caso de iletrados sólo huella digital.

D. Caso de presentación de reclamos por insatisfacción en los servicios brindados por SUTRAN

- Datos de quien presenta reclamo:
 - De ser persona natural: Nombres y apellidos, documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico.
 - De ser persona jurídica: Razón social, RUC, domicilio y nombres y apellidos del representante legal, teléfono y correo electrónico.
- Especificar el servicio SUTRAN por el cual se siente insatisfecho.
- Exposición detallada de los hechos materia de reclamo, indicando fecha y lugar de ocurrencia; así como los documentos que lo sustentan.
- Relación de documentos probatorios, si los adjunta. En caso que el denunciante sea una persona jurídica deberá adjuntar poder de representante legal.
- Especificar medio a través del cual requiere que se le notifique los resultados de la evaluación de su reclamo.
- Firma o huella digital del administrado, de presentarse la denuncia por escrito. Para caso de iletrados sólo huella digital.

E. Caso de presentación de sugerencias

- Especificar el servicio SUTRAN por el cual quiere brindar sugerencia.
- Desarrollar sugerencia.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

En caso de denuncia por presuntas infracciones o incumplimientos

1. La persona natural/jurídica y/o administrado, presenta la denuncia, sea esta presencial, vía correo electrónico o vía telefónica.
2. El Personal de Secretaría General designado para la recepción de documentos recibe la denuncia y de ser presencial o por correo electrónico, se le informa el código con el cual se ha registrado la respectivo trámite. Si es el caso por vía telefónica, se le otorga un plazo de dos (02) días para presentar el formato impreso y adjuntar pruebas.
3. El Personal de Secretaría General designado para la recepción de documentos que recibió la denuncia deriva en el mismo, al Analista de la Secretaría General para su evaluación.
4. El Analista evalúa si la SUTRAN es competente para atender la denuncia. Si no fuera competente, inicia el procedimiento 7.3 en el numeral 4. Si, sí fuera competente revisa los requisitos de Admisibilidad detallados en el punto 6.5.
5. El Analista verifica el cumplimiento de los requisitos, si no los cumple, se le otorgan a quien presentó la denuncia un plazo máximo de dos días para que subsane. Si no cumple con subsanar, se archiva la denuncia. Si sí cumple los requisitos, se deriva a la UO correspondiente. El Analista cuenta con diez (10) días hábiles para derivar la Denuncia o Archivarla.

-
6. La Dirección de Supervisión y Fiscalización, en adelante DSF, analiza la Denuncia y verifica si requiere actuación de pruebas, si las necesitase, procede a investigar, si encuentra indicios suficientes, elabora informe y deriva a la Dirección de Evaluación y Sanciones, en adelante DES, caso contrario archiva. Si la DSF no requiere actuación de pruebas, prepara informe y deriva a la DES. La DSF cuenta con quince (15) días para entregar el informe a la DES y derivar un informe a su vez al Analista para que éste le comunique el resultado de su denuncia a la persona que la presentó. Excepcionalmente la DSF puede solicitar una prórroga del plazo hasta por quince (15) días más como máximo.

7.1. En caso de denuncia por presuntas responsabilidad administrativa funcional de servidores de la SUTRAN

1. La persona natural/jurídica y/o administrado presenta la denuncia, presenta la denuncia, sea esta presencial, vía correo electrónico o vía telefónica.
2. El Personal de Secretaría General designado para la recepción de documentos recibe la denuncia y de ser presencial o por correo electrónico, se le informa el código con el cual se ha registrado su trámite. Si es el caso por vía telefónica, se le otorga un plazo de dos (02) días para presentar el formato impreso y adjuntar pruebas a quien presentó la denuncia.
3. El Personal de Secretaría General que recibió los documentos, los deriva en el mismo día de la recepción, al Analista de la Secretaría General, designado para tal función, para su evaluación.
4. El Analista evalúa los requisitos de Admisibilidad detallados en el punto 6.5.
5. El Analista verifica el cumplimiento de los requisitos, si no los cumple, se le otorgan a quien presentó la denuncia un plazo máximo de dos días para que subsane. Si no cumple con subsanar, se archiva la Denuncia. Si sí cumple los requisitos, se deriva a la Unidad de Personal. El Analista cuenta con diez (10) días hábiles para derivar la Denuncia o Archivarla.
6. La Unidad de Personal solicita descargos al Servidor involucrado. Esto en el mismo día de recepción.
7. El Servidor involucrado presenta descargos, teniendo un plazo de dos días hábiles.
8. La Unidad de Personal analiza los descargos. Si no encuentra indicios de responsabilidad administrativa, presenta un Informe de Archivamiento, en caso encontrar indicios de responsabilidad prepara un Informe sea para instalar un Comité de Sanción o derivar a la Oficina de Control Interno, en adelante OCI, o derivar al Procurador Público a fin que actúen de acuerdo a sus competencias. En caso de Archivo o derivación a otra instancia, se le informa al Analista para que este le informe al denunciante. El Análisis de la Unidad de Personal no debe tomar más de quince (15) días hábiles. Excepcionalmente la Unidad de Personal puede solicitar una prórroga del plazo hasta por quince (15) días más como máximo.

