



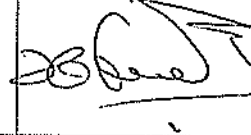
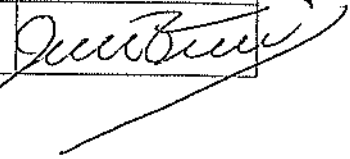
CARGO


10289.2014

	DOCUMENTO	Nº 199- GAL.GPSU.GOD/2014
	INFORME	Página: 1 de 5

OSIPTEL
GERENCIA GENERAL
04 NOV. 2014
RECIBIDO

A	:	Jorge Antonio Apoloni Quispe Gerente General
Cc.	:	Presidencia del Consejo Directivo
ASUNTO	:	Comentarios al "Proyecto de Ley Nº 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos".
FECHA	:	4 de noviembre de 2014

	Cargo	Nombre	Firma
ELABORADO POR	Gerente de Asesoría Legal	L. Alberto Arequipeño Tamara	
	Gerente de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario	Humberto Sheput Stucchi	
	Gerente de Oficinas Desconcentradas	Carmen Velarde Koechlin	

	DOCUMENTO	N° 199-
	INFORME	GAL.GPSU.GOD/2014 Página: 2 de 5

I. OBJETO

El presente Informe tiene por objeto expresar los comentarios del OSIPTEL al Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, Ley que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos (en adelante, el Proyecto de Ley); dé modo que, de considerarlo pertinente, dicho documento sea remitido a la Presidencia del Consejo de Ministros, de acuerdo a lo señalado en el Oficio N° 12-2007/PCM-DM-OCP¹ del 5 de marzo de 2007.

II. ANALISIS

Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Se aprecia que el objeto propuesto por el Proyecto de Ley, se encuentra inmerso dentro de la finalidad establecida en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658², en tanto señala que para obtener la eficiencia de aparato estatal, tiene que lograrse una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Al respecto, mediante el Decreto Supremo N° 027-2007-PCM se determinó como una de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Estado, en materia de simplificación administrativa, la promoción del uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación para brindar una mayor y mejor atención a la ciudadanía.

En virtud de lo anterior, a través del Decreto Supremo N° 027-2010-PCM, se creó el Centro de Atención Telefónica -"Aló MAC"-, como servicio integrado de atención dirigido a la ciudadanía, con la finalidad de brindar información referida a las entidades del Poder Ejecutivo con sede en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao y, asimismo, del resto de entidades a nivel nacional, de manera progresiva³.

Mediante el cual se dispone que las respuestas a los pedidos de opinión, de información u otros asuntos formulados por las comisiones del Congreso de la República sobre los proyectos de Ley no presentados por el Poder Ejecutivo y por los señores congresistas deben ser canalizadas a través de la Oficina de Coordinación Parlamentaria del Sector la Presidencia del Consejo de Ministros.

² Artículo 4.- Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado


El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

- Al servicio de la ciudadanía.
- Con canales efectivos de participación ciudadana.
- Descentralizado y desconcentrado.
- Transparente en su gestión.
- Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
- Fiscalmente equilibrado.

³ De acuerdo con el Decreto Supremo N° 027-2010-PCM, "Aló MAC" debe brindar los siguientes servicios:

- Información básica sobre los requisitos, plazos de atención, costos y el contenido de los procedimientos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las entidades del Poder Ejecutivo, incluyendo a las empresas estatales de régimen público o privado que cuenten con TUPA aprobado y vigente.



	DOCUMENTO	N° 199-
	INFORME	GAL.GPSU.GOD/2014 Página: 3 de 5

Posteriormente, mediante el Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, se dispuso la creación del Centro y Portal de Mejor Atención al Ciudadano, como una plataforma presencial, que congrega a un conjunto de entidades públicas y privadas, ofreciendo procedimientos y servicios en una misma plataforma física integrada (en el ámbito nacional, regional y local); con el objetivo de generar al ciudadano ahorro en tiempo y costos.

