

OSITRAN COMUNICA

Boletín N° 17 / Marzo 2018

10 | **Contigo**, la aplicación móvil
que acompaña a los viajeros

13 | **Oficinas regionales:**
más cerca de los usuarios

20
AÑOS

**Supervisando
infraestructuras que
dan calidad de vida**





ÍNDICE

- | | |
|---|---|
| <p>3 IATA DESTACA NIVELES DE SERVICIO SUPERVISADOS EN AEROPUERTO
JORGE CHÁVEZ
OSITRAN y LAP desarrollan estándares que permiten atender las operaciones actuales.</p> | <p>12 REDUCIR LA BRECHA DE INFRAESTRUCTURA REQUIERE MAYOR INVERSIÓN PRIVADA
Aunque se ha avanzado con el destrabe de proyectos, el reto es aún mayor.</p> |
| <p>4 CEU 2018: FORMANDO PROFESIONALES
45 estudiantes y egresados universitarios de todo el país fueron capacitados en infraestructura de transporte.</p> | <p>13 OSITRAN MÁS CERCA DE LOS USUARIOS EN LAS REGIONES
Oficinas de atención al ciudadano llegan a 5 ciudades.</p> |
| <p>6 FORTALECIENDO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Camino a la implementación de la Norma Antisoborno.</p> | <p>14 CONTIGO, UNA APLICACIÓN MÓVIL QUE ORIENTA AL USUARIO
Derechos, deberes, tarifas y servicios a los que el viajero puede acceder en las infraestructuras concesionadas.</p> |
| <p>7 HIDROVÍA AMAZÓNICA
OSITRAN asume el reto de supervisar, por primera vez, una vía navegable.</p> | <p>16 INFORMACIÓN BÁSICA INCLUSIVA
Llevando la información sin distinción de idioma.</p> |
| <p>8 FORO INTERNACIONAL: OSITRAN HACIA EL BICENTENARIO
Encuentro de expertos nacionales e internacionales debatiendo sobre los desafíos de la infraestructura de transporte de uso público.</p> | <p>17 OSITRAN EN EL MAPA DE CONSUMO
Conozca las funciones, los problemas que soluciona OSITRAN y los mecanismos de atención de reclamos.</p> |
| <p>10 20 AÑOS SUPERVISANDO INFRAESTRUCTURAS QUE MEJORAN LA CALIDAD DE VIDA
Un recuento de dos décadas de trabajo y las perspectivas del Organismo Regulador.</p> | <p>18 EN RUTA
Un resumen de las principales actividades del Organismo Regulador.</p> |

OSITRAN COMUNICA



Edición anterior
OSITRAN COMUNICA N° 16



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

PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO
Verónica Zambrano Copello

GERENTE GENERAL
Juan Carlos Mejía Cornejo

OSITRAN Comunica es una publicación de
la Oficina de Comunicación Corporativa de
OSITRAN.

El contenido de este boletín informativo
no puede ser reproducido total, ni
parcialmente sin permiso de los editores.

E-mail: comunicaciones@ositrn.gob.pe
Teléfono: 500-9330 anexos 362 -248

Síguenos en :



ositrnperu



@ositrnperu



ositrnoficial



ositrnperu



IATA DESTACA LOS NIVELES DE SERVICIO DEL AEROPUERTO JORGE CHÁVEZ

El terminal aéreo se prepara para soportar la capacidad actual hasta culminar las obras de ampliación.

Una buena noticia al iniciar el año: la Asociación Internacional de Transporte Aéreo – IATA destacó las acciones que está desarrollando OSITRAN para el cumplimiento de los Niveles de Servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

A través del reporte “IATA Américas Focus”, la máxima autoridad en transporte aéreo, subraya que el Organismo Supervisor, en conjunto con la concesionaria Lima Airport Partner-LAP, está desarrollando estándares preliminares de Nivel de Servicio para las operaciones actuales, identificando áreas clave para la medición. Es el caso de las zonas de facturación, control de seguridad, migraciones, salidas y llegadas, salas de embarque, sala de reclamo de equipaje, Aduanas y el hall público de llegadas.

El Nivel de Servicio óptimo, planteado en el Manual de Referencia de Desarrollo Aeroportuario (ADRM por sus siglas en inglés) de IATA – que brinda orientación sobre el diseño de instalaciones aeroportuarias en función de las necesidades del usuario-, será el estándar de diseño para el nuevo terminal de pasajeros como parte de las obras de ampliación del aeropuerto Jorge Chávez. En este sentido, “LAP tendrá que demostrar que el nuevo terminal operará en el grado óptimo”, indica el documento.

Como se recuerda, luego de que OSITRAN emitiera opinión favorable a la Adenda N° 7 del Contrato de Concesión del Aeropuerto Jorge Chávez, entre el Ministerio de Transportes y LAP, se hicieron viables las condiciones para el inicio de obras de ampliación del primer terminal aéreo. El proyecto, también conocido como Fase III, comprende la construcción de la segunda pista de aterrizaje, un nuevo terminal de pasajeros, nuevas plataformas, sistemas de calle de rodaje y elementos complementarios, que estarán listos en el año 2024.

Operaciones actuales

El reporte también menciona que IATA, OSITRAN, LAP y ALTA (Asociación de Transporte Aéreo para Latinoamérica y el Caribe) realizaron una visita conjunta al aeropuerto Jorge Chávez para conocer las condiciones y los desafíos operacionales, ya que existe la necesidad de evaluar las condiciones actuales para ampliar la vida de la infraestructura de terminales y plataformas que puedan soportar el crecimiento esperado en los próximos 6 años, antes de contar con el nuevo terminal.

“El terminal actual en Lima ya está funcionando a capacidad”, señala la publicación. Las áreas clave donde son posibles las mejoras significativas en la experiencia del usuario, incluyen los

procesos de las autoridades de control (seguridad, inmigración y aduanas) durante las conexiones de vuelos, que también tendrán un impacto positivo en el diseño del nuevo terminal. Además, se necesitarán mejoras en la “curbside” (calzadas que se encuentran a continuación de la vereda frente al terminal) del aeropuerto, así como, en la capacidad de estacionamiento de las aeronaves.

También se está construyendo un nuevo centro de equipaje de transferencia y carruseles de equipaje doméstico adicionales. La biometría ya está siendo utilizada para el control de inmigración de ciudadanos peruanos, resalta el “IATA Americas Focus”.