7.2. En caso de reclamo por insatisfacción o disconformidad del servicio de transporte terrestre

1. La persona natural/jurídica y/o administrado presenta el reclamo, sea este presencial, vía correo electrónico o vía telefónica.
2. El Personal de Secretaría General designado para la recepción de documentos, recibe el reclamo y de ser presencial o por correo electrónico, se le informa el código con el cual se ha registrado el respectivo reclamo. Si es el caso por vía

-
- telefónica, se le otorga un plazo de dos (02) días para presentar el formato impreso y adjuntar pruebas a quien presentó el reclamo.
3. El Personal de Secretaría General que recibió los documentos los deriva en el mismo día de la recepción, al Analista de Secretaría General designado para tal función, para su evaluación.
 4. El Analista evalúa si la SUTRAN es competente para atender el reclamo, si no lo fuera, se deriva a INDECOPI, vía oficio; para eso cuenta con un plazo máximo de dos (02) días hábiles.
Si sí lo fuera, se procede como en el punto 7.3.5. hasta el fin de este procedimiento.
 5. El Analista informará a quien presentó el reclamo, en el mismo día, que su reclamo ha sido derivado a INDECOPI indicándole el número de oficio y la fecha. Si el reclamo es de competencia de SUTRAN, igualmente se le informa a la persona natural/jurídica y/o administrado.

7.3. En caso de reclamo por insatisfacción en los servicios brindados por SUTRAN

1. La persona natural/jurídica y/o administrado presenta el reclamo, sea este presencial, vía correo electrónico o vía telefónica.
2. El Personal de Secretaría General designado para la recepción de documentos, recibe el reclamo y de ser presencial, por correo electrónico o por vía telefónica, se le informa el código con el cual se ha registrado el respectivo reclamo.
3. El Personal de Secretaría General que recibió los documentos deriva en el mismo día de la recepción, al Analista de la Secretaría General para su evaluación.
4. El Analista deriva el reclamo a la UO competente, para ello cuenta con dos (02) días hábiles.
5. La UO analiza el reclamo, de declararlo infundado, procede a archivar. Si lo encuentra fundado ejecuta medidas correctivas y preventivas. Informando en ambos caso al analista en un plazo máximo de quince (15) días el resultado del Reclamo, para que a su vez, informe a quien presentó el reclamo.

7.4. En caso de Sugerencias

1. La persona natural/jurídica y/o administrado presenta su sugerencia, sea este presencial, vía correo electrónico o vía telefónica.
2. El Personal de Secretaría General designado para la recepción de documentos, recibe la sugerencia presencial, por correo electrónico o por vía telefónica.
3. El Personal de Secretaría General que recibió los documentos deriva en el mismo día de la recepción, al Analista de la Secretaría General para su evaluación.
4. El Analista deriva la sugerencia a la UO competente, para ello cuenta con dos (02) días hábiles.
5. La UO analiza la sugerencia, de declararlo no factible, procede a archivar. Si lo encuentra factible implementa la Sugerencia recibida. Sólo se informará al Analista, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, en el caso de que se haya implementado la Sugerencia, para que a su vez se informe a quien la presentó.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1. Disposiciones Complementarias Transitorias

8.1.1. Sobre las denuncias o reclamos en trámite

Las denuncias o reclamos que a la entrada de la vigencia de la presente directiva estuvieren en trámite ante la SUTRAN continuarán con su procedimiento específico previamente establecido para su atención hasta que estos se concluyan.

8.2. Disposiciones Complementarias Finales

8.2.1. Sobre las denuncias maliciosas

El que denuncie actos a sabiendas que aquellos no se han cometido o que adjunta pruebas falsas podrá incurrir en responsabilidades administrativas, civiles y penales, las mismas que serán evaluadas por la Unidad Orgánica que analizó la denuncia o reclamo, con el fin que se tomen las acciones pertinentes.

8.2.2. Sobre los plazos para la atención de denuncias y reclamos

- *La respuesta a los reclamos, denuncias y sugerencias* presentadas por los administrados/ciudadanos se realizarán en un *plazo no mayor de 30 días calendarios*, pudiendo ser ampliado hasta por un plazo igual, en caso que la complejidad de la evaluación lo amerite.
- Los plazos establecidos en la presente directiva serán de estricto cumplimiento.

8.2.3. Sobre la competencia de la SUTRAN

Las Sugerencias, Reclamos o Denuncias deben estar relacionadas con las funciones de la SUTRAN desempeña. Según detalla su Reglamento de Organización y Funciones (ROF), la SUTRAN es el Organismo Público “encargado 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 mercancías en el ámbito nacional.”

