



Resolución Ministerial

838-2017 MTC/01

Lima, 23 de agosto de 2017

VISTOS: El Informe N° 121-2017-MTC/04.02 y el Memorandum N° 2527-2017-MTC/04.02 de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, el Informe N° 105-2017-MTC/09.05 de la Oficina de Organización y Racionalización y el Memorandum N° 1355-2017-MTC/09 de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que 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; con el objetivo, entre otros, de alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía;

Que, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, consagra como uno de los principios rectores de la actuación de dicho Poder, el principio de eficiencia señalando que la gestión se realiza optimizando la utilización de los recursos disponibles, procurando la innovación y el mejoramiento continuo; así como el principio de equidad, en virtud del cual la gestión promueve la igualdad de todas las personas en el acceso a las oportunidades y beneficios que se derivan de la prestación de servicios públicos y de la actividad pública en general;

Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, establece como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, el artículo 5 de la Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, regula entre las funciones rectoras del Ministerio, la de dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución, supervisión y evaluación de las políticas, la gestión de los recursos del sector, así como para el otorgamiento y reconocimiento de derechos, la sanción, la fiscalización y ejecución coactiva en las materias de su competencia;

Que, conforme a lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 021-2007-MTC, éste tiene entre sus funciones planificar, promover y administrar la provisión y prestación de servicios públicos del Sector Transportes y Comunicaciones, de acuerdo a las leyes de la materia;

Que, en dicho marco, corresponde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en adelante el MTC, desarrollar estrategias que permitan prestar servicios de competencia exclusiva en función a las necesidades del ciudadano,



procurando acercarse a ellos con la finalidad de brindar una atención eficiente y eficaz, en términos de calidad y oportunidad;

Que, en ese sentido, es necesario implementar los "Centros de Atención al Ciudadano", geográficamente desconcentrados, ubicados en los departamentos del país, que permitan el acceso rápido y la entrega oportuna de los servicios y trámites del sector en beneficio de los ciudadanos, así como brindar capacitación y asistencia técnica a los gobiernos regionales y locales;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y el Decreto Supremo N° 021-2007-MTC que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Creación de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (CAC – MTC)

Apruébase la creación de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en adelante CAC – MTC, con la finalidad de acercar los servicios y trámites del Sector Transportes y Comunicaciones a los ciudadanos en forma desconcentrada y eficiente, en términos de calidad, oportunidad y transparencia.

La implementación de los CAC – MTC, se realiza en las ciudades de Piura, Arequipa, Iquitos, Trujillo, Chiclayo, Cusco, Tacna, Huancayo, Ayacucho, Huánuco y Pucallpa y progresivamente en otras ciudades del país en función a la demanda de los servicios de los ciudadanos.

Artículo 2.- Funciones de los CAC – MTC

Los CAC – MTC ejercen las siguientes funciones:

- Difundir los servicios y trámites que brinda el MTC, sus organismos públicos, proyectos especiales, empresas y otras instancias del sector, en beneficio de los ciudadanos;
- Recepcionar, organizar, clasificar y derivar, la documentación o expedientes que solicite el ciudadano y atenderlos o gestionar su atención, según sea el caso, observando la normatividad de la materia;
- Coordinar la atención de consultas especializadas con los órganos competentes del sector, así como brindar información sobre el estado de los trámites, expedientes o sobre cualquier documentación solicitada por los ciudadanos, en el marco de lo establecido por la normatividad vigente;
- Gestionar la implementación de medios digitales en la orientación y atención de los servicios y trámites del sector, así como promover su uso;
- Brindar apoyo y orientación a los ciudadanos con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios y trámites a cargo del sector;
- Coordinar y difundir las acciones de asistencia técnica y capacitación a los gobiernos regionales y gobiernos locales;
- Coordinar y apoyar las intervenciones que promuevan los organismos públicos, empresas, proyectos especiales y otras instancias del sector, en el marco de sus competencias; y,
- Otras funciones que se le asigne.





Resolución Ministerial

838-2017 MTC/01

Artículo 3.- Recepción de documentos del Sector

Los CAC – MTC pueden constituirse como oficinas receptoras de documentos de los organismos públicos, empresas y otras instancias del sector, en los términos que se establezca con las mismas.

Artículo 4.- Dependencia

Los CAC – MTC dependen funcionalmente de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General del MTC; quien es la responsable de conducir y supervisar su funcionamiento. Está a cargo de un Coordinador.

Artículo 5.- Instrumento de Gestión

La Secretaría General, a propuesta de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, aprueba la Directiva que regula el funcionamiento de los CAC – MTC.

Artículo 6.- Financiamiento

La implementación de los CAC – MTC se financia con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

Artículo 7.- Publicación

Dispóngase la publicación de la presente Resolución Ministerial en el diario oficial El Peruano; así como en el Portal Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (www.mtc.gov.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese

BRUNO GIUFFRA MONTEVERDE
Ministro de Transportes y Comunicaciones