CEU 2018: FORMANDO PROFESIONALES

Los mejores alumnos participarán en el proceso de convocatoria de prácticas de OSITRAN.

Durante un mes, 45 estudiantes y egresados universitarios de las carreras de economía, derecho e ingeniería, fueron capacitados por OSITRAN, en infraestructura de transporte de uso público, como parte de la XV edición del Curso de Extensión Universitaria (CEU).

En la ceremonia de bienvenida e inauguración, la presidenta del Consejo Directivo de OSITRAN, Verónica Zambrano Copello, motivó a los estudiantes a poner “todas las ganas en este curso porque los conocimientos que les van a impartir probablemente no van a encontrarlos en otro escenario, dado que son nuestros especialistas los

que se dedican a enseñarles nuestro rol como entidad del Estado para mejorar la calidad de vida de los peruanos”.

El CEU es promovido por OSITRAN desde hace 15 años para fomentar la cultura regulatoria y contribuir con la formación de los futuros profesionales de Lima y de las ciudades del interior del Perú, especializándolos en las competencias del Organismo Regulador sobre los contratos de concesión de carreteras, aeropuertos, puertos y vías férreas.

La XV edición del CEU tuvo una duración de 5 semanas comprendidas entre el lunes 22 de enero y el viernes 23 de febrero. Las materias que se

impartieron durante este periodo fueron estructuradas en módulos especializados de economía, derecho e ingeniería, legislación, contratos de concesión, regulación y finanzas regulatorias.

Además de clases teórico-prácticas, el curso incluyó capacitación de campo, a través de la cual, los estudiantes pudieron conocer el funcionamiento de la infraestructura del Aeropuerto Jorge Chávez, el Aeropuerto de Pisco, el Terminal Portuario de Paracas, el Terminal Norte del Puerto del Callao (APM) y el Metro de Lima.





Generalmente los primeros puestos se quedan buen tiempo trabajando con nosotros. Todos van a ser buenos amigos, pero en la parte académica van a competir y eso es muy bueno porque les va a alentar a dar su mejor esfuerzo.

*Verónica Zambrano,
Presidenta del Consejo Directivo de
OSITRAN.*

Competitividad profesional

Este curso repercute favorablemente en la gestión institucional de OSITRAN, ya que se ha convertido en un método de captación de profesionales altamente capacitados para el desarrollo de las funciones de regulación y supervisión, contando actualmente con diversos egresados del CEU, en el equipo de profesionales de la institución.

Los egresados del CEU 2018 serán incorporados a la Bolsa de Trabajo de OSITRAN.

Charlas magistrales

Como parte importante del XV Curso de Extensión Universitaria, los alumnos recibieron una Charla Magistral con expertos internacionales que les permitió ampliar sus conocimientos. El encuentro contó con las ponencias de Jan Hoffman, de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo – UNCTAD; Stephen Perkins, del Foro Internacional del Transporte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE; y, Manuel Gerardo Flores, de la División de Política Regulatoria de la OCDE.

Alumnos del CEU 2018

- Considero que el sector infraestructura va a permitir conectar con el país cada región, cada sector por más alejado que sea, logrando así el desarrollo y crecimiento del país. Las expectativas que tengo del curso es poder tener el conocimiento oportuno y aprender lo máximo posible, además que contamos con una plana docente muy calificada.

Ingrid Vergara. Trujillo



- Aprendes mucho, aparte que te relacionas con personas de distintas especialidades. Creo que ha sido la mejor experiencia de mi vida.

Juan Joyli Frias. Piura

Primer puesto del CEU 2018.



- Lo que me motivó a postular al curso fue el conocimiento especializado que se imparte dentro de la labor que realiza OSITRAN. Que estos conocimientos puedan aplicarse en tutela del interés general tanto en el sector privado, como en el sector público.

Alexa Ojeda Navarro. Piura



- Me he encaminado sobre el tema aeroportuario, especialización que no se puede ver en otro lugar. Aquí se puede aprender mucho, más que nada por los conocimientos que te brindan.

Steve Córdova Inga. Huancayo



La participación

De los 45 estudiantes, 27 (60%) proceden del interior del país y 18 residen en Lima (40%); 11 de ellos fueron mujeres (24%) y 34 hombres (76%). Los 27 estudiantes del interior fueron de Piura, Chiclayo, Trujillo, Cusco, Huancayo, Ayacucho, Arequipa, Puno, Huánuco, Ica y Tacna.

El desarrollo del CEU, es financiado integralmente por el Organismo Regulador. Para los alumnos de provincias, incluye el traslado hacia la capital y retorno a su ciudad de origen, así como los gastos de alojamiento y alimentación.





FORTALECIENDO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Camino a la implementación de la Norma Antisoborno

La reforma del Estado busca una gestión por resultados de mayor eficacia en su estrategia, de mayor eficiencia en sus procesos, de mejor calidad de sus servicios y de una alta efectividad en la rendición de cuentas. Existen sistemas que aportan a gestionar dichos objetivos en OSITRAN, como el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno: ISO 37001-2016.

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad garantiza la forma de trabajar y satisfacer las necesidades de los clientes, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de los procesos internos; y además, permite analizar las oportunidades de mejora en la institución.

OSITRAN cuenta actualmente con la Certificación Internacional basada en la Norma ISO 9001:2008. El primer certificado fue obtenido en el año 2005, habiendo logrado su recertificación en tres ocasiones (2008, 2011 y 2015). En los años 2007 y 2009 consiguió ampliar el alcance de su SGC.

En enero de este año, la empresa certificadora Bureau Veritas, realizó una auditoria externa al Sistema de Gestión de la Calidad del OSITRAN, como proceso de migración a la nueva norma ISO 9001:2015, obteniendo resultados satisfactorios, por lo que procedió a recomendar la Recertificación.

La certificadora resaltó 3 fortalezas: Implementación de herramientas para la mejora al seguimiento y control del cumplimiento de plazos, que aporta a la agilidad de los procesos; comunicación interna y externa a las partes interesadas; competencia y compromiso de los colaboradores de OSITRAN, en el proceso continuo de mejora de la institución, así como el involucramiento y recursos asignados por la alta dirección.

