

### Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras

Entidades Prestadoras a cargo de la ITUP vial																											
Representante de la Entidad Prestadora	Mecanismos de difusión utilizados por EEPP.	Suspensiones y/o restricciones del servicio	Plazo de atención de solicitudes	Protocolos de actuación ante situaciones riesgosas	Ejecución de encuestas para medir satisfacción de usuarios	Restricción y/o limitación de acceso al usuario por conductas indebidas	Atención de solicitudes de auxilio vial																				
<p>Dana Castillo Castillo Coordinadora Administración Contractual</p> <p><b>Concesionaria IIRSA Norte S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica c) Afiches</p> <p>- Si considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios</p>	<p>- El medio que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y mantenimiento programado es la Página web.</p>	<p>- Al respecto, señala que el plazo de atención del servicio de remolque es el establecido por el Contrato de Concesión.</p> <p>- El procedimiento para la atención de las solicitudes que son recibidas a través de la Central de Operaciones CCO (activaciones de servicio de grúa) es el siguiente:</p> <p>a. El usuario es atendido por el operador de turno, el cual toma nota de los datos necesarios para poder activar el servicio de grúa.</p>	<p>- Si cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- En relación al mecanismo o medio a través del cual se difunde el contenido de dicho protocolo.</p> <p>➤ En caso de interrupciones de la transitabilidad se comunica a través de las unidades de peaje, página web o el CCO.</p> <p>➤ Para el caso de accidentes, dependiendo de la situación el CCO al tomar conocimiento activa a las instituciones correspondientes para la atención de la emergencia (tales como bomberos, PNP, Ejército, etc).</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- La recopilación de la satisfacción de los usuarios atendidos podría ser a través de llamadas telefónicas o alguna encuesta programada.</p>	<p>- No aplica dicha facultad</p>	<p>- En relación a las solicitudes de emergencia reportadas por usuarios recibe al mes (2019-2022), se presentaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 2019:4994</li> <li>❖ 2020:4039</li> <li>❖ 2021:5126</li> <li>❖ 2022:4328</li> </ul> <p>*Llamadas de Emergencia (Incluye Accidentes, Auxilios, afectaciones y otros)</p> <p>- En relación a dichas solicitudes, señala que no fueron atendidas por su representada, las siguientes cantidades:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="font-size: small;">Año</th> <th style="font-size: small;">2019</th> <th style="font-size: small;">2020</th> <th style="font-size: small;">2021</th> <th style="font-size: small;">2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: x-small;">Servicios brindados</td> <td style="font-size: x-small;">3266</td> <td style="font-size: x-small;">2669</td> <td style="font-size: x-small;">3375</td> <td style="font-size: x-small;">3125</td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">Servicios no brindados</td> <td style="font-size: x-small;">468</td> <td style="font-size: x-small;">375</td> <td style="font-size: x-small;">442</td> <td style="font-size: x-small;">410</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="font-size: x-small;">3734</td> <td style="font-size: x-small;">3044</td> <td style="font-size: x-small;">3817</td> <td style="font-size: x-small;">3535</td> </tr> </tbody> </table> <p>- En lo que concierne a los principales motivos por los cuales no se atendieron la totalidad de dichas solicitudes, señala que no se brindaron los mencionados servicios porque los usuarios cancelan el servicio, o cuando la grúa llega al lugar solicitado no encuentra a la unidad y/o cuando son vehículos mayores que están cargados.</p> <p>- En relación a las oportunidades de mejora planteadas por su representada para garantizar la atención de la totalidad de las solicitudes que ingresan a su central de emergencia, indicó que garantizan la</p>	Año	2019	2020	2021	2022	Servicios brindados	3266	2669	3375	3125	Servicios no brindados	468	375	442	410		3734	3044	3817	3535
Año	2019	2020	2021	2022																							
Servicios brindados	3266	2669	3375	3125																							
Servicios no brindados	468	375	442	410																							
	3734	3044	3817	3535																							

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

			b. De acuerdo a la información brindada, el operador del CCO le indica al usuario las condiciones del servicio (como por ejemplo lugar al cual será remolcado) y un tiempo aproximado de llegada de la grúa.				satisfacción de los servicios atendidos, mediante las encuestas que se realizan a los usuarios que han solicitado el servicio de grúas.
<p>Patricia Sanchez Villafuerte Gerente General</p> <p><b>Concesionaria Vial del Sol S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados a para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP SON:</p> <p>a) Página web b) Línea telefónica c) Prensa escrita d) Volantes, folletos y orientación al usuario a través del personal ubicado en las estaciones de peaje.</p>	<p>- Los medios que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y mantenimiento programado son:</p> <p>a) Página web b) Afiches y/o avisos colocados o difundidos en la ITUP</p>	<p>- Al respecto, señala que la atención de servicios de los usuarios se realiza dentro de los plazos establecidos en el Contrato de Concesión.</p> <p>- En particular, para la atención de traslados mediante grúas y/o atención de ambulancias, conforme a la Sección 4, Anexos I del Contrato de Concesión.</p> <p>- Lo indicado supone un procedimiento de atención que</p>	<p>- Si cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- En relación al mecanismo a través del cual se difunde el contenido de dicho protocolo, señala que los servicios que se brindan a los usuarios, así como los medios de comunicación para estos y los plazos de atención, se difunden principalmente a través de la página web (por ejemplo, sección Servicios</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- Se recaba información de satisfacción a través de las fichas técnicas de atención al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Registro de traslado de vehículos</li> <li>o Registro de servicios de atención a heridos y traslado</li> </ul>	<p>- Se identifican las siguientes conductas relevantes que restringen en el acceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Evasión de peajes. Existen usuarios (vehículos), sean ligeros o pesados, que evaden el pago de las tarifas de peajes a través del uso de accesos o indebidos circundando las estaciones de peajes.</li> <li>o Asimismo, existen pobladores, de viviendas aledañas a las estaciones de peajes que</li> </ul>	<p>- En relación al promedio de la recepción de solicitudes de emergencia, indicó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Promedio 2019 -&gt; 405</li> <li>o Promedio 2020 -&gt; 270</li> <li>o Promedio 2021 -&gt; 342</li> <li>o Promedio 2022 -&gt; 324</li> </ul> <p>- En lo que concierne a las solicitudes no atendidas del 2019 al 2022, informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o En el 2019 -&gt; 12</li> <li>o En el 2020 -&gt; 12</li> <li>o En el 2021 -&gt; 9</li> <li>o En el 2022 -&gt; 16</li> </ul> <p>* Entiéndase por no atendidas, aquellas emergencias donde la unidad de auxilio no realizó movimiento del vehículo y no brindó atención.</p> <p>- En relación a los motivos por los cuales no se atiende la totalidad de solicitudes, señala que no se atendieron las solicitudes de emergencia debido a que el mismo usuario desiste del servicio solicitado.</p> <p>- En lo que concierne a las oportunidades de mejora implementadas para garantizar la atención de la totalidad de las solicitudes</p>

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	<p>- No considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p> <p>- En relación a ello, indica que los usuarios de la Autopista del Sol prefieren realizar sus consultas y/o reclamos físicos, virtual (página Web) y telefónicos, demostrando estos medios de comunicación ser efectivos.</p>		<p>inicia con el despacho de una unidad (grúa o ambulancia) hacia la ubicación del vehículo averiado o donde ocurrió el accidente, a fin de llegar al punto de emergencia en un plazo máximo de sesenta (60) minutos, desde que debidamente se reporta el pedido.</p> <p>- Se realiza un consolidado mensual del control de solicitudes, reclamos, auxilios, etc., el cual es informado a OSITRAN.</p> <p>- Asimismo, remiten las siguientes estadísticas, en lo concerniente a emergencias:</p> <p>i. En el año 2019, se atendieron 4856 emergencias.</p> <p>ii. En el año 2020, se</p>			<p>incentivan la generación de accesos o caminos indebidos a fin de procurar un cobro ilegal de "peajes".</p> <p>Estas acciones ocasionan accidentes en los ingresos o salidas de tales accesos indebidos, perturbando el tránsito normal en la carretera o autopista, generando daños materiales y humanos -así como riesgos de muerte-, azuzando el trabajo de proveedores en la vía, afectando -en general- la seguridad vial de los usuarios.</p> <p>o Exoneración de peajes. Personal policial o de las fuerzas armadas, indebidamente identificados, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión y las normas legales, incluso respecto a lo ya dispuesto por el OSITRAN, se niegan a pagar</p>	<p>que ingresan a su central de emergencia, COVISOL ha implementado programas y medios informáticos, así como renovado equipamiento, para mejorar el control, seguimiento y atención oportuna de los servicios. Por ejemplo, se han actualizado las tarjetas y el software de los postes SOS a fin de tener un mejor control de operación de los mismos.</p>
--	---	--	--	--	--	---	--

