



Bajo la supervisión de OSITRAN se han construido 4,3 km de túneles de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.

FUTUROS TRENES PARA UN TRANSPORTE MODERNO





EDICIÓN ANTERIOR
OSITRAN COMUNICA + N° 13



**ORGANISMO SUPERVISOR
DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO -
OSITRAN**

**PRESIDENTE DEL CONSEJO
DIRECTIVO (e):**

Antonio Balbuena Vela

GERENTE GENERAL (e):

Antonio Flores Chinte

**GERENTE DE SUPERVISIÓN
Y FISCALIZACIÓN:**

Francisco Jaramillo Tarazona

**GERENTE DE REGULACIÓN
Y ESTUDIOS ECONÓMICOS (e):**

Francisco Jaramillo Tarazona

GERENTE DE ASESORÍA JURÍDICA (e):

Susana Villavicencio Maltesse

**GERENTE DE ATENCIÓN AL
USUARIO:**

Cynthia Yáñez Alva

Llámanos:
0800 - 11004
Infórmate:
www.ositran.gob.pe
Conoce tus derechos:
www.ositran.gob.pe/portaldelusuario

03

OBRAS DE LA LÍNEA 2 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO TIENEN UN AVANCE DE 17,5%

Al mes de mayo 2017, la empresa concesionaria ha realizado inversiones que superan los US\$ 795 millones.

05

CON ÉXITO CULMINÓ 14° CURSO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DE OSITRAN

Estudiantes universitarios de Lima y provincias se especializaron en regulación y supervisión de infraestructura de transporte.

06

OSITRAN IDENTIFICÓ ZONAS MÁS AFECTADAS TRAS EL FENÓMENO DEL NIÑO COSTERO

Antonio Balbuena Vela, Presidente Ejecutivo (e) de OSITRAN, explica la importante labor que tiene este organismo en la recuperación de la infraestructura afectada.

08

EXPERTOS DE OCDE CAPACITARON A FUNCIONARIOS DE OSITRAN EN EL ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO (RIA)

Taller permitió capacitar a alrededor de un centenar de funcionarios de OSITRAN responsables de la formulación e implementación de normativas.

10

UN USUARIO BIEN INFORMADO, ES UN USUARIO QUE CONOCE SUS DERECHOS

Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN continúa con sus actividades de difusión y capacitación en Lima y provincias.

11

NUEVAS INVERSIONES EN EL TERMINAL NORTE MULTIPROPÓSITO DEL CALLAO

Puerto concesionado con mayor tráfico a nivel nacional movilizó más de 15 millones de toneladas en el año 2016.

12

MÁS DE 6 MIL 400 RECLAMOS SE REPORTARON A OSITRAN DURANTE EL AÑO 2016

Informe anual de OSITRAN destaca que el mayor número de reclamos fueron presentados en la infraestructura ferroviaria.

14

ACTIVIDADES

Conozca las últimas actividades de difusión y capacitación donde participó OSITRAN.

16

SUPERVISANDO AL MILÍMETRO NUESTRO PRINCIPAL TERMINAL AÉREO

Luis Briceño, coordinador *In Situ* de OSITRAN, tiene la importante misión de supervisar las operaciones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Síguenos:



/ositraperu



@ositraperu



/ositraperu



/ositraperu

OBRAS DE LA LÍNEA 2 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO TIENEN UN AVANCE DE 17,5%

OSITRAN informó que al mes de mayo 2017, la empresa concesionaria ha realizado inversiones que superan los US\$ 795 millones.



Con el objetivo de verificar los avances de las obras civiles en la Línea 2 del Metro de Lima y Callao, funcionarios del OSITRAN encabezados por su Presidente Ejecutivo (e), Ing. Antonio Balbuena Vela, realizaron en el mes de mayo una visita de inspección a las instalaciones del Patio Taller, ubicado en el distrito de Santa Anita.

Durante la visita, la Gerente General de la empresa concesionaria Metro de Lima Línea 2 S.A., Carmen Deulofeu, realizó una exposición sobre los avances en las obras civiles, el estado de los Estudios Definitivos de Ingeniería (EDI), la provisión de material rodante y equipamiento (trenes, tuneladoras, entre otras), así como la situación de los terrenos pendientes de entrega.

Por su parte, el Presidente de OSITRAN resaltó la importancia de esta obra de infraestructura que beneficiará a la población de Lima Metropolitana. “Como parte de sus funciones, OSITRAN continúa supervisando que las obras de infraestructura de transporte se efectúen con la celeridad del caso, respetando todos los estándares técnicos en beneficio de la ciudadanía”, resaltó Balbuena.

En relación a la ejecución de las obras, el Ing. Balbuena informó que a la fecha se cuenta con un avance del 17.50% de la construcción total de las obras del proyecto, lo que representa una inversión estimada de más de US\$ 795 millones por parte de la empresa concesionaria. “Hasta el momento, se han construido 4.3 kilómetros de túnel con un revestimiento primario, de los cuales 3.8 kilómetros ya cuentan con revestimiento definitivo, es decir con su acabado final”, destacó el titular del organismo regulador.

Con respecto a los pozos de ventilación, a la fecha se han construido un total de seis pozos (cuatro pozos correspondientes a Etapa 1A y dos pozos de la Etapa 1B) y dos estaciones subterráneas; obras que cuentan con un avance del 50% aproximadamente. Asimismo, se viene construyendo el túnel de línea que interconectará los pozos de ventilación con las estaciones de la etapa 1A.

