



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte de
Uso Público - OSITRAN

Presidencia del Consejo Directivo

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

N° 004- 2018-CD-OSITRAN

Lima, 07 de febrero de 2018

VISTOS:

La Carta MTC/CORPAC S.A. GG-670-2017 remitida a OSITRAN por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC a la que adjunta la propuesta de modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios; el Memorando N° 012-2018-GAU-OSITRAN y el Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN que contienen la evaluación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A.; el Memorando N° 0019-2018-GSF-OSITRAN de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización; el Memorando N° 027-18-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la misión de OSITRAN es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, el literal c) del numeral 3.1. de la Ley N° 27332, señala que los reguladores, entre ellos el OSITRAN, ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, se establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones;

Que, en el artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, se establece que el Consejo Directivo tiene entre sus funciones el ejercicio de la función normativa y reguladora respecto de la Infraestructura de Transporte Público de competencia de OSITRAN;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 065-2011-CD-OSITRAN se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC, el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2012-CD-OSITRAN;



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transportes de Uso Público - OSITRAN

Presidente del Consejo Directivo

Que, el 8 de noviembre de 2017, mediante la Carta MTC/CORPAC S.A. GG-670-2017, CORPAC remitió a OSITRAN el proyecto de modificación del Numeral II y artículo 6 de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, a fin de solicitar la aprobación del mismo;

Que, mediante Resolución N° 002-2017-GAU-OSITRAN del 30 de noviembre de 2017, emitida por la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN, se aprobó la difusión de la propuesta de modificación presentada por CORPAC y se autorizó la publicación de la citada propuesta en el Diario Oficial El Peruano, el Portal Institucional de OSITRAN y en el Portal Web de la entidad prestadora, otorgándose un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de la resolución, para que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones; sin embargo, no se recibieron comentarios ni observaciones durante el plazo otorgado;

Que, mediante Memorando N° 0019-2018-GSF-OSITRAN de fecha 5 de enero del 2018, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha señalado que las modificaciones planteadas por la entidad prestadora no afectarían la labor supervisora en la supervisión de aspectos comerciales;

Que, mediante Memorando N° 012-2018-GAU-OSITRAN de fecha 16 de enero de 2018 e Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN de fecha 1 de febrero de 2018, la Gerencia de Atención al Usuario analizó la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. y verificó que cumple con los requisitos exigidos por el marco normativo del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;



Que, a través del Memorando N° 27-18-GAJ-OSITRAN del 31 de enero de 2018, la Gerencia de Asesoría Jurídica manifestó que considerando el trámite efectuado por la Gerencia de Atención al Usuario, así como su opinión y el pronunciamiento emitido por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, considera jurídicamente viable la aprobación de la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por CORPAC;



Que, luego de evaluar y deliberar respecto del tema objeto de análisis, el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2. del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, hace suyo e incorpora íntegramente a la parte considerativa de la presente resolución el Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN;



De conformidad con lo previsto en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificatorias; el artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 07 de febrero de 2018; y sobre la base del Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN;

SE RESUELVE:



Artículo 1.- Aprobar la modificación del Numeral II y del artículo 6 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC, en los términos siguientes:

"II. AMBITO DE APLICACIÓN

El alcance del presente reglamento es de aplicación obligatoria en todos los aeropuertos y aeródromos a nivel nacional bajo la administración de CORPAC S.A.





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte de
Uso Público OSITRAN

Presidencia del Consejo Directivo

Los órganos y unidades orgánicas encargadas de su cumplimiento son las siguientes:

- Gerencia Central de Administración y Finanzas
- Gerencia Central de Aeronavegación
- Gerencia de Operaciones Aeronáuticas
- Gerencia del Aeropuerto Internacional de Cusco
- Gerencia de Aeropuertos
- Área de Desarrollo Comercial
- Sedes Aeroportuarias
- Área de Coordinación General
- Gerencia de Finanzas
- Gerencia de Asuntos Jurídicos
- Gerencia de Tecnología de la Información
- Área de Organización y Métodos"

"Artículo 6.- Órganos resolutivos de los reclamos

Los órganos resolutivos de los reclamos, responsables de conocer, investigar y evaluar los reclamos interpuestos por los usuarios, como emitir pronunciamiento respectivo, de acuerdo a su competencia funcional, son los siguientes:

- a. Gerencia de Aeropuertos.
- b. Gerencia Central de Aeronavegación.
- c. Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco.
(...)"



Artículo 2.- Disponer la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRAN (www.ositran.gob.pe), así como en el Diario Oficial El Peruano.