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

			<p>atendieron 3236 emergencias.</p> <p>iii. En el año 2021, se atendieron 4108 emergencias.</p> <p>v. En el año 2022, se atendieron 3892 emergencias.</p> <p>Cabe indicar que, el procedimiento de atención de dichas solicitudes se ejecuta conforme a lo establecido en la Sección 4, Anexos I del Contrato de Concesión de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana, así como un manual de operaciones para atenciones de emergencias y accidentes.</p>			<p>las tarifas de peajes. No solo ello, sino que además detienen su vehículo en la vía evitando que otros vehículos puedan transitar por día vía, ocasionando así la generación de colas y, por tanto, la necesidad del desvío del tránsito hacia otras vías</p> <p>- Dicha información se difunde mediante distintos medios: página web; carteles en la vía; cartas escritas al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Policía Nacional del Perú, Fuerzas Armadas, usuarios particulares o empresas.</p> <p>- De otro lado, en lo que respecta a si la Entidad Prestadora cuenta con un listado y/o relación conductas calificadas como indebidas, señaló que se cuenta con registros los cuales son comunicados, según corresponda, al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Policía Nacional del Perú, Fuerzas</p>	
--	--	--	---	--	--	--	--

### Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras

						Armadas, usuarios particulares o empresas.																																																																							
<p>Paul Carpio Salazar Gerente de Administración y Finanzas</p> <p><b>Concesionaria Vial del Sur S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica c) Afiches d) Reverso de los comprobantes de pago.</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) no debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, dado que buena parte del tramo no tiene cobertura de comunicación por falta de red o señal de telefonía, debería ser opcional.</p>	<p>- Los medios que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados: a) Página web b) Afiches y/o avisos colocados o difundidos en las ITUP.</p>	<p>- Las solicitudes se atienden de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.</p> <p>- En lo que concierne a las solicitudes recibidas durante los años 2019,2020,2021 y 2022, brindó la siguiente información:</p> <p>Las llamadas recibidas en la central de emergencia son las siguientes:  2019: 2373 2020: 1905 2021:2890 2022:2565</p> <p>*Dichas llamadas no necesariamente son para solicitar un servicio</p> <p>- En relación al procedimiento de atención de solicitudes, indicó que cualquier solicitud de servicio sigue el siguiente procedimiento:</p>	<p>- Si cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- Asimismo, señaló que los protocolos no son difundidos y son de manejo de la Concesionaria.</p>	<p>- No considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- No se recaba información de los usuarios, excepto cuando la manifiestan en los peajes. Los niveles de calidad del servicio están establecidos en el Contrato de Concesión.</p> <p>- Asimismo, menciona que, el Regulador verifica y supervisa los niveles de servicio.</p> <p>- Adicionalmente, los usuarios cuentan con los Libros de Reclamos y Sugerencias que se encuentra en los peajes.</p>	<p>- El acceso de los usuarios a desplazarse por la carretera en Concesión no tiene restricción.</p> <p>- Asimismo, señala que no se cuenta con un listado y/o relación conductas calificadas como indebidas que impliquen una restricción al acceso y/o permanencia en las ITUP.</p>	<p>- En relación a las solicitudes de emergencia reportadas por usuarios recibidas (Periodo 2019-2022), informó lo siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>234</td> <td>278</td> <td>306</td> <td>242</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>203</td> <td>264</td> <td>223</td> <td>241</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>227</td> <td>152</td> <td>271</td> <td>222</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>193</td> <td>28</td> <td>251</td> <td>184</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>185</td> <td>43</td> <td>262</td> <td>194</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>167</td> <td>60</td> <td>215</td> <td>207</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>181</td> <td>148</td> <td>235</td> <td>196</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>200</td> <td>111</td> <td>214</td> <td>224</td> </tr> <tr> <td>Setiembre</td> <td>192</td> <td>155</td> <td>225</td> <td>197</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>210</td> <td>240</td> <td>215</td> <td>201</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>185</td> <td>194</td> <td>234</td> <td>230</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>196</td> <td>232</td> <td>239</td> <td>227</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>2373</b></td> <td><b>1905</b></td> <td><b>2890</b></td> <td><b>2565</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>- Asimismo, señaló que, en relación a las solicitudes no atendidas durante dicho periodo, su representada no atendió solo 1 solicitud, la cual fue presentada en el año 2022.</p> <p>- En relación a ello, la razón de no haber atendido dicha solicitud fue la existencia de piquetes de manifestantes y bloqueos de la carretera por la situación política del país. En todo momento se mantuvo informado al usuario quien comprendió.</p> <p>- En lo que concierne a las oportunidades de mejora implementadas para garantizar la atención de la totalidad de las solicitudes que ingresan a su central de emergencia, informó que la concesionaria toma las medidas necesarias para atender la totalidad de los servicios.</p>	Año	2019	2020	2021	2022	Enero	234	278	306	242	Febrero	203	264	223	241	Marzo	227	152	271	222	Abril	193	28	251	184	Mayo	185	43	262	194	Junio	167	60	215	207	Julio	181	148	235	196	Agosto	200	111	214	224	Setiembre	192	155	225	197	Octubre	210	240	215	201	Noviembre	185	194	234	230	Diciembre	196	232	239	227	<b>Total</b>	<b>2373</b>	<b>1905</b>	<b>2890</b>	<b>2565</b>
Año	2019	2020	2021	2022																																																																									
Enero	234	278	306	242																																																																									
Febrero	203	264	223	241																																																																									
Marzo	227	152	271	222																																																																									
Abril	193	28	251	184																																																																									
Mayo	185	43	262	194																																																																									
Junio	167	60	215	207																																																																									
Julio	181	148	235	196																																																																									
Agosto	200	111	214	224																																																																									
Setiembre	192	155	225	197																																																																									
Octubre	210	240	215	201																																																																									
Noviembre	185	194	234	230																																																																									
Diciembre	196	232	239	227																																																																									
<b>Total</b>	<b>2373</b>	<b>1905</b>	<b>2890</b>	<b>2565</b>																																																																									