Sobre el avance en la aprobación de los Estudios Definitivos de Ingeniería (EDI), a la fecha se tienen aprobados un total de veinticinco EDIs y otros treinta y cinco se encuentran en proceso de revisión (nueve de la Etapa 1A, dieciocho de la Etapa 1B y siete de la Etapa 2). Durante la visita, también se comprobó que ya se han culminado los trabajos de explanaciones en el Patio Taller de Santa Anita.

Actualmente la empresa concesionaria viene construyendo las siguientes edificaciones: Edificio de Material Rodante Auxiliar, Edificio de Oficinas Taller y Auxiliares; y Ramal de acceso al Patio Taller. Sobre la provisión de material rodante y equipamiento, actualmente ya se encuentran en los almacenes ocho trenes de seis coches cada uno, dos tuneladoras y los equipos para la instalación de la fábrica de dovelas.

Sobre el avance en la entrega de los terrenos por parte del MTC al Concesionario, a la fecha se han entregado once áreas de la concesión de un total de setenta y tres áreas. De las áreas entregadas, seis corresponden para la construcción de los pozos de la etapa 1A y 1B, una para el Patio Taller de Santa Anita y cuatro áreas de las futuras estaciones de pasajeros: Estaciones Ovalo Santa Anita, Colectora Industrial, Hermilio Valdizán y Mercado Santa Anita.

DE ATE AL CALLAO EN 45 MINUTOS



El contrato de concesión de la Línea 2 y Ramal Av. Faucett - Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao comprende el diseño, financiamiento, construcción de obras, equipamiento electromecánico, provisión del material rodante, así como la operación y mantenimiento con una inversión total de US\$ 4,530 millones.

El proyecto comprende la construcción de un Metro Pesado Subterráneo Automático con una extensión de 35 km. Las obras incluyen la construcción de 35 estaciones de pasajeros, 36 pozos de ventilación y 2 Patios Taller. En una primera etapa, el servicio contará con 42 trenes automáticos (sin conductor) que recorrerán los distritos de Ate al Callao en 45 minutos aproximadamente, con una capacidad para transportar a más de 660 mil pasajeros diariamente y un horizonte de 1,2 millones de viajes por día.



CON ÉXITO CULMINÓ 14° CURSO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DE OSITRAN

Estudiantes universitarios de Lima y provincias se especializaron - durante cinco semanas - en regulación y supervisión de infraestructura de transporte



Un total de cuarenta y cinco estudiantes de diversas universidades del país concluyeron satisfactoriamente la 14° Edición del Curso de Extensión Universitaria (CEU) que cada año organiza el OSITRAN, quienes durante cinco semanas recibieron una especialización en materias de regulación y supervisión de obras de infraestructura de transporte concesionada.

Los estudiantes que participaron del último Curso de Extensión provinieron de distintas partes del país, los que afrontaron un exhaustivo proceso de selección al que se inscribieron más de tres mil alumnos, de los cuales 1,231 rindieron el examen de selección final.

Durante el tiempo que duró la especialización, los alumnos participantes tuvieron la oportunidad de visitar las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, el Aeropuerto Internacional de Pisco y el Terminal Multipropósito Muelle Norte del Callao. Las visitas tuvieron el objetivo de lograr una aproximación a las operaciones de las infraestructuras de transporte de uso público supervisadas por OSITRAN.

EMPODERANDO ESTUDIANTES DESDE EL 2004

El CEU es un programa de capacitación gratuito organizado anualmente por OSITRAN. Su desarrollo implica una dedicación exclusiva y a tiempo completo por parte de los alumnos seleccionados. Asimismo, contempla capacitaciones teórico-prácticas y visitas a las principales operaciones que supervisa OSITRAN.

A los estudiantes seleccionados provenientes de las universidades de provincia, se les proporciona un financiamiento integral que comprende los gastos de traslado, alojamiento y alimentación durante el tiempo que dure el CEU.

Para conocer más sobre este curso, puede visitar la página web del CEU: www.ositran.gob.pe/CEU2017

OSITRAN IDENTIFICÓ ZONAS MÁS AFECTADAS TRAS EL FENÓMENO DEL NIÑO COSTERO



Antonio Balbuena Vela, Presidente Ejecutivo (e) de OSITRAN, explica la importante labor que tiene este organismo en la recuperación de la infraestructura afectada.

Frente a los efectos que dejó el paso del Fenómeno del Niño Costero en las distintas infraestructuras de transporte concesionadas a nivel nacional, OSITRAN activó e implementó su Plan Preventivo ante posibles efectos del Fenómeno del Niño 2015-2016, en el cual se consideran tres ejes de acción: antes, durante y después de ocurridos los desastres naturales.

Luego de llegar a su fin los sucesos de este fenómeno meteorológico, OSITRAN se encuentra en la etapa de evaluación de las medidas que las empresas prestadoras pusieron en marcha durante la ocurrencia, así como en la identificación de las zonas más afectadas de la infraestructura para su posterior recuperación. “Se han iniciado, a través de nuestra Gerencia de Supervisión y Fiscalización, diversas supervisiones *in situ* para el levantamiento de información, en conjunto con funcionarios del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), Provías Nacional, y representantes de las distintas empresas concesionarias”, manifestó el ingeniero Antonio Balbuena, Presidente Ejecutivo (e) de OSITRAN.