9. ANEXOS

Anexo 01: Formato para la presentación de denuncias (Presunta infracción y/o incumplimiento)

Anexo 02: Formato para la presentación de denuncias (Presunta inconducta funcional de servidor SUTRAN)

Anexo 03: Formato para la presentación de reclamos (Calidad del servicio brindado por SUTRAN)

Anexo 04: Formato para la presentación de reclamos (Insatisfacción o disconformidad del servicio de transporte terrestre)

Anexo 05: Formato para la presentación de sugerencias.

Anexo 06: Glosario de Términos.

Anexo 07: Diagrama de Flujos de denuncia por presuntas infracciones o incumplimientos

Anexo 08: Diagrama de Flujos de denuncia por presuntas responsabilidad administrativa funcional de servidores de la SUTRAN.

Anexo 09: Diagrama de Flujos de reclamo por insatisfacción o disconformidad del servicio de transporte terrestre

Anexo 10: Diagrama de Flujos de reclamo por insatisfacción en los servicios brindados por SUTRAN.

Anexo 11: Diagrama de Flujos de Sugerencias

ANEXO 01

**FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS
(Presuntas infracción y/o incumplimientos)**

• **TIPO DE DENUNCIANTE**

Persona natural Persona Jurídica

• **DATOS DEL DENUNCIANTE (Para denunciante que es PERSONA NATURAL):**

Tipo de documento de identidad: Marcar con un aspa

DNI Carné de extranjería Otro (precisar):.....

N° del documento de identidad	Teléfono	Correo electrónico

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

• **DATOS DEL DENUNCIANTE Y DE SU REPRESENTANTE LEGAL (Para denunciante que es PERSONA JURÍDICA):**

Razón Social

N° de RUC	Teléfono	Correo electrónico

D

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

Del representante legal:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

• **TIPO DE DENUNCIADO**

Persona natural Persona Jurídica

• **DATOS DEL DENUNCIADO (Para denunciado que es PERSONA NATURAL):**

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

N° del documento de identidad*	Otros datos*
D	
A	

DATOS DEL DENUNCIADO (Para denunciado que es PERSONA JURÍDICA):

Razón Social

--

N° de RUC*	Otros datos*
D	
o	

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

- **EXPOSICIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS MATERIA DE DENUNCIA, INDICANDO FECHA Y LUGAR DE OCURRENCIA; ASÍ COMO LOS DOCUMENTOS QUE LA SUSTENTAN. (de ser necesario adjuntar hojas adicionales)**

- **PRECISAR LOS DOCUMENTOS PROBATORIOS QUE SE ADJUNTAN**

- **MEDIO ELEGIDO PARA NOTIFICARLE RESULTADOS DE SU DENUNCIA (marcar con un aspa)**

En domicilio Por correo electrónico Por fax

Lugar de presentación	Fecha de presentación	Firma o huella digital, de ser iletrado

*No es obligatorio consignar.

Documentos que son Obligatorios adjuntar al presente formato:

1. Copia de DNI.
2. Copia de Poderes Vigentes del representante legal de la persona jurídica

ANEXO 02

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS
(Presunta inconducta funcional de servidor SUTRAN)

I. TIPO DE DENUNCIANTE

Persona natural

Persona Jurídica

II. DATOS DEL DENUNCIANTE (Para denunciante que es **PERSONA NATURAL**):

Tipo de documento de identidad: Marcar con un aspa

DNI

Carné de extranjería

Otro (precisar):.....

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

N° del documento de identidad	Teléfono	Correo electrónico

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

III. DATOS DEL DENUNCIANTE Y DE SU REPRESENTANTE LEGAL (Para denunciante que es **PERSONA JURÍDICA**):

Razón Social

N° de RUC	Teléfono	Correo electrónico

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

Del representante legal:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

IV. DATOS DEL SERVIDOR SUTRAN:

N° de documento de identidad*	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

Otros datos

V. EXPOSICIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS MATERIA DE DENUNCIA, INDICANDO FECHA Y LUGAR DE OCURRENCIA; ASÍ COMO LOS DOCUMENTOS QUE LA SUSTENTAN. (de ser necesario adjuntar hojas adicionales)

VI. PRECISAR LOS DOCUMENTOS PROBATORIOS QUE SE ADJUNTAN

VII. MEDIO ELEGIDO PARA NOTIFICARLE RESULTADOS DE SU DENUNCIA (marcar con un aspa)

En domicilio

Por correo electrónico

Por fax

Lugar de presentación	Fecha de presentación	Firma o huella digital, de ser iletrado

*No es obligatorio consignar.