De lo hasta aquí expuesto, se advierte que el fomento de instalación de "Módulos de Atención Ciudadanos" se encuentra recogido en una norma vigente, aun cuando aquella no tiene rango de ley. En este orden de ideas, consideramos pertinente respaldar el Proyecto de Ley, en la medida que acerca los servicios que el Estado ofrece a los ciudadanos.

Artículo 2°.- Módulos de atención ciudadana

Con relación a lo señalado en el numeral 2.1, se ha considerado el número de habitantes como un factor para la instalación de "Módulos de Atención Ciudadanos" en determinado territorio (ciudad con más de 50000 pobladores). Sin embargo, de la Exposición de Motivos no se advierte las razones por las que solo se habría considerado dicho criterio, a nuestro entender de carácter demográfico.

En tal sentido, cabría considerar otras variables para definir la colocación de estos módulos; como, por ejemplo, facilidad de acceso, distancia de la capital o principal oficina de las entidades públicas, tiempo de transporte, dificultad de transporte, ingreso promedio de la población, si el lugar es zona de pobreza, así como los lugares donde las entidades del Estado ya cuentan con oficinas⁴. Igualmente, sería oportuno considerar que estos Módulos no solo se instalen en zonas de 50,000 habitantes a más, sino también en zonas de interés social.

Acorde con lo anterior, el Proyecto de Ley –o su Reglamento, de ser el caso- deberá especificar si los "Módulos de Atención Ciudadanos" se instalarán en zonas donde no haya presencia de las entidades públicas, o si las entidades públicas que están presentes –a través de sus oficinas desconcentradas- deben cerrar para atender solo en los aludidos módulos.

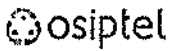
De otro lado, se aprecia en el numeral 2.2, que el Proyecto de Ley circunscribe el ámbito de los módulos solo a las entidades públicas. Sin embargo, en el literal e) del artículo 3° se precisa que los "Módulos de Atención Ciudadanos" se

b) Orientación sobre los puntos de atención al ciudadano y/o ubicación de las oficinas de atención desconcentradas de las entidades públicas del Poder Ejecutivo y de las entidades distintas a este Poder del Estado, siempre que se cuente con esta información.

c) Recibir las quejas sobre algún defecto en la atención o tramitación de solicitudes presentadas ante las entidades del Poder Ejecutivo para lo cual recabará los datos necesarios del ciudadano que presente la queja siendo su función remitirla al órgano correspondiente de la entidad encargada de atenderla.

⁴ Al respecto, el OSIPTEL cuenta con veintitrés (23) Oficinas Desconcentradas, una por departamento. Asimismo, se encuentran en funcionamiento Centros de Orientación ubicados en las localidades de Satipo, Huaraz, Juliaca, Moyobamba, VRAEM, Jaén y seis (06) Centros de Orientación situados en Lima y la Provincia Constitucional del Callao.



	DOCUMENTO	N° 199- GAL.GPSU.GOD/2014
	INFORME	Página: 4 de 5

encargarían de recibir reclamos de los usuarios de los servicios públicos; los mismos que, en primera instancia, son resueltos por las empresas prestadoras, cuya naturaleza, al menos en el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, es privada.

De otro lado, también se establece que la cooperación entre entidades se formaliza mediante convenio –lo que se reitera en el artículo 4° del Proyecto de Ley–; tan igual como se prevé en el Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, respecto del “Centro Mejor Atención al Ciudadano”.

En lo que concierne al ente encargado de dictar los lineamientos y directivas generales para la organización de los “Módulos de Atención Ciudadanos”, se considera acertado que, en el numeral 2.3, se haya establecido a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), en su condición de ente especializado en desarrollar proyectos en Tecnologías de la Información y Comunicación. De este modo, la gestión de los referidos módulos dejaría de ser responsabilidad de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, como se establece en el Decreto Supremo N° 091-2011-PCM.