Luego de las visitas de campo, el organismo regulador emitirá un informe al MTC con recomendaciones técnicas para la recuperación de las vías afectadas. Es el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, en coordinación con las empresas concesionarias, quien tiene la función de determinar los sectores prioritarios para iniciar las labores de reconstrucción de la infraestructura.

¿Qué acciones inmediatas ejecutó OSITRAN durante la emergencia?

Hemos coordinado directamente con el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN), Fuerzas Armadas, gobiernos regionales y locales. Se realizaron supervisiones *in situ* a los concesionarios, las cuales incluyeron actividades de verificación de las medidas preventivas, movilización de maquinaria y recuperación de la transitabilidad en la infraestructura. Además, solicitamos a las entidades prestadoras que informen a los usuarios de las infraestructuras a través de sus principales canales de comunicación los desvíos en las carreteras, las variaciones del servicio, recomendaciones y advertencias frente a los desastres naturales que afectaron las concesiones. Como organismo supervisor también nos encargamos de brindar esta información desde nuestros canales, a través de nuestro Portal del Usuario y redes sociales hemos realizado las mismas publicaciones, de tal manera que los usuarios tengan la información adecuada y en el momento oportuno.

¿Cuál es la situación actual de las carreteras supervisadas por OSITRAN luego del Niño Costero?

En la costa y sierra norte, hay algunos tramos que necesitan ser rehabilitados. Es vital la construcción de puentes ante el colapso de varias estructuras de este tipo. Debo recalcar que los concesionarios están obligados a velar por la conservación de la infraestructura, por lo que se debe realizar, entre otros, el mantenimiento ante emergencias, así como la restitución de los bienes reversibles, calzada, unidades de peaje, entre otros, que haya recibido del concedente, desde la toma de posesión hasta la fecha de caducidad de la concesión. Lo importante es que el concesionario deberá restablecer la transitabilidad en la vía, tras configurarse en una emergencia vial, con el fin de que los usuarios no se perjudiquen y el flujo comercial sea continuo y eficaz.





¿Se han identificado cuáles han sido los sectores más afectados?

En la Autopista del Sol, que recorre las regiones norteñas de Piura, Lambayeque y La Libertad, se registraron 40 sectores afectados, 39 de los cuales ya fueron superados y está pendiente el kilómetro 610, a la altura del río Chicama. En la carretera IIRSA Norte (Canchaque-Huancabamba), en Piura, hubo 304 derrumbes, mientras que en IIRSA Centro (Puente Ricardo Palma, La Oroya, Huancayo), que abarca Lima, Pasco y Junín, se registraron 387 deslizamientos. En el caso del Ferrocarril del Centro, las pólizas de seguros contratadas por los concesionarios hicieron más rápida la habilitación de las vías y de algunos tramos de la carretera Central afectados por huacos y desbordes.

¿Cuál será la labor de OSITRAN en el proceso de reconstrucción de la infraestructura de transporte concesionada?

Nos encargaremos de hacer cumplir los acuerdos contractuales firmados entre las empresas concesionarias y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Nuestro trabajo inicia con la emisión de recomendaciones a través de informes dirigidos al MTC con la identificación de las zonas afectadas, y culmina con la supervisión de las obras de reconstrucción de las infraestructuras concesionadas.

¿Las empresas concesionarias se encargarán de proveer los fondos para las obras de reconstrucción?

Ante la ocurrencia de eventos naturales existen pólizas de seguros contratadas por las entidades prestadoras para salvaguardar los bienes de la concesión. Dichas pólizas se activan a efectos de reconstrucción y generan que el concesionario asuma el costo. Hay la posibilidad de que, vía acuerdo de partes (Estado y concesionario), se pacte la ejecución de las obras necesarias, y en un acta se definirán etapas, plazos y responsabilidades de cada uno de los actores involucrados. Este proceso lo realiza directamente el Ministerio de Transporte y Comunicaciones con el propio concesionario.



Antonio Balbuena Vela es actualmente Presidente Ejecutivo interino de OSITRAN. Es Ingeniero Civil por la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) y cuenta con una Maestría en Administración en la Escuela de Administración de Negocios (ESAN). Tiene más de 30 años de experiencia en la supervisión de proyectos de infraestructura.

El ingeniero Balbuena inició su carrera profesional en OSITRAN en el año 2000 ocupando el puesto de Supervisor de Inversiones en la Gerencia de Supervisión hasta el año 2003. Posteriormente laboró en diversos organismos y empresas privadas como son el Banco Mundial y la Constructora Backus, entre otras. En el año 2013, fue elegido miembro del Consejo Directivo del organismo regulador; y desde marzo del presente año ha asumido interinamente la Presidencia del organismo regulador.

EXPERTOS DE OCDE CAPACITARON A NUESTROS FUNCIONARIOS EN EL ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO (RIA)



Taller permitió capacitar a alrededor de un centenar de funcionarios de OSITRAN responsables de la formulación e implementación de normativas.