Artículo 3.- Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario notifique la presente resolución, así como el Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN a la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC.



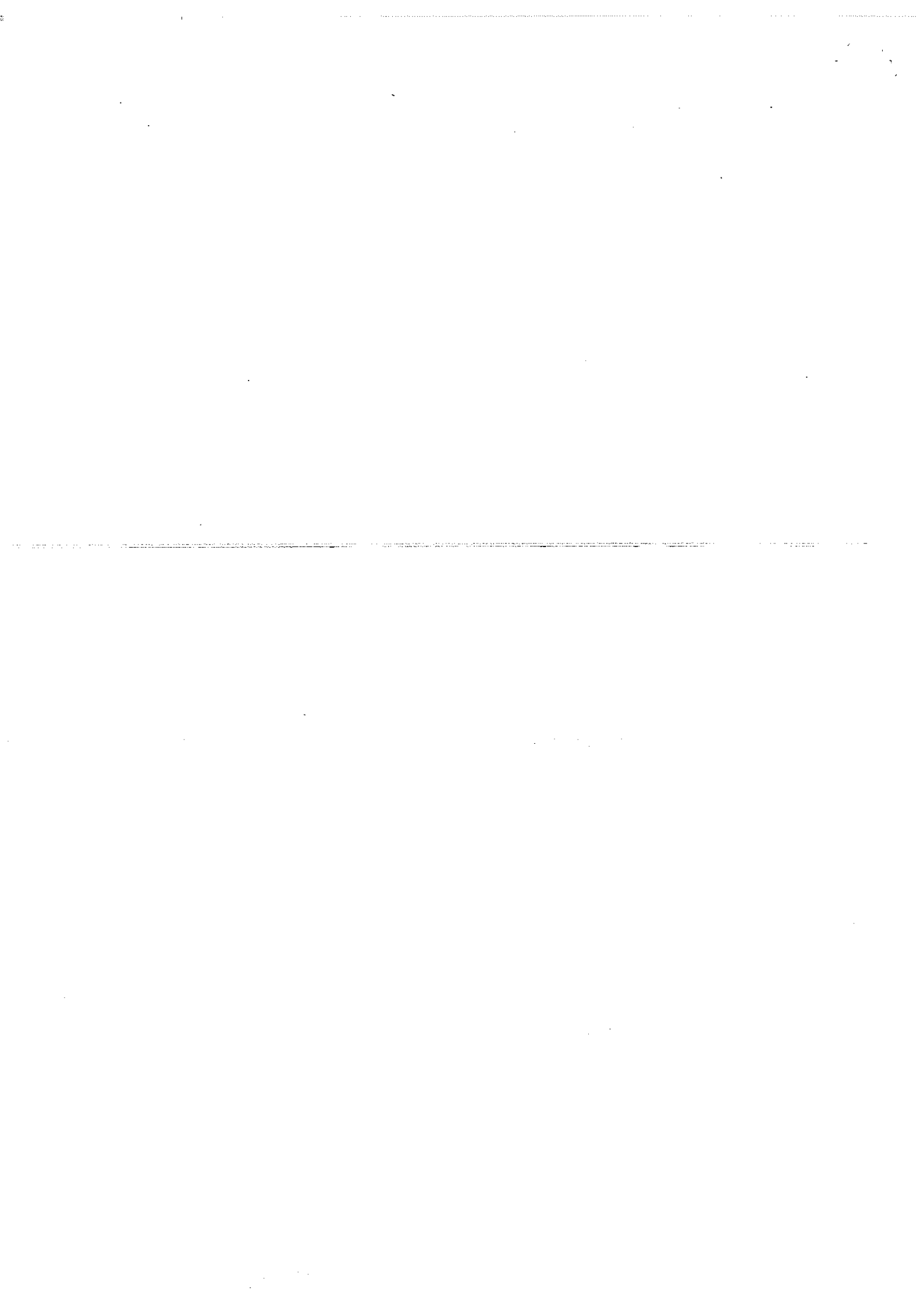
Artículo 4.- Disponer que la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC difunda en su página web institucional la modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, a partir del día siguiente de la fecha en la que OSITRAN haya efectuado la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