No obstante, consideramos que la función de la ONGEI podría complementarse a través de una comisión integrada por representantes de las entidades que atenderían en los módulos. En efecto, la ONGEI puede participar por temas informáticos e interoperabilidad de los sistemas; pero la implementación de estos módulos va más allá, significa infraestructura, mobiliario, personal, capacitación, horario de atención armonizado, entre otras.

Artículo 3°.- Trámites y servicios a prestarse en Módulos de Atención Ciudadanos


Los trámites y servicios que se brindarían en los “Módulos de Atención al Ciudadano”, conforme se indica en el Proyecto de Ley, en su mayoría, ya vienen siendo atendidos en el “Centro de Mejor Atención al Ciudadano”⁵.

Sin embargo, respecto a la posibilidad de realizar los pagos de los servicios públicos, consideramos que en el caso de los servicios públicos prestados por empresas privadas ello no sería posible, toda vez que implicaría un acuerdo o convenio entre la entidad encargada de los Módulos de Atención Ciudadanos y la empresa concesionaria respectiva; siendo que el Proyecto de Ley –conforme se ha expuesto previamente–, solo contempla procedimientos y trámites a cargo de entidades públicas.

De otro lado, sobre la tramitación de reclamos y quejas de usuarios de servicios públicos, conviene precisar que, tal como se encuentra establecido en la

⁵ <http://www.mac.pe/tramites-para-personas/>

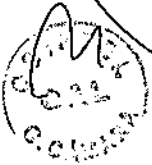


	DOCUMENTO	Nº 199-
	INFORME	GAL.GPSU.GOD/2014 Página: 5 de 5

normativa vigente sobre prestación de servicios públicos de telecomunicaciones⁶, los reclamos, recursos y quejas son presentados ante la empresa prestadora del servicio; debiendo ésta en un caso otorgarle el trámite que corresponde (reclamos) o elevar el expediente a la instancia superior (recursos y quejas), si fuera el caso. Asimismo, se dispone que los reclamos deben presentarse de manera telefónica, personalmente o por escrito. En ese sentido, es recomendable analizar este particular escenario, de modo tal que la propuesta final no contradiga la normativa sectorial o implique una dilatación de los trámites cuya gestión se pretende sea más expeditiva.

III. RECOMENDACIÓN

Se recomienda que el OSIPTTEL remita el presente informe que contiene los comentarios al Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, Ley que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos, a la Presidencia del Consejo de Ministros, para su correspondiente remisión al Congreso de la República.



⁶ Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada con Resolución N° 015-99-CD/OSIPTTEL.





PERU
CONGRESO
REPÚBLICA

17720.2014

OSIPTEL

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Ciudadano"

2014 OCT 27 AM 8:51

OFICIO N° 182-2014-2015-CODECO/CR
RECIBIDO

Lima, 21 de octubre de 2014

Señor

GONZALO RUÍZ DÍAZ

Presidente del Consejo Directivo de OSIPTEL

Calle de la Prosa 136

San Borja.

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y manifestarle que la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos tiene en estudio el Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos. Se adjunta proyecto de ley.

En este sentido, solicito la opinión de su representada sobre la mencionada iniciativa legislativa.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



INO APAZA ORDÓÑEZ

Presidente

Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

JAO/mrg



Congreso de la República

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
 Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
 Reguladores de los Servicios Públicos
 21 OCT 2014
RECIBIDO
 Por: Hora: 10:13 a.m.
 Firma:

PROYECTO DE LEY QUE DECLARA DE INTERÉS PÚBLICO LA INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANOS

Proyecto de Ley Nº 3854/2014-CR

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
 ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
 09 OCT 2014
RECIBIDO
 Firma: Hora: 5:31 p.m.

