



R.G. 017-2023-MPSR-J/GSG
27/09/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 017-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 27 de setiembre de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° Irmc99o54, de fecha 10 de setiembre del 2023; CARTA N° 501-2023-MPSR-J/GSG, emitido por el Gerente de Secretaría General; INFORME N° 004-2023-MPSR-J/GTSV/SGRTVME/LICENCIAS, emitido por el personal de apoyo del Departamento de Licencias; INFORME N° 087-2023-MPSR-J/GTSV/SGRTVME, emitido por el Subgerente de Regulación del Transporte en Vehículos Menores; Hoja de Coordinación N° 132-2023-MPSR-J/GTSV, emitido por el Gerente de Transporte y Seguridad Vial; sobre el reclamo presentado por el administrado Marcos Franklin Mamani Chambi;

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. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”*;

Que, mediante la Resolución de Alcaldía N° 054-2023-MPSR-J/A, de fecha 10 de febrero del 2023, el Titular de la entidad designa a la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román como responsable del libro de reclamaciones;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, su alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas. En su artículo 4° regula sobre el reclamo, indicando lo siguiente: *“4.1 El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. 4.2 De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos”*. En su Artículo 5° regula sobre el Libro de Reclamaciones: *“5.1 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades (...). 5.2 El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe)”*;

Que, en el Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo con Código N° Irmc99o54, de fecha 10 de setiembre del 2023; el administrado MARCOS FRANKLIN MAMANI CHAMBI, con D.N.I. N° 42400677, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“estos caballeros no cumplen su trabajo en registrar mi licencia de motocicleta B-IIC, al sistema del MTC ya pasaron 15 meses desde la revalidación fecha de revalidación EXPEDICION: 04/08/2022 fecha de revalidación 04/08/2027 numero licencia SR42400677”*;

Que, mediante la Carta N° 501-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico al Gerente de Transporte y Seguridad Vial, Abg. Luis Epifanio Delgado Medina, para que disponga el descargo de la Subgerencia de Regulación del Transporte en Vehículos Menores, sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones;

Que, a través del INFORME N° 004-2023-MPSR-J/GTSV/SGRTVME/LICENCIAS, el personal de apoyo del Departamento de Licencias Sr. Eusebio Wuily Mamani Ramos, efectúa su descargo indicando que: *“(…) que haciendo la revisión al Sistema Nacional de Conductores (SNC), efectivamente no se encuentra registrado en el SNC, debido a que el anterior gestión, no cumplió con migrar en lo total las licencias emitidas al sistema, lo cual debió cumplirse*



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA



R.G. 017-2023-MPSR-J/GSG
27/09/2023

con migrar o registrar en el (SNS), todas las licencias emitidas en el año 2022 (...) de tal forma resolveremos, la queja interpuesta por el usuario afectado. Por lo cual nos comunicaremos con el MTC y con el sistema nacional de conductores (SNC), para que pueda resolver su queja dentro de 30 días hábiles (...);

Que, con INFORME N° 087-2023-MPSR-J/GTSV/SGRTVME, el Subgerente de Regulación del Transporte en Vehículos Menores; y el Gerente de Transporte y Seguridad Vial, a través de la Hoja de Coordinación N° 132-2023-MPSR-J/GTSV, remiten la información solicitada para resolver el reclamo presentado por el administrado.

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado se advierte que el reclamo gira en torno a que, en fecha 04/08/22, obtiene la revalidación de su licencia de conducir (motocicleta) B-IIC, fecha desde la cual no habría sido registrado en el sistema del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC; razón por la que el administrado el 10 de setiembre del 2023, ha interpuesto su reclamo por mediante el Libro de Reclamaciones digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo con Código N° Irmc99o54. Por otro lado, el personal de apoyo del Departamento de Licencias de la Subgerencia de Regulación del Transporte en Vehículos Menores, refiere que, efectivamente no se encuentra registrado en el Sistema Nacional de Conductores SNC, debido a que la anterior gestión, no cumplió con migrar en su totalidad las licencias emitidas en el año 2022, de tal forma refieren que resolverán la queja interpuesta por el usuario afectado dentro de 30 días hábiles.

Que, el artículo 29° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, define al procedimiento administrativo como: "(...) al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados", y el artículo 32° del mismo cuerpo legal indica que: "Todos los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se clasifican conforme a las disposiciones del presente capítulo, en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad (...)", finalmente, el artículo 39° del mismo cuerpo legal, establece el plazo máximo de un procedimiento administrativo, del siguiente modo: "El plazo que transcurra desde el inicio de un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta que sea dictada la resolución respectiva, no puede exceder de treinta (30) días hábiles, salvo que por ley o decreto legislativo se establezcan procedimientos cuyo cumplimiento requiera una duración mayor". En ese sentido la entidad administrativa (Subgerencia de Regulación del Transporte en Vehículos Menores) conforme a la normativa anotada anteriormente tenía 30 días hábiles como plazo máximo para atender o dar respuesta mediante acto resolutorio al administrado. En el caso de autos se advierte que el administrado revalidó su Licencia de Conducir (motocicleta) B-IIC, en fecha 04/08/2022, y desde la cual no ha sido registrado en el sistema del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC, cuando la Subgerencia de Regulación del Transporte en Vehículos Menores, debió registrarlo en el Sistema Nacional de Conductores – SNC, del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC; así lo establece también el artículo 173° del Reglamento de Organizaciones y Funciones, como una de las funciones y atribuciones de la Subgerencia de Regulación del Transporte en Vehículos Menores, numeral 4), "emitir licencias de conducir de vehículos menores de la clase B conforme a Ley y el registro correspondiente (...)". Por consiguiente, es acogible el presente reclamo presentado por el administrado, conforme al literal a) del numeral 16.2), del artículo 16° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que regula la atención y respuesta del reclamo en el siguiente sentido: "Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar (...)", en tal virtud, debe también exhortarse al Subgerente de Regulación del Transporte en Vehículos Menores, otorgar una respuesta inmediata al administrado respecto al registro en el sistema del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC, la licencia de conducir (motocicleta) B-IIC, revalidado en fecha 04/08/2022.

Estando a lo preceptuado en el marco de la Ley de los procedimientos administrativos, entre otros, por los principios de legalidad y del debido procedimiento administrativo, previsto en los numerales 1.1) y 1.2) del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y por las consideraciones expuestas y en uso de las actuaciones conferidas por el titular de la entidad mediante Resolución de Alcaldía N° 054-2023-MPSR-J/A;



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA



R.G. 017-2023-MPSR-J/GSG
27/09/2023

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **ACEPTAR**, el reclamo presentado por el administrado MARCOS FRANKLIN MAMANI CHAMBI, con D.N.I. N° 42400677; en el Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° Irmc99o54, de fecha 10 de setiembre del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **INSTAR**, a la Gerencia Municipal para que, a través de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, se otorgue respuesta inmediata al administrado Marcos Franklin Mamani Chambi, respecto al registro de la licencia de conducir (motocicleta) B-IIC, revalidado en fecha 04/08/2022, en el sistema (Sistema Nacional de Conductores) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC, y proceda al deslinde de responsabilidades.

ARTÍCULO TERCERO. – **INSERTAR**, en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL la presente resolución y se tenga por atendido al administrado.

ARTÍCULO CUARTO. – **ENCARGAR**, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, Subgerencia de Regulación del Transporte en Vehículos Menores, y al administrado en su correo electrónico americano-1122@hotmail.com, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. Willán W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

C.c.
-A
-GM
-GET
-SGRTVME
Reg. 2067
Archivo GSG-MPSR-J