Documentos que son Obligatorios adjuntar al presente formato:

1. Copia de DNI.
2. Copia de Poderes Vigentes del representante legal de la persona jurídica

ANEXO 03

**FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS
(Calidad del servicio brindado por SUTRAN)**

I. TIPO DE ADMINISTRADO

Persona natural Persona Jurídica

II. DATOS DE QUIEN PRESENTA RECLAMO (Para denunciante que es PERSONA NATURAL):

Tipo de documento de identidad: Marcar con un aspa

DNI Carné de extranjería Otro (precisar):.....

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

N° del documento de identidad	Teléfono	Correo electrónico

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

III. DATOS DE QUIEN PRESENTA RECLAMO Y DE SU REPRESENTANTE LEGAL (Para denunciante que es PERSONA JURÍDICA):

Razón Social

N° de RUC	Teléfono	Correo electrónico

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

Del representante legal:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

IV. SERVICIO SUTRAN: (marcar con un aspa)

Fiscalización	<input type="checkbox"/>	Servicio de atención por correo electrónico	<input type="checkbox"/>
Procedimiento sancionador	<input type="checkbox"/>	Servicio de atención presencial	<input type="checkbox"/>
Cobranza coactiva	<input type="checkbox"/>	Servicio de atención telefónica	<input type="checkbox"/>
Procuraduría Pública	<input type="checkbox"/>	Limpieza de local	<input type="checkbox"/>
Página web	<input type="checkbox"/>	Seguridad de local	<input type="checkbox"/>
Central telefónica	<input type="checkbox"/>	Otros: (precisar)	<input type="checkbox"/>

-
- I. EXPOSICIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS MATERIA DE RECLAMO, INDICANDO FECHA Y LUGAR DE OCURRENCIA; ASÍ COMO LOS DOCUMENTOS QUE LO SUSTENTAN. (de ser necesario adjuntar hojas adicionales)

II. PRECISAR LOS DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

III. MEDIO ELEGIDO PARA NOTIFICARLE RESULTADOS DE SU DENUNCIA (marcar con un aspa)

En domicilio

Por correo electrónico

Por fax

Lugar de presentación	Fecha de presentación	Firma o huella digital, de ser iletrado

Documentos que son Obligatorios adjuntar al presente formato:

1. Copia de DNI.
2. Copia de Poderes Vigentes del representante legal de la persona jurídica

ANEXO 04

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS
(Insatisfacción o disconformidad del servicio de transporte terrestre)

I. TIPO DE ADMINISTRADO

Persona natural Persona Jurídica

II. DATOS DE QUIEN PRESENTA RECLAMO (Para denunciante que es PERSONA NATURAL):

Tipo de documento de identidad: Marcar con un aspa

DNI Carné de extranjería Otro (precisar):.....

N° del documento de identidad	Teléfono	Correo electrónico

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

III. DATOS DE QUIEN PRESENTA RECLAMO Y DE SU REPRESENTANTE LEGAL (Para denunciante que es PERSONA JURÍDICA):

Razón Social

N° de RUC	Teléfono	Correo electrónico

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

Del representante legal:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

IV. TIPO DE DENUNCIADO

Persona natural Persona Jurídica

V. DATOS DEL DENUNCIADO (Para denunciado que es PERSONA NATURAL):

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

N° del documento de identidad*	Otros datos*

VI. DATOS DEL DENUNCIADO (Para denunciado que es PERSONA JURÍDICA):

Razón Social

N° de RUC*	Otros datos*
D	
o	

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

VI. EXPOSICIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS MATERIA DE DENUNCIA, INDICANDO FECHA Y LUGAR DE OCURRENCIA; ASÍ COMO LOS DOCUMENTOS QUE LA SUSTENTAN. (de ser necesario adjuntar hojas adicionales)

VII. PRECISAR LOS DOCUMENTOS PROBATORIOS QUE SE ADJUNTAN

VIII. MEDIO ELEGIDO PARA NOTIFICARLE RESULTADOS DE SU DENUNCIA (marcar con un aspa)

En domicilio Por correo electrónico Por fax

Lugar de presentación	Fecha de presentación	Firma o huella digital, de ser iletrado

*No es obligatorio consignar.

Documentos que son Obligatorios adjuntar al presente formato:

1. Copia de DNI.
2. Copia de Poderes Vigentes del representante legal de la persona jurídica

ANEXO 05

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS

I. DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SUGERENCIA:

Tipo de documento de identidad: Marcar con un aspa

DNI Carné de extranjería Otro (precisar):.....