En el marco del cumplimiento del Programa País y de la Política de Mejora Regulatoria de OSITRAN, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) desarrolló un taller para funcionarios de este Organismo Regulator, con el objetivo de fortalecer las capacidades necesarias que les permitan elaborar un Análisis de Impacto Regulatorio - RIA (por sus siglas en inglés, Regulatory Impact Assessment)

El taller se llevó a cabo del 20 y 22 de febrero en la ciudad de Lima y fue impartido por tres expertos de la División de Política Regulatoria de la OCDE y tres expertos de países OCDE con experiencia en la elaboración y análisis de RIAs. Entre ellos, Manuel Gerardo Flores, Economista Senior de la División de Política Regulatoria; Lorenzo Casullo, Analista de Políticas del Foro Internacional de Transporte (ITF); Fabiola Perales, ex Directora de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria de México y Russell Pittman, Director de Investigación Económica de la División Antitrust del Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América.

El Economista Senior de la División de Política Regulatoria de la OCDE, Manuel Gerardo Flores, indicó que con la implementación del Análisis de Impacto Regulatorio (RIA) en los organismos reguladores y en las entidades de la administración pública, el Perú facilita su ingreso a la OCDE como uno de los países miembros. “El Perú ha tenido logros destacables en política monetaria y fiscal; y es necesario que también obtenga logros en la implementación de una buena política regulatoria que permita darle sostenibilidad a su desarrollo como país” remarcó.

Flores indicó que, en este aspecto, OSITRAN está dando pasos muy firmes en la implementación de las recomendaciones de la OCDE, siendo una de ellas la incorporación del RIA como uno de los mecanismos para garantizar la calidad regulatoria, lo cual ayudará a que el país en su momento, pueda ingresar a la organización.

Se debe indicar que OSITRAN se encuentra comprometido con los principios de calidad regulatoria de la OCDE, razón por la cual ha establecido un Comité para la implementación de las recomendaciones formuladas por la organización internacional sobre la gobernanza de los organismos reguladores, que fuera publicada en agosto del 2016.

En esa misma línea, OSITRAN ha aprobado su Política de Mejora Regulatoria, en cuyo marco viene trabajando para fortalecer la transparencia de sus decisiones normativas, la rendición de cuentas ante la sociedad civil y otras autoridades del Estado, así como la participación de las empresas reguladas y los usuarios en el proceso de elaboración normativa.

MEJORES POLÍTICAS PARA UNA VIDA MEJOR

Fundada en 1961, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) agrupa a 35 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de los países. La OCDE es además un foro donde los gobiernos pueden trabajar conjuntamente para compartir experiencias y buscar soluciones a los problemas comunes. Como se recuerda son 35 países los que integran la OCDE y el Perú es un país que aspira a ingresar a esta organización internacional

¿QUÉ ES LA RIA?

La RIA es una herramienta regulatoria que busca proporcionar evidencia empírica y un marco analítico para evaluar y medir, ex ante, los probables beneficios, costos y efectos positivos y negativos que se estima deriven probablemente de una propuesta normativa o de otra alternativa a la regulación, buscando identificar la opción más eficiente y efectiva para resolver un problema regulatorio concreto.



EL PERÚ Y LA OCDE

El Perú es uno de los primeros países de Latinoamérica en comprometerse con el “Programa País” de la OCDE. En nuestra región, sólo México y Chile forman parte de esta organización; Colombia está en proceso de adherirse, y el Perú formalizó su relación con la OCDE con la suscripción del Programa País a finales del 2014.

Como se recuerda, el pasado 14 de octubre de 2016, el Secretario General de la OCDE, Ángel Gurría, y el Presidente del Perú, Pedro Pablo Kuczynski, participaron en el Foro Perú-OCDE en donde se discutieron los principales resultados del “Programa País: 2015-2016”, incluyendo los reportes elaborados por la OCDE, entre ellos, el relativo al Estudio sobre la Política Regulatoria de Perú (“Regulatory Policy in Peru: Assembling the Framework for Regulatory Quality”)

Este Estudio evalúa las herramientas utilizadas por el Estado peruano, en sus tres niveles de gobierno, para el diseño e implementación de decisiones regulatorias, incluyendo la evaluación de herramientas como la evaluación ex ante y ex post de las regulaciones, políticas de simplificación administrativa, políticas de inspecciones y enforcement y las prácticas de consulta pública.

De manera específica, el capítulo 7 del Estudio contiene la evaluación de la gobernanza de los reguladores económicos – incluido OSITRAN –, así como las recomendaciones vinculadas, entre otros aspectos, a mejoras en materia de transparencia, rendición de cuentas, relacionamiento con stakeholders y el uso de la herramienta de la evaluación de impacto regulatorio (ex ante y ex post), la misma que, en recomendación de la OCDE, debe ser independiente del sistema de impacto regulatorio que establezca el gobierno central. Asimismo, el reporte recomienda que los reguladores deben establecer sus normativas para asegurar y evaluar la calidad de sus propias evaluaciones de impacto.

UN USUARIO BIEN INFORMADO, ES UN USUARIO QUE CONOCE SUS DERECHOS

Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN continúa con sus actividades de difusión y capacitación en Lima y provincias.

En el marco de las funciones de promoción, difusión y orientación sobre de los deberes y derechos de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, y los procedimientos para su defensa, funcionarios de la Gerencia de Atención al Usuario (GAU) de OSITRAN continúan participando en múltiples eventos dirigidos a los usuarios de diversas ciudades del país.

