
ACTA DE SESIÓN ORDINARIA VIRTUAL N° 16 CONSEJO DE USUARIOS FERROVIARIOS DE ALCANCE NACIONAL

Siendo las 11:08 horas del día jueves 19 de noviembre de 2020, a través de la Plataforma Microsoft Teams; de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8° del Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios del OSITRAN, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 027-2020-CD-OSITRAN, se dio inicio a la Sesión Ordinaria Virtual N° 16 del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

En representación del OSITRAN, asistieron de manera virtual:

- Verónica Zambrano Copello, Presidenta del Consejo Directivo.
- Angela Arrescurrenaga Santisteban, Gerente (e) de Atención al Usuario (GAU).
- Gabriela Mendoza Martínez, Especialista en Seguimiento y Monitoreo de Usuarios de la Gerencia de Atención al Usuario.
- Angela Távara Vásquez, Especialista Legal de la Gerencia de Atención al Usuario (GAU).
- Eliem Cantillo Atalito, Analista de Centro de Orientación de la Línea 1.

Por parte del Consejo de Usuarios Ferroviarios (CUF) de alcance nacional, asistieron de manera virtual los señores:

- Bartolomé Campaña Binasco, representante de la Cámara de Comercio de Lima - CCL.
- Carlos Arturo Scarneo Sotomayor, representante de la Asociación Peruana de Facilitación del Comercio Exterior – APEFEX.
- Fedina Nancy Gutierrez Chumacero, representante de Asociación Civil Más Que Consumidores.
- Joe Juvenal Farfán Cusihumán, representante de Cámara Nacional de Comercio Producción Turismo y Servicios – PERUCAMARAS.
- Jorge Luis Mesías Salazar, representante de Federación de Cámaras de Comercio del Centro – FEDECAM CENTRO.
- Silvia Lorena Hooker Ortega, representante de Sociedad Nacional de Industrias – SNI.
- Juan José Jiménez de Cisneros Fonfría, representante de Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP.
- Victor Miguel Calleja Vela, representante de la Asociación Civil Centro de Protección al Consumidor.

La sesión virtual se inició con las palabras de bienvenida de la Dra. Verónica Zambrano Copello, Presidenta del Consejo Directivo del OSITRAN, a los nuevos miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, para el Periodo 2020-2022.

A continuación, la Dra. Angela Arrescurrenaga, Gerente (e) de Atención al Usuario, agradeció la participación de los nuevos miembros del Consejo a la primera sesión virtual del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, para el Periodo 2020-2022.

I. COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM

Contando con el quórum reglamentario previsto en el artículo 35° del Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios del OSITRAN, se dio inicio a la Sesión Ordinaria Virtual N° 16 del CUF de alcance nacional.

II. ORDEN DEL DÍA

La Dra. Angela Arrescurrenaga Santisteban, Gerente de Atención al Usuario (e), inició la presentación de los temas de Agenda saludando la elección de los nuevos miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, para el Periodo 2020-2022; y comentando que las credenciales que acreditan su designación como miembros del citado Consejo fueron remitidas a los correos electrónicos personales de cada miembro.

Asimismo, resaltó la necesidad de continuar con el buen desarrollo de los Consejos de Usuarios como plataforma de participación de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP) bajo competencia del OSITRAN.

A continuación, cedió la palabra a la Dra. Verónica Zambrano, Presidenta del Consejo Directivo del OSITRAN.

2.1. Presentación de la Rendición de Cuentas de la labor desempeñada por el OSITRAN en el año 2019

La Presidenta del Consejo Directivo del OSITRAN, inició la presentación del tema de la referencia, señalando que las audiencias públicas del Reporte de Desempeño de OSITRAN, forman parte de las buenas prácticas desarrolladas por este Organismo Regulador; y que, de manera anual el mencionado documento es remitido a la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República – CODECO, para conocimiento.

En ese marco, señaló que considerando que el 2019 fue declarado el “Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”, los objetivos del OSITRAN no se encontraban ajenas a las políticas nacionales, de ahí que los pilares que rigieron su gestión durante dicho periodo se encuentran vinculados con los siguientes aspectos: (i) la lucha contra la corrupción, (ii) la implementación de estándares de la OCDE, (iii) la transformación digital; y (iv) el fortalecimiento de los usuarios.