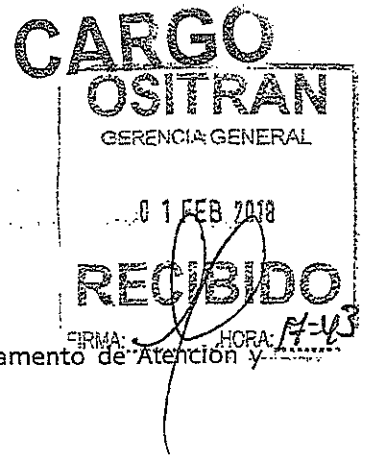
Regístrese, comuníquese y publíquese


ROSA VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidenta del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N° 5174-18







INFORME N° 004-2018-GAU-OSITRAN

Para : JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO
Gerente General

Asunto : Aprobación del Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A

Fecha : 01 de febrero de 2018

I. OBJETIVO

1. Emitir opinión respecto a la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el Proyecto de Reglamento) presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. (en adelante CORPAC), en atención a las funciones asignadas en el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN- ROF, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM.

II. ANTECEDENTES

2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 065-2011-CD-OSITRAN, del 19 de diciembre de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC (en adelante, el Reglamento de CORPAC), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2012-CD-OSITRAN, del 2 de abril del 2012.
3. El 9 de noviembre de 2017, mediante Carta MTC/CORPAC S.A GG-670-2017, CORPAC solicitó la modificación del Numeral II y el artículo 6 de su Reglamento, en lo referido al ámbito de aplicación del mismo y los órganos resolutores de reclamos, según el siguiente detalle:
 - a. Numera II.- Ámbito de aplicación. Se incluyen dentro del ámbito de aplicación el Reglamento de CORPAC a: (i) la Gerencia Central de Administración y Finanzas, (ii) la Gerencia de Aeropuertos y (iii) la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco. Asimismo, se elimina de dicho ámbito de aplicación a: (i) la Gerencia Central de Aeropuertos, y (ii) la Gerencia de Operaciones de Aeropuertos.
 - b. Artículo 6.- Órganos Resolutivos de los Reclamos. Se incluye como órgano resolutor de reclamos a la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco y se excluye a la Gerencia de Finanzas.
4. El 30 de noviembre de 2017, la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN (GAU) emitió la Resolución N° 002 -2017-GAU-OSITRAN, por la que aprobó la difusión de la propuesta de modificación del Reglamento de CORPAC, autorizando la publicación de la citada propuesta en el Portal Institucional de OSITRAN y en el Portal Web de la entidad prestadora, otorgándose un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de la resolución de la GAU, para que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones.



5. El plazo otorgado para la presentación de comentarios y/u observaciones venció el 22 de diciembre de 2017. Sin embargo, en el plazo otorgado no se recibieron comunicaciones de parte de los usuarios o interesados, respecto de las modificaciones propuestas por CORPAC.
6. Cabe indicar que, mediante Memorando N° 0194-2017-GAU del 26 de diciembre de 2017, se requirió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización-GSF a fin de que emita opinión respecto de la propuesta presentada por CORPAC. En atención a dicho requerimiento, mediante Memorando N° 0019-2018-GSF-OSITRAN, del 05 de enero del 2018, la citada gerencia informó lo siguiente:

"(...)

Por lo expuesto, podemos señalar que, con relación a las modificaciones al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. solicitada por dicha entidad prestadora, no afectaría nuestra labor supervisora en la supervisión de aspectos comerciales, la cual se desarrolla con independencia del o los órganos resolutivos con los cuales pueda contar la entidad prestadora para la resolución de los reclamos." [sic]

7. Mediante Memorando N° 012-2018-GAU, se solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica -GAJ la emisión de opinión sobre la propuesta de modificación presentada por CORPAC, así como la revisión de los respectivos documentos a ser remitidos al Consejo Directivo de OSITRAN para la aprobación de dicha modificación (Proyecto de Resolución de Consejo Directivo y Proyecto de Acuerdo de Consejo Directivo).
8. El 31 de enero de 2018, mediante Memorando N° 027-18-GAJ-OSITRAN, la GAJ emitió la opinión solicitada, indicando lo siguiente:

"En virtud de lo expuesto, la Gerencia de Asesoría Jurídica considera jurídicamente viable la aprobación de la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por CORPAC, por lo que remite a su despacho el Proyecto de Resolución de Consejo Directivo y el proyecto de acuerdo debidamente visados, a fin de que se continúe con el trámite de aprobación respectivo."

