

N° DE ORDEN	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (en S/.)	CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación		Auto-mático	Evaluación Previa Posi-tivo Negativo				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
		autorizados y la zonificación. El cambio del titular de la licencia procede con la sola presentación a la municipalidad competente de copia simple del contrato de transferencia. - Este procedimiento es de aprobación automática, sin perjuicio de la fiscalización posterior. - El procedimiento es el mismo en el caso de cambio de denominación o nombre comercial de la persona jurídica.									
10	<b>CESE DE ACTIVIDADES</b>  Base Legal * Decreto Supremo N° 046-2017-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y los Formatos de Declaración Jurada (20.04.17) artículo 12.	1 Formato de declaración jurada para licencia de funcionamiento	Formato de declaración jurada para licencia de funcionamiento	Gratuito	X						

1748327-2

## Designan miembro del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, a propuesta del Ministerio de Economía y Finanzas

### RESOLUCIÓN SUPREMA N° 018-2019-PCM

Lima, 8 de marzo de 2019

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se han dictado lineamientos y normas de aplicación general a todos los Organismos Reguladores;

Que, de acuerdo con el artículo 9 de la Ley N° 27332, los Organismos Reguladores contarán con un Tribunal de Solución de Controversias como última instancia administrativa. Lo resuelto por el Tribunal es de obligatorio cumplimiento y constituye precedente vinculante en materia administrativa. El Tribunal de cada Organismo Regulador estará conformado por 5 (cinco) miembros designados por resolución suprema referendada por el Presidente del Consejo de Ministros, por el Ministro de Economía y Finanzas y por el Ministro del sector al que pertenece la actividad económica regulada;

Que, de conformidad con el numeral 6.5 del artículo 6 y el numeral 9.3 del artículo 9 de la citada Ley, la designación de los miembros del Tribunal de Solución de Controversias de los Organismos Reguladores es por un periodo de cinco (5) años y pueden ser designados por un periodo adicional;

Que, mediante Resolución Suprema N° 118-2014-PCM se designó a la señora Roxana María Irma Barrantes Cáceres como miembro del Tribunal de Solución de Controversias del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, a propuesta del Ministerio Economía y Finanzas, designación que vence el 29 de marzo de 2019;

Que, considerando que la señora Roxana María Irma Barrantes Cáceres es miembro del Tribunal de Solución

de Controversias del OSITRAN, corresponde designarla por un periodo adicional, a propuesta del Ministerio Economía y Finanzas;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos; en la Ley 27594, Ley que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de funcionarios públicos; y, en el Reglamento de Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM; y,

Estando a lo acordado;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Designar, por un periodo adicional, a la señora Roxana María Irma Barrantes Cáceres como miembro del Tribunal de Solución de Controversias del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, a propuesta del Ministerio de Economía y Finanzas, a partir del 30 de marzo de 2019.

**Artículo 2.-** La presente Resolución Suprema es referendada por el Presidente del Consejo de Ministros, el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de Transportes y Comunicaciones.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MARTÍN ALBERTO VIZCARRA CORNEJO  
Presidente de la República

CÉSAR VILLANUEVA ARÉVALO  
Presidente del Consejo de Ministros

CARLOS OLIVA NEYRA  
Ministro de Economía y Finanzas

EDMER TRUJILLO MORI  
Ministro de Transportes y Comunicaciones

1748327-5

## Modifican el artículo 2 de la R.M. N° 186-2015-PCM, que aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” en las entidades de la Administración Pública

### RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 066-2019-PCM

Lima, 28 de febrero de 2019

VISTO:

El Informe N° D000001-2019-PCM-SSCAC-RMS de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, de fecha 10 de agosto del 2015, se aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” en las entidades de la Administración Pública, con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios;

Que, el citado Manual establece nueve estándares definidos sobre la base de un modelo de satisfacción ciudadana, que permiten evaluar la calidad del servicio que las entidades públicas prestan a los ciudadanos y hacer mejoras al mismo. Cada estándar se divide, a su vez, en sub elementos que son clasificados en tres niveles de desarrollo (básico, intermedio y avanzado) que se articulan en base a un criterio de escalonamiento en la implementación de mejoras que benefician a la ciudadanía y son evaluados por separado;