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

			a.Recepción de comunicación b.Verificación de información c.Efectuar el servicio																																																										
<p>Jose Antonio Martin Velarde Zegarra Gerente General</p> <p><b>Concesionaria Vial Sierra Norte S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son:</p> <p>a) Página web b) Línea telefónica c) Prensa radial d) Redes sociales de la prensa local, de los gobiernos locales</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p>	<p>- Los medios que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados son la página web y la prensa radial.</p>	<p>- El tiempo promedio de la atención de las solicitudes de los usuarios en grúas y ambulancias fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o En el año 2019 fue de 52 minutos.</li> <li>o En el año 2020 fue de 50.1 minutos.</li> <li>o En el año 2021 fue de 41.6 minutos.</li> <li>o En el año 2022 fue de 37.4 minutos</li> </ul> <p>- Cabe indicar que, el plazo establecido en el Contrato de Concesión es de hasta 60 minutos</p> <p>- En relación al número de solicitudes recibidas por su representada durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022,</p>	<p>- Si cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- Cabe indicar que, los protocolos de actuación frente a una situación de riesgo del usuario ó de necesidad de atención de los servicios prestados por el Concesionario, éste deberá de llamar directamente a la Central de Atención de Emergencias (CAE), esto es informado a través de los boletines y/o dípticos que la Concesionaria entrega.</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- Asimismo, indica que este año la concesionaria ejecutará una encuesta de satisfacción, dirigida a los usuarios de la vía con respecto a los servicios que se brinda</p>	<p>- Las conductas de usuarios que pueda generar restricciones al normal uso de la vía; puede presentarse por manifestaciones sociales a través de bloqueos de vía; también por afectaciones de la infraestructura vial como cortes en calzada, daños a las señales verticales, daños a los elementos de encarrilamiento entre otros los cuales son reportados y se ejercen la defensa posesoria correspondiente.</p> <p>- En caso se presente alguna conducta que genere restricción de acceso o restricción de la transitabilidad en la vía por los motivos antes descrito, se emiten comunicados a fin de alertar a los usuarios de la situación de la vía.</p> <p>- Los medios con los cuales se emiten los comunicados ya</p>	<p>- En relación a las solicitudes de emergencia reportadas por usuarios recibe al mes, informó lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de atención</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atenciones ambulancia</td> <td>68</td> <td>38</td> <td>149</td> <td>184</td> </tr> <tr> <td>Atenciones grúas</td> <td>846</td> <td>979</td> <td>1813</td> <td>2217</td> </tr> </tbody> </table> <p>- Asimismo, en lo que concierne a aquellas solicitudes que no fueron atendidas remitió la siguiente información:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">N° de atenciones</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Número total de asistencia grúa</b></td> <td></td> <td><b>846</b></td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia grúa brindadas</td> <td></td> <td>436</td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia grúa no brindadas</td> <td></td> <td>410</td> </tr> <tr> <td><b>Número total de asistencia ambulancia</b></td> <td></td> <td><b>068</b></td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia ambulancia brindadas</td> <td></td> <td>043</td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia ambulancia no brindadas</td> <td></td> <td>018</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">N° de atenciones</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Número total de asistencia grúa</b></td> <td></td> <td><b>979</b></td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia grúa brindadas</td> <td></td> <td>707</td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia grúa no brindadas</td> <td></td> <td>272</td> </tr> <tr> <td><b>Número total de asistencia ambulancia</b></td> <td></td> <td><b>038</b></td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia ambulancia brindadas</td> <td></td> <td>022</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de atención	2019	2020	2021	2022	Atenciones ambulancia	68	38	149	184	Atenciones grúas	846	979	1813	2217	N° de atenciones		2019	<b>Número total de asistencia grúa</b>		<b>846</b>	Número de asistencia grúa brindadas		436	Número de asistencia grúa no brindadas		410	<b>Número total de asistencia ambulancia</b>		<b>068</b>	Número de asistencia ambulancia brindadas		043	Número de asistencia ambulancia no brindadas		018	N° de atenciones		2020	<b>Número total de asistencia grúa</b>		<b>979</b>	Número de asistencia grúa brindadas		707	Número de asistencia grúa no brindadas		272	<b>Número total de asistencia ambulancia</b>		<b>038</b>	Número de asistencia ambulancia brindadas		022
Tipo de atención	2019	2020	2021	2022																																																									
Atenciones ambulancia	68	38	149	184																																																									
Atenciones grúas	846	979	1813	2217																																																									
N° de atenciones		2019																																																											
<b>Número total de asistencia grúa</b>		<b>846</b>																																																											
Número de asistencia grúa brindadas		436																																																											
Número de asistencia grúa no brindadas		410																																																											
<b>Número total de asistencia ambulancia</b>		<b>068</b>																																																											
Número de asistencia ambulancia brindadas		043																																																											
Número de asistencia ambulancia no brindadas		018																																																											
N° de atenciones		2020																																																											
<b>Número total de asistencia grúa</b>		<b>979</b>																																																											
Número de asistencia grúa brindadas		707																																																											
Número de asistencia grúa no brindadas		272																																																											
<b>Número total de asistencia ambulancia</b>		<b>038</b>																																																											
Número de asistencia ambulancia brindadas		022																																																											

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

		<p>brindó la siguiente información:</p> <p>❖ N° de atenciones con grúas:</p> <p>2019:846 2020:979 2021:1813 2022:2217 Total: 5855</p> <p>❖ N° de accidentes de tránsito:</p> <p>2019:185 2020:399 2021:646 2022:765 Total: 1995</p> <p>❖ N° de emergencias viales:</p> <p>2019:9 2020:15 2021:77 2022:129 Total: 230</p> <p>En relación al procedimiento de atención de dichas solicitudes, indicó que la atención de las solicitudes y necesidades reportadas son recepcionadas a través de la</p>	<p>la</p>		<p>fueron respondidos en las consultas anteriores.</p> <p>Las conductas calificadas como indebidas que impliquen restricción de acceso son registradas como Conflictos sociales en caso se reporten manifestaciones sociales a través de bloqueos de vía, y/o en el caso de afectaciones de la infraestructura existente son registradas como defensa posesoria correspondiente.</p>	<p>Número de asistencia ambulancia no brindadas</p> <table border="1" data-bbox="1753 204 2130 252"> <tr> <td>N° de atenciones</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td><b>Número total de asistencia grúa</b></td> <td><b>1813</b></td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia grúa brindadas</td> <td>1385</td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia grúa no brindadas</td> <td>428</td> </tr> <tr> <td><b>Número total de asistencia ambulancia</b></td> <td><b>149</b></td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia ambulancia brindadas</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia ambulancia no brindadas</td> <td>049</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="1753 616 2130 906"> <tr> <td>N° de atenciones</td> <td>2022</td> </tr> <tr> <td><b>Número total de asistencia grúa</b></td> <td><b>2217</b></td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia grúa brindadas</td> <td>1807</td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia grúa no brindadas</td> <td>408</td> </tr> <tr> <td><b>Número total de asistencia ambulancia</b></td> <td><b>184</b></td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia ambulancia brindadas</td> <td>127</td> </tr> <tr> <td>Número de asistencia ambulancia no brindadas</td> <td>057</td> </tr> </table> <p>Los principales motivos que no permitieron atender las solicitudes en mención son:</p> <p>❖ <u>Servicios de Grúa:</u></p> <p>El usuario solicita que se apoye con señalización vial en la vía hasta que puedan reparar su unidad in situ y que no necesita el servicio de grúa, esto principalmente en unidades con carga pesada y/o sobrecarga.</p> <p>El usuario informa que no necesita apoyo de grúa dado que está a la espera de su bróker y/o grúa enviada por su empresa aseguradora.</p>	N° de atenciones	2021	<b>Número total de asistencia grúa</b>	<b>1813</b>	Número de asistencia grúa brindadas	1385	Número de asistencia grúa no brindadas	428	<b>Número total de asistencia ambulancia</b>	<b>149</b>	Número de asistencia ambulancia brindadas	100	Número de asistencia ambulancia no brindadas	049	N° de atenciones	2022	<b>Número total de asistencia grúa</b>	<b>2217</b>	Número de asistencia grúa brindadas	1807	Número de asistencia grúa no brindadas	408	<b>Número total de asistencia ambulancia</b>	<b>184</b>	Número de asistencia ambulancia brindadas	127	Número de asistencia ambulancia no brindadas	057
N° de atenciones	2021																																	
<b>Número total de asistencia grúa</b>	<b>1813</b>																																	
Número de asistencia grúa brindadas	1385																																	
Número de asistencia grúa no brindadas	428																																	
<b>Número total de asistencia ambulancia</b>	<b>149</b>																																	
Número de asistencia ambulancia brindadas	100																																	
Número de asistencia ambulancia no brindadas	049																																	
N° de atenciones	2022																																	
<b>Número total de asistencia grúa</b>	<b>2217</b>																																	
Número de asistencia grúa brindadas	1807																																	
Número de asistencia grúa no brindadas	408																																	
<b>Número total de asistencia ambulancia</b>	<b>184</b>																																	
Número de asistencia ambulancia brindadas	127																																	
Número de asistencia ambulancia no brindadas	057																																	

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

			<p>Central de Atención de Emergencias (CAE) la cual opera de manera continua en turnos rotativos durante las 24 horas del día.</p> <p>La CAE recepciona la llamada a través de los números establecidos y activa los recursos necesarios para atender la necesidad del usuario. (Se adjunta Anexo 01 Flujograma)</p>				<p>La unidad de grúa llega al punto del servicio solicitado y no se encuentra a la unidad dado que ya se movilizó por un particular, o ésta se encuentra ubicada en algún lugar fuera de la concesión.</p> <p>❖ <u>Servicio de Ambulancia:</u></p> <p>La unidad de ambulancia al punto del servicio solicitado y no se encuentra a la unidad dado que ya se movilizó por un particular, o ésta se encuentra ubicada en algún lugar fuera de la concesión.</p> <p>En lo que concierne a las oportunidades de mejora implementadas para garantizar la atención de la totalidad de las solicitudes que ingresan a su central de emergencia, informó que su representada implementará las siguientes acciones:</p> <p>❖ <u>Servicios de Grúa:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Reubicación de los puntos de bases de las unidades de grúas que permitan mejorar los tiempos de espera de llegada de las grúas a los puntos solicitados por los usuarios solicitantes.</li> <li>b. Implementación de GPS en las unidades de grúa que permite monitorear el recorrido de las grúas.</li> <li>c. Solicitar a los usuarios su ubicación GPS vía whatssap, a fin de poder confirmar si la unidad solicitante está ubicado dentro de la vía concesionada, así como realizar seguimiento al recorrido.</li> <li>d. Informar al usuario el tiempo estimado que se demoraría en llegar la grúa al punto solicitado.</li> <li>e. Precisarle previamente al usuario a través de la CAE que el servicio de remolque se realiza hasta el</li> </ol>
--	--	--	--	--	--	--	---