III. MARCO LEGAL

9. El artículo 46 del ROF de OSITRAN establece como una de las funciones de la GAU la de emitir opinión respecto de la propuesta de reglamentos de atención de reclamos que presenten las entidades prestadoras, conforme a la normativa sobre la materia, en coordinación con la GSF y otros órganos de OSITRAN, según corresponda.
10. En lo que respecta a las propuestas de reglamentos presentados por las entidades prestadoras, el Artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, Reglamento de OSITRAN), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente:

"Artículo 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras



Sin perjuicio de la obligación que tiene de cumplir estrictamente con todas las disposiciones de la presente norma, toda Entidad Prestadora deberá contar con un Reglamento de Atención de Reclamos.

Las reglas que adopte la Entidad Prestadora no podrán contradecir las disposiciones de este reglamento, las que se incorporan automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la Entidad Prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor del usuario que las aquí previstas. (...)

11. Asimismo, el mencionado artículo establece que los reglamentos de las entidades prestadoras deberán contemplar, entre otros aspectos, la dependencia responsable de atender los reclamos.

IV. ANÁLISIS

4.1. Sobre la propuesta de modificación

12. De acuerdo a lo indicado en la sección II del presente informe, las modificaciones al Reglamento de CORPAC están referidas a lo siguiente:

Cuadro N° 01
Modificaciones al Reglamento de CORPAC solicitadas por la Entidad Prestadora

Reglamento Vigente	Propuesta de Modificación
<p>II. Ámbito de Aplicación El alcance del presente reglamento es de aplicación obligatoria en todos los aeropuertos y aeródromos a nivel nacional bajo la administración de CORPAC S.A. Los órganos y unidades orgánicas encargados de su cumplimiento son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia Central de Aeronavegación ➤ Gerencia de Operaciones Aeronáuticas ➤ Gerencia Central de Aeropuertos ➤ Gerencia de Operaciones de Aeropuertos ➤ Sedes Aeroportuarias ➤ Área de Coordinación General ➤ Gerencia de Finanzas ➤ Gerencia de Asuntos Jurídicos ➤ Gerencia de Tecnologías de la Información ➤ Área de Desarrollo Comercial ➤ Área de Organización y Métodos 	<p>II. Ámbito de Aplicación El alcance del presente reglamento es de aplicación obligatoria en todos los aeropuertos y aeródromos a nivel nacional bajo la administración de CORPAC S.A. Los órganos y unidades orgánicas encargados de su cumplimiento son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Gerencia Central de Administración y Finanzas</u> ➤ Gerencia Central de Aeronavegación ➤ Gerencia de Operaciones Aeronáuticas ➤ <u>Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco</u> ➤ <u>Gerencia de Aeropuertos</u> ➤ Área de Desarrollo Comercial ➤ Gerencia Central de Aeropuertos ➤ Gerencia de Operaciones de Aeropuertos ➤ Sedes Aeroportuarias ➤ Área de Coordinación General ➤ Gerencia de Finanzas ➤ Gerencia de Asuntos Jurídicos ➤ Gerencia de Tecnologías de la Información ➤ Área de Organización y Métodos



	(Subrayado y tachados agregados)
<p>Artículo 6.- Órganos resolutivos de los reclamos Los órganos resolutivos de los reclamos, responsables de conocer, investigar y evaluar los reclamos interpuestos por los usuarios, así como de emitir el pronunciamiento respectivo de acuerdo a su competencia funcional son los siguientes:</p> <p>a. Gerencia Central de Aeropuertos b. Gerencia Central de Aeronavegación c. Gerencia de Finanzas</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 6.- Órganos resolutivos de los reclamos Los órganos resolutivos de los reclamos, responsables de conocer, investigar y evaluar los reclamos interpuestos por los usuarios, así como de emitir el pronunciamiento respectivo de acuerdo a su competencia funcional son los siguientes:</p> <p>a. Gerencia Central de Aeropuertos b. Gerencia Central de Aeronavegación c. Gerencia de Finanzas <u>Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco.</u></p> <p>(Subrayado y tachados agregados)</p> <p>(...)</p>

13. Respecto de las modificaciones solicitadas, esta Gerencia considera que las mismas no contravienen lo establecido en el Reglamento de OSITRAN, observándose el requisito mínimo exigido en la citada norma, en la cual se precisa que los reglamentos de las entidades prestadoras deben precisar la dependencia responsable de atender los reclamos.
14. Así, de la revisión de dichas modificaciones se advierte que las mismas tienen por finalidad incorporar como dependencia responsable de la atención de reclamos a la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco, en adición a la Gerencia de Aeropuertos y a la Gerencia Central de Aeronavegación, lo cual no contraviene de modo alguno lo dispuesto en el Reglamento de OSITRAN.
15. Por lo antes expuesto, las modificaciones propuestas por CORPAC se ajustan a los requisitos mínimos que deben contener los reglamentos de las entidades presentadoras establecidos en el Reglamento de OSITRAN.