Sobre la base del Sistema de Gestión de la Calidad, OSITRAN cuenta con un 41.82% de avance para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, bajo la Norma ISO 37001:2016, siendo esta la nueva meta de certificación internacional por obtener.

Norma antisoborno

“Creemos que la mejor manera de evitar problemas de corrupción es siendo transparentes. Si todos evidenciamos

lo que hacemos y las razones por las que hacemos, hay mucho menos riesgo de corrupción en el sistema”, sostiene Verónica Zambrano, presidenta del Consejo Directivo de OSITRAN, al referirse a la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, ISO 37001:2016, como parte de la Política de Mejora Regulatoria de la institución.

Este sistema permitirá mejorar los controles existentes, generar confianza en la comunidad y las partes interesadas, tener una sólida reputación y monitorear los riesgos. Para ello, se requiere entrenar al personal, fomentar la concientización y sensibilización, así como, tomar acciones para tratar los riesgos y oportunidades dentro una política antisoborno previamente establecida.

Otro de los objetivos de la Política de Mejora Regulatoria es lograr que las intervenciones del Organismo Supervisor sean coherentes y efectivas, y que reflejen las necesidades de los ciudadanos y de las empresas. “El fin último de una concesión es el bienestar de todos los usuarios. El Estado entrega las obras al sector privado y la idea es que estas las hagan de manera eficiente y en los términos pactados, para eso es que OSITRAN interviene y busca este beneficio social importante”, señaló la titular del Organismo Regulador.



La Hidrovía Amazónica es un proyecto de transporte supervisado por OSITRAN, que permitirá establecer un sistema capaz de desarrollar y mantener la navegación en condiciones seguras, en el ámbito de los ríos Amazonas, Ucayali, Huallaga y Marañón. Con este proyecto se busca potenciar el transporte fluvial de pasajeros y carga en la regiones de Loreto y Ucayali.

HIDROVÍA AMAZÓNICA

OSITRAN asume el reto de
supervisar, por primera vez,
una vía navegable.

EMPRESA CONCESIONARIA:

Hidrovía Amazónica S.A. (COHIDRO).

FECHA DE CONTRATO DE CONCESIÓN:

7 de setiembre de 2017.

PLAZO DE CONCESIÓN:

20 años.

MODALIDAD:

Cofinanciada.

INVERSIÓN COMPROMETIDA:

US\$ 111 759 339.

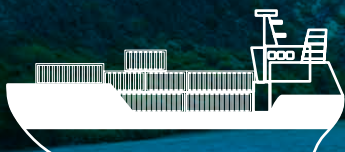
UBICACIÓN:

- Ríos Marañón y Amazonas: tramos Saramiriza – Iquitos – Santa Rosa.
- Río Huallaga: tramo Yurimaguas confluencia con el río Marañón.
- Río Ucayali: tramo Pucallpa confluencia con el río Marañón.

COMPONENTES DEL PROYECTO:

- Red de 13 Estaciones Limnimétricas, automatizadas con transmisión satelital, que proporcionará información diaria para navegabilidad de los niveles de agua a lo largo de la hidrovía.
- Apertura y mantenimiento de canales de navegación con al menos 8 pies de calado que garanticen la navegabilidad las 24 horas del día y durante los 365 días del año.
- Canal de acceso y dragado de la dársena de maniobras en el Terminal Portuario de Iquitos, ubicado en el río Itaya con al menos 11 pies de calado.
- Sistema de mantenimiento y monitoreo de las obras de dragado.
- Sistemas de ayuda a la navegación y red de estaciones hidrométricas.
- Sistema de Información Digital (navegación satelital por GPS). Permitirá a las embarcaciones situarse en el canal navegable.

2687 km
de vías navegables

**BENEFICIOS:**

- Reduce costos de operación de las naves, fletes y pasajes al mejorar la ocupabilidad y rendimiento de las naves (navegación durante todo el año sin encallamientos).
- Reduce riesgos de derrame y de impactos externos como consecuencia de accidentes.
- Mayor y mejor utilización de los distintos terminales de la zona.
- Mayor oportunidad de participación en cadenas logísticas más avanzadas.
- Eleva los niveles de servicio brindados al pasajero y a la carga.
- Mejora en los tiempos y mayor seguridad en el viaje.
- Reduce el nivel de pérdida de productos perecibles.
- Mayor confiabilidad del servicio permite la planificación de viajes y horarios, reduciendo la variabilidad de los fletes y mejorando la interconexión multimodal.



FORO INTERNACIONAL OSITRAN HACIA EL BICENTENARIO

Un encuentro de expertos nacionales e internacionales debatiendo sobre los retos de la infraestructura de transporte de uso público.

En el marco de sus 20 años de creación institucional, OSITRAN convocó a destacados especialistas del sector para abordar los desafíos de la infraestructura de transporte de uso público y la mejora regulatoria desde una perspectiva mundial.

El Foro Internacional: OSITRAN hacia el Bicentenario, permitió recoger experiencias renovadas y promover espacios de aprendizaje a través del intercambio de conocimientos de profesionales reconocidos por su trayectoria, como Jan Hoffman, jefe de la Subdivisión de Logística Comercial de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo – UNCTAD; y, Stephen Perkins, jefe del Centro Común de Investigación y del Foro Internacional del Transporte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE; ambos a cargo de la ponencia “Desafíos en la regulación de la infraestructura de transporte de uso público”.



Sobre “Institucionalidad y mejora regulatoria”, expusieron Manuel Gerardo Flores, economista senior de la División de Políticas Regulatorias de la Dirección de Gobernanza Pública y Desarrollo Territorial de la OCDE; y, Roxana Barrantes, profesora principal del Departamento de Economía de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y vocal del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

En los paneles de discusión se contó con la participación de José Távara Martín, profesor principal del Departamento de Economía de la PUCP; Ena Garland, profesora de la Maestría de Regulación de Servicios Públicos de la PUCP; y, Sara Arobes, subsecretaria de Simplificación y Análisis Regulatorio de la Presidencia del Consejo de Ministros.

El Foro Internacional: OSITRAN hacia el Bicentenario, reunió a más de 300 asistentes especializados en infraestructura de transporte y público vinculado al sector.





Lo dicen los expertos



Perú ha hecho un gran trabajo estableciendo una institución como OSITRAN que tiene una capacidad técnica muy fuerte, un gran staff de expertos y una gran asesoría técnica económica que realmente entiende la forma de regular la infraestructura del transporte.