**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

							<p>centro poblado más cercano a una distancia no mayor a 100 kilómetros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <u>Servicios de Ambulancia:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Implementación de GPS en las unidades de ambulancia que permite monitorear el recorrido de las grúas.</li> <li>b. Solicitar a los usuarios su ubicación GPS vía whatsapp, a fin de poder confirmar si la unidad solicitante está ubicada dentro de la vía concesionada, así como realizar seguimiento al recorrido y tiempo estimado de llegada.</li> </ol> </li> </ul>
<p>Udílfredo Puse Monja Coordinador de Operaciones</p> <p><b>Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 3 S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica c) Afiches d) Otros (Facebook)</p> <p>- Si considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe</p>	<p>- Los medios que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados son: a) Página web b) Afiches y/o avisos colocados o difundidos en las ITUP</p>	<p>- En relación a la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio, señaló que en dicha concesionaria no se presentan otros servicios</p>	<p>- Si cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios</p> <p>- En relación al mecanismo a través del cual se difunde dicho protocolo, señaló que se cuenta con Plan de Contingencias, el cual contempla un flujograma de acción ante ocurrencia de accidentes</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- En relación al medio a través del cual se recaba dicha información, señaló que de manera mensual, el Centro de Control de Operaciones (CCO), realiza una encuesta a los usuarios que se realiza el servicio sobre auxilios mecánicos y remolques, habiendo remitido un gráfico en el cual se advierte que el nivel de aceptación es de 93%</p>	<p>- En relación a las conductas indebidas que podría generar una restricción a la ITUP, señala que califican como tales algunas conductas indebidas por parte de los usuarios que ponen en peligro la salud, seguridad y tranquilidad de los demás usuarios, así como la no conservación de la infraestructura de transporte de uso público, no actuando con cuidado y previsión, para evitar causar daño a las instalaciones.</p> <p>- Incumplimiento a indicaciones de vigías de tránsito, agresiones verbales durante restricciones de tránsito durante la ejecución de</p>	<p>- En relación a las solicitudes de emergencia reportadas por usuarios recibidas (Periodo 2019-2022), informó lo siguiente:</p> <p>Solicitudes anuales por usuarios referente a auxilios mecánicos, remolques y accidentes de tránsito.</p> <p>2019:1073 2020:753 2021:1091 2022:1078</p> <p>- Asimismo, señaló que todas las solicitudes fueron atendidas con recursos propios y otros casos con recursos externos (PNP, Bombero, Salud) Con recursos propios (Grúas) 2019 = 992 2020 = 683 2021 = 993 2022 = 978</p> <p>- En lo que concierne a las oportunidades de mejora que ha planteado su representada para garantizar la atención de la totalidad de las solicitudes que ingresan a su central de emergencia, informó que procederán a ejecutar las siguientes acciones:</p>

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	<p>ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios</p>				<p>actividades de conservación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daños a elementos de la vía ocasionados por accidentes de tránsito por imprudencia del conductor.</li> <li>- Agresiones verbales al personal recaudador de Operaciones por interpretación de "abuso" de cobro de peaje.</li> <li>- Dañar elementos de seguridad (tachas, señalización vertical y horizontal, guardavías, etc).</li> <li>- Robo de elementos de la vía (pases peatonales y vehiculares reubicados para accesos en diferentes sectores).</li> <li>- Retiro de elementos de la vía para habilitación de accesos (retiro de postes de señales verticales, delineadores, guardavías)</li> <li>- Daños a los postes SOS, robo de los paneles solares y botoneras.</li> <li>- Uso de playas de estacionamiento o la vía misma como parqueo permanente (en zonas urbanas).</li> <li>- Botar desechos en la vía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ubicaciones estratégicas de las grúas, para que el auxilio llegue dentro del plazo establecido.</li> <li>o Tener contacto permanente con recursos externos, como, por ejemplo, la PNP, fiscalía, Bomberos, Etc.</li> <li>o Línea gratuita de contacto</li> <li>o Postes SOS a cada 10 Km</li> </ul>
--	--	--	--	--	---	--

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

						<p>En lo que concierne a los mecanismos que utiliza para difundir dicha información, señaló que no informan a los usuarios sobre las malas conductas que realizan y tampoco se les sanciona de ninguna manera.</p>	
<p>Udílfredo Puse Monja Coordinador de Operaciones</p> <p><b>Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 2 S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica c) Afiches d) Otros (Facebook)</p> <p>- Si considera que el uso herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios</p>	<p>- El medio que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados son: a) Página web b) Afiches y/o avisos colocados o difundidos en las ITUP .</p>	<p>- En relación a la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio, señaló que en dicha concesionaria no se presentan otros servicios</p>	<p>- Su representada si cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- En relación al mecanismo a través del cual se difunde dicho protocolo, señaló que se cuenta con Plan de Contingencias el cual contempla un flujograma de acción ante ocurrencia de accidentes</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- En relación al medio a través del cual se recaba dicha información, señaló que de manera mensual, el Centro de Control de Operaciones (CCO), realiza una encuesta a los usuarios que se realiza el servicio sobre auxilios mecánicos y remolques, habiendo remitido un gráfico en el cual se advierte que el nivel de aceptación es de 90%</p>	<p>- En relación a las conductas indebidas que podría generar una restricción a la ITUP, señala que califican como tales algunas conductas indebidas por parte de los usuarios que ponen en peligro la salud, seguridad y tranquilidad de los demás usuarios, así como la no conservación de la infraestructura de transporte de uso público, no actuando con cuidado y previsión, para evitar causar daño a las instalaciones.</p> <p>- Incumplimiento a indicaciones de vigías de tránsito, agresiones verbales durante restricciones de tránsito durante la ejecución de actividades de conservación.</p> <p>- Daños a elementos de la vía ocasionados por accidentes de tránsito</p>	<p>- En relación a las solicitudes de emergencia reportadas por usuarios recibidas (Periodo 2019-2022), informó lo siguiente:</p> <p>Solicitudes anuales por usuarios referente a auxilios mecánicos, remolques y accidentes de tránsito.</p> <p align="right">2019 = 462 2020 = 398 2021 = 567 2022 = 536</p> <p>- Asimismo, señaló que todas las solicitudes fueron atendidas con recursos propios y otros casos con recursos externos (PNP, Bombero, Salud) Con recursos propios (Grúas) 2019 = 433 2020 = 381 2021 = 532 2022 = 501</p> <p>- En lo que concierne a las oportunidades de mejora que ha planteado su representada para garantizar la atención de la totalidad de las solicitudes que ingresan a su central de emergencia, informó que procederán a ejecutar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ubicaciones estratégicas de las grúas, para que el auxilio llegue dentro del plazo establecido.</li> </ul>

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

					<p>por imprudencia del conductor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agresiones verbales al personal recaudador de Operaciones por interpretación de "abuso" de cobro de peaje.</li> <li>- Dañar elementos de seguridad (tachas, señalización vertical y horizontal, guardavías, etc).</li> <li>- Robo de elementos de la vía (pases peatonales y vehiculares reubicados para accesos en diferentes sectores.</li> <li>- Retiro de elementos de la vía para habilitación de accesos (retiro de postes de señales verticales, delineadores, guardavías).</li> <li>- Daños a los postes SOS, robo de los paneles solares y botoneras.</li> <li>- Uso de playas de estacionamiento o la vía misma como parqueo permanente (en zonas urbanas).</li> <li>- Botar desechos en la vía</li> </ul> <p>En lo que concierne a los mecanismos que utiliza para difundir dicha información, señaló que no informan a los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Tener contacto permanente con recursos externos, como, por ejemplo, la PNP, fiscalía, Bomberos, Etc.</li> <li>o Línea gratuita de contacto</li> <li>o Postes SOS a cada 10 Km</li> </ul>
--	--	--	--	--	---	---