4.2. Aprobación de las modificaciones propuestas

16. El literal c) del numeral 3.1. de la Ley N° 27332, señala que los reguladores, ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.
17. Por otro lado, el Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM (REGO) y sus modificatorias, establece que el OSITRAN está facultado para resolver en vía administrativa las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre entidades prestadoras y entre estas y usuarios².

² Artículo 37 del Reglamento General de OSITRAN.



18. Asimismo, se establece que las normas sustantivas y procesales que rigen la solución de controversias y atención de reclamos, así como las materias que se sometan a los órganos competentes, se definen en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias que apruebe el Consejo Directivo².
19. Adicionalmente, en el artículo 12 del REGO de OSITRAN se establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones. En esa línea, el artículo 7 del ROF del Regulador señala como una de las funciones del Consejo Directivo el ejercer la función normativa de la entidad.
20. En esa línea, atendiendo al marco legal vigente, corresponde someter a consideración del Consejo Directivo la aprobación de la modificación del numeral II y del artículo 6 del Reglamento de CORPAC.

V. CONCLUSIÓN

De acuerdo al análisis efectuado por la GAU, se concluye que las modificaciones al Reglamento de CORPAC propuestas por la mencionada entidad prestadora se ajustan a lo dispuesto en el Reglamento de OSITRAN, por lo que correspondería su aprobación.

VI. RECOMENDACIÓN

Se recomienda poner en consideración del Consejo Directivo del OSITRAN el presente Informe, con el correspondiente proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que en ejercicio de su función normativa apruebe la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentada por CORPAC.

