

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 063-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000193 Centro de Control de Operaciones
RECLAMANTE: Reategui Saavedra Henry
MATERIA: Atención Inadecuada

Lima, 08 de enero de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Reategui Saavedra Henry en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Estaba pasando por el km 019+000 por el túnel (Tarapoto - Pongo), y un trabajador de IRSA que cede el pase no se percató de los vehículos pesados que estaban pasando desde la zona de arriba, casi ocasionando un accidente. Si bien es cierto no pasó a mayores, exijo más capacitación para su personal, ya que este señor ni siquiera tuvo reparo en disculparse por ceder el pase cuando su otro compañero ya estaba dando pase a los vehículos pesados y en su lugar atino hacer comentarios como que (yo era un conchudo por reclamar). Dejo en constancia de lo ocurrido ya que avise a un encargado de la zona del incidente y avise al Peaje Pongo quienes me indicaron que llame para poner mi reclamo”.*

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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, el sr. Reategui Saavedra Henry, identificado con DNI N° 43574565 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del 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), los cuales 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, se realizó la consulta a los encargados de la tranquera del Km 17 del Tramo 01: Tarapoto – Yurimaguas, confirmando que el incidente sucedió el sábado 16/12/2023 a las 23:00 horas aproximadamente.
6. Que, los vigías se ubicaban en dos tranqueras a lo largo de la vía, una del lado de la ciudad de Tarapoto y otra del lado del túnel.
7. Que, el vigía del lado de Tarapoto, debido a un error involuntario, mantuvo la paleta indicando “SIGA” (verde) luego de haber coordinado con el vigía del lado del túnel, el pase de los vehículos por esa tranquera, del lado del túnel.
8. Que, posterior a esta coordinación de dar el pase vehicular por la tranquera del túnel, el vigía del lado de Tarapoto informó por radio que por su tranquera pasó una camioneta negra con dirección a la tranquera del túnel; habiéndose ya dado pase por dicha tranquera, por lo que no fue posible impedir el encuentro de los vehículos que transitaban en direcciones contrarias, en este caso, la camioneta negra que iba en dirección de la tranquera del túnel.
9. Que, la camioneta negra que se encontraba en la tranquera del lado de Tarapoto pasó hacia la tranquera del túnel, observando que la señal indicaba “SIGA” (verde).
10. Que, el conductor de la camioneta negra (Reclamante), al llegar a la tranquera del lado del túnel habló con el vigía, indicándole que tengan más cuidado porque si liberan el pase de los dos lados pueden ocasionar accidentes.
11. Que, visto el incidente y ante la posibilidad de que el mismo no se repita, como medida correctiva se ha realizado la correspondiente charla de inducción de reforzamiento y comportamiento correcto de todo el personal de control de tránsito, con la participación de los colaboradores de día y de noche. Asimismo, se les ha reiterado la obligación de estar más atentos, comprobar y coordinar las autorizaciones de los pases en los sentidos contrarios de la vía, en cada tranquera de control. Adjuntamos el registro de asistencia del personal reinducido.



12. Que, lamentamos en verdad el evento ocurrido; asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite corregir y tomar las acciones con las inducciones necesarias al personal y evitar el exceso de confianza en las coordinaciones, lo cual podría derivar en este tipo de incidentes, esto nos ayuda también en 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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Reategui Saavedra Henry

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Zamora 310 Yurimaguas- Alto Amazonas y/ dirección electrónica henem.st@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 co.norte@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.





REGISTRO DE ASISTENCIA

Doc. Ref.: PL-SOS-SSTMA-003-OPOS

Rev.: 00

Fecha: 02/05/2023

OPOS-Proyecto IIRSA Norte

UBICACIÓN:

NEGOCIO / EMPRESA

OPOS CIN SC OPOS y SC OTROS:.....

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO:

TIPO DE EVENTO:

CAPACITACIÓN ENTRENAMIENTO INDUCCIÓN CAMPAÑA REUNIÓN INTERNO EXTERNO

ÁREA (PROCESO):

ACTIVIDAD:

TOTAL EFECTIVO:

CARGA HORARIA:

FECHA:

MANTENIMIENTO

18-12-23

PUBLICO OBJETIVO:

- GERENCIA JEFE COORDINADOR ASISTENTE/SUP. ENCARGADOS CAPATACES
 OPERARIOS OFICIALES PEONES OPERADORES CONDUCTORES AUXILIARES
 AYUDANTE PEAJE / PESAJE OPERADOR CCO PER. ADMINISTRATIVO VISITANTES OTROS
 SUBCONTRATISTAS:
 (Nombre de empresas participantes)

INSTRUCTOR / EXPOSITOR:

EMPRESA:

ASUNTO:

TEMAS TRATADOS:

DURACIÓN:

Nº	TEMAS TRATADOS	DURACIÓN
1	CHARLA INDUCCION - REFORZAMIENTO	MIN
2		MIN
3		MIN
4		MIN
5		MIN

REGISTRO DE PARTICIPANTES

Nº	NOMBRE	REGISTRO	CARGO/FUNCIÓN	FIRMA
1	LEDIX MACEDO TUSANAMA	219643	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	
2	NESTOR POTPARIA CHUJANDAMA	217752	" " "	
3	Milvez Cobanillas-V.	220407	Encargado de mantenimiento	
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

DOCUMENTO PARA USO INTERNO - PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA





REGISTRO DE ASISTENCIA

Doc. Ref.: PL-SOS-SSTMA-003-OPOS

Rev.: 00

Fecha: 02/05/2023

OPOS-Proyecto IIRSA Norte

REGISTRO DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRE	REGISTRO	CARGO/FUNCIÓN	FIRMA
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				

COMENTARIOS:

SE CAPACITO SOBRE EL RECLAMO N° 0193, Y EL COMPORTAMIENTO CORRECTO DEL PERSONAL DE CONTROL DE TRANSITO

NOMBRE / FIRMA / SELLO INSTRUCTOR (es)

DOCUMENTO PARA USO INTERNO - PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