Durante el mes de marzo, y como parte de las actividades por el Día Mundial del Consumidor, OSITRAN participó activamente en la Feria de Orientación al Consumidor 2017 organizada por la Municipalidad Distrital de Ate y fue realizada en la Plaza Cívica del distrito. De la misma manera, participó en la feria denominada “Los derechos del consumidor” organizada por la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República y que se llevó a cabo en la Plaza Faustino Sánchez Carrión. OSITRAN participó en estas actividades de manera conjunta con otras instituciones del Estado vinculadas a la prestación de los servicios públicos, además de organismos privados. Entre ellas, el Indecopi, la Defensoría del Pueblo, Osinergmin, Osiptel, Sunass; así como Asbanc, la Defensoría del Cliente Automotor y la Superintendencia de Banca y Seguros

Posteriormente, durante el mes de mayo, OSITRAN participó en dos actividades en la ciudad de Chiclayo. Es así que el día 16, la Jefe de Atención al Usuario Final, Evelyn Chumacero Asención, participó como expositora en el Seminario por el Día Mundial de las Telecomunicaciones que se realizó en el Auditorio de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP) - Filial Chiclayo. En esta capacitación participaron funcionarios de los cuatro organismos reguladores (Ositran, Osinergmin, Osiptel y Sunass) además del Indecopi. Al día siguiente, personal de la GAU participó en la Feria de Orientación al usuario que se llevó a cabo en la Plaza Elías Aguirre en el mercado de Chiclayo. Durante esta actividad, representantes de los organismos reguladores y de otras entidades públicas atendieron las consultas de los usuarios en sus respectivos módulos de orientación y entregaron material informativo a todo el público asistente.



AL SERVICIO DE LOS USUARIOS

OSITRAN cuenta con diversos canales de atención para atender las consultas, denuncias y sugerencias de los usuarios, entre los que destacan: el Portal del Usuario (www.ositran.gob.pe/portaldelusuario), una línea gratuita de atención 0800-11004, el correo electrónico info@ositran.gob.pe, presencia en las principales redes sociales, y próximamente estará lanzando un aplicativo para smartphones.

NUEVAS INVERSIONES EN EL TERMINAL NORTE MULTIPROPÓSITO DEL CALLAO

Durante el 2016 fue el puerto concesionado con mayor tráfico a nivel nacional, movilizando más de 15 millones de toneladas.



Continuando con las visitas a las diferentes infraestructuras de transporte que supervisa OSITRAN, funcionarios del Organismo Regulador realizaron el pasado 26 de mayo una visita de reconocimiento a las instalaciones del Terminal Norte Multipropósito en el Puerto del Callao a fin de conocer las nuevas obras que viene ejecutando la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A.

Durante el recorrido a las instalaciones de este importante terminal portuario, funcionarios de la Alta Dirección y de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN tomaron conocimiento de las nuevas inversiones complementarias que se vienen ejecutando en el Terminal Norte, cuyos montos ascienden a USD 10 millones aproximadamente, las cuales tienen como objetivo atender una mayor demanda de carga general, así como brindar una mejor calidad de servicio a los clientes.

Por su parte, el Ing. Antonio Balbuena, Presidente Ejecutivo (e) de OSITRAN, aseguró que las nuevas inversiones que viene ejecutando la empresa APM Terminals – a pesar de no estar incluidas dentro del contrato de concesión – representan una buena iniciativa para retomar las coordinaciones entre la empresa concesionaria y el Organismo Regulador. “Es fundamental que se identifiquen las diferentes problemáticas y solucionarlas de manera conjunta”, resaltó Balbuena.

Como parte de las inversiones realizadas, se ha implementado un nuevo Taller de Mantenimiento con un costo aproximado de USD 3,5 millones, según lo informaron representantes de la empresa concesionaria.

EL PUERTO CONCESIONADO CON MAYOR TRÁFICO DE NAVES



El Terminal Portuario Norte del Callao moviliza cargas provenientes de distintas zonas del país, particularmente de Lima, Ica, Ancash y la zona centro del país. A través de este Terminal se puede movilizar carga fraccionada, contenedorizada, rodante, sólida a granel y líquida a granel.

El principal tipo de carga que se moviliza en este terminal es la carga contenedorizada, la cual representó el 36,2% del total de carga movilizada durante el año 2016, seguida por la carga sólida a granel (31,6%), la carga líquida a granel (18,2%), la carga fraccionada (12,2%) y la carga rodante (1,8%).

Desde el inicio de sus operaciones, el Terminal Norte Multipropósito ha sido el puerto concesionado con mayor tráfico de naves, atendiendo a 2 035 naves en el 2016, lo que representó el 44,8% del total de naves atendidas en terminales concesionados y el 16,2% del total de naves atendidas a nivel nacional.

Fuente: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

DURANTE EL 2016 SE PRESENTARON MÁS DE 6 MIL 400 RECLAMOS ANTE LAS ENTIDADES PRESTADORAS SUPERVISADAS POR OSITRAN

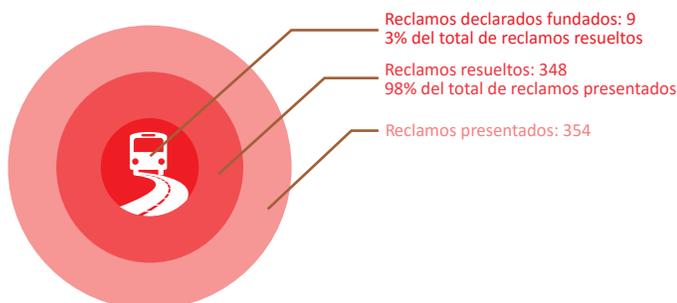
Informe anual destaca que el mayor número de reclamos fueron presentados en la infraestructura ferroviaria.