Stephen Perkins
OCDE



Nuestra idea principal es generar confianza en el administrado. Saber que el organismo impone todas aquellas medidas o herramientas que hagan posible que nuestro trabajo sea siempre muy técnico y lo más alejado de intereses subalternos.

Verónica Zambrano
presidenta de OSITRAN



Para que surjan mercados necesitamos bienes privados y para tener bienes privados necesitamos que el costo de hacer cumplir los cuatro atributos de lo privado sean muy poco costosos y eso es posible con un estado fuerte, con poder de cohesión.

Roxana Barrantes
OSITRAN



Se recomendó al Perú, introducir un sistema de Evaluación de Impacto Regulatorio (EIR), para los anteproyectos de normativas y los reglamentos que están sujetos a modificaciones, como parte de sus procesos administrativos. Y a OSITRAN, una EIR para los anteproyectos de regulación y los reglamentos que están sujetos a modificaciones, que debe ser independiente del sistema EIR del gobierno central.

Manuel Gerardo Flores
OCDE



La principal participación de Perú en el sector es en el tráfico portuario porque gran parte de su comercio internacional va por vía marítima. Allí es donde Perú es más fuerte. Hemos mirado la tendencia en diferentes componentes en nuestro índice de conectividad y a Perú le va bastante bien, el promedio mundial está bajando en los últimos 12 o 14 años y Perú se ha mantenido.

Jan Hoffmann
UNCTAD



Exposición Fotográfica

En la antesala del Foro, OSITRAN mostró a través de una amplia exposición fotográfica, la evolución de las 31 infraestructuras concesionadas que el Organismo Regulator fue sumando desde que fue creado hasta el momento.

Carreteras que integran pueblos, aeropuertos que interconectan ciudades, puertos que desarrollan la industria y el comercio, vías férreas que recorren sinuosas geografías y, muy pronto, una hidrovía amazónica que impulsará el progreso de nuestra selva.





SUPERVISANDO INFRAESTRUCTURAS QUE MEJORAN LA CALIDAD DE VIDA

Hace 20 años el Estado decidió fortalecer el auge de la inversión privada en infraestructura de transporte de uso público, a través de un Organismo Supervisor y Regulador que garantizara el funcionamiento eficiente de carreteras, aeropuertos, puertos, vías férreas y más adelante, líneas de metro y una hidrovía.

OSITRAN inicia así, su misión en 1998. A partir de ahí, la evolución de la infraestructura de transporte comienza por los ferrocarriles y puertos. En 2001, la supervisión alcanza los aeropuertos y en 2003, se expande a las carreteras de alcance nacional. En el 2011, se asume la gran tarea de supervisar los servicios del primer metro de Lima y ahora, el reto de la hidrovía amazónica, una infraestructura que pone a prueba la estructura técnica de la institución, pero con proyecciones optimizadas. Hoy, OSITRAN supervisa 31 concesiones que, a través del cumplimiento adecuado de los contratos, permiten mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Actualmente, existen US\$ 15 000 millones comprometidos en inversión de infraestructura de uso público. Esta inversión creció del 3,1% en 2006 al 14,9% en 2017, pero solo representa la tercera parte de lo que el país requiere. De este compromiso, cerca del 40% está dirigido a vías férreas y 32% a carreteras. Se han ejecutado US\$ 7310 millones y OSITRAN continuará supervisando US\$ 8200 millones en infraestructuras, como el Nuevo terminal y segunda pista del aeropuerto Jorge Chávez, la Línea 2 del Metro de Lima y Callao, la Hidrovía de la Amazonía, el Terminal Portuario General San Martín de Pisco y la adquisición del material rodante para la Línea 1 del Metro de Lima.

En estos 20 años, el crecimiento de la demanda de servicios de transporte ha superado largamente lo estimado. Un ejemplo es el aeropuerto Jorge Chávez, donde el tráfico de pasajeros pasó de 4,2 millones en 2001 a 20,4 en 2017, cuando la proyección para el 2020 era de 13,9 millones de viajeros.

OSITRAN también ha fomentado en estos años la cultura regulatoria a través de 15 ediciones del Curso de Extensión Universitaria, enfocado en formar profesionales especializados en temas de regulación de infraestructura de transporte. A la fecha, han egresado 214 alumnos del interior del país y 219 de Lima. De ellos, 29% trabajan en el sector.

OSITRAN acerca a los usuarios capacitándolos en derechos y deberes al usar las infraestructuras. Fue el primer regulador en crear los Consejos de Usuarios para fomentar su participación permanente. En el mismo sentido, ha lanzado la aplicación móvil **Contigo**, una herramienta que orienta a los viajeros en tiempo real.

Es prioridad, la calidad los servicios ofrecidos a los stakeholders. Es así que el Organismo Regulador ha implementado y certificado el Sistema de Gestión de Calidad. Desde 2005 hasta la fecha, OSITRAN es reconocido con la certificación ISO 9001:2008. Y en los últimos 6 meses, ha iniciado la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno que permitirá prevenir la corrupción, generar confianza en la comunidad, mantener una sólida reputación y monitorear los riesgos.

OSITRAN es creado como organismo adscrito al MTC Ley 26917

Se concesiona el Ferrocarril del Centro

Se concesiona el Ferrocarril del Sur y Sur-oriente

Se concesiona el Terminal Portuario de Matarani en Arequipa

OSITRAN es adscrito al MEF Ley 27111

OSITRAN se convierte en organismo regulador adscrito a PCM Ley 27332

Se concesiona el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

OSITRAN crea los primeros Consejos Nacionales de Usuarios (antes comités consultivos) de aeropuertos, red ferroviaria y puertos

OSITRAN instala su Tribunal de Solución de Controversias

OSITRAN crea el Consejo Nacional de Usuarios de la red vial

OSITRAN crea su primer Consejo Regional de Usuarios en Arequipa

Se concesiona la Red vial N° 5 (Ancón-Huacho-Pativilca)

Primera edición del Curso de Extensión Universitaria de OSITRAN

Se concesiona la Red vial N° 6 (Pucallpa-Cerro Azul-Ica)

Se concesiona la carretera IIRSA sur (tramos 2, 3 y 4)

Se concesiona la carretera IIRSA norte (Paita-Yurimaguas)

OSITRAN obtiene la certificación internacional Iso 9001

Se concesiona el primer grupo de aeropuertos regionales

Se concesiona el Terminal de contenedores muelle sur del Callao

Se concesiona la carretera IIRSA sur (tramos 1 y 5)

Se concesiona el Tramo vial empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque

1998

1999

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

Este año, OSITRAN se acercará más a los usuarios de Arequipa, Cusco, San Martín, Piura y Loreto con la apertura de oficinas desconcentradas entre abril y julio, lo que permitirá a los ciudadanos acceder directamente a las competencias de la institución.

