

## **ACTA DE SESIÓN ORDINARIA VIRTUAL N° 22 CONSEJO DE USUARIOS FERROVIARIOS DE ALCANCE NACIONAL**

Siendo las 11:00 horas del día jueves 23 de junio de 2022, 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° 22 del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

En representación del OSITRAN, asistieron de manera virtual:

- Juan Carlos Mejía Cornejo, Gerente General del OSITRAN.
- Angela Arrescurrenaga Santisteban, Gerente (e) de Atención al Usuario.
- Bertha Aparicio Yamashiro, Jefa (e) de Atención al Usuarios Final.
- José Angello Tangherlini Casal, Jefe de Atención al Usuario Intermedio.
- Angela Távara Vásquez, Especialista Legal de la Gerencia de Atención al Usuario.
- Ingrid Lolay Huamanyauri, Especialista Legal de la Gerencia de Atención al Usuario.
- Karla Falcón Arrieta, Especialista en Seguimiento y Monitoreo de Usuarios de la Gerencia de Atención al Usuario.

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

1. Victor Miguel Calleja Vela, representante de la Asociación Civil Centro de Protección al Consumidor.
2. Carlos Scarneo Sotomayor, representante de la Asociación Peruana de Facilitación del Comercio Exterior – APEFEX.
3. Bartolomé Campaña Binasco, representante de la Cámara de Comercio de Lima - CCL.
4. Fedina Nancy Gutierrez Chumacero, representante de Asociación Civil Más Que Consumidores.
5. Silvia Lorena Hooker Ortega, representante de Sociedad Nacional de Industrias – SNI.
6. Joe Juvenal Farfán Cusihuamán, representante de Cámara Nacional de Comercio Producción Turismo y Servicios – PERUCAMARAS.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33° del Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios del OSITRAN, participaron en calidad de expositores:

- Reynaldo Alonso Valentín Bueno, Subdirector de Integración y Gestión Tecnológica de la Dirección de Integración de Transporte Urbano y Recaudo, de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.
- Sandro Hospinal Escajadillo, Supervisor de Operaciones Ferroviarias.
- Hernan Moreno Delgado, Supervisor de Inversiones Ferroviarias.
- Miguel Gonzales Bedoya, Jefe (e) de Contratos Ferroviarios y Metros de Lima y Callao.

La sesión virtual se inició con las palabras de bienvenida del Dr. Juan Carlos Mejía Cornejo, Gerente General del OSITRAN, a los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

A continuación, la Dra. Angela Arrescurrenaga, Gerente (e) de Atención al Usuario, agradeció la participación de los miembros a la sesión virtual del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, informando que en esta oportunidad se cuenta con la presencia del Gerente General del OSITRAN, quien estará presidiendo la presente sesión, debido a la ausencia de la Dra. Verónica Zambrano por temas de índole laboral.

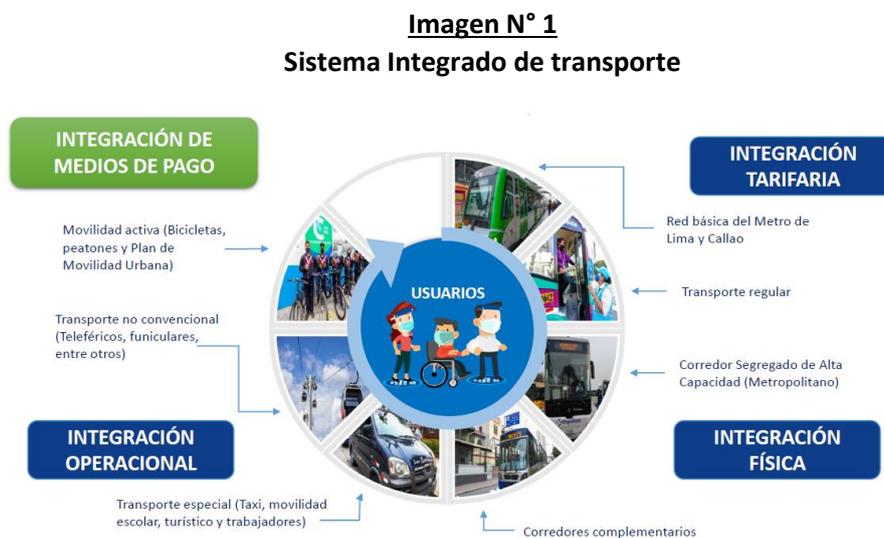
## I. COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM

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° 22 del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

## II. ORDEN DEL DÍA

### 2.1. Avances sobre la implementación de la Tarjeta integrada de transporte urbano en Lima Metropolitana

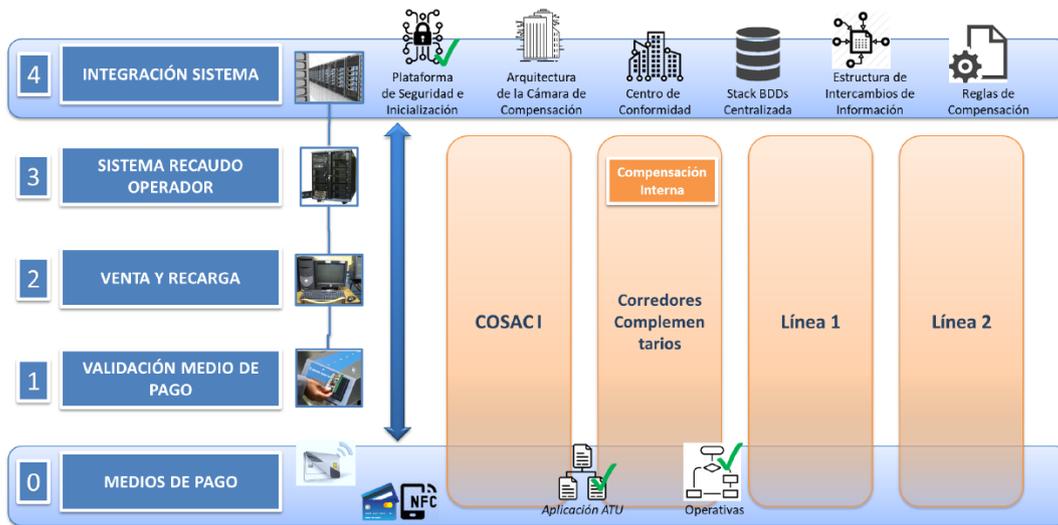
El señor Reynaldo Alonso Valentín Bueno, Subdirector de Integración y Gestión Tecnológica de la Dirección de Integración de Transporte Urbano y Recaudo dio inicio a la exposición señalando que la tarjeta interoperable es un ícono que contiene la síntesis de toda la plataforma denominado Sistema de recaudo único para toda la ciudad.



Asimismo, señaló que el sistema de recaudo único consiste en darle la facilidad al usuario que con un único medio de pago pueda acceder a todos los modos de transporte bajo competencia de la ATU; esta modalidad también está diseñada para soportar pagos abiertos con tarjetas bancarias o con códigos QR.

La arquitectura del sistema de recaudo es la siguiente:

**Imagen N° 2**  
**Arquitectura del sistema de recaudo único**



También indicó el estado de los proyectos que forman parte del estándar de interoperabilidad:

Por parte de la ATU.-

- Mapping ATU. (Trabajado)
- Estándar de interoperabilidad. (Trabajado)
- Plataforma de seguridad. (Trabajado)
- Plataforma de inicialización. (Trabajado)
- Centro de conformidad. (En proceso)
- Cámara de compensación. (En proceso)