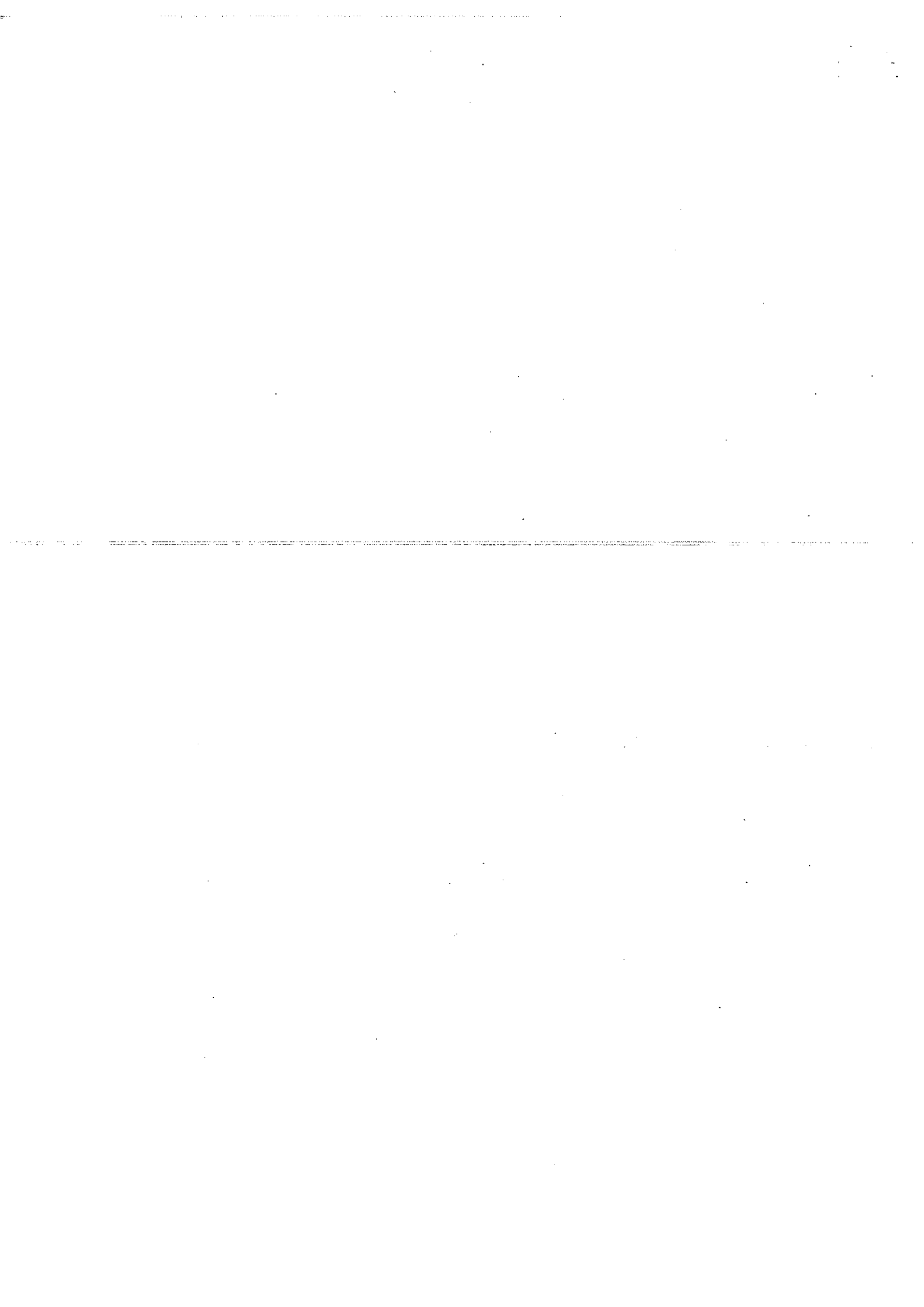


Atentamente,

CYNTHIA YAÑEZ ALVA
Gerente de Atención al Usuario

Reg-Sal-4412-GAU-2018

² Artículo 38 del Reglamento General de OSITRAN.



PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

N° XX- 2018-CD-OSITRAN

Lima, xx de febrero de 2018

VISTOS:

La Carta MTC/CORPAC S.A. GG-670-2017 remitida a OSITRAN por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC a la que adjunta la propuesta de modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios; el Memorando N° 012-2018-GAU-OSITRAN y el Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN que contienen la evaluación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A.; el Memorando N° 0019-2018-GSF-OSITRAN de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización; el Memorando N° 027-18-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la misión de OSITRAN es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, el literal c) del numeral 3.1. de la Ley N° 27332, señala que los reguladores, entre ellos el OSITRAN, ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, se establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones;

Que, en el artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, se establece que el Consejo Directivo tiene entre sus funciones el ejercicio de la función normativa y reguladora respecto de la Infraestructura de Transporte Público de competencia de OSITRAN;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 065-2011-CD-OSITRAN se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC, el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2012-CD-OSITRAN;

Que, el 8 de noviembre de 2017, mediante la Carta MTC/CORPAC S.A. GG-670-2017, CORPAC remitió a OSITRAN el proyecto de modificación del Numeral II y artículo 6 de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, a fin de solicitar la aprobación del mismo;

Que, mediante Resolución N° 002-2017-GAU-OSITRAN del 30 de noviembre de 2017, emitida por la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN, se aprobó la difusión de la propuesta de modificación presentada por CORPAC y se autorizó la publicación de la citada propuesta en el Diario Oficial El



Peruano, el Portal Institucional de OSITRAN y en el Portal Web de la entidad prestadora, otorgándose un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de la resolución, para que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones; sin embargo, no se recibieron comentarios ni observaciones durante el plazo otorgado;

Que, mediante Memorando N° 0019-2018-GSF-OSITRAN de fecha 5 de enero del 2018, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha señalado que las modificaciones planteadas por la entidad prestadora no afectarían la labor supervisora en la supervisión de aspectos comerciales;

Que, mediante Memorando N° 012-2018-GAU-OSITRAN de fecha 16 de enero de 2018 e Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN de fecha 1 de febrero de 2018, la Gerencia de Atención al Usuario analizó la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. y verificó que cumple con los requisitos exigidos por el marco normativo del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, a través del Memorando N° 27-18-GAJ-OSITRAN del 31 de enero de 2018, la Gerencia de Asesoría Jurídica manifestó que considerando el trámite efectuado por la Gerencia de Atención al Usuario, así como su opinión y el pronunciamiento emitido por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, considera jurídicamente viable la aprobación de la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por CORPAC;

Que, luego de evaluar y deliberar respecto del tema objeto de análisis, el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2. del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, hace suyo e incorpora íntegramente a la parte considerativa de la presente resolución el Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN;

De conformidad con lo previsto en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificatorias; el artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha xxx de febrero de 2018; y sobre la base del Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN;



SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la modificación del Numeral II y del artículo 6 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC, en los términos siguientes:



"II. AMBITO DE APLICACIÓN

El alcance del presente reglamento es de aplicación obligatoria en todos los aeropuertos y aeródromos a nivel nacional bajo la administración de CORPAC S.A.