El Organismo también implementa estándares de mejora regulatoria de la OCDE, priorizando el Manual de Análisis de Impacto Regulatorio, la aprobación de la Política de Datos abiertos, la Remisión de un Reporte Anual de Desempeño al Congreso de la República en el primer trimestre de cada año y realizando un Encuentro anual de Consejos de Usuarios para difundir los resultados de la gestión de OSITRAN.

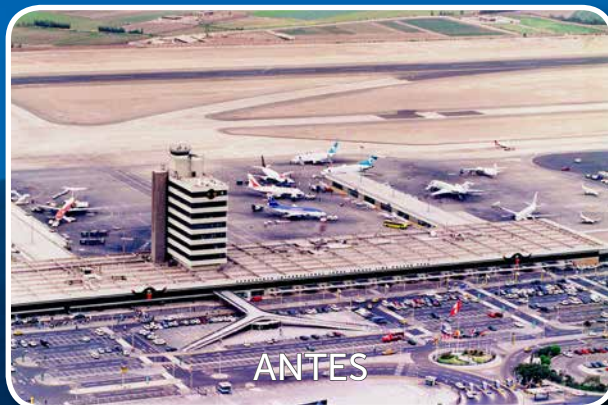
OSITRAN busca fortalecerse para contribuir a mejorar la competitividad del país, supervisando inversiones y niveles de servicio de 6800 km de carreteras, 24 aeropuertos, 10 terminales portuarios, 1300 km de vías férreas, 2 líneas de metro y 2687 km de ríos navegables.

Todo ello con el respaldo de un equipo de profesionales capacitados que apuntan hacia la misma tarea de contribuir a mejorar la competitividad del país y la calidad de vida de los usuarios.

¿Qué ha pasado en 20 años?

- 31 contratos de concesión.
- US\$ 15 mil millones en compromiso de inversión.
- Mejoras en el marco normativo.
- 113 adendas a los contratos de concesión.
- Crecimiento de la demanda de servicios de transporte por encima de lo estimado.

Aeropuerto Internacional Jorge Chávez



Se concede la Red vial N° 4 (Pativilca - Santa - Trujillo)

Se concede la Autopista del Sol (Trujillo - Sullana)

Se concede el Tramo vial Chancay - Acos

Se concede el Tramo vial Mocupe - Cayalti - Oytún

Se concede el Terminal Portuario de Paita en Piura

Se concede la Línea 1 del Metro de Lima

Se concede el segundo grupo de aeropuertos regionales

Se concede el Terminal de embarque de minerales en el Callao

Se concede el Terminal muelle norte del Callao

Se concede el Terminal Portuario de Yurimaguas

OSITRAN obtiene 1.º lugar en reconocimiento a buenas prácticas por PCM

OSITRAN crea el Consejo Regional de Usuarios de Loreto - San Martín

Se concede el Tramo vial dv. Quilca - La Concordia

Se concede la Carretera longitudinal de la sierra (tramo 2)

Se concede el Aeropuerto Internacional de Chinchero en Cusco

Se concede el Terminal Portuario San Martín en Pisco

Se concede la línea 2 y ramal línea 4 del Metro de Lima y Callao

OSITRAN lanza su nueva imagen corporativa

OSITRAN crea la Gerencia de Atención al Usuario

OSITRAN inaugura su primera oficina en el Terminal muelle norte del Callao

OSITRAN crea el Consejo Nacional de Usuarios Ferroviarios

Se concede la Hidrovía Amazónica

OSITRAN crea el Consejo Regional de Usuarios de Cusco

Se concede la carretera IIRSA centro (tramo 2)

OSITRAN crea el Consejo Regional de Usuarios de Piura

REDUCIR LA BRECHA DE INFRAESTRUCTURA REQUIERE MAYOR INVERSIÓN PRIVADA

Aunque se ha avanzado con el destrabe de proyectos ya existentes, el reto es aún mayor.



La brecha de infraestructura más grande del Perú corresponde al sector transporte. Abarca el 36% del total, lo que representa US\$ 57 499 millones. De ahí la preocupación de OSITRAN, encabezada por la presidenta del Consejo Directivo, Verónica Zambrano Copello, quien afirma que nuestro país requiere captar mayor inversión privada para cerrar este gran agujero y, recalca la necesidad de que el regulador participe desde el inicio en la formulación de contratos de concesión.

A la fecha, el compromiso de inversión en carreteras de alcance nacional, puertos, aeropuertos, ferrovías y el metro de Lima y Callao, alcanza los US\$ 14 498 millones, de los cuales se vienen ejecutando US\$ 7000 millones. Esta cifra, frente a los más de US\$ 57 000 millones que demanda la inversión en infraestructura de transporte nacional, denota "que no hemos logrado captar la inversión privada necesaria para salir de la gran brecha de infraestructura que tenemos", explica la titular del Organismo Regulador.

Sostiene que las concesiones en infraestructura no están teniendo el avance que debería tener, aunque se ha avanzado con el destrabe de proyectos ya existentes. Considera que "es importante que el Estado dé mensajes claros, que siempre insista en el cumplimiento del contrato y se puedan lograr beneficios para los usuarios, pero nunca establecer, por razones políticas o mediáticas, nuevas obligaciones al concesionario porque se lo ahuyenta".

"El sistema se ha visto un poco carcomido por situaciones negativas que se han presentado y que involucran no solo temas de corrupción, sino ineficiencias del Estado. Debemos tratar de revertir esa situación, dar la imagen correcta". Agregó Zambrano Copello. Señaló la necesidad de concesionar los proyectos que el Estado no pueda afrontar, buscando el beneficio de los ciudadanos.