Con relación a la **lucha contra la corrupción**, informó que el OSITRAN se encuentra comprometido con dicho objetivo, como muestra de ello, resaltó que en mayo del 2019 el Organismo Regulador recibió la Certificación ISO Antisoborno IS 37001:2016.

Con relación a la **implementación de los estándares de la OCDE**, indicó que en el 2019 el OSITRAN se sometió a la evaluación del desempeño por parte del mencionado Organismo Internacional, cuyas conclusiones fueron plasmadas en un documento que contiene entre otras recomendaciones, las siguientes:

- ❖ Revisión del rol y mandato del OSITRAN, a efectos de determinar si las opiniones del Regulador deben ser vinculantes.
- ❖ Replanteamiento de objetivos estratégicos, con la finalidad de alcanzar las metas previstas.
- ❖ Gestión de recursos humanos, para alcanzar un mejor clima laboral.

Asimismo, comentó que observando las buenas prácticas propuestas por la OCDE, el OSITRAN implementó el Análisis de Impacto Regulatorio en la emisión de normas bajo su competencia.

Con relación a la **transformación digital**, señaló que se ha implementado la Plataforma Integral de Gestión Documentaria Digital, que comprende (i) el sistema de gestión documental, que permite la emisión de firmas y certificados digitales, (ii) la integración con la plataforma de interoperabilidad del Estado (PIDE) que permite el intercambio de documentos electrónicos con otras entidades estatales; y (iii) la sede digital, que permite acceder a un catálogo de servicios digitales diseñados para el administrado y ciudadano.

En ese marco, señaló que como parte de los Planes de desarrollo tecnológicos previstos, se espera contar con el Business Intelligence que permita analizar los datos alcanzados por las entidades prestadoras en tiempo real; así como la implementación de Datos Abiertos, a efectos de documentar de manera simple y sencilla información que sea de fácil acceso a los usuarios.

Con relación al **fortalecimiento de la protección de los derechos de los usuarios**, sostuvo que este pilar es el principal compromiso institucional asumido por su gestión, y que entre las actividades desarrolladas se encuentran la de los Consejos de Usuarios del OSITRAN.

Sobre el particular, comentó que el Organismo Regulador que preside cuenta con ocho (8) Consejos de Usuarios, cuatro (4) de alcance nacional y cuatro (4) de alcance regional, conformados en la actualidad por 55 miembros de diversas organizaciones.

En ese contexto, señaló que durante el año 2019 se desarrollaron diecinueve (19) sesiones de los Consejos de Usuarios de alcance nacional y trece (13) sesiones de los Consejos de Usuarios de alcance regional.

Como parte de las principales iniciativas formuladas por los Consejos de Usuarios en el año 2019, detalló que se efectuaron las siguientes:

- La ampliación del horario de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, medida propuesta por el Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.
- La inclusión de la cláusula anticorrupción en los Contratos de Concesión, propuesta presentada por el Consejo de Usuarios de la Red Vial de alcance nacional.

Asimismo, indicó que entre las actividades desarrolladas con los Consejos de Usuarios en el año 2019, se efectuaron seis (6) visitas guiadas a las ITUP con el propósito que conozcan su operación y funcionamiento, así como el estado de las mismas.

De otro lado, comentó que se organizó el Encuentro Nacional de los Consejos de Usuarios, con la finalidad de difundir entre los miembros de los Consejos de Usuarios, diversos aspectos vinculados a los proyectos de inversión y operación de las ITUP, así como la experiencia internacional en estos temas.

Finalmente, resaltó que el OSITRAN fue reconocido por la organización Ciudadanos al Día – CAD, por las buenas prácticas de gestión pública realizadas en materia de consulta y

participación ciudadana y que conllevaron a obtener el premio por el “Impacto de la labor del OSITRAN en el bienestar de los Usuarios de las ITUP”.

Con relación a la **protección de los usuarios**, señaló que se realizaron cinco (5) encuestas para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios; y en ese marco, señaló que la parte operativa del funcionamiento de las ITUP es el principal aspecto valorado por los usuarios y, por ende, supervisado por el OSITRAN.