Los reclamos registrados por las empresas concesionarias de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP) que supervisa OSITRAN registraron un incremento de 3% durante el año 2016 respecto al año anterior, de acuerdo al Reporte Anual de Reclamos elaborado por la Gerente de Atención al Usuario.

En relación a los reclamos presentados y resueltos, se reportó que el número de reclamos resueltos durante el año 2016 alcanzó el 97% del total de reclamos presentados. Asimismo, del total de reclamos resueltos, el 26% fueron declarados fundados, es decir, con respuesta favorable para los usuarios.

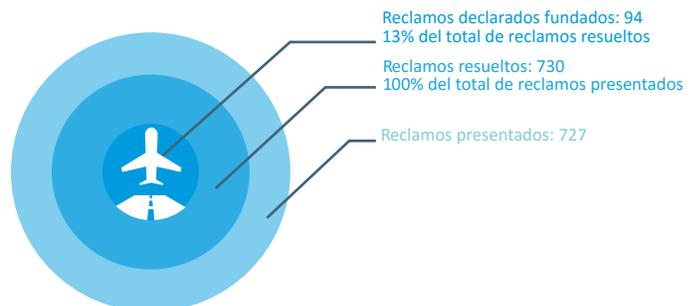


En lo que corresponde a las carreteras concesionadas, se han presentado un total de 355 reclamos durante el año 2016, lo que representa un crecimiento mínimo respecto al año 2015, en donde se presentaron 354 reclamos. Por otro lado, tenemos que el 98% de los reclamos presentados fueron resueltos y de estos el 3% fue resuelto a favor del usuario.

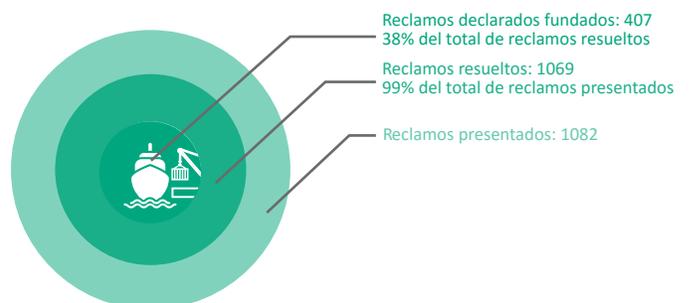


En lo que respecta a la infraestructura aeroportuaria que supervisa OSITRAN, entre el año 2015 y 2016 se ha presentado una disminución del 12% en el número de reclamos presentados, pasando de 822 reclamos en el 2015 a 727 en el 2016.

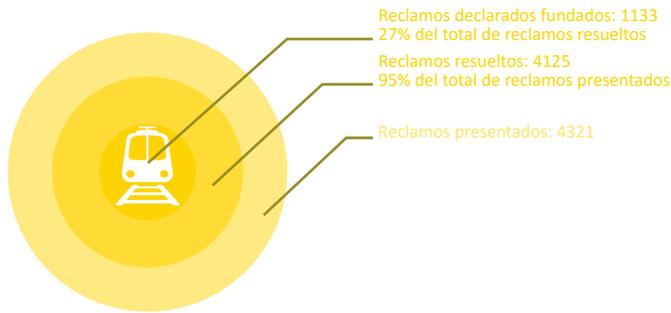
Asimismo, se han resuelto la totalidad de los reclamos presentados y que de estos reclamos resueltos, el 13% han sido en favor del usuario.



Sobre la infraestructura portuaria, el número de reclamos presentados en el año 2016 también presenta un decrecimiento del orden del 20% en relación al año 2015. Asimismo, se han resuelto alrededor del 99% de los reclamos presentados y un 38% de estos ha sido declarado fundado, favoreciendo al usuario.



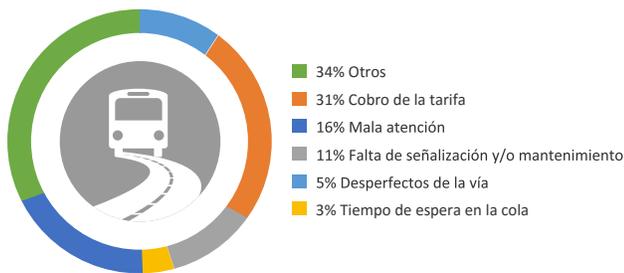
Respecto a los reclamos presentados en la infraestructura ferroviaria, particularmente en la Línea 1 del Metro de Lima, entre el año 2015 y 2016 se muestra un crecimiento del 16% aproximadamente. De la totalidad de reclamos presentados durante el año 2016, el 95% ha sido resuelto; y de estos reclamos resueltos, el 27% se resolvieron a favor de los usuarios. Cabe indicar que no se han reportado reclamos en Ferrocarril del Centro y Ferrocarril del Sur y Suroriental.



LAS MATERIAS MÁS RECLAMADAS

En lo que corresponde a las carreteras supervisadas por OSITRAN, la mayor cantidad de reclamos se han presentado por el cobro de tarifas, principalmente porque los usuarios no se encuentran de acuerdo con la tarifa que se les cobra, es decir, es la demostración de su inconformidad por el cobro del peaje. Asimismo, la mala atención es la segunda materia con mayor cantidad de reclamos en el año 2016, el 16% del total de reclamos presentados.