Participación en formulación de contratos

OSITRAN insistirá formalmente con Proinversión para participar desde el

inicio en la formulación de proyectos de los contratos de concesión. "Está faltando una ley que obligue que eso se dé. Sí tenemos pedidos, conexiones a nivel institucional para que eso suceda, pero no está sucediendo con la misma intensidad que quisiéramos", declaró la titular del ente regulador.

"Tal vez nuestra opinión no tenga que ser vinculante, pero sí que nos avisen

desde el primer día para opinar", explicó. Algo que está sucediendo, por ejemplo, con el contrato de la Longitudinal de la Sierra, tramo 4, aunque no esté establecida la obligatoriedad de participar en el proceso de revisión y formulación. En este caso OSITRAN ha emitido su opinión y sus recomendaciones, muchas de las cuales han sido tomadas en

cuenta, como es el tema de la seguridad vial que se ha incorporado. Lo mismo sucede con el Tren Macho de Huancayo-Huancavelica. "Venimos en ese proceso de coordinación con Proinversión, si bien es cierto, de manera informal, pero sí lo estamos haciendo", agregó Verónica Zambrano.

El compromiso de inversión en carreteras de alcance nacional, puertos, aeropuertos, ferrovías y el Metro de Lima y Callao, alcanza los US\$ 14 498 millones.





OSITRAN MÁS CERCA DE LOS USUARIOS EN LAS REGIONES

Cinco ciudades contarán con oficinas de atención al ciudadano este año.

Con la idea de atender de forma inmediata y más cercana a los usuarios de las infraestructuras de transporte supervisadas por OSITRAN, el Consejo Directivo aprobó la implementación de Oficinas Desconcentradas en Cusco, Arequipa, Piura, Loreto y San Martín.

Antes de finalizar el primer semestre de 2018, la presencia del Organismo Regulador se asentará en estas ciudades seleccionadas por el número de infraestructuras supervisadas por la institución en dichas zonas y por el número de usuarios reales y potenciales existentes.

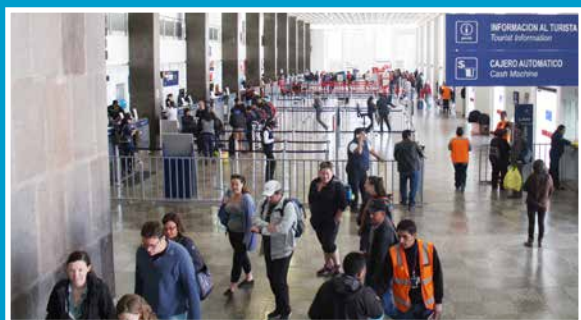
Así, se busca mejorar la atención que OSITRAN brinda a los usuarios del interior del país, logrando elevar el nivel de conocimiento que estos tienen respecto a sus derechos y deberes al usar las infraestructuras de transporte supervisadas y, los procedimientos a seguir en caso de vulneración de los mismos.

En mayo está prevista la apertura de la primera Oficina Desconcentrada de OSITRAN, en la ciudad de Cusco.

Adicionalmente, estas oficinas brindarán apoyo en las coordinaciones a realizar con los miembros de los Consejos de Usuarios de OSITRAN conformados en estas regiones, mejorando el nivel de comunicación y organización con sus representantes y haciendo posible el desarrollo de más actividades educativas y de difusión; por ejemplo, audiencias públicas y capacitaciones, entre otras.

Lo que encontrará en cada oficina

1. Información sobre las competencias de OSITRAN.
2. Atención de consultas y orientación para la presentación de reclamos y denuncias.
3. Organización de acciones de capacitación a los ciudadanos de la región sobre las materias de competencia de OSITRAN.
4. Campañas informativas dirigidas al público en general.



Consejos de Usuarios

Los Consejos de Usuarios son espacios de participación ciudadana que reúnen a representantes de los usuarios de las carreteras, puertos, aeropuertos, vías férreas, líneas de metro y la hidrovía amazónica, concesionadas en nuestro país. Han sido creados para fomentar su participación en la actividad regulatoria de OSITRAN, y su naturaleza es la de un órgano consultivo en el proceso de toma de decisiones de la institución. Los miembros de los Consejos de Usuarios son elegidos por un período de dos años, renovables. Actualmente son cuatro Consejos de Usuarios Regionales: Arequipa, Cusco, Piura y Loreto-San Martín.



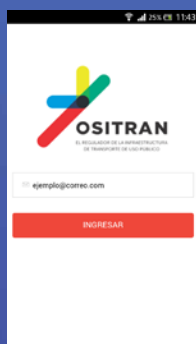


Contigo

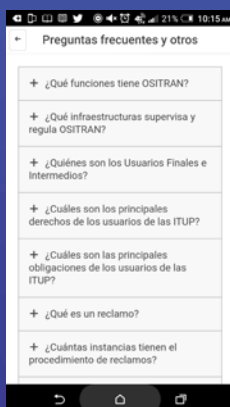
La aplicación
que te informa en ruta

Infraestructuras que
supervisa el OSITRAN

Ubicación
georreferenciada



Ingresa con tu correo
electrónico por única vez.



Lista de preguntas
frecuentes, referentes a
OSITRAN y a los servicios
que brindamos al usuario

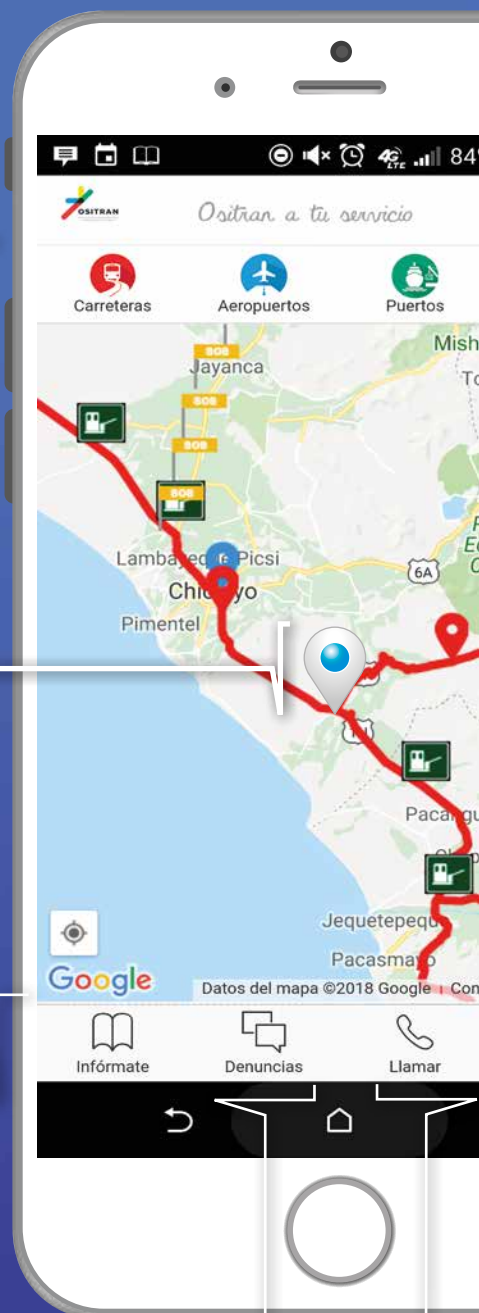
Lista de preguntas frecuentes,
referentes a OSITRAN y a los
servicios que brindamos al
usuario