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

N° del documento de identidad	Teléfono	Correo electrónico
D		

Domicilio:

Tipo de vía (calle, jirón, pasaje, avenida)	Nombre de la vía	N°	Departamento /interior/ manzana	Zona/Grupo/Lote	Urbanización/ Asentamiento Humano	Distrito	Provincia

II. SERVICIO SUTRAN POR EL CUAL BRINDA LA SUGERENCIA: (marcar con un aspa)

Fiscalización		Servicio de atención por correo electrónico	
Procedimiento sancionador		Servicio de atención presencial	
Cobranza coactiva		Servicio de atención telefónica	
Procuraduría Pública		Limpieza de local	
Página web		Seguridad de local	
Central telefónica		Otros: (precisar)	

III. SUGERENCIA

IV. MEDIO ELEGIDO PARA NOTIFICARLE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SU SUGERENCIA (marcar con un aspa)

En domicilio Por correo electrónico Por fax

Lugar de presentación	Fecha de presentación	Firma o huella digital, de ser iletrado

Documentos que son Obligatorios adjuntar al presente formato:

1. Copia de DNI.
2. Copia de Poderes Vigentes del representante legal de la persona jurídica

ANEXO 06

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Reclamo

Manifestación de inconformidad sobre la actuación de la autoridad, ante la situación de un derecho insatisfecho en lo que concierne a las funciones de la Entidad. Por ejemplo: Reclamo por la aplicación de una medida preventiva injustificada.

Denuncia

Manifestación oral o escrita o a través de cualquier medio electrónico de un hecho, el cual podría configurar un incumplimiento o una infracción o una responsabilidad administrativa funcional. Por ejemplo: Denunciar el cobro indebido de un funcionario para favorecer a un administrado.

Sugerencia

Manifestación oral o escrita de una propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo.

Incumplimiento

Se considera incumplimiento a la inobservancia ó contravención de las condiciones de acceso y permanencia previstos en el RENAT.

Infracción

Se considera infracción a las normas del servicio de transporte a toda acción u omisión expresamente tipificada como tal en el RENAT y cualquier otro Reglamento que se encuentre bajo supervisión y fiscalización por parte de la SUTRAN.

Responsabilidad Administrativa Funcional

Es aquella en la que incurren los servidores y funcionarios por haber contravenido el ordenamiento jurídico administrativo y las normas internas de la entidad a la que pertenecen, se encuentre vigente o extinguido el vínculo laboral o contractual al momento de su identificación durante el desarrollo de la acción de control.

Incurren también en responsabilidad administrativa funcional los servidores y funcionarios públicos que, en el ejercicio de sus funciones, desarrollaron una gestión deficiente, para cuya configuración se requiere la existencia, previa a la asunción de la función pública que corresponda o durante el desempeño de la misma, de mecanismos objetivos o indicadores de medición de eficiencia.

Insatisfacción o disconformidad del servicio de transporte terrestre

Vinculado a la idoneidad del servicio e información en una relación de consumo entre el proveedor del servicio de transporte terrestre y el usuario.

Competencia exclusiva del INDECOPI

Son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.

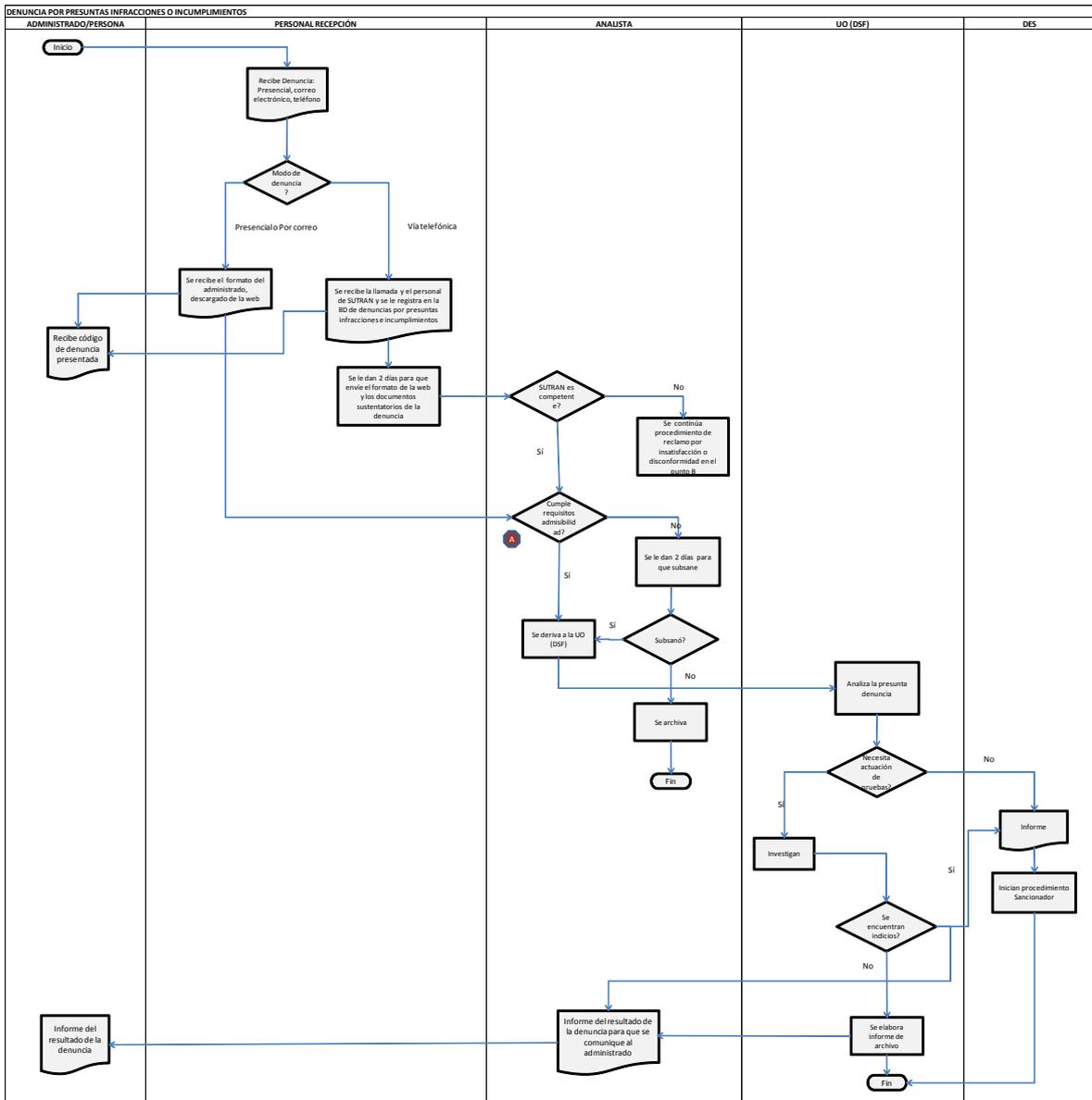
Asimismo el INDECOPI está facultado según sus propias normas a aplicar la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia.