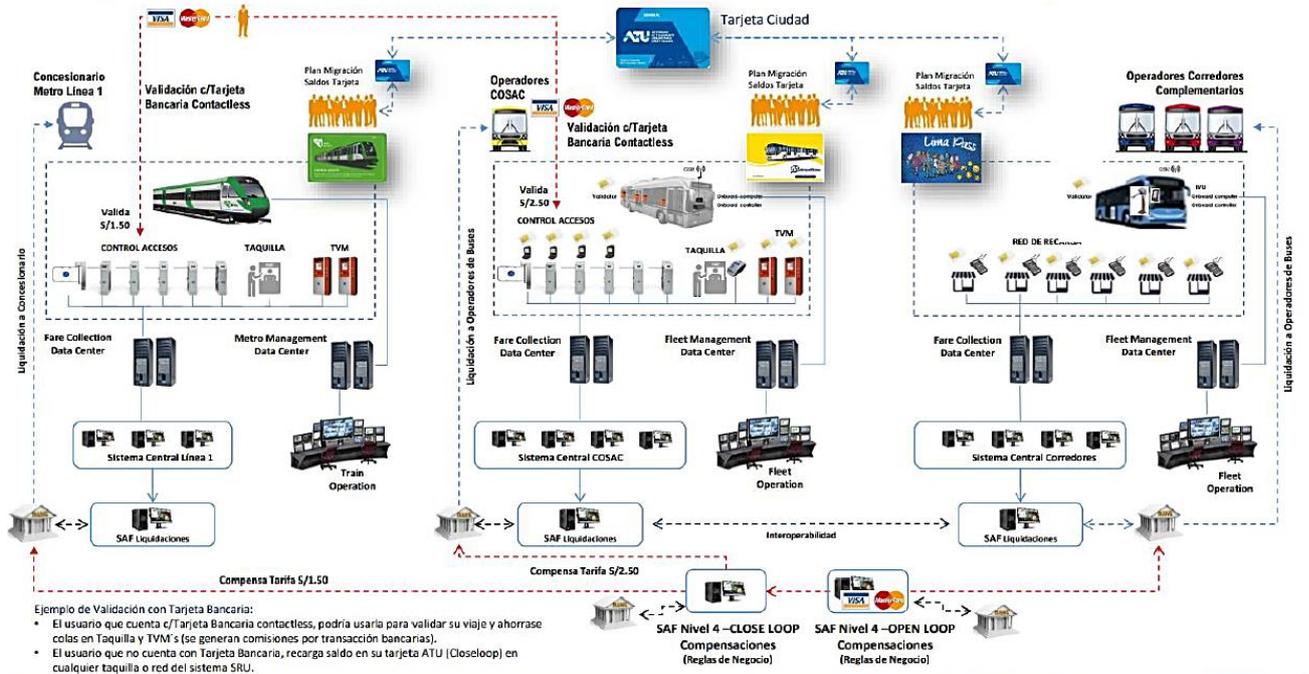
Por parte de los transportistas.-

- Upgrade del SCP de Corredores Complementarios.
- Upgrade del SCP de COSAC I.
- Upgrade del SCP de Línea 1.
- Están trabajando con la L2 para que el sistema nazca alineado al Sistema de Recaudo único.

Asimismo, señaló que actualmente se está trabajando en la entrega en concesión del recaudo para los corredores y el upgrade tecnológico para el COSAC y la Línea 1, trabajando a su vez con el equipo de Línea 2. Por ello, el escenario meta es el siguiente:

### Imagen N° 3 Escenario meta

#### Interoperabilidad Multimodal – Arquitectura alto-nivel – Posibilidad de Validación c/T. Bancaria



Finalmente, presentó las ventajas de contar con un sistema integrado:

### Imagen N° 4

#### CON SISTEMA INTEGRADO

- La TIT permitirá acceder a toda la red de transporte público.
- El pasajero llevará una sola tarjeta y usará el saldo en cualquier transporte.
- Permite que se aplique una política tarifaria común como descuentos por trasbordos.
- Ahorro en costos de diseño, inversión y mantenimiento de elementos comunes del sistema.
- Favorece la competencia entre diferentes proveedores, que deberán usar las especificaciones comunes del SRU.

#### SIN SISTEMA INTEGRADO

- Diferentes tarjetas de transporte, incompatibles entre sí.
- El pasajero requiere portar consigo diferentes tarjetas, recargando cada una de ellas.
- Imposibilidad de tener una política tarifaria en común.
- Duplicación en costos de inversión de sistemas centrales, ingeniería de diseño, 'mapping' de tarjetas, etc.
- Posición dominante de uno o varios suministradores con una especificación no compartida.

Concluida la presentación, la señora Silvia Lorena Hooker Ortega, representante de Sociedad Nacional de Industrias, consultó en qué tiempo se estima tener avanzado otro bloque del proceso, así como también consultó si como miembros del Consejo de Usuarios pueden brindar algún tipo de ayuda para impulsar el avance del proyecto con mayor rapidez.