CONSULTAS Y DENUNCIAS

A través del presente formulario podemos realizar una denuncia o consulta y hacerla llegar a nuestro centro de contacto, llenando los campos requeridos:

TIPO: DENUNCIA o CONSULTA.
INFRAESTRUCTURA: Seleccionar CARRETERA, AEROPUERTO, PUERTO, METRO DE LIMA Y LINEA FERREA.
NOMBRES, APELLIDOS y DNI
DIRECCIÓN y TELÉFONOS
EMAIL: Indicar correo de la persona que realiza la denuncia o consulta. Por defecto, se indica el correo mediante el cual ingresamos al aplicativo.
DESCRIPCIÓN: Indicar descripción de la denuncia o consulta.

También, podemos subir una foto referida a la denuncia o consulta.
Mediante el botón ENVIAR, hacemos llegar nuestro formulario a nuestro centro de contacto.



Es soportado por los sistemas operativos
Android, IOS y Windows Phone.





Relación de carreteras según la ubicación
>Selecciona una



Ubicación de carretera
>click>ver detalle



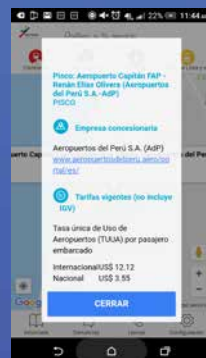
Recorrido total, empresa concesionaria, centro de atención, servicios y tarifas



Relación de aeropuertos según ubicación
>Selecciona una



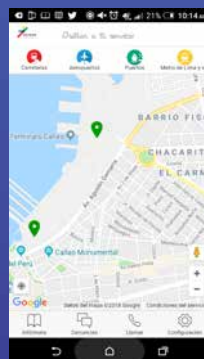
Ubicación de aeropuerto
>click>ver detalle



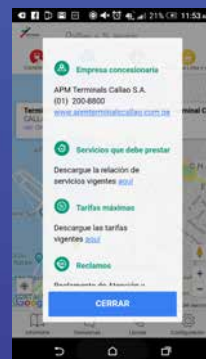
Empresa concesionaria, servicios, reclamos y tarifas



Relación de puertos según ubicación
>Selecciona una



Ubicación del puerto
>click>ver detalle



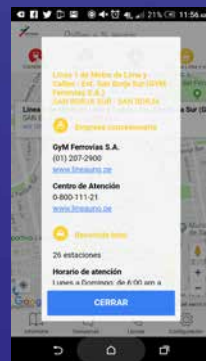
Empresa concesionaria, servicios, reclamos y tarifas



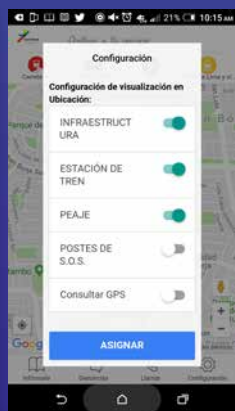
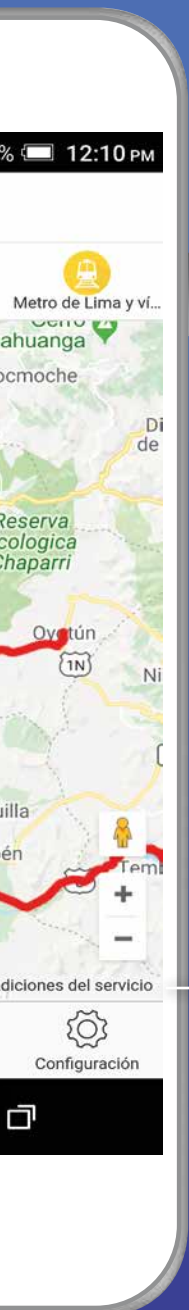
Relación vías férreas según ubicación
>Selecciona una



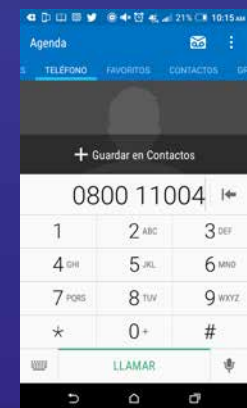
Ubicación de vías
>click>ver detalle



Empresa concesionaria, servicios, reclamos y tarifas



Configuramos nuestro tipo de vehículo, cantidad de ejes y cada cuántos minutos se debe actualizar nuestra ubicación en el mapa de la aplicación Contigo



Línea de atención gratuita

INFORMACIÓN BÁSICA INCLUSIVA POR LAS CARRETERAS DEL PERÚ

Usuarios de las Infraestructuras de Transporte Público cuentan con información de OSITRAN en su lengua originaria.

OSITRAN, dentro de su política de llegar cada vez más a todos los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP), colocó etiquetas informativas en diversas lenguas indígenas de nuestro país, a lo largo de 122 peajes de 13 carreteras concesionadas a nivel nacional.

La información que difunde la línea gratuita 0800-11004 habilitada por el Organismo Regulador para atender y orientar a los usuarios de la red vial sobre los servicios a los que tienen derecho dentro de estas infraestructuras, fue traducida a 5 lenguas indígenas u originarias: aimara, ashaninka, quechua, shipibo-konibo, y awajun.

Las etiquetas informativas fueron colocadas en función a las lenguas que más se hablan alrededor de la ubicación del peaje.