Que, el artículo 46 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros; aprobado por Decreto Supremo N° 022-2017-PCM y su modificatoria, establece que la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública, es responsable de elaborar, proponer, implementar y evaluar normas, instrumentos y estrategias para lograr una atención de la ciudadanía de calidad en la administración pública, incluyendo los tres niveles de gobierno, y en coordinación con la empresa privada, cuando corresponda; establecer estándares, en el marco de sus competencias, para orientar a las entidades públicas respecto de la mejora de la calidad de sus servicios; así como, elaborar y proponer normas, directivas, lineamientos y demás disposiciones sobre materias vinculadas con sus funciones y supervisar su cumplimiento;

Que, en el marco de dichas competencias, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública, mediante el Informe N° D000001-2019-PCM-SSCAC-RMS, pone en conocimiento que durante la implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, se presentaron limitaciones en cuanto a su aplicación por parte de las entidades de la administración pública, debido a que algunos estándares y sub-elementos establecidos corresponden exclusivamente a actividades vinculadas con plataformas de atención, con canales específicos como el presencial, telefónico, virtual e itinerante, y no a un entendimiento integral de que la atención a la ciudadanía involucra necesariamente aspectos de gestión interna que deben desarrollarse;

Que, en ese mismo sentido, los estándares establecen exigencias uniformes sin que las mismas resulten pertinentes para todas las entidades públicas, dado la existencia de realidades diferentes, en cuanto a tipología, naturaleza, funciones y competencias generales de las mismas;

Que, en este contexto, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de su competencia, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, de fecha 27 de febrero de 2019, ha aprobado la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la

Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, con excepción de municipalidades no pertenecientes a ciudades principales Tipo E, F, y G, establecidos en el Decreto Supremo N° 296-2018-EF y municipalidades de centros poblados que podrán aplicarla con carácter facultativo;

Que, en consecuencia, resulta pertinente modificar el ámbito de aplicación del “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” en las entidades de la Administración Pública, establecido en el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, a fin que sus disposiciones sean de cumplimiento facultativo y de carácter orientador para su aplicación complementaria con el modelo para la gestión de la calidad de servicio aprobado mediante Norma Técnica por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Decreto Supremo N° 022-2017-PCM.

SE RESUELVE:

#### Artículo 1.- Modificación del artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM

Modifíquese el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” en las entidades de la Administración Pública, en los términos siguientes:

##### “Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El Manual aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución Ministerial, es de alcance nacional y de cumplimiento facultativo y con carácter orientador en todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en los alcances del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en el marco de aplicación del modelo de gestión de calidad de servicio.”

#### Artículo 2.- Publicación

Disponer la publicación de la presente Resolución Ministerial en el Diario Oficial El Peruano, y en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros ([www.pcm.gob.pe](http://www.pcm.gob.pe)).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CÉSAR VILLANUEVA ARÉVALO  
Presidente del Consejo de Ministros

1747501-1

## Conforman Mesa de Diálogo para la comunidad nativa Mayuriaga, distrito de Morona, provincia Datem del Marañón, departamento de Loreto

### RESOLUCIÓN VICEMINISTERIAL N° 001-2019-PCM/DVGT

Lima, 6 de marzo de 2019

VISTOS:

El Memorando N° 001-2019-PCM/DPCM de la Presidencia del Consejo de Ministros, el Informe N° D000010-2019-PCM-SSDS y el Informe N° D000012-2019-PCM-SSDS de la Subsecretaría de Diálogo y Sostenibilidad; la Nota de Elevación D000012-2019-PCM-SGSD y la Nota de Elevación D000015-2019-PCM-SGSD de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo; el Proveído D000862-2019-PCM-DVGT y el Proveído D000921-2019-PCM-DVGT del Viceministerio de Gobernanza Territorial de la Presidencia del Consejo de Ministros;