PROYECTO DE LEY Nº

El Congresista de la República **MANUEL DAMMERT EGO AGUIRRE** miembro del grupo parlamentario de Acción Popular- Frente Amplio, y los congresistas que suscriben, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa, que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Estado y conforme a lo dispuesto por los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente proyecto de Ley:

PROYECTO DE LEY

El Congreso de la República:
Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE DECLARA DE INTERÉS PÚBLICO LA INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANOS

Artículo 1º. Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto fomentar la instalación de módulos de atención ciudadanos en las ciudades del territorio nacional para la atención adecuada de los ciudadanos en trámites y el pago de servicios públicos.

Artículo 2º. Módulos de atención ciudadana

2.1. Declarase de preferente interés y de necesidad pública, la programación, instalación y funcionamiento de módulos de atención ciudadana en las ciudades del territorio nacional, con más de 50,000 pobladores,

2.2. Los módulos de atención ciudadanos, son centros de atención integral donde un conjunto de entidades públicas acuerdan, mediante convenio de cooperación, su constitución y funcionamiento en un solo lugar a fin de atender trámites y prestar servicios electrónicos a la ciudadanía con rapidez, transparencia y comodidad.

2.3. Los módulos de atención ciudadana se organizan con arreglo a los lineamientos y directivas generales que aprueba el ente rector del

Sistema Nacional de Informática, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), la misma que garantiza la implementación y el funcionamiento de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano.

2.4. En las áreas metropolitanas el número de módulos de atención ciudadana se determinarán e instalarán en zonas urbanas con probada demanda poblacional para este tipo de servicios.

Artículo 3º. Trámites y servicios a prestarse en Módulos de atención ciudadana

Los módulos de atención ciudadana atenderán, entre otros, los siguientes trámites y servicios:

- a. Expedición de documento nacional de identidad, actas o partidas de nacimiento, matrimonio y defunción;
- b. Emisión, duplicado, revalidación y recategorización de licencia de conducir;
- c. Expedición de certificados de antecedentes penales, policiales y judiciales;
- d. Declaraciones juradas de tributos a cargo de SUNAT;
- e. Pagos de los servicios públicos de telefonía, agua potable, electricidad y arbitrios municipales; ✓
- f. Presentación y trámite de quejas y reclamos de los usuarios de servicios; y ✓
- g. Otros que se determinen por las entidades públicas, gobiernos regionales y municipalidades.


Artículo 4º. Convenios de Cooperación Interinstitucional.

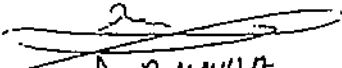
Las entidades públicas en general, con la finalidad de organizar e implementar módulos de atención ciudadana, podrán suscribir convenios de cooperación interinstitucional a fin de programar y comprometer recursos presupuestales y humanos que resulten necesarios para dicho efecto.

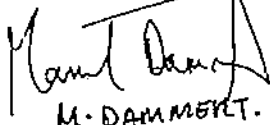
PROYECTO DE LEY QUE DECLARA DE INTERES PÚBLICO LA INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANOS

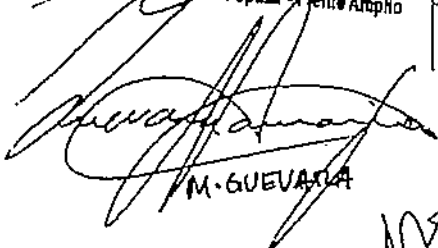
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

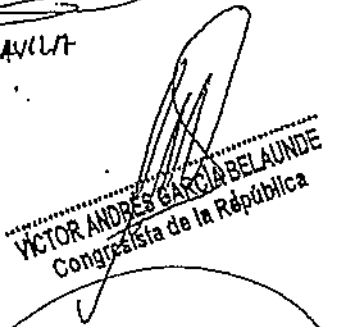
UNICA. La Presidencia del Consejo de Ministros dicta las normas complementarias necesarias para la mejor aplicación de la presente Ley.