Unidad Orgánica (UO)

Es el departamento o estamento definido en la estructura orgánica de la SUTRAN, según consta en el artículo 5° del ROF, este pueden ser un Órgano de la alta Dirección, Órgano, Oficina, Dirección, Sub Dirección y Unidad, y que se interrelacionan según consta en el organigrama de la entidad.

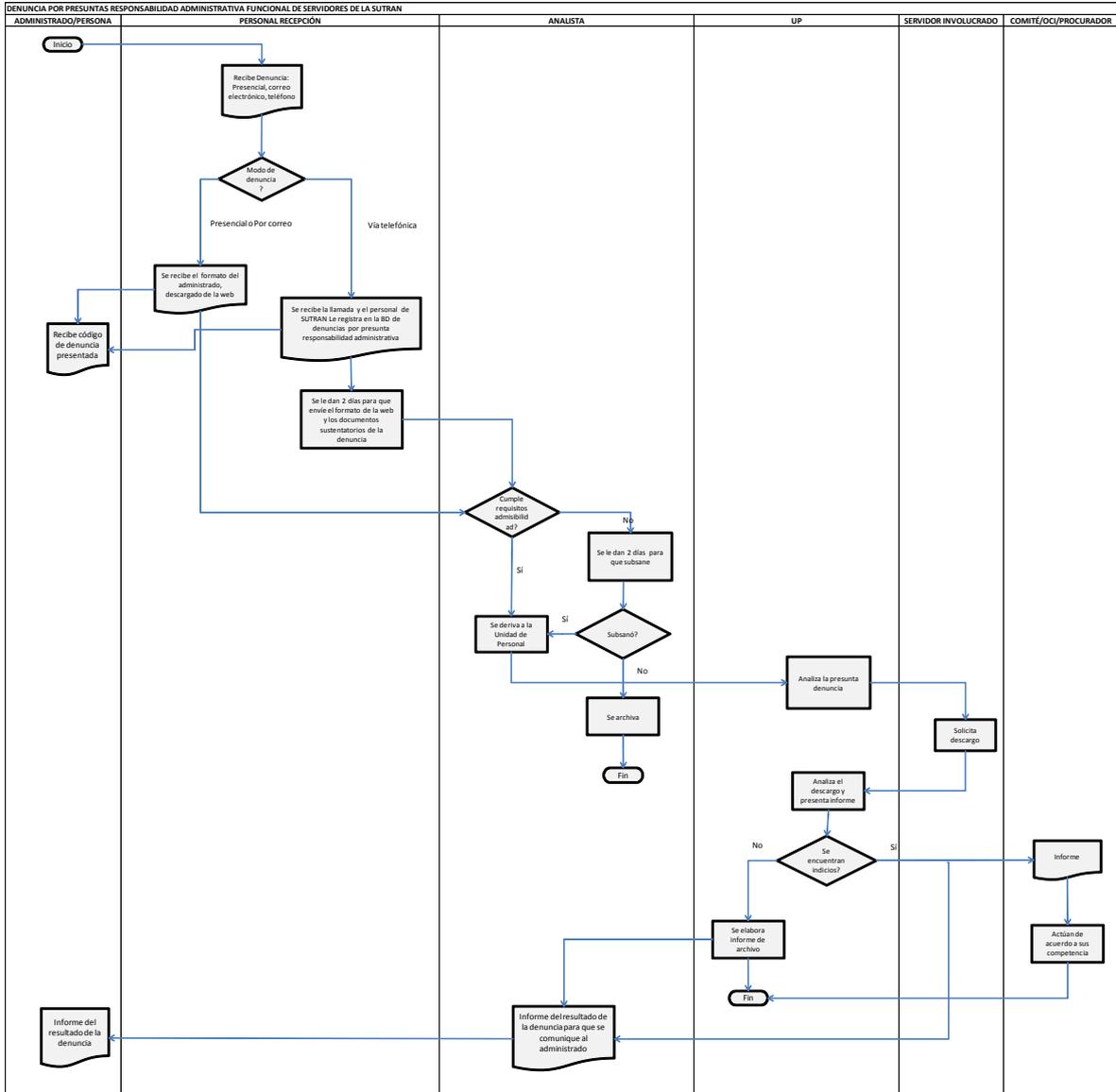
ANEXO 07

DIAGRAMA DE FLUJOS DE DENUNCIA POR PRESUNTAS INFRACCIONES O INCUMPLIMIENTOS



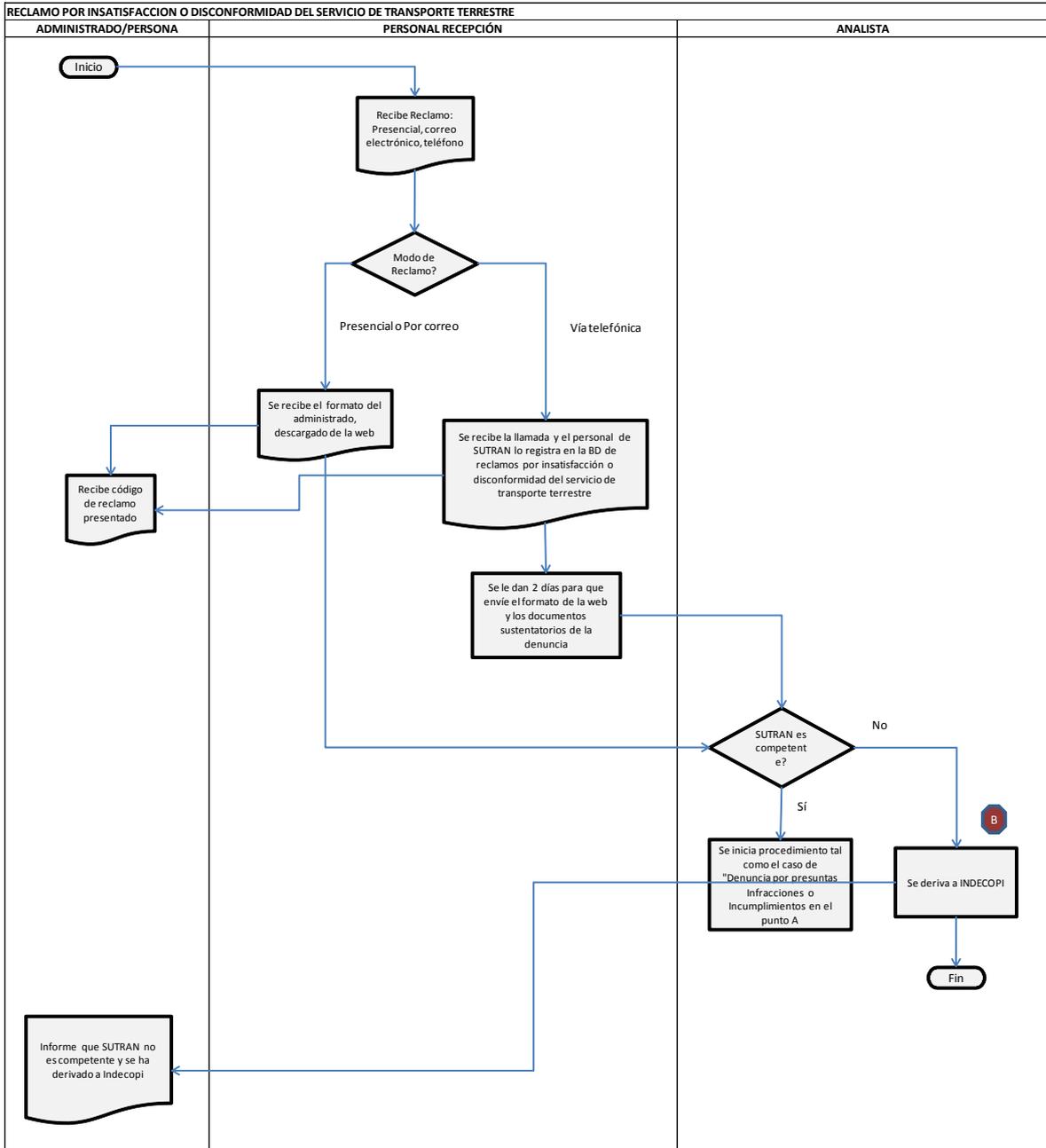
ANEXO 08

DIAGRAMA DE FLUJOS DE DENUNCIA POR PRESUNTAS RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA FUNCIONAL DE SERVIDORES DE LA SUTRAN