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

						usuarios sobre las malas conductas que realizan y tampoco se les sanciona de ninguna manera.	
<p>Rosa Lorena Ferrandiz Jefa de Área Legal</p> <p><b>Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Afiches</p> <p>- Si considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p>	<p>- El medio que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados son: a) Página web b) Prensa radial c) Afiches y/o avisos colocados o difundidos en las ITUP</p>	<p>- El plazo de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio es de 60 minutos.</p> <p>- En relación al número de solicitudes recibidas por su representada durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, señaló lo siguiente:  2019:7633 2020:5592 2021:7490 2022:6595</p> <p>- De otro lado, en relación al procedimiento de atención de dichas solicitudes, señaló que se utiliza el Instructivo Atención de Emergencias a Accidentes I-32-001v2, publicado en la</p>	<p>- Su representada si cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- En relación al mecanismo o medio a través del cual se difunde el contenido de dicho protocolo, señaló que una vez que toman conocimiento del incidente, inmediatamente se activa la comunicación con el COE MTC y SUTRAN; y en caso la incidencia corresponda a material peligroso se comunican también con los bomberos y OSINERGMIN, OEFA y PNP.</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- Asimismo, indica que el medio a través del cual se recaba dicha información es la encuesta de satisfacción publicada en la página web de su representada</p>	<p>- En relación a las conductas de usuarios que generan que su representada restrinja una limitación el acceso a la ITUP es la negación del servicio.</p> <p>- En relación a los mecanismos a través de los cuales se informa a los usuarios respecto a dichas conductas y la eventual restricción de acceso y/o permanencia a ser impuesta, señaló que se utiliza el Instructivo Atención de Emergencias a Accidentes I-32-001v2, publicado en la página web de su representada.</p> <p>- De otro lado, señaló que no cuentan con un listado de conductas indebidas.</p>	<p>- En relación al número de las solicitudes de emergencia reportadas por usuarios recibidas (Periodo 2019-2022), informó lo siguiente:  2019:7633 2020:5592 2021:7490 2022:6595</p> <p>- Asimismo, indicó que todas las solicitudes fueron atendidas.</p> <p>- En lo que concierne a los principales motivos por los que su representada no puede atender la totalidad de dichas solicitudes, hizo mención al choque de vehículos cisterna que transportan materiales peligrosos.</p> <p>- En lo que concierne a las oportunidades de mejora que ha planteado su representada para garantizar la atención de la totalidad de las solicitudes que ingresan a su central de emergencia, informó que procederán a ejecutar coordinaciones directas con OSINERGMIN, SUTRAN, COE y PNP.</p>

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

			página web de su representada.				
--	--	--	--------------------------------	--	--	--	--

Entidades Prestadoras a cargo de la ITUP portuaria																	
Representante de la Entidad Prestadora	Mecanismos de difusión utilizados por EEPP	Suspensiones y/o restricciones del servicio	Plazo de atención de solicitudes	Protocolos de actuación ante situaciones riesgosas	Ejecución de encuestas para medir satisfacción de usuarios	Restricción y/o limitación de acceso al usuario por conductas indebidas	Facturación de servicios										
APM TERMINALS S.A. <sup>1</sup>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica c) Comunicados por correo electrónico.</p>	<p>- El medio que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados es la página web.</p>	<p>- El plazo de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio es de seis (6) días hábiles.</p> <p>- En relación al número de solicitudes recibidas por su representada durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, brindó la siguiente información:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>N° incidentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>2566</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>3166</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>2463</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>2518</td> </tr> </tbody> </table> <p>- En cuanto al procedimiento de atención de dichas solicitudes, indicó lo siguiente:  <ul style="list-style-type: none"> <li>o Agente de CX revisa requerimiento de Usuario</li> <li>o Registro del requerimiento / solicitud / consulta de Usuario en App interna.</li> </ul> </p>	Año	N° incidentes	2019	2566	2020	3166	2021	2463	2022	2518	<p>- Su representada cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- El mecanismo o medio a través del cual se difunde el contenido de dicho protocolo es la Página Web.</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- El medio a través del cual se recaba dicha información es el desarrollo de encuestas.</p>	<p>- En relación a las conductas de usuarios que generan que su representada restrinja una limitación del acceso a la ITUP, señaló que dichas conductas son:  <ul style="list-style-type: none"> <li>o Falta de pago</li> <li>o Infracción cometida por el usuario</li> </ul> </p> <p>- En relación a los mecanismos a través de los cuales se informa a los usuarios respecto a dichas conductas y la eventual restricción de acceso y/o permanencia a ser impuesta, informó que:  <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ante la falta de pago mediante correo electrónico y bloqueo de sistemas.</li> <li>o Infracción mediante una papeleta de sanción.</li> </ul> </p>	<p>- Si se han presentado casos en los que su representada ha facturado por los conceptos de “uso de área operativa” y/o “No presentación, cancelación o reprogramación de citas”, por el no retiro de la mercancía del Terminal Portuario, dada la imposibilidad de ingresar a dicho terminal, por hechos de terceros (p.e. huelgas de trabajadores portuarios, paro de transportistas u otras manifestaciones de similar naturaleza.</p> <p>- En relación al número de reclamos presentados por dicha facturación, informó lo siguiente:  2021: 1 reclamo</p>
Año	N° incidentes																
2019	2566																
2020	3166																
2021	2463																
2022	2518																

<sup>1</sup> No se brindó la información del representante de la referida concesionaria.

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	<p>- No considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, debido a que el uso de redes sociales terminaría siendo utilizado por los Usuarios para diferentes fines, desvirtuando por el cual habría sido concebido.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Análisis de caso (revisión de información enviada por Usuario), se determina si corresponde la generación de una consulta interna. De no tener información completa solicita mayor información a Usuario.</li> <li>o Agente de CX evalúa si el incidente puede ser resuelto con sus propios recursos o requiere una consulta a un área interna. De necesitar consulta interna, la realiza.</li> <li>o De tener toda la información para la respuesta al cliente por sus propios recursos, Agente de CX procede a responder a Usuario.</li> <li>o De haber solicitado información al área interna, Agente de CX revisa información y es correcta la información procede a brindar una respuesta final al cliente</li> </ul>			<p>- En lo que concierne al listado y/o relación conductas calificadas como indebidas que impliquen una restricción al acceso y/o permanencia en las ITUP, señaló que se encuentran prescritas en el RIIS (infracciones) y respecto a la restricción por incumplimiento de pago en el Reglamento de Tarifas y Política Comercial.</p>	<p>2022:6 reclamos 2023: 1 reclamo</p> <p>Adicionalmente, señaló que todos los reclamos fueron declarados infundados</p>
<p>Felix Guillermo Silva Carranza Gerente Administrativo <b>Terminal Portuario Paracas S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- El medio que viene siendo utilizado por su representada para</p>	<p>- El medio que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados es la página web.</p>	<p>- El plazo de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio es de 24 horas.</p> <p>- En relación al número de solicitudes recibidas durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, brindó la siguiente información:</p> <p>2019: 123 2020: 75 2021: 80 2022: 107</p>	<p>- Su representada si cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- Asimismo, los mecanismos o medios a través de los cuales se difunde el contenido de dicho protocolo</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- En relación a ello, señala que el medio a través del cual se recaba dicha información es la encuesta comercial.</p>	<p>- En relación a las conductas de usuarios que generan que su representada restrinja el acceso a la ITUP es la no observancia de las políticas y directivas internas.</p> <p>- En relación al mecanismo a través del cual se informa a los usuarios respecto a dichas conductas y la eventual restricción de</p>	<p>- No se han presentado casos en los que su representada ha facturado por los conceptos de "uso de área operativa" y/o "No presentación, cancelación o reprogramación de citas", por el no retiro de la mercancía del Terminal Portuario, dada la imposibilidad de ingresar a dicho terminal, por hechos de terceros (p.e.</p>

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	<p>brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP es la página web.</p> <p>No Considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios. Asimismo, señala que la implementación de dichos mecanismos debe ser considerada facultativa por parte de la Entidad Prestadora.</p>		<p>En lo que concierne al procedimiento de atención de dichas solicitudes, señaló que la atención se efectúa por orden de llegada, evaluación de las condiciones de operación necesarias para la carga o descarga.</p>	<p>son: inducción, capacitaciones del programa de SST.</p>		<p>acceso y/o permanencia a ser impuesta es la comunicación verbal en junta de operaciones.</p> <p>De otro lado, señala que su representada no cuenta con un listado de conductas indebidas.</p>	<p>de huelgas de trabajadores portuarios, paro de transportistas u otras manifestaciones de similar naturaleza)</p>
<p>José Luis Luna Gerente Comercial</p> <p><b>Terminal Internacional del Sur S.A.</b></p>	<p>Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p>	<p>Los medios que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de</p>	<p>En relación al plazo de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio señala que los usuarios y clientes deben solicitar el servicio con una anticipación no menor de 24 hrs.</p>	<p>Su representada cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>Asimismo, señaló que dicha</p>	<p>Considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>Asimismo, indica que se</p>	<p>En relación a las conductas de usuarios que generan que su representada restrinja una limitación el acceso a la ITUP, señaló lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o No se permitirá el ingreso de personas con armas. De contarlos deberá</li> </ul>	<p>No se han presentado casos en los que su representada ha facturado por los conceptos de "uso de área operativa" y/o "No presentación, cancelación o reprogramación de citas", por el no retiro de la mercancía del</p>