Esta iniciativa dirigida por la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN, responde a la tarea de implementar y desarrollar un Plan de Educación respecto a los derechos y deberes de los usuarios y, así como, a establecer canales de información al usuario en los principales puntos de la ITUP.

Lenguas indígenas

En el Perú, según cifras oficiales del Ministerio de Cultura, hay aproximadamente 47 lenguas indígenas u originarias y todas ellas son importantes por ser vehículo de comunicación de todas las culturas. De las 47 lenguas, 4 se hablan en los Andes, siendo el quechua la más hablada en casi todo el país, y 43 se hablan en la Amazonía, donde la lengua más vital es el ashaninka, que es hablada por 97 477 personas en las regiones de Junín, Pasco, Ucayali, Apurímac, Ayacucho, Huánuco, Cusco, Lima y Loreto.

Según la Constitución del Perú y la Ley de Lenguas (Ley N° 29735), todas las lenguas indígenas son oficiales en las zonas donde predominan. Esto quiere decir que el Estado tiene la obligación de implementar la atención en lenguas indígenas en todos sus niveles de gobierno y en todas las instituciones y organismos públicos ubicados en dichas zonas.



Las etiquetas informativas fueron colocadas en función a las lenguas que más se hablan alrededor de la ubicación del peaje.



OSITRAN EN EL MAPA DE CONSUMO

Conozca las funciones y los
problemas que soluciona el
Regulador.



El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI ha puesto al servicio de la ciudadanía un Mapa de Consumo que orienta a los consumidores sobre las entidades públicas a cargo de la atención de sus consultas, reclamos o denuncias a nivel nacional.

OSITRAN, como miembro del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, participa en el Mapa de Consumo brindando información sobre sus funciones, competencias y los mecanismos de atención de consultas, reclamos o denuncias, disponible para los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público concesionada.

¿QUÉ FUNCIONES TIENE?

Protege a los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público concesionada, tales como:

- Carreteras.
- Aeropuertos.
- Vías férreas, Metro de Lima y Callao.
- Puertos.
- Hidrovías.



¿QUÉ PROBLEMAS SOLUCIONA?

- Facturación y cobro de servicios por uso de la infraestructura.
- Condicionamiento de la presentación del reclamo al pago de la tarifa.
- Calidad y oportuna prestación de los servicios.
- Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios.
- Problemas en el acceso a la infraestructura o limitaciones en el servicio.



¿QUÉ PROBLEMAS NO SOLUCIONA?

- Servicios prestados por empresas de transporte aéreo y terrestre (Indecopi).

¿CUÁLES SON SUS MECANISMOS DE ATENCIÓN?

- Consultas y denuncias ante la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN.
- Reclamos ante las empresas concesionarias.
- En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas concesionarias, se presentan apelaciones ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, en segunda instancia.



0-800-11004

info@ositrans.gob.pe

www.ositrans.gob.pe/portaldelusuario

EN RUTA

..... Planes de Negocios

Del 12 al 23 de marzo, las 31 empresas concesionarias supervisadas por OSITRAN presentaron sus Planes de Negocio, en donde mostraron sus principales indicadores y metas alcanzadas durante el año 2017, así como los objetivos y agenda de trabajo para el 2018. Durante las presentaciones, se contó con la participación de Presidencia, Gerencia General y gerencias de línea, quienes fueron informados de los principales avances e inversiones que se realizan en las concesiones portuarias, aeroportuarias, ferroviarias, vías navegables y de la red vial.

Día del Consumidor

El 9 y 10 de marzo, OSITRAN participó en la "Feria del Consumidor 2018", organizada por INDECOPI en Los Olivos, donde pudo orientar a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes al momento de utilizar las infraestructuras de transporte de uso público. Del mismo modo, participó en la "Feria del Consumidor Informado", que se realizó en la Plaza Bolívar del Congreso de la República.



• • • Capacitación inclusiva

Con el objetivo de implementar estrategias efectivas de comunicación dirigidas a los usuarios con discapacidad auditiva, colaboradores de la Gerencia de Atención al Usuario y de la Oficina de Gestión Documentaria de OSITRAN fueron capacitados en la interpretación de Lenguaje de Señas. Se expusieron los aspectos básicos de este lenguaje y su correcto uso para la atención de usuarios vulnerables.



• • 20.º Aniversario

El martes 23 de enero, los colaboradores de OSITRAN celebraron 20 años de creación de la institución con un compartir, en el que la presidenta del Consejo Directivo, Verónica Zambrano, destacó el aporte comprometido que cada uno realiza para alcanzar los objetivos institucionales, tan vinculados al desarrollo del país y al bienestar de los ciudadanos. Un mes después, la celebración central convocó también, a representantes de organismos del Estado, empresas concesionarias y usuarios.



• • • • • Planeamiento estratégico

En el marco de la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) de OSITRAN para el periodo 2019-2022, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, realizó en enero, el taller de inducción en Planeamiento Estratégico, dirigido a todas las áreas, unidades orgánicas y oficinas de la institución. El fin fue que los colaboradores se actualicen con la normatividad y metodologías del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, establecidas por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN).

Audiencia Pública

"Un usuario informado defiende mejor sus derechos", fue el mensaje que OSITRAN llevó a las ciudades de Iquitos (Loreto), Paita (Piura) y Mollendo (Arequipa), donde realizó audiencias públicas dirigidas a los usuarios de la infraestructura de transporte concesionada, autoridades y ciudadanía en general, con el fin de informarles sobre el rol supervisor y regulador de la institución, así como, los derechos y deberes a los que tienen acceso.

• • • Consejo Regional de Usuarios

La Gerencia de Atención al Usuario realizó en las ciudades de Iquitos, Piura y Arequipa, las primeras sesiones de los Consejos Regionales de Usuarios del año 2018, en las que informaron a sus miembros sobre el estado situacional de cada infraestructura concesionada en estas regiones.

Desde 1998, OSITRAN contigo.

Hoy tenemos más peruanos comunicados con el país y el mundo por diversas vías, que generan bienestar a los ciudadanos, y a su vez promueven el desarrollo sostenible del Perú.



OSITRAN renueva el compromiso de supervisar, regular, fiscalizar, normar y atender reclamos con compromiso, imparcialidad, excelencia y ética.