Al respecto, el señor Valentín indicó que en el año 2023 se estima que la ATU ya debería tener su centro de conformidad y su cámara de compensación implementadas al 100 %, con lo que se podría lograr la interoperabilidad.

Respecto a la segunda pregunta, indicó que podrían brindar apoyo a través de la difusión de esta nueva tecnología demostrando que este cambio es en beneficio de los usuarios.

La Dra. Angela Arrescurrenaga consultó si este sistema de integración será progresivo, por lo que el señor Valentín indicó que dependiendo del modo de transporte hay distintas estrategias de migración que la ATU viene contemplando, sin embargo, para el caso de Línea 1, al tener estaciones, pueden coexistir en algún momento la tarjeta de la Línea 1 con la de la ATU y por desplazamiento ir retirando la tarjeta de la Línea 1. En el caso de la Línea 2, se iniciaría el servicio con la tarjeta de la ATU.

El señor Joe Juvenal Farfán Cusihuamán, representante de Cámara Nacional de Comercio Producción Turismo y Servicios, consultó si los transportistas deben obtener el sistema. Ante ello, el señor Valentín indicó que los nuevos concesionados deben hacer un upgrade tecnológico y para las rutas autorizadas señaló que aquellos que vayan a realizar una inversión deben hacerlo considerando los estándares que publica la ATU para que puedan integrarse.

El señor Bartolomé Campaña Binasco, representante de la Cámara de Comercio de Lima, consultó si la plataforma y tecnología que está desarrollando la ATU es a título propio o es a través de un tercero.

El señor Valentín indicó que la arquitectura se basa en el estándar ISO 24014, el desarrollo se ha venido realizando con recursos de la ATU con el apoyo de consultores externos expertos en la materia.

Luego de ello, el señor Carlos Scarneo Sotomayor, representante de la Asociación Peruana de Facilitación del Comercio Exterior consultó a qué se refiere con “integración tarifaria”, y si esto implica que el metro suba sus tarifas alcanzando la del metropolitano o viceversa.

Al respecto, el señor Valentín expuso un ejemplo para mayor claridad de la consulta, por ello indicó que si el pasajero sube a un bus del COSAC donde ha pagado 1.50 soles y luego sube al corredor donde debería pagar 1.70 soles, este segundo viaje es unificado como una suerte de bono por mantenerse siempre en el sistema, para ello existirán mecanismos de subsidio para que los transportistas no se vean afectados.

## **2.2. Información sobre el cumplimiento de niveles de servicio en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao correspondiente al cuarto trimestre del año 2021 y primer trimestre del año 2022**

A fin de abordar el segundo tema de agenda, la Dra. Angela Arrescurrenaga Santisteban, cedió el uso de la palabra a los representantes de la Jefatura de Contratos Ferroviarios y y Metros de Lima y Callao de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

En ese sentido, el señor Sandro Hospinal, Supervisor de Operaciones Ferroviarias señaló que el 9 de enero de 2012 se inició la explotación de la infraestructura, lo que comprende

actividades de conservación o mantenimiento de la infraestructura y trenes, así como la operación ferroviaria dentro del cual se incluye la prestación del servicio.

Asimismo, señaló que esta infraestructura tiene 34 km de longitud, abarcando 26 estaciones con 2 patios taller. Se han firmado 4 adendas; con la firma de la adenda N° 4 se permitió ampliar la capacidad de transporte por la oferta de la Línea 1 de cara a los usuarios.

Por otro lado, señaló que el OSITRAN supervisa lo siguiente:

- Temas de conservación (referido a la conservación de los trenes de acuerdo al Plan de conservación y las recomendaciones del fabricante; así como también el estado de la vía férrea, de la infraestructura – andenes, viaducto de la Línea 1, de los sistemas eléctricos, sistema de señalización).
- Temas de operación (abarca la supervisión del sistema de carga de tarjetas que es parte del sistema de recaudo, el estado de los equipos, los niveles de limpieza de los trenes y de las estaciones, los índices alcanzados respecto a la disponibilidad de los trenes y a la regularidad del servicio, la atención a los usuarios).