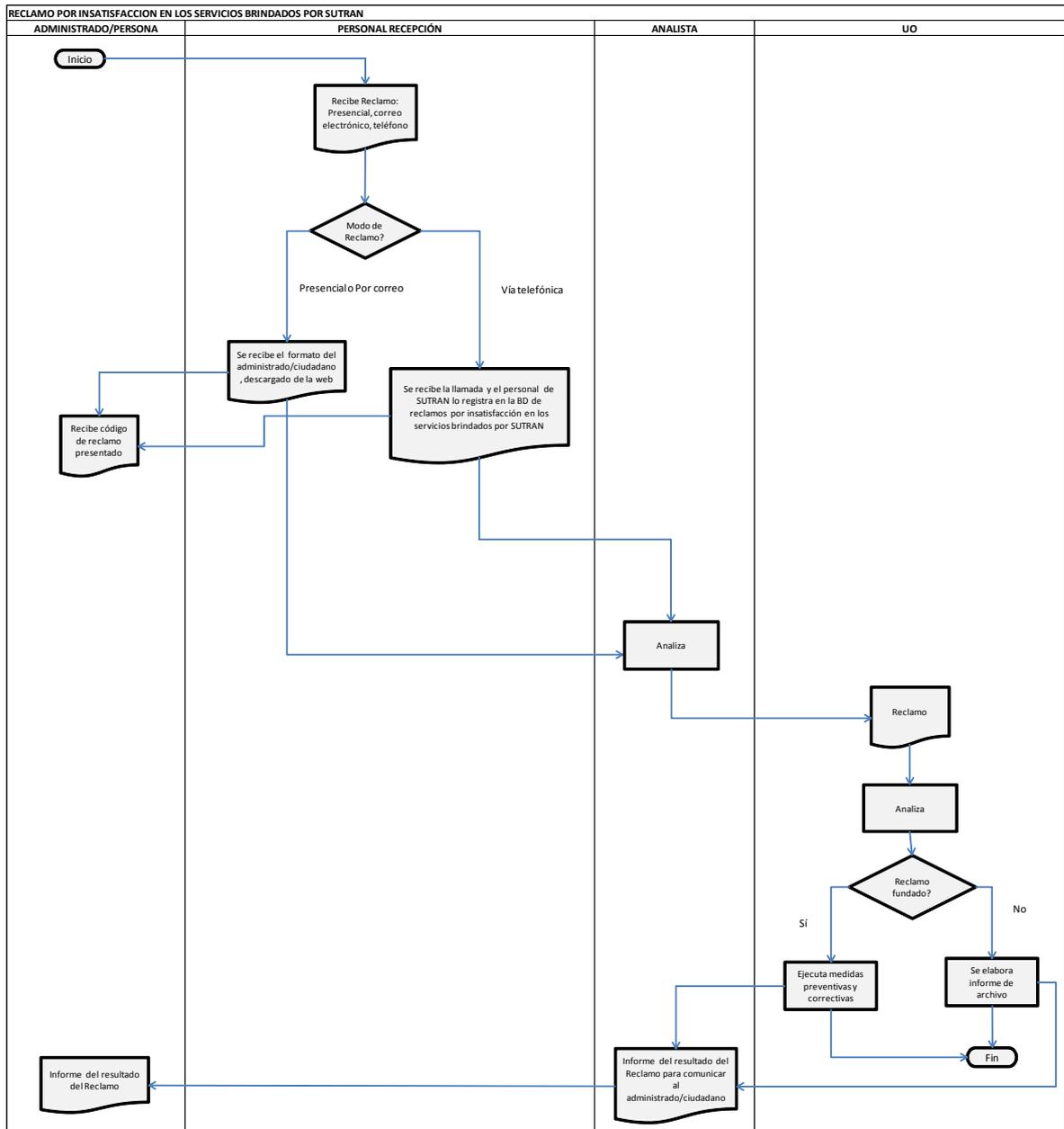
ANEXO 09

DIAGRAMA DE FLUJOS DE RECLAMO POR INSATISFACCION O DISCONFORMIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE



ANEXO 10

DIAGRAMA DE FLUJOS DE RECLAMO POR INSATISFACCION EN LOS SERVICIOS BRINDADOS POR SUTRAN



ANEXO 11

DIAGRAMA DE FLUJOS DE SUGERENCIAS