Los órganos y unidades orgánicas encargadas de su cumplimiento son las siguientes:

- Gerencia Central de Administración y Finanzas
- Gerencia Central de Aeronavegación
- Gerencia de Operaciones Aeronáuticas
- Gerencia del Aeropuerto Internacional de Cusco
- Gerencia de Aeropuertos
- Área de Desarrollo Comercial
- Sedes Aeroportuarias

- *Área de Coordinación General*
- *Gerencia de Finanzas*
- *Gerencia de Asuntos Jurídicos*
- *Gerencia de Tecnología de la Información*
- *Área de Organización y Métodos"*

"Artículo 6.- Órganos resolutivos de los reclamos

Los órganos resolutivos de los reclamos, responsables de conocer, investigar y evaluar los reclamos interpuestos por los usuarios, como emitir pronunciamiento respectivo, de acuerdo a su competencia funcional, son los siguientes:

- Gerencia de Aeropuertos.*
 - Gerencia Central de Aeronavegación.*
 - Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco.*
- (...)"*

Artículo 2.- Disponer la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRAN (www.ositran.gob.pe), así como en el Diario Oficial El Peruano.

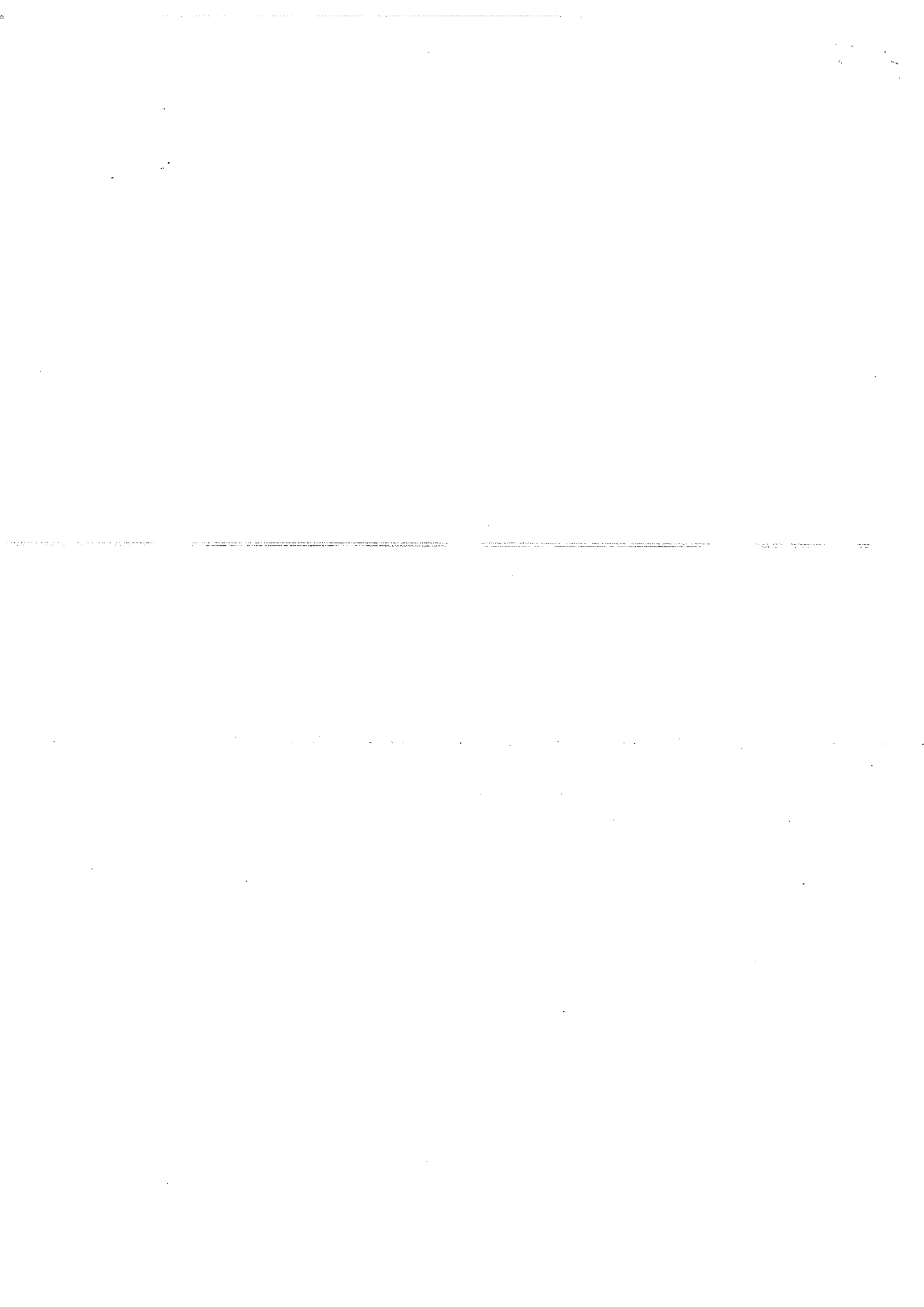
Artículo 3.- Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario notifique la presente resolución, así como el Informe N° xxx-2018-GAU-OSITRAN a la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC.