Aunado a ello, señaló que en el año 2019 se realizaron 170 millones de viajes de usuarios, para el año 2020 se presentó una caída a 70 millones de viajes por el estado de emergencia, lo que se incrementó a 81 millones en el año 2021.

Adicionalmente, hizo hincapié que, en el mes de abril del presente año, se incrementó la capacidad de los trenes, es así que hasta antes del 4 de abril el aforo bordeaba el 37% y, a partir del 4 de abril el aforo llegó al 100%.

Respecto a los niveles de servicio, señaló que por contrato de concesión existen 4 indicadores o niveles de servicio que el concesionario debe cumplir:

#### Imagen N° 5

Indicador	Parámetros exigidos en el Contrato de Concesión
<b>Disponibilidad:</b> Indica el porcentaje de tiempo de servicio efectivamente prestado respecto al tiempo de servicio programado. Tiene en cuenta el tiempo de servicio de todos los trenes prestados y programados.	95% (mínimo)
<b>Regularidad:</b> Indica el porcentaje de puntualidad del servicio prestado respecto al programado.	85% (mínimo)
<b>Limpieza:</b> Indica el nivel de limpieza ofrecido en estaciones y trenes. Se evalúa su apariencia física y funcionalidad.	25% (máximo de elementos sucios)
<b>Nivel de fraude:</b> Es la acción en contra de la Ley y normas aplicables, de viajar en el servicio de transporte urbano sin haber comprado el ticket correspondiente a la categoría de cada usuario.	8% (máximo)

Es así que, desde el año 2012 hasta el 2021, el concesionario ha cumplido logrando que los niveles de servicio sean superiores a los mínimos establecidos:

### Imagen N° 6

Indicador	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Disponibilidad</b>	98,61%	99,62%	99,96%	99,96%	99,95%	99,97 %	99,45%	98,42%	99,78%	99,23%
<b>Regularidad</b>	97,87%	98,29%	98,50%	9,01%	97,75%	97,33%	93,00%	93,19%	97,55%	95,04%
<b>Limpieza</b>	14,02%	8,51%	8,60%	5,06%	5,02%	6,01%	4,34%	5,79%	6,91%	10,44%
<b>Fraude</b>	0.300%	0.290%	0.450%	0.250%	0.170%	0.230%	0.093%	0.089%	0.052%	0.085%

Con relación al índice de los reclamos, señaló que, por los estándares internacionales de operación, el concesionario se obliga a que no existan más de 88 reclamos por millón de pasajeros transportados. Respecto a ello, en julio, agosto, setiembre, octubre y noviembre de 2021 superó lo antes indicado, por lo que a la fecha se encuentra en curso un procedimiento administrativo sancionador. Al haber incrementado el aforo al 100 %, se espera que el número de reclamos vaya disminuyendo.

Asimismo, señaló que se monitorean la cantidad de incidentes que ocurren dentro del sistema, de cara a los usuarios; teniendo como meta que en el sistema no ocurran más de 12 incidentes por cada millón de pasajeros transportados, catalogados de la siguiente manera:

### Imagen N° 7

Tipo	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21	TOTAL
Atasco en Puerta de Coche	2	2	2	1	3	4	2	1	2	3	3	0	25
Caída en Estación	22	8	10	9	9	12	21	20	19	16	13	28	187
Impacto Físico	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	3	0	7
Usuario en la Vía	1	4	3	2	4	4	1	2	3	0	6	0	30
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>249</b>
Atasco en puertas por cada millón de pasajeros movilizados	0.34	0.50	0.33	0.17	0.42	0.56	0.27	0.14	0.28	0.42	0.40	0.00	0.34
Caídas por cada millón de pasajeros movilizados	3.69	1.99	1.64	1.52	1.27	1.67	2.83	2.82	2.64	2.22	1.75	3.26	2.23
Impacto físico por cada millón de pasajeros movilizados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.14	0.14	0.00	0.14	0.00	0.14	0.40	0.00	0.06
Usuario en la vía por cada millón de pasajeros movilizados	0.17	1.00	0.49	0.34	0.57	0.56	0.13	0.28	0.42	0.00	0.81	0.00	0.39
<b>Incidentes por cada millón de pasajeros movilizados (Total del mes)</b>	<b>4.20</b>	<b>3.49</b>	<b>2.46</b>	<b>2.03</b>	<b>2.40</b>	<b>2.92</b>	<b>3.23</b>	<b>3.38</b>	<b>3.33</b>	<b>2.77</b>	<b>3.36</b>	<b>3.26</b>	<b>3.02</b>

Asimismo, señaló que durante el primer trimestre del año 2022 y hasta el mes de mayo se han producido 429 incidentes por cada millón de pasajeros transportados.