Así también, mencionó que como parte de las actividades de acercamiento al usuario, durante el año 2019 se atendieron 3,262 consultas de usuarios y se desarrollaron 73 jornadas de orientación. Además, se ampliaron los canales presenciales de atención a usuarios, inaugurándose dos (2) Centro de Orientación a Usuarios: en la Línea 1 y el Terminal Norte Multipropósito del Callao.

Bajo ese contexto, comentó que se ha previsto implementar nuevas oficinas del OSITRAN en algunas infraestructuras, con la finalidad de recoger de manera inmediata y directa la consulta de los usuarios; ello, considerando que los usuarios de transporte son usuarios de tránsito que no permanecen en las infraestructuras de manera permanente, por lo que resulta vital buscar el acercamiento a los mismos.

En virtud de lo anterior, manifestó que los principales retos y restricciones para el alcance de los objetivos planteados por el OSITRAN, se encuentran los siguientes:

- *Presupuesto*, ello debido a que el tope presupuestal al que se encuentra sujeto el OSITRAN no permite cubrir las necesidades de supervisión. En ese marco, informó además que en el año 2019, el OSITRAN alcanzó el nivel de ejecución del gasto más alto de los últimos diez (10) años.
- *Confianza*, para ello se viene trabajando con neutralidad entre los concesionarios, el Estado y los usuarios.
- *Autonomía*, referido a los límites a los cuales se ve compelido el OSITRAN para el uso y la gestión del presupuesto y la contratación y capacitación de personal técnico calificado.
- *Recursos Humanos*, el OSITRAN cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales que, debido a las modalidades de contratación, no goza de los mismos derechos laborales, lo cual genera una fuga de talentos a considerar.

Con relación a la función supervisora, informó que en el año 2019 se realizaron 2408 actividades de supervisión y se supervisó la ejecución de 680 millones de dólares de inversión, aproximadamente, entre las que detalló algunas referidas a las infraestructuras aeroportuarias, portuarias, viales y de ferrovías y la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

Asimismo, con relación a la función sancionadora, indicó que se impusieron 24 penalidades y 8 sanciones a las entidades prestadoras, según se muestra a continuación:

Penalidades impuestas por el OSITRAN en el año 2019

Infraestructura	Penalidad		
	Empresa Concesionaria	Expedientes tramitados	Monto (Miles S/)
Vías férreas	GYM Ferrovías S.A.	1	2,1
Aeroportuaria	Aeropuertos del Perú S.A.	4	633,6
	Aeropuertos Andinos del Perú S.A.	8	21 190,3
Puertos	DP World Callao S.R.L.	9	299,7
Red Vial	Concesionaria Vial Sierra Norte S.A.	2	73,1
Total		24	22 198,7

Fuente: OSITRAN

Imagen N° 2

Penalidades impuestas por el OSITRAN

Infraestructura	Sanción*		
	Entidad Prestadora	Expedientes tramitados	Monto (Miles S/)
Vías férreas	GYM Ferrovías S.A.	1	1 347,7
Aeroportuaria	Aeropuertos del Perú S.A.	1	68,5
Portuaria	APM Terminals Callao S.A.	4	240,9
	DP World Callao S.R.L.	1	4,5
	Transportadora Callao S.A.	1	3,8
Total		8	1 665,6

Fuente: OSITRAN

Asimismo, en lo que respecta a la función reguladora se efectuaron cuatro (4) procedimientos de revisión tarifaria:

- Revisión tarifaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima que conllevó a la aprobación del Tercer Factor de Productividad en +3,26%.
- Revisión tarifaria en el Terminal Portuario de Matarani que conllevó a la aprobación del Factor de Productividad en +0,05%.
- Revisión Tarifaria en el Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales del Callao que conllevó a la aprobación del Factor de Productividad en +1,44%.
- Revisión Tarifaria en el Terminal Portuario de Paita que conllevó a la aprobación del primer factor de productividad en -4,70%. Asimismo, se desreguló el Servicio Estándar a la Carga Rodante y del Servicio de Transbordo a la Carga Rodante.

Con relación a la Gestión de Contratos, informó que se emitieron cinco (5) opiniones no vinculantes: una (1) vinculada a la red ferroviaria, una (1) vinculada a la red vial, y tres (3) vinculadas con el sector portuario.