**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	<p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica  c) Otros (Precise) Correo electrónico y servicio de bot</p> <p>- No considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, dado que son canales no formales que sirven para promoción y publicidad.</p>	<p>caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados son: a) Página web b) Afiches y/o avisos colocados o difundidos en las ITUP.</p>	<p>- Asimismo, los servicios se realizan en tiempo y forma de acuerdo con la programación.</p> <p>- En lo que concierne al número de solicitudes recibidas por su representada durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, brindó la siguiente información:  2019:13667 2020:12895 2021:12840 2022:13207</p> <p>- En cuanto al procedimiento de atención de solicitudes, indicó que el cliente hace su solicitud de servicio por la página web y de acuerdo a cumplimientos administrativos de disponibilidad se programa el servicio.</p>	<p>información se difunde mediante la página Web y por correo electrónico.</p>	<p>realiza una encuesta anual por una consultora de reconocido prestigio</p>	<p>declararlos y dejarlos en custodia en la caja fuerte de Garita. Están exentos de esta prohibición las autoridades que en uso de sus facultades estén autorizadas a portarlos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Está totalmente prohibido el ingreso de personal en estado de ebriedad o bajo el efecto de sustancias tóxicas, de detectarse será retirado de la instalación y se le impondrá la sanción que amerite.</li> <li>o Está prohibido fumar dentro de las Instalaciones de TISUR.</li> <li>o Está terminantemente prohibido el uso de cámaras fotográficas, filmadoras, así como el uso de estas funciones en celulares, salvo autorización expresa Superintendencia de Seguridad. Su incumplimiento será inmediata reportada a Seguridad, quien procederá a retirar al infractor del TPM, y de ser posible anulara las tomas o videos realizados.</li> </ul>	<p>Terminal Portuario, dada la imposibilidad de ingresar a dicho terminal, por hechos de terceros (p.e. huelgas de trabajadores portuarios, paro de transportistas u otras manifestaciones de similar naturaleza)</p>
--	---	--	--	--	--	---	---

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

						<p>La sanción le será notificada posteriormente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Está prohibido permanecer en zonas a las cuales no ha sido autorizado, de comprobarse será retirado de las instalaciones sin perjuicio de que se le imponga la sanción que corresponda.</li> </ul> <p>- En lo que concierne a los mecanismos a través de los cuales se informa a los usuarios respecto a dichas conductas y la eventual restricción de acceso y/o permanencia a ser impuesta, señaló que dicha información se difunde a través de acciones del departamento de seguridad del puerto.</p> <p>- De otro lado, informó que su representada cuenta con una tabla de valoración donde se indica si la falta es leve, grave o muy grave según las consecuencias de la falta o la reincidencia</p>	
<p>Víctor Augusto Sam Chang Gerente General <b>Transportadora Callao S.A.</b></p>	- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades	- El medio que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca	- Las únicas solicitudes que tiene TCSA son las establecidas en la metodología de medición de niveles de servicio y	- Su representada cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que	- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios	- En lo que concierne a las conductas de usuarios que generan que su representada restrinja una limitación el	- No se han presentado casos en los que su representada ha facturado por los conceptos de "uso de

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

<p>Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica c) Correos electrónicos</p> <p>Si considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p> <p>En relación a ello, señala que, los servicios y sus costos también están siendo difundidos a través del módulo MISLO de la VUCE.</p>	<p>de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados es la página web</p>	<p>productividad, así como el reglamento de accesos. TCSA no presta otros servicios.</p> <p>En relación al número de solicitudes recibidas por su representada durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, brindó la siguiente información: o Naves atendidas 2019: 168 o Naves atendidas 2020: 153 o Naves atendidas 2021: 167 o Naves atendidas 2022: 167</p> <p>En cuanto al procedimiento de atención de dichas solicitudes, indicó que su representada utiliza los establecidos en el REOP y reglamento de accesos.</p>	<p>ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>Asimismo, señaló que dicha información se difunde a través de la página web de TCSA y en las inducciones para acceso a los usuarios y prestadores de servicios.</p>	<p>respecto a la calidad del servicio.</p> <p>Dicha información se obtiene a través de Encuestas de satisfacción a cada nave atendida y encuesta anual a los clientes finales (dueños de la carga) y usuarios intermedios.</p>	<p>acceso a la ITUP, indicó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Incumplimiento con los requisitos de la LSST y su normativa aplicable.</li> <li>o Incumplimiento de los requisitos de la normativa marítima portuaria y lo establecido en el RISST TCSA.</li> </ul> <p>En relación a los mecanismos a través de los cuales se informa dichas restricciones, informó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Incumplimiento a requisitos mediante el Sistema Integrado de Operaciones y SIG.</li> <li>o Incumplimiento al RISST mediante comunicaciones verbales y escritas vía correo o carta de llamada de atención.</li> </ul> <p>De otro lado, señaló que su representada si cuenta con un listado de conductas indebidas.</p>	<p>área operativa” y/o “No presentación, cancelación o reprogramación de citas”, por el no retiro de la mercancía del Terminal Portuario, dada la imposibilidad de ingresar a dicho terminal, por hechos de terceros (p.e. huelgas de trabajadores portuarios, paro de transportistas u otras manifestaciones de similar naturaleza)</p>
---	---	--	---	--	--	--

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

<p>Antenor León Gerente de Operaciones y Comercial</p> <p><b>Salaverry Terminal Internacional S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica c) Prensa escrita d) Otros (Precise): Redes sociales (Linkedin, Facebook e Instagram)</p> <p>- Si considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p>	<p>- El medio que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados es la página web.</p>	<p>- El plazo de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio es de 48 horas.</p> <p>- En relación al número de solicitudes recibidas por su representada durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, informó que ha recibido 15056 solicitudes.</p> <p>- En lo que concierne al procedimiento de atención de dichas solicitudes, indicó que el usuario/cliente o sus representantes (agencia marítima o de aduana) solicitan cualquier servicio a través de una comunicación por correo a ld_operaciones@sati.com.pe. En caso de importaciones/exportaciones el agente de aduanas que solicita el servicio a través de la entrega de la documentación necesaria para proceder</p>	<p>- Su representada cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- Dicha información se difunde a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Plataforma virtual del Sistema Integrado de Gestión (SIG).</li> <li>o Simulacros</li> <li>o Sensibilizaciones presenciales</li> <li>o Talleres</li> </ul>	<p>- Considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- Dicha información se recaba a través de una encuesta virtual implementada y enviada mediante Google Forms.</p> <p>- Con esta información se tabula y obtiene respuestas de diversos aspectos que se consideran necesarios de evaluar por los usuarios y clientes</p>	<p>- En relación a las conductas de usuarios que generan que su representada restrinja una limitación el acceso a la ITUP, informó las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Incumplimiento de los requisitos en el control de acceso.</li> <li>o Mal comportamiento con cualquiera de los usuarios y/o funcionarios presentes en el Terminal, sanción previa por cualquier acto indebido dentro de la infraestructura.</li> </ul> <p>- Asimismo, señaló que la referida información se propala mediante comunicaciones formales con cartas, oficios y resoluciones vía correo electrónico.</p> <p>- De otro lado, señaló que su representada cuenta con un listado de conductas indebidas, el cual se encuentra dentro del Reglamento de Infracciones y Sanciones Salaverry Terminal Internacional que está publicado en la página web.</p>	<p>- No se han presentado casos en los que su representada ha facturado por los conceptos de "uso de área operativa" y/o "No presentación, cancelación o reprogramación de citas", por el no retiro de la mercancía del Terminal Portuario, dada la imposibilidad de ingresar a dicho terminal, por hechos de terceros (p.e. huelgas de trabajadores portuarios, paro de transportistas u otras manifestaciones de similar naturaleza)</p>
--	--	--	---	--	--	---	--

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

<p>Francisco Biber Serpa Gerente Legal</p> <p><b>Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica c) Prensa radial</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p>	<p>- El medio que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados es la página web.</p>	<p>- En relación al plazo de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio, señaló que la atención se efectúa de manera inmediata dentro de la programación.</p> <p>- En lo que concierne al procedimiento de atención de dichas solicitudes, indicó que el usuario/cliente presenta su solicitud a través de los canales establecidos y los mismo son atendidos de acuerdo a la programación.</p>	<p>- Su representada cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- Dicha información se difunde por página web, charlas de capacitación a cargo de las Jefaturas de Seguridad y Protección.</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- Dicha información se recaba a través de la Jefatura Comercial.</p>	<p>- En relación a las conductas de usuarios que generan que su representada restrinja una limitación el acceso a la ITUP, señaló que son aquellas comprendidas en el Reglamento de Infracciones y Sanciones aprobado por la APN.</p> <p>- En relación al listado de dichas conductas, señaló que se encuentran en el Reglamento en mención.</p>	<p>- No se han presentado casos en los que su representada ha facturado por los conceptos de "uso de área operativa" y/o "No presentación, cancelación o reprogramación de citas", por el no retiro de la mercancía del Terminal Portuario, dada la imposibilidad de ingresar a dicho terminal, por hechos de terceros (p.e. huelgas de trabajadores portuarios, paro de transportistas u otras manifestaciones de similar naturaleza).</p>
---	--	--	--	--	---	--	---