Porcentaje de materias de reclamo en carreteras

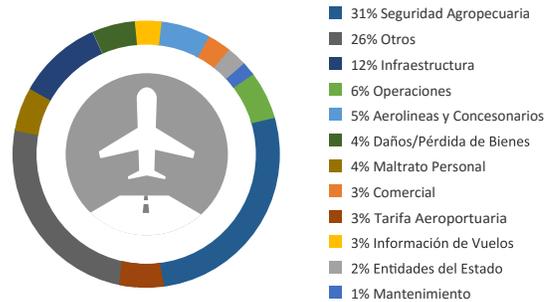


En lo referente a los aeropuertos concesionados, la mayor cantidad de reclamos presentados (31%) corresponden a la seguridad aeroportuaria, y se refiere a la inconformidad y molestia de los usuarios por el trato que se les brinda en los controles de seguridad o por no permitirles embarcar elementos prohibidos.

Asimismo, la segunda materia que ha generado la mayor cantidad de reclamos durante el año 2016 corresponde a la calidad de la infraestructura, es decir, reclamos relacionados con las salas de embarque, los terminales, entre otros aspectos.

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

Porcentaje de materias de reclamo en aeropuertos



En lo que respecta a la infraestructura portuaria, las principales materias reclamadas son tres: calidad y oportuna prestación del servicio; daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios; y facturación y cobro. De estas tres materias, la que presenta el 45% de los reclamos corresponde a los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, es decir, cuando el usuario considera que como resultado de las operaciones de embarque o desembarque llevadas a cabo por el terminal portuario, su mercancía ha resultado dañada.

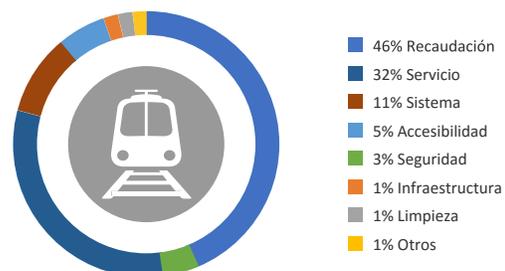
Por otro lado, la calidad y oportuna prestación del servicio representa el 37% del total de reclamos presentados.

Porcentaje de materias de reclamo en infraestructura portuaria



En el caso de la Línea 1 del Metro de Lima, la mayor cantidad de reclamos corresponde a temas relacionados a la recaudación, 46% del total de reclamos presentados, y corresponde a reclamos referidos a cobros indebidos en el torniquete, demora en la atención en boletería, entre otros. Asimismo, la segunda materia con mayor cantidad de reclamos presentados, 32% del total, es la de servicio.

Porcentaje de materias de reclamo en infraestructura de vías ferreas



REALIZAMOS ACTIVIDADES CON USUARIOS EN LA PROVINCIA DE ISLAY

Con el objetivo de difundir los principales servicios a los que tienen derecho los usuarios y los procedimientos para realizar algún reclamo o denuncia, OSITRAN organizó el pasado 31 de marzo, una charla de capacitación a usuarios en la ciudad de Mollendo. Esta actividad contó con la participación de representantes de la Municipalidad Provincial de Islay, Autoridad Portuaria Nacional, Universidad Privada San Francisco, regidores de la comuna distrital, así como público en general. Un día antes, se realizó una sesión informativa con los miembros del Consejo Regional de Usuarios de Arequipa, que se complementó con una visita guiada al Terminal Portuario de Matarani y un recorrido al nuevo "Muelle F" a fin de que los consejeros regionales conozcan el nuevo sistema de recepción, almacenamiento y embarque concentrados de minerales provenientes de las operaciones mineras Cerro Verde, Antapaccay y Las Bambas.



CAPACITAMOS AL PERSONAL DEL AEROPUERTO DE PUCALLPA

En el marco de las acciones de capacitación, el pasado 3 de marzo de 2017 se llevó a cabo una charla de capacitación dirigida al personal de atención al usuario y trabajadores del Aeropuerto de Pucallpa, a cargo de Aeropuertos del Perú S.A. A la charla asistió el staff del área de Atención al Usuario de la empresa concesionaria, quienes fueron capacitados en derechos y deberes de los usuarios, así como el procedimiento para la presentación de reclamos. Asimismo, se absolvió consultas referidas a la atención a ser brindada a los usuarios de la infraestructura aeroportuaria.

CONSEJO REGIONAL DE USUARIOS DEL CUSCO APROBÓ SU PLAN DE TRABAJO

En el marco de su primera sesión ordinaria durante el presente año, el Consejo Regional de Usuarios de Cusco aprobó su Plan de Trabajo en el cual se detallan las actividades que realizarán hasta el año 2018. Dentro de las acciones propuestas destacan la organización de un Curso intensivo de regulación en infraestructura de transporte dirigido a los usuarios del Cusco, así como la realización de visitas guiadas a las infraestructuras de transporte en la región, entre ellas, el Ferrocarril del Sur y Sur Oriente; y los tramos 1 y 2 de la IIRSA Sur.