Con relación a la función normativa, indicó que en abril del 2019 se aprobaron las disposiciones para la aplicación del Régimen de Incentivos No Punitivos.

Finalmente, compartió con los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios los avances en la revisión y modificación de principales instrumentos de gestión, así como los resultados del Estudio de las Lecciones Aprendidas que arrojó lecciones comunes a todas las infraestructuras y lecciones particulares aplicables al sector ferroviario, entre las que se encuentran:

- Problemas de integración en el diseño de Línea 1 y 2 (no hay estaciones comunes de intercambio de pasajeros, tarifas distintas S/ 1,5 en L1 y US\$1,0 en L2).
- Quejas de los usuarios respecto de las averías en equipos de movilización de personas.
- El Contrato de Línea 1 establece la posibilidad de que el concesionario pueda generar ingresos adicionales por las servidumbres de la franja de derecho de vía, pero no se ha incluido una definición precisa del derecho de vía.

Concluida la presentación, los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional expresaron su satisfacción por la labor desarrollada por el OSITRAN durante el ejercicio 2019.

De otro lado, el señor Juan José Jiménez de Cisneros Fonfría, representante de la PUCP, consultó sobre los mecanismos que se utilizarán para facilitar la suscripción de las Actas del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

Al respecto, la Dra. Angela Arrescurrenaga, Gerente de Atención al Usuario, indicó que se viene evaluando la posibilidad de implementar el uso del DNI electrónico, a efectos de los miembros de los Consejos de Usuarios puedan suscribir las Actas mediante el uso de firmas digitales.

2.2. Presentación del Plan de Trabajo del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional

Continuando con la Agenda prevista, la Dra. Angela Arrescurrenaga Santisteban, Gerente (e) de Atención al Usuario señaló que se procederá a la presentación del Plan de Trabajo Anual del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

Para tal efecto, cedió la palabra a la señorita Gabriela Mendoza, Especialista en Monitoreo y Seguimiento de Usuarios de la Gerencia de Atención al Usuario, quien detalló cada una de las actividades propuestas por los miembros del Consejo mencionado durante la reunión de trabajo realizada el día martes 17 de noviembre de 2020, en la que participaron cinco (5) de los ocho (8) miembros del Consejo.

Bajo ese contexto, el señor Carlos Scarneo, representante de APEFEX, intervino alcanzando algunos temas adicionales propuestos que fueron incorporados en el Plan de Trabajo que se muestra a continuación:

Cuadro N° 1

Plan de Trabajo Anual del Consejo de Usuarios Ferroviario de alcance nacional

	Identificar un aspecto vinculado al contrato de concesión, servicio o actividad ferroviaria de interés	Describir aquí cuales serán los resultados que se espera lograr con las acciones que lleve a cabo el CUF, con el apoyo de OSITRAN	Cronograma
	Problemática/Necesidad Detectada/Tema de Interés	Objetivo que se busca lograr	Plazo
1	Conocer los alcances de la labor del OSITRAN durante la gestión del año 2019	Obtener información respecto a la labor desarrollada por el OSITRAN en el año 2019, en el marco de sus funciones como regulador de las infraestructuras de transporte de uso público.	Sesión 1
2	Conocer los temas relevantes desarrollados en el mandato anterior del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.	Contar con información sobre los temas, acuerdos o pedidos más relevantes planteados por los miembros del CUF periodo 2018-2020, que requieran continuidad.	Sesión 2
3	Estado situacional de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.	Conocer el estado de las actividades ejecutadas por la entidad prestadora a cargo de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, relacionadas con los siguientes aspectos: - El mantenimiento de la infraestructura ferroviaria, molinillos y el material rodante de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao. - Acciones adoptadas en el marco de la Emergencia Sanitaria por causa del COVID-19. -Prestación del servicio a los usuarios (clonación de tarjetas, revendedores, entre otros).	Sesión 2
4	Alcance de las funciones de supervisión, fiscalización y atención de reclamos del OSITRAN en el sector ferroviario.	Conocer las acciones realizadas por el OSITRAN para supervisar y/o regular las infraestructuras de transporte ferroviario de uso público.	Sesión 3
5	Conocer el estado del proyecto "Tren de Cercanías"	Conocer el estado del proyecto y los potenciales beneficios en favor de los usuarios.	Sesión 3
6	Estado Situacional del Ferrocarril del Sur Oriente	Contar con información respecto a las acciones adoptadas por la entidad prestadora a efectos de brindar mejores servicios a los usuarios de la región Cusco.	Sesión 4
7	Estado Situacional de los proyectos de infraestructura que se conectarán con el Ferrocarril Central Andino	Conocer el estado de los proyectos que preveen el acceso del Ferrocarril Central Andino a las concesiones portuarias, toda vez que en la actualidad los usuarios finales e intermedios sufren serias limitaciones por la falta de conectividad entre las infraestructuras citadas. Asimismo, se plantea la necesidad de conocer los avances del proyecto que plantea que el Ferrocarril del Centro se convierta en un alimentador de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.	Sesión 4
8	Conocer las actividades desarrolladas en las infraestructuras ferroviarias concesionadas	Efectuar una visita de campo a alguna infraestructura ferroviaria con la finalidad de conocer las operaciones y servicios brindados en la concesión.	Otras actividades
9	Desarrollar talleres dando a conocer la labor del OSITRAN a los asociados y miembros de las entidades que conforman el Consejo de Usuarios Ferroviarios	Difundir la labor del OSITRAN entre los agremiados a efectos de resaltar la importancia de la participación de la entidad en dicha plataforma de participación.	Otras actividades
10	Presentación de expertos y/o especialistas que aborden la problemática de las infraestructuras ferroviarias y comenten soluciones adoptadas en otros países	Plantear alternativas a problemas advertidos en la explotación de la concesión ferroviaria peruana.	Otras actividades