Dra. ROSA MAVILA LEÓN
Vocera Titular
Banca de Acción Popular - Frente Amplio



R. MAVILA

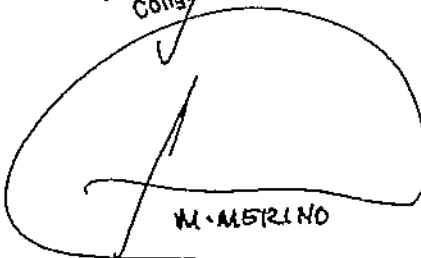

M. DAMERT.


M. GUEVARA


VICTOR ANDRÉS GARCÍA BELAUNDE
Congresista de la República


V. MENDOZA


V. LESCAÑO


M. MERINO

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 17 de octubre del 2014

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 3854 Para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado; de parte del Comandante y Pedagogos, Recaudador de los Servicios Públicos.



JAVIER ANGELES ILLMANN
Oficial Mayor(e)
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICION DE MOTIVOS

I.- MARCO NORMATIVO

- Artículo 58° de la Constitución Política del Perú: (...) el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción del empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.
- Artículo 65° de la Constitución Política del Perú: 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, por la salud y la seguridad de la población.
- Artículo 4° de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado-Ley N° 27658. Establece como finalidad fundamental del proceso de modernización de la gestión del Estado, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos con el objetivo que el Estado esté al servicio de la ciudadanía.
- Literal 2) del Artículo V.- Principios del Título Preliminar de la Ley N° 29571 que aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Instituye el principio pro consumidor, según el cual en cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores.
- Decreto Supremo N° 004 -2013 -PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 081-2013/PCM: Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.
- Resolución Ministerial N° 048 -2013 -PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- Resolución Ministerial N° 125-2013 -PCM, que aprueba el Manual de para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en la entidades de la Administración Pública.

II.- PROBLEMÁTICA

Los usuarios y consumidores están sujetos a un conjunto de obligaciones derivadas de legislaciones sectoriales y de las directivas emanadas de organismos reguladores y las empresas a cargo de dichos servicios. De manera que el cumplimiento de esas obligaciones demanda de los usuarios o de los consumidores una serie de costos, desplazamientos y tiempos, para en cada caso y por separado satisfacer ese conjunto de obligaciones.

Dicha situación se agrava en las grandes ciudades y en las ciudades medias o suburbanas debido a las distancias en que se localizan cada una de las oficinas y los congestionamientos vehiculares que los usuarios deben afrontar para hacer el pago de los servicios, el trámite de documentaciones o la formulación de reclamaciones. Por ello, en el presente proyecto de Ley se plantea la perentoria programación, instalación y funcionamiento de módulos de atención ciudadana en las ciudades con más de 50,000 pobladores, puesto que como bien se sabe, en ellas se realizan diversas actividades económicas (desde actividades primarias, hasta la existencia de industrias, actividades productivas, y un importante sector terciario en las metrópolis; cuentan y con servicios educativos y los servicios públicos correspondientes: Agua potable y alcantarillado, electricidad, telefonía, internet, etc.¹

La única alternativa que actualmente tienen los usuarios y consumidores para efectuar los pagos de los diversos servicios que han contratado es acudir a los servicios del sistema bancario. Pero resulta que este servicio está sujeto al abono de tasas que afectan la economía de usuarios y consumidores (Generalmente de dos a tres soles oro) por el pago o cancelación de cada cuota mensual de los recibos por cada uno los servicios públicos.

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), es el Órgano Técnico Especializado que depende directamente del Despacho de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). En su

¹ Cabe indicar que en nuestro país existen cuarenta (40) ciudades que superan los 50,000 habitantes conforme se da cuenta en el estudio "Políticas Nacionales de Desarrollo y Sistema Urbano Nacional" del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2012) y en el Compendio Estadístico del Perú-2014, del Instituto Nacional de Estadística-INEI.