CHARLA PARA USUARIOS DE LA LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA

En coordinación con la Escuela de Competencia del INDECOPI, el 30 de marzo de 2017 se llevó a cabo una charla dirigida a usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, en las instalaciones de dicha institución. Durante dicha capacitación se abordaron temas como el rol y la labor de supervisión de OSITRAN en la Línea 1 del Metro de Lima; los derechos y deberes de los usuarios; los procedimientos para la presentación de reclamos y denuncias; así como el rol del INDECOPI en la defensa de los derechos de los consumidores del sector transporte. Las exposiciones de OSITRAN estuvieron a cargo de funcionarios de las gerencias de Atención al Usuario y de Supervisión y Fiscalización.



PROYECTO DE REGLAMENTO DE INCENTIVOS, INFRACCIONES Y SANCIONES FUE PRESENTADO EN AUDIENCIA PÚBLICA



Apuntando a mejorar la normatividad vinculada a su función fiscalizadora y sancionadora, OSITRAN organizó una Audiencia Pública sobre el Proyecto de Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones (RIIS) que se llevó a cabo el 21 de marzo en un conocido hotel de la capital. Este importante espacio de participación fue promovido por las gerencias de Supervisión y Fiscalización, de Regulación y Estudios Económicos, y de Asesoría Jurídica, respectivamente. Como resultado de la audiencia, se recogieron múltiples consultas y comentarios por parte de los asistentes, los cuales vienen siendo evaluados y analizados por los equipos técnicos de OSITRAN para su posible inclusión en el nuevo RIIS.

PARTICIPAMOS EN ENCUENTRO INTERNACIONAL DE METROS REALIZADO EN LIMA

Del 3 al 5 de mayo se desarrolló en Lima la última edición del Metro Latam 2017, encuentro internacional que congrega anualmente a importantes líderes del sector ferroviario a nivel mundial. En esta última edición participaron representantes de diversas empresas e instituciones provenientes de España, Alemania, China y Estados Unidos, así como funcionarios públicos y privados de nuestro país, todos ellos relacionados al sector transporte. Durante el evento, los participantes intercambiaron sus experiencias en la fabricación, operación y supervisión de la infraestructura ferroviaria en diversas ciudades del mundo. La exposición referida a las labores de supervisión y fiscalización que realiza OSITRAN en las Líneas 1 y 2 de Metro de Lima y Callao estuvo a cargo del Ing. Francisco Jaramillo Tarazona, Gerente de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN.



SUPERVISANDO AL MILÍMETRO NUESTRO PRINCIPAL TERMINAL AÉREO

Luis Briceño, coordinador *In Situ* de OSITRAN, tiene la importante misión de supervisar las operaciones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez



Tiene más de cinco años laborando para OSITRAN, dos de ellos dedicados exclusivamente a la supervisión de campo en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Luis Briceño Agurto, ingeniero civil de profesión, es uno de los sesenta y ocho supervisores *In Situ* con que cuenta el Organismo Regulador, quienes prácticamente se convierten en los “ojos y oídos” de la institución en cada una de las infraestructuras de transporte concesionadas a nivel nacional.

Los supervisores *In Situ* son piezas claves en el trabajo de supervisión, pues registran permanentemente los pormenores que acontecen en las concesiones supervisadas por el Regulador. Gracias a su larga experiencia y conocimientos, Luis Briceño fue elegido para ocupar uno de los puestos con mayor responsabilidad: Ser coordinador *In Situ* de OSITRAN en el aeropuerto más importante del país.

Desde el mes de mayo del año 2015, Luis representa a OSITRAN en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez supervisando al detalle las operaciones que se realizan en este terminal aeroportuario. Asimismo, trabaja siempre de la mano con sus pares de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, y de la Empresa Supervisora contratada por el Organismo Regulador. “Como coordinador, realizo labores de seguimiento, monitoreo y administración en el Aeropuerto Jorge Chávez, de acuerdo a lo establecido en el contrato de concesión; así como la supervisión de

las mejoras a cargo de la empresa concesionaria de este aeropuerto. Es un cargo que exige una gran concentración y rigurosidad”, indicó el ingeniero Briceño.

El Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es administrado por la empresa Lima Airport Partners (LAP) y es considerado por su infraestructura y modernidad como uno de los mejores terminales aéreos de Sudamérica. Briceño destacó que sólo en el año 2016 se han efectuado cerca de 177 mil operaciones en el aeropuerto, siendo los meses de julio y diciembre las fechas donde se registra el mayor tránsito de pasajeros. “En horas punta existe una gran congestión de pasajeros, así como colas de aeronaves en la calle de rodaje que esperan su turno para entrar a la pista principal y efectuar el despegue. Son en esos momentos en los que debemos estar más alertas ante los imprevistos que puedan ocurrir en la infraestructura, verificando que LAP proceda con soluciones rápidas y seguras, evitando de esa manera perjudicar a los usuarios” remarcó.

Actualmente, el ingeniero Briceño se encuentra supervisando las obras de instalación de ocho nuevos counters para pasajeros, los cuales se sumarán a los 54 que ya vienen funcionando. Esto con el objetivo de agilizar el registro de los usuarios de las distintas aerolíneas y disminuir el tiempo de espera, evitando de esta manera que se formen largas colas en horas de gran afluencia.

*Este Boletín es una publicación de la Oficina de Comunicación Corporativa del Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte de uso Público - OSITRAN. El contenido de este boletín informativo no puede ser reproducido total ni parcialmente sin permiso de los editores.

Contacto: Oficina de Comunicación Corporativa / E-mail: comunicaciones@ositran.gob.pe / Teléfono: 440 5115 Anexo 426