Concluida la presentación, el señor Farfán consultó cuál es el procedimiento para realizar un reclamo. Ante ello, el señor Sandro Hospinal indicó que el usuario puede presentar un reclamo a través de los siguientes mecanismos: presencial (a través del libro de reclamaciones en cada estación), correo electrónico, página web o en la oficina de atención al cliente ubicado en la estación Cabitos.

Asimismo, el señor Farfán consultó cuáles son las sanciones por el incremento de los reclamos.

Al respecto, el señor Hospinal atendió la consulta indicando que cuando el concesionario supera los estándares de calidad establecidos, incumpliendo el compromiso establecido, la Jefatura de Contratos Ferroviarios y Metros de Lima y Callao realiza un informe donde se demuestra el incumplimiento a un índice de calidad establecido, otorgándole al concesionario un plazo de 10 días hábiles para realizar sus descargos. Con los descargos presentados la referida Jefatura realiza un informe de hallazgos el cual contiene la identificación de un presunto incumplimiento de sus obligaciones contractuales; dicho informe de hallazgos es enviado a la Jefatura de Fiscalización para que evalúe y determine el incumplimiento y la penalidad de corresponder.

La señora Fedina Gutierrez Chumacero, representante de Asociación Civil Más Que Consumidores, consultó si existe alguna posibilidad de ampliar el horario de atención de las estaciones hasta la media noche.

Al respecto, la Dra. Angela Arrescurrenaga indicó que la ampliación del horario compete al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sin embargo se podría trasladar el pedido siempre y cuando exista un sustento que acompañe el requerimiento.

Adicionalmente, la señora Fedina Gutierrez consultó, respecto a la informalidad en el pago, si es factible que la tarjeta deje de estar operativa durante el tiempo de viaje aproximado del usuario, como ocurre en otros países.

Al respecto, el señor Hospinal indicó que de acuerdo al reporte estadístico no se estaría cometiendo fraude, es decir el 99.5% de usuarios pagaron su pasaje para ingresar al sistema.

El señor Bartolomé Campaña Binasco, representante de la Cámara de Comercio de Lima, consultó por qué los reclamos han ido incrementando en el rubro servicios.

El señor Hospinal precisó que en la categoría de recaudación usualmente los reclamos se realizan por los siguientes factores relacionados a los TVMs (máquinas de recarga): no dar el vuelto que corresponde, no emitir tickets, se quedan con el dinero sin hacer la recarga, todo ello relacionado a la funcionalidad de los TVMs.

Asimismo, indicó que con relación al servicio los reclamos están referidos a la información que brinda el personal del concesionario a los usuarios, así como a largas colas que se realizan por el ingreso de pasajeros preferenciales.

En esa línea, el señor Campaña consultó qué medidas podrían tomarse para reducir las largas colas para el ingreso de pasajeros preferenciales, por lo que la Dra. Angela Arrescurrenaga comentó que la Gerencia de Atención al Usuario ha recibido bastantes disconformidades por parte de los usuarios por las filas para el ingreso preferencial, esto debido a que por pandemia se habría habilitado este mismo ingreso para el personal de salud, lo que recargó la afluencia de pasajeros, sin embargo desde abril del presente año el Ministerio de Transportes y Comunicaciones dispuso que esta facilidad ya no se siga otorgando.

### 2.3. Estado situacional del proyecto de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao

Al respecto, la Dra. Angela Arrescurrenaga indicó que en atención al requerimiento de los miembros del presente Consejo, el ingeniero Miguel Gonzales Bedoya, Jefe de los Contratos Ferroviarios y Metros de Lima y Callao, procederá a abordar el estado situacional del proyecto, para lo cual le cedió la palabra.