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

Entidades Prestadoras a cargo de la ITUP aeroportuaria								
Representante de la Entidad Prestadora	Mecanismos de difusión utilizados por EEPP	Suspensiones y/o restricciones del servicio	Plazo de atención de solicitudes	Protocolos de actuación ante situaciones riesgosas	Ejecución de encuestas para medir satisfacción de usuarios	Restricción y/o limitación de acceso al usuario por conductas indebidas	Difusión de información del estado y/o itinerarios de vuelo	Extravío de objetos de usuarios
<p>Ezequiel A. Ayllón Gerente Legal y de Regulación</p> <p><b>Aeropuertos del Perú S.A.</b></p>	<p>- No considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados, dado que el menú de opciones es adecuado, pero se debe permitir a cada operador, en función del tipo de infraestructura que opera y las características de la misma, seleccionar aquellos medios que encuentra idóneos.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web</p>	<p>- El medio que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados es la página web.</p>	<p>- En relación al plazo de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio, señaló que no se aplica un plazo estándar. Se procura responder los pedidos en el momento. En casos particulares se toma nota del pedido y contacta al usuario con posterioridad.</p> <p>- En relación al número de solicitudes recibidas por su representada durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, indica que no se lleva una estadística.</p>	<p>- Su representada cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- Dicha información se difunde a través de procedimientos operacionales y a través de la web y LinkedIn</p>	<p>- Considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- La referida información se recaba a través de encuestas semestrales.</p>	<p>- En relación a aquellas conductas de usuarios que generan que su representada restrinja una limitación el acceso a la ITUP, señaló lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Conductas agresivas o disruptivas.</li> <li>o Concurrencia a los aeropuertos en horarios distintos a los de operación o cuando los vuelos están cerrados.</li> <li>o No pago de tarifas o cargos.</li> </ul> <p>- Asimismo, señaló que la citada información se difunde a través de comunicación directa en el caso de pasajeros y cartas en el caso de usuarios Intermedios.</p> <p>- De otro lado, en relación a la existencia de un listado de conductas indebidas, señaló</p>	<p>- Su representada no ha implementado algún mecanismo adicional para la difusión de información del estado y/o itinerarios de vuelos.</p>	<p>- La infraestructura aeroportuaria a cargo de su representada a si cuenta con oficinas destinadas al resguardo de los objetos perdidos.</p> <p>- Asimismo, precisó que es un espacio dentro de las áreas administrativas; no un área dedicada</p>

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	<p>b) Línea telefónica c) LinkedIn</p> <p>- Considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p>		<p>- En lo que concierne al procedimiento de atención de dichas solicitudes, informó que la recepción es mediante vía web o teléfono.</p>			<p>que su representada no cuenta con una lista; por lo que, se analiza caso por caso.</p>		
<p>Milagros Montes Morote Gerente de Regulación y Asuntos Públicos</p> <p><b>Lima Airport Partners S.R.L.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica c) Afiches d) Otros (Precise): Redes sociales, Módulo de</p>	<p>- Los medios que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados son:  a) Página web b) Afiches y/o a avisos colocados o difundidos en las ITUP, redes sociales, en el Módulo de Atención al Usuario</p>	<p>- En relación al plazo de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio señaló que en el módulo de Información, las atenciones se brindan de manera presencial, y las respuestas a las consultas y/o solicitudes de información (ya sea de manera presencial, o a través de llamadas telefónicas) se brindan de manera inmediata</p>	<p>- Su representada cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- Dicha información se difunde a través de la página web.</p>	<p>- Considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- La referida información se recaba a través de Encuestas de Satisfacción realizadas a usuarios y pasajeros, el cual se realiza 2 veces al año.</p> <p>- Adicionalmente, se realizan encuestas semanales, llamadas "pax monitor" a los usuarios y cuentan con código QR de satisfacción en los SSHH.</p>	<p>- En relación a las conductas de usuarios que generan que su representada restrinja una limitación el acceso a la ITUP, indicó las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Que el usuario realice acciones que pongan en riesgo la seguridad de las personas.</li> <li>o Actos de interferencia ilícita,</li> <li>o Personas que se niegan al proceso de inspección a su persona y a sus pertenencias.</li> <li>o Personas que no se identifican.</li> <li>o Comportamiento o conflictivo o</li> </ul>	<p>- Su representada ha implementado un mecanismo adicional para la difusión de información del estado y/o itinerarios de vuelos, a través de la página Web de LAP, central telefónica, FIDS, Módulo de Atención al Usuario.</p>	<p>- La infraestructura aeroportuaria a cargo de su representada si cuenta con oficinas destinadas al resguardo de los objetos perdidos.</p> <p>- Asimismo, cuentan con un protocolo denominado "Instructivo para la gestión de hallazgos en el Aeropuerto Internacion</p>

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	<p>Atención al Usuario, personal operativo ubicado en distintas zonas del Terminal</p> <p>- Si considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios.</p>		<p>- En cuanto al número de solicitudes recibidas por su representada durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, informo que no cuentan con el registro de solicitudes recibidas durante los años 2019,2020 y 2021.</p> <p>Con lo que respecta al año 2022, se contabilizó 76 692 solicitudes de información de manera presencial y 15 530 llamadas telefónicas atendidas.</p> <p>- En lo que corresponde al procedimiento de atención de dichas solicitudes, señaló lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Usuario y/o pasajero se apersona al Módulo de Información y es atendido por la anfitriona, quien</li> </ul>			<p>beligerante, comentarios o bromas inapropiadas en relación con la seguridad o amenazas.</p> <p>- Dicha información se difunde a través de señalética en varias zonas del terminal, por ejemplo: No a la Discriminación.</p> <p>- Asimismo, al personal del Aeropuerto se les capacita en las Charlas de identificación.</p> <p>- Posterior a ello, este personal transmite la información a los usuarios.</p> <p>- En relación a la existencia de un listado de conductas indebidas, informó que, a la fecha, cuentan con un listado de conductas indebidas respecto del uso de la Playa de Estacionamiento del AIJC, aprobadas recientemente por OSITRAN a través de la Resolución N° 0004-2023-CD OSITRAN.</p>		<p>al Jorge Chávez"</p>
--	--	--	--	--	--	---	--	-------------------------



**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

			<p>absuelve las dudas y/o consultas presentadas con relación a servicios brindados en el AIJC e información de vuelos.</p> <p>o El usuario realiza llamadas telefónicas a la Central Telefónica y es atendido por la anfitriona, quien absuelve las dudas y/o consultas presentadas con relación a servicios brindados en el AIJC e información de vuelos.</p>					
<p>Miguel Ángel Moreno Ramirez Gerente General</p> <p><b>CORPAC S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Los medios que vienen siendo utilizados por su</p>	<p>- El medio que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados es la página web.</p>	<p>- En relación al plazo de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio, señaló que dicho plazo dependerá de lo que se solicite.</p>	<p>- Su representada cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios, los cuales se difunden a través de la página web.</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- Se recaba dicha información a través de Encuestas, reclamos, investigación de</p>	<p>- En relación a las conductas de usuarios que generan que su representada restrinja una limitación el acceso a la ITUP, señaló que no hay restricciones, salvo las que señale la ley.</p> <p>- Dicha información puede ser requerida</p>	<p>- No ha implementado mecanismos adicionales para difundir información sobre itinerarios de vuelos</p>	<p>- La infraestructura aeroportuaria a cargo de su representada si cuenta con oficinas destinadas al resguardo de los objetos perdidos.</p>

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	<p>representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son:  a) Página web  b) Línea telefónica</p> <p>- No considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios ya que muchas entidades no tienen la capacidad operativa, recursos humanos ante restricciones por austeridad para atender lo señalado. En todo caso, cualquier cambio que se quiera implementar en ese sentido debe ser coordinado previamente con entidades como FONAFE para que se autorice los recursos (humanos,</p>				<p>marcado, benchmarking</p>	<p>por los usuarios a través de la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley de Transparencia.</p>		<p>- Asimismo, cuentan con un protocolo denominado Programa de Seguridad Aeroportuaría / Procedimiento de operación normalizado</p>
--	--	--	--	--	------------------------------	---	--	---

