

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 032-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000164 –CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: CJURO VERA CINTHIA
MATERIA: ATENCION INADECUADA

Lima, 03 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por la sra. Cjuro Vera Cinthia, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“16 de mayo a las 11:00 aprox. en la carretera de camino de Chachapoyas a Jaén, en la ubicación de Aserradero nos acercamos con el ayudante de mantenimiento de la empresa IIRSA, para comunicarles de una emergencia de una mujer gestante, que estaba sintiéndose mal y debido a su estado necesitaba ser evacuada de emergencia, antes esta situación el personal de manteniendo la Sra. Felicitá Shiope Culqui no brindó ni una facilidad, de igual manera me comuniqué a la línea de ayuda de IIRSA, y me contacté con Adela Mejía y no brindó ni una solución para solicitud de evacuación para la mujer gestante. El otro punto es que no preguntaron sobre el estado de salud de la persona”*

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2015-CD-OSITRAN, mediante la cual aprueban la Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. (en adelante El Reglamento), que rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la publicación del mismo.
2. 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 Disposiciones Transitorias y Complementarias, y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria.
3. Que, la Sra. Cjuro Vera Cinthia, identificado con DNI 47459737 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Centro de Control de Operaciones (CCO) de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A (en adelante la Concesionaria) previstas en el Contrato de Concesión (en adelante el Contrato), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante MTC), se circunscriben a la ejecución de los trabajos de construcción, rehabilitación, mejoramiento, conservación, mantenimiento y operación de los Tramos Viales del Eje Multimodal Amazonas Norte, que comprende desde Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, con la finalidad de poder otorgarle una respuesta adecuada, se ha recibido del área responsable la siguiente información:

Área de mantenimiento:

- a. El día lunes 16/05/22, fecha indicada en su Reclamo, recién a las 9:40 horas pudimos reubicar una carreta que el día anterior en el turno de la noche se había volcado, impidiendo el tránsito.
- b. A las 10:30 se procedió a dar pase de tranquera N°01 hacia tranquera N°04, sin conocer aún del reporte de la mujer gestante en tranquera N°04, que se dio a las 11:00 AM.
- c. Es importante precisar que, cuando se apertura el pase de una tranquera, es muy riesgoso permitir el tránsito de la tranquera opuesta, ya que los accesos provisionales cuentan con un solo carril; por ello se han ubicado 06 puntos de control para el tránsito. Por ese motivo, el vehículo en que se trasladaba la gestante se encontraba a la espera de su turno para pasar.
- d. Vale la pena mencionar que se vienen dando facilidades de tránsito en casos de emergencias debidamente corroboradas.

Operadora CCO

- a. El día 16/05/2022 a las 11:03 horas, el CCO recibió la llamada de la Srta. Cinthia Cjuro Vera, identificada con DNI N° 47459737, solicitando una ambulancia para trasladar a una gestante hacia Bagua.
- b. Se procedió a indicarle que íbamos a comunicarnos con el Centro de Salud más cercano al lugar de donde ellos se encontraban, en este caso al Centro de Salud de Pedro Ruiz debido a que no brindábamos el servicio de ambulancia, a lo que la Srta. Cjuro respondió que no, que ella necesitaba pasar en ese momento la tranquera.



- c. Cabe mencionar que la unidad en la que se trasladaba la Reclamante no presentaba desperfectos mecánicos; la incomodidad fue porque no la dejaban pasar y que el tiempo de espera era demasiado. No se activó entonces el servicio de grúa.

Ayudante de mantenimiento:

- a. A las 11:00 horas, me encontraba prestando servicio en la tranquera 4 como ayudante de mantenimiento, se me acercó una señorita quien me preguntó a qué hora pasarían, a lo que respondí que no podía darle una hora exacta porque una tranquera ya había sido liberada y todo dependía del avance de los vehículos.
 - b. La señorita se retiró para encontrarse con otra señorita que al parecer contaba con más o menos 3 a 4 meses de gestación e ingresaron juntas a un minivan que trasladaba turistas.
 - c. Minutos después, salieron ambas señoritas a lado izquierdo de su vehículo, la persona gestante se quedó a un costado de la unidad vehicular y la misma señorita retorna nuevamente a la tranquera para decirme que tenían que pasar sí o sí ya que no querían perder su vuelo a la ciudad de Jaén, además dijo que en el carro se encontraba una persona gestante y que tenía dolores.
7. Que, en conformidad con los términos establecidos en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú.
 8. Que, el reclamante no solicitó la activación de ninguno de estos servicios.
 9. Que, el personal del Centro de Control de Operaciones (CCO), ofreció a la usuaria contactar con el Centro de Salud de Pedro Ruiz para la atención con la ambulancia, sin embargo, la respuesta por parte de ella fue negativa. Por tanto, se concluye que, a pesar de no ser su obligación contractual, ofrecieron brindar las facilidades a la usuaria a fin de que se le pueda atender su emergencia.
 10. Que, nuestro personal ubicado en el Sector Aserradero ha cumplido con un plan de mantenimiento de tránsito y seguridad vial a fin de garantizar la seguridad de los usuarios durante trayecto por este sector Aserradero.
 11. Que, lamentamos la percepción de una atención inadecuada, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.

Que, por estas consideraciones y de conformidad con el literal VII.7 del Reglamento y del Artículo 40 de la Sección I del Capítulo II del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por la Sra. Cjuro Vera Cinthia

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Cadiz N° 144 - Atte - Lima y/o en la dirección electrónica cinthia.cjvro@gmail.com consignados por el Reclamante para ser notificado.

TERCERO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

CUARTO: El Reclamante podrá interponer recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento, así como artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco@iirsanorte.com.pe

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte S.A., trabaja permanentemente para brindar a los usuarios de la carretera un servicio de calidad. Asimismo, nuestro Centro de Control de Operaciones – CCO (Tel. 073-323204, RPM #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

