

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° GG. 022 .2017.R

Callao, **18 MAYO 2017**

VISTO:

El Informe N° CG.031.2017.I de fecha 15 de mayo de 2017, correo electrónico de fecha 11 de mayo de 2017, y el Memorando N° CG.123.2017.M de fecha 25 de abril de 2017, emitidos por el Área de Coordinación General, Memorando GAP.AGTA.179.2017.M de fecha 06 de abril de 2017 ampliado mediante correo electrónico de fecha 11 de mayo de 2017, de la Gerencia de Aeropuertos, Memorando SPZO.034.2017.M de fecha 21 de abril de 2017, emitido por la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco, a través de los cuales se sustenta y propone la designación de los Responsables de los Libros de Reclamaciones de CORPAC S.A. (físico) a nivel nacional y del Buzón de Reclamos (virtual) de CORPAC S.A., los Informes N° GAJ.1.A.083.2017.I de fecha 24 de marzo de 2017 y GAJ.1.A.140.2017.I de fecha 15 de mayo de 2017, emitidos por la Gerencia de Asuntos Jurídicos; y

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM - Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se le brinda, consagrado en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú;

Que, el artículo 5° del referido Decreto Supremo, señala lo siguiente: *"Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad. La entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo";*

Que, por su parte el numeral 14 de la Resolución de Consejo Directivo N° 065-2011-CD-OSITRAN que aprueba el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., establece que: *"los reclamos deberán ser formulados por escrito mediante documento en mesa de martes, o en las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web de CORPAC S.A.";*

Que, la Segunda Disposición Transitoria del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S. A. antes citado, establece lo siguiente: *"La Gerencia de Tecnología de la Información creará un correo electrónico para que los usuarios de CORPAC S.A puedan presentar sus reclamos a través del mencionado medio, el cual será administrado por el Área de Coordinación General. Dicho correo será difundido en la página Web de CORPAC S.A.";*

Que, en atención a los textos normativos antes citados, a través de Memorando N° CG.123.2017.M ampliado mediante correo electrónico de fecha 11 de mayo de 2017, en concordancia con el Memorando GAP.AGTA.179.2017.M ampliado mediante correo



electrónico de fecha 11 de mayo de 2017 de la Gerencia de Aeropuertos, y el Memorando SPZO.034.2017.M de la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco, el Área de Coordinación General cumple con remitir la relación del personal que será responsable de los Libros de Reclamaciones de las Sedes Aeroportuarias a nivel nacional y del Buzón de Reclamos de CORPAC S.A.;

Que, no obstante la propuesta realizada, cabe destacar la Responsabilidad del Área de Coordinación General en la supervisión de la correcta administración del Buzón de Reclamos por parte del personal a su cargo;

Que, por lo expuesto y en el marco de lo señalado por el Área de Coordinación General, la Gerencia de Aeropuertos, la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco y la Gerencia de Asuntos Jurídicos a través de los documentos del Visto, esta Gerencia General, en uso de sus facultades conferidas;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR a los Responsables de los Libros de Reclamaciones (físico) de CORPAC S.A. a nivel nacional de acuerdo al **Anexo N° 1** que forma parte integrante de la presente Resolución, en concordancia con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM - Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR a la señora **Luisa Orbe García de Polo** como Responsable del Buzón de Reclamos (virtual) de CORPAC S.A. denominado "Atención de Reclamos de los Usuarios de CORPAC S.A.", conforme a la Resolución de Consejo Directivo N° 065-2011-CD-OSITRAN que aprueba el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., debidamente supervisado por la Jefatura del Área de Coordinación General.

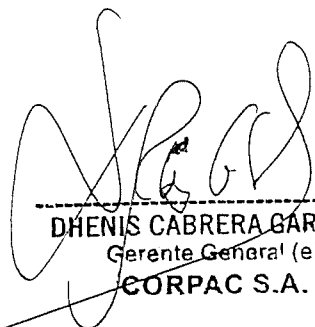
ARTÍCULO TERCERO.- Disponer que el Área de Coordinación General notifique la presente Resolución a los responsables designados en el Artículo Primero y Segundo precedentes.

ARTÍCULO CUARTO.- El Área de Coordinación General deberá informar de la presente Resolución al Órgano de Control Institucional de CORPAC S.A. conforme a lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

ARTÍCULO QUINTO.- Disponer que la Gerencia de Tecnología de la Información publique la presente Resolución en la página web de CORPAC S.A. y adopte las gestiones pertinentes en dicha página para el cumplimiento de la labor encargada al Responsable del Buzón de Reclamos.

Regístrese, publíquese y comuníquese,





DHENIS CABRERA GARRIDO
Gerente General (e)
CORPAC S.A.

ANEXO N° 01

SEDE LIMA – CALLAO:

N°	SEDE	RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
1	LIMA - CALLAO	FLORES RONCEROS, ANA MARÍA

SEDE PROVINCIAS:

N°	SEDE AEROPORTUARIA	RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
1	ANTA-HUARAZ	CORDOVA VIVANCO, JULIA DEL CARMEN
2	ANDAHUAYLAS	MEZA GALARZA, JORGE AUGUSTO
3	HUANUCO	RAMIREZ ORTIZ, FELIPE JUVENAL
4	IQUITOS	CROSSETTY BARDALES, JAMES ANGEL
5	PUERTO MALDONADO	ACOSTA ROJAS, MARLENI
6	NASCA	GAMBOA SEGOVIA, LUIS ENRIQUE
7	PUCALLPA	PUCHURI SUICA, NÉSTOR
8	TUMBES	YOPLAC SALDAÑA, MARIO JEAN PAUL
9	TALARA	FERNANDEZ DAVILA BOLAÑOS, VICTOR MANUEL
10	ILO	CASTRO ARANCIBIA, ELARD MOISES
11	JAEN	RIOS CAMPOS, CHRISTIAN WALTER
12	JAUJA	GOMEZ CAMPOS, JOSE ANTONIO
13	JUANJUI	CHIARELLA JAVE, ERNESTO
14	PISCO	ROMÁN ALVARADO, JUAN LINO
15	PIURA	FAHSBENDER CESPEDES, JOSE GUILLERMO
16	JULIACA	SOLANO JARA, JULIO FERNANDO
17	TARAPOTO	PINEDO FLORES, FRANCO RENÉ
18	TACNA	VELA CACERES, EDWIN FELIPE
19	TINGO MARIA	SAAVEDRA CANGO, JOSÉ ONOFRE



20	TRUJILLO	BARRUETO CASTAÑEDA, MARIO MARTÍN
21	YURIMAGUAS	ENCINA TEJADA, SAUL
22	MAZAMARI	PRADO LAYNES, ANGEL ANTONIO
24	AREQUIPA	SOTOMAYOR SOSA, CARLOS OSCAR
25	CAJAMARCA	FERNANDEZ SILDARRIAGA, JORGE ANTONIO
26	CHACHAPOYAS	ARZOLA OTINIANO, CARLOS MANUEL
27	CHICLAYO	PONCE MORENO, JUAN CARLOS
28	CHIMBOTE	REYNOSO PEBE, FREDDY HECTOR
29	AYACUCHO	CERVANTES PEREZ, DORA
30	RIOJA	REATEGUI VARGAS, VICTOR MANUEL
31	ATALAYA	CARPIO CARPIO, LUIS MIGUEL
32	CUSCO	ALVAREZ GONZALES, VIRGINIA ESPERANZA