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	tecnológicos) necesarios.						
--	---------------------------	--	--	--	--	--	--

Entidades Prestadoras a cargo de la ITUP ferroviaria y de la Línea 2 del Metro de Lima						
Representante de la Entidad Prestadora	Mecanismos de difusión utilizados por EPPP	Suspensiones y/o restricciones del servicio	Plazo de atención de solicitudes	Protocolos de actuación ante situaciones riesgosas	Ejecución de encuestas para medir satisfacción de usuarios	Conductas de usuarios que generan una limitación el acceso a la ITUP
<p>Carmen Deulofeu Palomas Gerente General</p> <p><b>Metro de Lima Línea 2 S.A.</b></p>	<p>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</p> <p>- Asimismo, indica que la Línea 2 del Metro de Lima aún no ha iniciado la Puesta en Operación Comercial de la Etapa 1A.</p> <p>- No obstante ello, a la fecha se realizan acciones de comunicación, de forma directa o mediante terceros, sobre los avances del Proyecto y sus implicancias a las distintas personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, afectadas y/o interesadas. A tal fin, se utilizan los medios: a) Página web b) Línea telefónica</p>	<p>- No resulta aplicable, al no haber iniciado la operación del servicio</p>	<p>- No resulta aplicable a la fecha.</p> <p>- No obstante ello, señala que, tratándose de Reclamos, Reconsideración y Apelación (además, los Actos Relacionados a aquéllos), se cumplirán los plazos exigidos por la Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y normas modificatorias.</p> <p>Asimismo, en lo que concierne al procedimiento para la atención de éstos, se seguirá el procedimiento previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos de la Línea 2 del Metro de Lima y las normas aplicables aprobadas por Resolución del</p>	<p>- Si se cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</p> <p>- Los mecanismos o medios a través de los cuales se difunde el contenido de dichos protocolos son los Planes de Operación, tales como: o El Plan de Seguridad de Bienes y Personas. o el Plan de Contingencias Operacional. o El Plan de Contingencias en caso de Sismos, o El Plan de Contingencias en caso de Tsunamis y o el Plan de Contingencias en caso de Incendios</p>	<p>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p> <p>- A la fecha, no se aplica el recojo de dicha información. No obstante, cuando inicie la Puesta en Operación Comercial de la Etapa 1A de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao, se realizarán Encuestas de Satisfacción del Servicio, con la finalidad de recabar información vinculada con la percepción de los Usuarios sobre la calidad del Servicio.</p>	<p>- No aplica a la fecha. No obstante, cuando inicie la Puesta en Operación Comercial de la Etapa 1A de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao, dichas conductas de los Usuarios (Resolución N° 035-2017-CD-OSITRAN y normas modificatorias) serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones u omisiones realizadas por los Usuarios que dificulten o impidan el uso de las instalaciones de la ITUP y los servicios derivados.</li> <li>• No actuar con cuidado y previsión para evitar actos que puedan causar daños a las instalaciones de la ITUP.</li> <li>• Acciones que pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.</li> <li>• Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.</li> </ul>

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	<p>c) Afiches d) Prensa radial e) Prensa escrita f) Redes sociales (Facebook, Instagram y LinkedIn).</p> <p>- Si considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios, habiendo reiterado que a la fecha utilizan las redes sociales (Facebook, Instagram y LinkedIn).</p>		<p>Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y Resolución del Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN.</p> <p>De otro lado, en relación a los Pedidos, Sugerencias y búsqueda de objetos perdidos (además, de los Actos Relacionados a aquéllos), se cumplirán los plazos previstos y siguiendo lo dispuesto en el Contrato de Concesión o que determinemos en base al referido Contrato.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumplir con la obligación de observar la conducta debida, es decir, cuando no respetan las normas, así como tampoco las Condiciones, reglas y/o normas internas establecidas por nuestra empresa y por nuestro Contrato de Concesión para el uso de la ITUP (siempre que se cumpla con lo exigido en el inciso b) del artículo 8° de dicha Resolución</li> </ul> <p>- En relación a los mecanismos para difundir dicha información a los usuarios, señala que se utilizaran cuando menos a través de los medios o formas previstos en el artículo 13° de la Resolución del Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN y normas modificatorias, y los previstos en nuestro Contrato de Concesión.</p> <p>- En lo que concierne al listado de conductas indebidas que impliquen una restricción al servicio, se reservan el derecho de preparar esa lista y/o relación de conductas de los Usuarios calificadas como indebidas, que aplicaremos cuando inicie la Puesta en Operación Comercial de la Etapa 1A de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.</p>
--	--	--	---	--	--	---

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

<p>Nino Molero Sigwas Abogado</p> <p><b>Ferrovias Central Andina S.A.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</li> <li>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los servicios derivados de las ITUP son: a) Página web b) Línea telefónica c) Afiches</li> <li>- Si considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los medios que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y mantenimientos programados son: a) Página web b) Afiches y/o avisos colocados en la ITUP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El plazo de atención de solicitudes es el indicado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.</li> <li>- Asimismo, señala que no han recibido solicitudes.</li> <li>- El procedimiento para la atención de las solicitudes se encuentra establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su representada cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios, la cual se difunde a través de paneles publicitarios, cartillas informativas, infografía en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</li> <li>- Se recaba dicha información a través de Buzón de reclamos y sugerencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No han establecido conductas que impliquen la restricción de acceso a la ITUP</li> </ul>
<p>Marisol De la Cuba Torreblanca Abogada</p> <p><b>Ferrocarril Trasandino S.A.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si considera que los mecanismos de difusión utilizados por las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP para brindar información a los usuarios son adecuados.</li> <li>- Los medios que vienen siendo utilizados por su representada para brindar información a los usuarios respecto a la prestación de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los medios que ha venido utilizando su representada para informar a los usuarios acerca de alguna suspensión y/o restricción del servicio por (i) supuestos de caso fortuito o fuerza mayor y (ii) mantenimientos programados son:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El plazo de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios en el marco de la prestación del servicio es de 15 días</li> <li>- En cuanto al número de solicitudes recibidas durante los años 2019,2020, 2021 y 2022, se recibieron: i. Siete reclamos que correspondían a un operador ferroviario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su representada si cuenta con protocolos de actuación, ante incidentes que ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.</li> <li>- En relación a la difusión de dicho protocolo, los operadores ferroviarios han sido notificados y capacitados con el Plan de Emergencia y demás documentos relativos a seguridad ferroviaria contenido en el Reglamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si considera relevante recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</li> <li>- Dicha información se recaba a través de reuniones con operadores u organizaciones sociales que requieren alguna reunión para solicitar mejoras o indicar sugerencias.</li> <li>- Asimismo, mediante la interacción con otros usuarios mediante la red social Facebook también se recaban sugerencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las conductas que generan una restricción a la ITUP son: a) No contar con boleto de tren. b) Evidente estado de ebriedad.</li> <li>- Dicha información se difunde a través de un letrero que indica que: "El ingreso a abordaje es con boleto de tren".</li> </ul>

**Cuestionario resuelto por representantes de Entidades Prestadoras**

	<p>servicios derivados de las ITUP son:</p> <p>a) Página web b) Afiches c) Prensa radial d) Correos electrónicos a operadores, e) Comunicados de prensa f) Red social Facebook, Whatsapp.</p> <p>- Si considera que el uso de herramientas digitales (p.e. aplicativos móviles, redes sociales) debe ser incluido como un mecanismo adicional para difundir información a los usuarios</p>	<p>a) Página web b) Prensa radial c) Prensa escrita d) Afiches y/o avisos colocados o difundidos en las ITUP</p>	<p>y por error fueron ingresados por la web de Fetranza y un reclamo que corresponde a Fetranza, y, ii. Siete consultas o solicitudes</p> <p>- En lo que concierne al procedimiento de atención, los reclamos fueron recibidos por las Hojas de Reclamaciones Virtuales que constan en la página web. Las respuestas a dichos reclamos son remitidas por correo electrónico a las direcciones electrónicas indicadas por los usuarios.</p> <p>- Mientras que, las consultas o solicitudes, éstas fueron recibidas por correo electrónico o por llamadas telefónicas y las respuestas enviadas a los correos electrónicos indicados en dichas solicitudes, dentro de los plazos establecidos.</p>	<p>Operativo Interno de FETRANSA.</p>		<p>- En relación a si su representada cuenta con un listado de conductas indebidas se informó que no se cuenta con listado como tal.</p>
--	--	--	--	---------------------------------------	--	--