PROYECTO DE LEY QUE DECLARA DE
INTERES PÚBLICO LA INSTALACIÓN DE
MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANOS

calidad de Ente Rector del Sistema Nacional de Informática, se encarga de liderar los proyectos, la normatividad, y las diversas actividades que en materia de Gobierno Electrónico realiza el Estado. Entre sus actividades permanentes se encuentran las vinculadas a la normatividad informática, la seguridad de la información, el desarrollo de proyectos emblemáticos en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), brindar asesoría técnica e informática a las entidades públicas, así como, ofrecer capacitación y difusión en temas de Gobierno Electrónico y la modernización y descentralización del Estado.

III.- JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Dado que los derechos de los usuarios y consumidores forman parte de los derechos humanos, los mismos deben ser sujetos de una protección estatal en pro de configurar un modelo de "Humanidad consumidora" en sustitución al impositivo del libre mercado que los perjudica económicamente.

Los módulos de atención ciudadana que se propone extender en las principales ciudades del territorio nacional permitirán acercar el Estado a la ciudadanía mediante la aplicación de los servicios informáticos a la atención de diversos trámites y otros relacionados con los servicios públicos, todo lo cual, entre otros, aplica materialmente la simplificación administrativa.

IV.- ANALISIS COSTO BENEFICIO

La presente iniciativa permitirá acercar el Estado a la ciudadanía mediante la aplicación de los servicios informáticos a la atención de diversos trámites y otros relacionados con los servicios públicos, todo lo cual aplica y desarrolla materialmente la simplificación administrativa.

La presente iniciativa permitirá a las instituciones públicas ahorrar costos operativos desconcentrando sus oficinas de atención al público y los reclamos de usuarios, beneficiando a su vez a los ciudadanos los que ahorrarán tiempo y los costos de traslados y la espera en la atención de los trámites.

Lima, 9 de octubre de 2014.

10

.

.

.)

4

1

.)

1

2

.

.

.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Lima,

C. -PD.GCC/2014

Señor
MARCELA PATRICIA MARÍA HUAITA ALEGRE
SECRETARIA GENERAL
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Jr. Carabaya, cuadra 1 S/N
Lima.-

Ref.: Oficio N° 182-2014-2015-CODECO/CR

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual la Presidencia de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, solicitó al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL, opinión sobre el Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos.

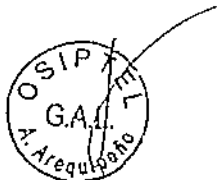
Al respecto, conforme lo dispuesto en su Oficio N° 12-2007/PCM-DM-OCP, se adjunta a la presente el Informe N° 199 -GAL.GPSU.GOD/2014, el cual contiene la opinión que nos merece la mencionada iniciativa legislativa.

Hago propicia la oportunidad para hacerle llegar mi consideración y estima personal.

Atentamente,

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

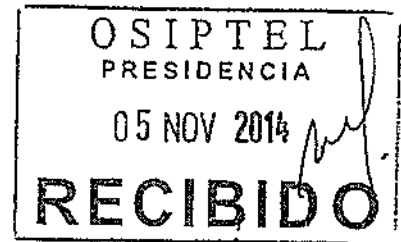
Adj. Lo indicado.



10

10

MEMORANDO N° 1146 - GG/2014



A : Gonzalo Martín Ruiz Díaz
Presidente del Consejo Directivo

De : Jorge Antonio Apoloni Quispe
Gerente General

Asunto : **Pedido formulado por la Comisión de Defensa del Consumidor
y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del
Congreso de la República
Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR**

Ref. : Oficio N° 182-2014-2015-CODECO/CR

Fecha : 05 de noviembre de 2014

Me dirijo a usted a fin de expresar la conformidad de la Gerencia General respecto del proyecto de carta dirigida a la Presidencia del Consejo de Ministros, indicando que se adjunta copia del Informe N° 199-GAL.GPSU.GOD/2014, elaborado de manera conjunta por la Gerencia de Asesoría Legal, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Oficinas Desconcentradas, el cual contiene la opinión que nos merece el Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos.

Atentamente,


JORGE ANTONIO APOLONI QUISPE
GERENTE GENERAL