Concluida la presentación del Plan de Trabajo del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, la Dra. Verónica Zambrano, Presidenta del Consejo Directivo del OSITRAN, manifestó estar de acuerdo con los temas propuestos y procedió con la aprobación respectiva.

Continuando con los temas previstos durante la sesión, la Gerente (e) de Atención al Usuario señaló que, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 022-2016-CD-

OSITRAN y modificatorias, corresponde que los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, elijan al Coordinador y Coordinador Alterno.

En ese marco, los miembros del Consejo acordaron designar a los siguientes señores:

- Coordinador Titular: Silvia Lorena Hooker Ortega
- Coordinador Alterno: Joe Juvenal Farfán Cusihuaman

Finalmente, la Gerente (e) de Atención al Usuario compartió con los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, algunos comentarios sobre los resultados de la Encuesta realizada a los miembros del Consejo de Usuarios del OSITRAN.

En ese marco, señaló que se vienen implementando mejoras referidas a: (i) la ampliación del plazo de convocatoria a las sesiones a efectos de que se realicen con una anticipación de diez (10) días calendarios, (ii) la incorporación de un tema de Agenda presentado por uno de los miembros del Consejo, y (iii) la comunicación del cronograma de sesiones para el año 2021.

Bajo ese contexto, los miembros del Consejo sugirieron que las sesiones se desarrollen a las 4:00 pm, de preferencia.

III. ACUERDOS:

Durante el desarrollo de la presente sesión, los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional acordaron:

1. Designar como miembro Coordinador Titular a la señora Silvia Lorena Hooker Ortega.
2. Designar como miembro Coordinador Alterno al señor Joe Juvenal Farfán Cusihuaman.

IV. PEDIDOS:

Durante el desarrollo de la presente sesión, los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional no formularon pedidos.

Siendo la 12:40 horas del mismo día y no habiendo otro asunto que tratar, se levantó la Sesión N° 16 del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional y en señal de conformidad se suscribe la presente acta.

Fedina Nancy Gutierrez Chumacero
Asociación Civil Más Que Consumidores

Joe Juvenal Farfán Cusihumán
Cámara Nacional de Comercio Producción
Turismo y Servicios – PERUCAMARAS

Jorge Luis Mesías Salazar
Federación de Cámaras de Comercio del
Centro – FEDECAM CENTRO

Silvia Lorena Hooker Ortega
Sociedad Nacional de Industrias – SNI

Juan José Jiménez de Cisneros Fonfría
Pontificia Universidad Católica del Perú –
PUCP

Victor Miguel Calleja Vela Sociedad
Asociación Civil Centro de Protección al
Consumidor