Artículo 4.- Disponer que la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC difunda en su página web institucional la modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, a partir del día siguiente de la fecha en la que OSITRAN haya efectuado la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese

ROSA VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidenta del Consejo Directivo





MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LA CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A. CORPAC

La administración puso en consideración del Consejo Directivo, el Proveído N° XXX-2017-GG-OSITRAN, el mismo que adjunta la Carta MTC/CORPAC S.A. GG-670-2017 presentada por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC, el Memorando N° 0019-2018-GSF-OSITRAN de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y el Memorando N° 027-18-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica, así como el Memorando N° 012-2018-GAU y el Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN a través de los cuales la Gerencia de Atención al Usuario recomienda la aprobación de la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC, en lo referido al ámbito de aplicación del citado Reglamento y a los órganos responsables de la atención de los reclamos en la entidad prestadora.

Luego de ello, el Consejo Directivo de OSITRAN adoptó por unanimidad el siguiente acuerdo:

ACUERDO N° XXX-XX-17-CD-OSITRAN
de fecha 0x de febrero de 2018

Visto el Proveído N° XXX-2018-GG-OSITRAN, conteniendo el Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN, a través del cual la Gerencia de Atención al Usuario, recomienda aprobar el referido informe que contiene la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC; el Consejo Directivo de OSITRAN en ejercicio de sus funciones atribuidas en el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias, acordó por unanimidad:

- Aprobar la modificación del Numeral II y artículo 6 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC.
- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" y en el Portal Institucional de OSITRAN (www.ositran.gob.pe).
- Dispensar el presente acuerdo de lectura y aprobación posterior del acta.



RESUMEN EJECUTIVO
PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE
CORPAC S.A

1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 065-2011-CD-OSITRAN, del 19 de diciembre de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC (en adelante, el Reglamento de CORPAC), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2012-CD-OSITRAN, del 2 de abril del 2012.
2. El 9 de noviembre de 2017, mediante Carta MTC/CORPAC S.A GG-670-2017, CORPAC solicitó la modificación del Numeral II y el artículo 6 de su Reglamento, en lo referido al ámbito de aplicación del mismo y los órganos resolutivos de reclamos.
3. Las modificaciones solicitadas tienen por finalidad incorporar como dependencia responsable de la atención de reclamos a la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco, en adición a la Gerencia de Aeropuertos y a la Gerencia Central de Aeronavegación.
4. El 30 de noviembre de 2017, la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN (GAU) emitió la Resolución N° 002 -2017-GAU-OSITRAN, por la que aprobó la difusión de la propuesta de modificación del Reglamento de CORPAC, en el Portal Institucional de OSITRAN y en el Portal Web de la entidad prestadora, otorgándose un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de la resolución de la GAU, para que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones. Cabe indicar que, no se recibieron comentarios en el plazo otorgado.
5. Mediante Memorando N° 0019-2018-GSF-OSITRAN, del 5 de enero del 2018, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización informó que las modificaciones propuestas no afectarían la labor supervisora de aspectos comerciales, la cual se desarrollaba con independencia del o los órganos resolutivos con los cuales contaba la entidad prestadora para la resolución de los reclamos.
6. Mediante Memorando N° 027-18-GAJ- OSITRAN, del 31 de enero de 2018, la Gerencia de Asesoría Jurídica indicó que era jurídicamente viable la aprobación de la modificación solicitada y remitió el Proyecto de Resolución de Consejo Directivo y el proyecto de acuerdo debidamente visados, a fin de que se continúe con el trámite de aprobación respectivo



Respecto a las modificaciones, la GAU considera que las mismas no contravienen lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, en la cual se precisa que los reglamentos de las entidades prestadoras deben señalar la dependencia responsable de atender los reclamos.