En ese sentido, el ingeniero Gonzales inició la presentación señalando que el proyecto de la Línea 2 comprende la construcción y operación de un tren totalmente automatizado subterráneo cuyo trayecto principal es recorrer la ciudad de oeste a este, desde la estación 1 del Callao hasta la estación 27 en la Municipalidad de Ate. Y además el proyecto comprende un ramal de la futura Línea 4 que va a recorrer desde la estación Gambeta hasta su intersección con la Línea 2 en la estación Carmen de la Legua.

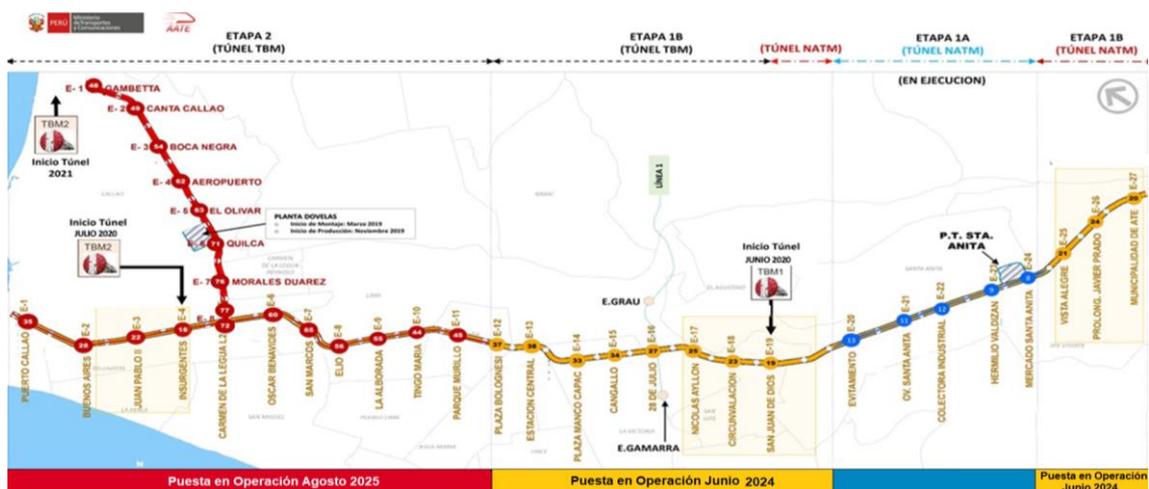
Asimismo, indicó que se cuenta con dos tuneladoras: la TBM 1, la que funciona cuando el nivel freático está debajo del túnel y la TBM 2 que está preparada para funcionar y construir el túnel cuando el nivel freático está a la altura del túnel o por encima del mismo.

En esa línea, señaló que para que esas tuneladoras puedan funcionar de acuerdo con el contrato, las estaciones deben estar construidas a nivel de losa de fondo, es decir, cuando la estación esté en “casco”, la tuneladora está en condiciones de atravesarla.

También, indicó que cada estación cuenta con dos etapas de construcción: primero, la obra civil que tiene un estudio definitivo de ingeniería y; segundo la etapa de revestimiento para los acabados y equipamiento electromecánico (ascensores, escaleras eléctricas, puertas de andenes, etc.). Este proyecto por su complejidad tiene 131 estudios definitivos de ingeniería, debido a que la operación será totalmente automatizada, operando sin conductor.

El proyecto se divide en 3 etapas: 1A, 1B y 2, de conformidad al siguiente gráfico:

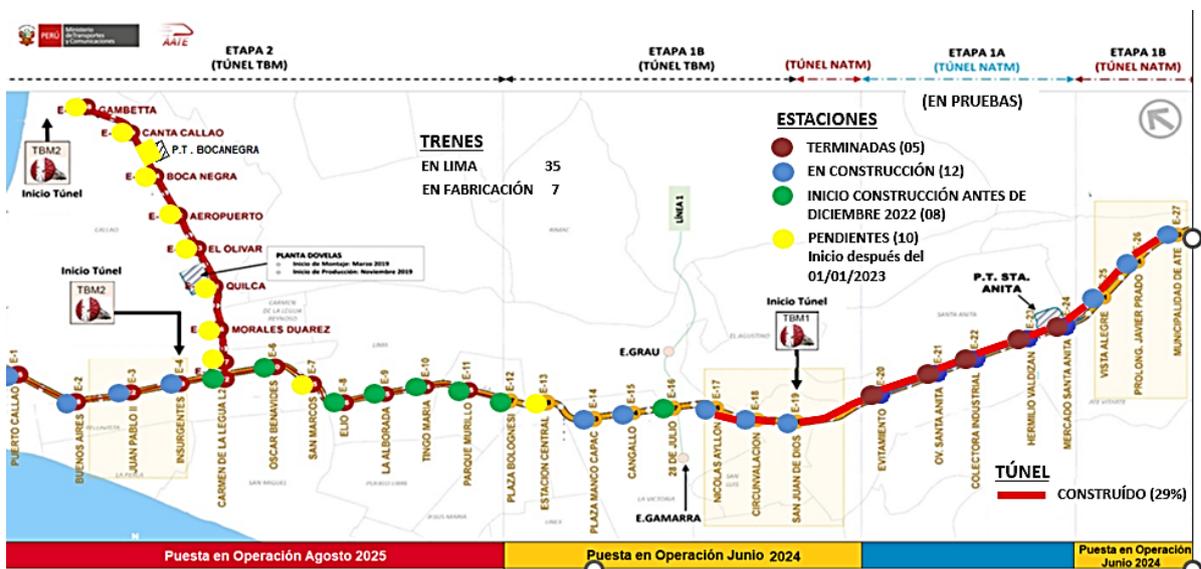
**Imagen N° 8**



Señaló que de las 37 estaciones (27 en la Línea 2 y 8 en el ramal 4) se tienen 5 terminadas, que corresponden a la zona de la etapa 1A, y 12 estaciones en construcción. Asimismo, se estima que se iniciaría la construcción de 8 estaciones (Estación 28 de julio, estación Bolognesi, estación parque Murillo, Tingo María, Alborada, Elio, Oscar R. Benavides y Carmen de la Legua), antes de diciembre del presente año.

Adicionalmente, señaló cuales son las estaciones que iniciarían después del 01 de enero de 2023: Estación Central, San Marcos, la Línea 4 (cuya demora se debe al retraso de la entrega de áreas).

**Imagen N° 9**



Aunado a ello, indicó que en cuanto a la etapa 1A, el retraso de la puesta en operación radica en las pruebas de integración del sistema de control de pasajeros, dado que el software no ha sido terminado debido a que existe una controversia entre el concedente y el concesionario respecto a los insumos que debe proporcionar el concedente para que se pueda realizar este software.

Finalmente, en cuanto al avance de la tuneladora 1, esta inició su trabajo en la estación 1 y saldrá en la estación Insurgentes. En cambio, la tuneladora 2 tendrá 2 tramos: uno que inicia en Insurgentes retirándose cuando termine en el Puerto Callao y luego se va a trasladar a la estación Gambetta en la parte norte del ramal 4, construyendo el túnel de norte a sur hasta la estación Carmen de la Legua.

El señor Farfán consultó cuál de las demoras genera mayor preocupación en el avance del proyecto.

El ingeniero Gonzales indicó que ha sido muy difícil para el concedente poder entregar las áreas en concesión debido a que este proyecto va en paralelo con líneas de servicio público muy importantes y, las coordinaciones con SEDAPAL respecto al movimiento de dichas interferencias ha tomado tiempo. En ese sentido, el mayor problema radica en la liberación

de interferencias para el concedente, así como el cumplimiento de las etapas establecidas en el contrato de concesión.

**2. ACUERDOS:**

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

**3. PEDIDOS:**

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

Siendo la 13:26 horas del mismo día y no habiendo otro asunto que tratar, se levantó la Sesión N° 22 del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, y en señal de conformidad se suscribe la presente acta.

---

**Bartolomé Campaña Binasco**  
Cámara de Comercio de Lima - CCL

---

**Carlos Scarneo Sotomayor**  
Asociación Peruana de Facilitación del  
Comercio Exterior – APEFEX

---

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

---

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

---

**Silvia Lorena Hooker Ortega**  
Sociedad Nacional de Industrias - SNI

---

**Fedina Nancy Gutierrez Chumacero**  
Asociación Civil Más Que Consumidores