



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPE-DIENTE N° 157-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPE-DIENTE N° 157-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248046 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 12/04/2024
10:38:38 -0500

EXPEDIENTE : 157-2021-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-GAM-004-000385-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 10 de abril de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que el personal de la Entidad Prestadora brindó un trato verbal inadecuado a la usuaria ni una restricción de acceso indebida por la vía preferencial de la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima; corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta LR-GAM-004-000385-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos vocales mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- **ANTECEDENTES:**

- El 12 de agosto de 2021, la señora [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que personal de la estación Gamarra la maltrató verbalmente al pedirle que se retirara de la fila de acceso preferencial, en tanto no contaba con las condiciones para ello, y formara fila en la de ingreso general. Añadió que se le pidió retirarse de la fila de acceso preferencial pese a que en dicha fila había otras personas menores de 60 años y solicitó se le ofrezca una disculpa por el maltrato recibido.
- Mediante Carta LR-GAM-004-000385-2021-SAC, notificada el 7 de septiembre de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], manifestando lo siguiente:

- Algunos pasajeros intentan hacer uso indebido del ingreso preferencial, razón por la cual los agentes y orientadores de estación piden información a los usuarios con la finalidad de verificar que son beneficiarios del derecho de atención preferente.
- En el presente caso, la señora [REDACTED] le refirió al agente de estación que controlaba el ingreso por la vía de acceso preferencial que tenía 55 años,

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 157-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00143-2024-TSC-OSITRÁN

evidenciándose que no se encontraba dentro de los supuestos de atención preferencial.

iii.- La restricción de acceso a la estación por la vía preferencial en el presente caso fue correcta, habiendo actuado el agente de estación de acuerdo con los procedimientos y normas de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.

3. El 28 de septiembre de 2021, la señora [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-GAM-004-000385-2021-SAC, reiterando que correspondía se le ofreciera una disculpa por el maltrato verbal recibido y se despidiera al trabajador de TREN URBANO que incurrió en dicha conducta.
4. El 14 de octubre de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando que la señora [REDACTED] no tenía la edad mínima requerida (60 años) para hacer uso del acceso preferencial. Añadió que no se encontraba acreditado que su personal le hubiera brindado un trato inadecuado.
5. El 21 de marzo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-GAM-004-000385-2021-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. El presente reclamo versa sobre el cuestionamiento de la señora [REDACTED] referido al presunto maltrato verbal que habría recibido por parte del personal de TREN URBANO encargado de controlar el ingreso a la estación Gamarra por la puerta de acceso preferencial, al requerirle que se retirara de la fila de acceso preferencial y formara fila en la puerta de acceso general, aun cuando en dicha fila habían personas menores de 60 años; supuesto de reclamo referido a la calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); y en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos: (...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión."

² Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 157-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRAN

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO³ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁴, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-GAM-004-000385-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 7 de septiembre de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora OSORES tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 28 de septiembre de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 28 de septiembre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵.
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.1.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

12. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que personal de la estación Gamarra la maltrató verbalmente al pedirle que se retirara de la fila de acceso preferencial, en tanto no contaba con las condiciones para ello, y formara fila en la de ingreso general. Añadió que se le pidió retirarse de la fila de acceso preferencial pese a que en dicha fila había otras personas menores de 60 años y solicitó se le ofrezca una disculpa por el maltrato recibido.
13. TREN URBANO señaló que no se encontraba acreditado que su personal hubiera brindado un trato inadecuado a la señora [REDACTED] y que, habiendo manifestado que tenía 55 años,

³ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación"

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁴ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación"

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

⁵ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación"

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



no tenía la condición para permitirle ingresar a la estación utilizando el acceso preferencial, siendo requisito para utilizar dicha vía ser mayor de 60 años.

14. Al respecto, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios de OSITRÁN), establecen que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y las empresas prestadoras, tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

f. A la calidad y cobertura del servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada Contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRÁN”.

“Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

- a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRÁN”.

[El subrayado es nuestro]

15. Asimismo, el literal e) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen siempre y en toda circunstancia derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, y que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo, debiendo abstenerse de desplegar conductas inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

(...)

e) A la Atención adecuada

Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza”.

16. Consecuentemente, TREN URBANO se encuentra obligado a brindar sus servicios cumpliendo con determinados niveles de calidad establecidos en el Contrato de Concesión, así como garantizar que los usuarios sean tratados de forma adecuada por parte de su personal cuando estos utilicen la infraestructura de transporte de uso público que administra.



- 17. En lo que se refiere al acceso preferencial, el artículo 1 de la Ley N° 28683, señala que tienen derecho a recibir una atención preferencial las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Dispónese que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas”.

[El subrayado es nuestro]

- 18. En línea con lo establecido en dicha norma, en su página web TREN URBANO informa a sus usuarios que tienen derecho a recibir una atención preferencial las mujeres embarazadas, las personas con bebés en brazos, las niñas y los niños, las personas con discapacidad y los adultos mayores, a partir de los 60 años, tal como se muestra a continuación:

Imagen 1: Información publicitada en la página web de TREN URBANO

¿Qué es el Derecho a la Atención Preferencial?

Es el derecho, establecido en las leyes del Perú, que beneficia a un grupo claramente definido de personas para ser atendidos con prioridad dentro de cualquier establecimiento que preste servicios dentro del territorio nacional.

¿Quiénes acceden al Derecho a la Atención Preferencial? Según el marco normativo nacional mencionado, acceden al Derecho a la Atención Preferencial

Las personas con discapacidad (1)

- Personas que, de manera permanente, tienen problemas al caminar (cojera)
- Personas que, de manera permanente, usan silla de ruedas
- Personas que, de manera permanente, usan bastón o muleta(s)
- Personas con yeso en miembro anterior, que dificulte su movilidad
- Personas con amputación en cualquier parte del cuerpo
- Personas que, de manera permanente, son inválidas (parcial o totalmente)
- Personas con condiciones especiales (síndrome de Down, autismo, asperger, sordomudez)
- Personas con enfermedades ocultas (enfermedades cardíacas, enfermedades cancerígenas, enfermedades diabéticas, o personas con tratamiento médico), solo si el cliente lo manifiesta y presenta algún documento que sustente su condición.

Atención Preferente

Adultos mayores (a partir de 60 o más años de edad)

- Mujeres embarazadas
- Personas con bebés en brazos (niños de hasta 5 años)
- Niños y niñas (menores de 12 años) (2)
- Personas adultas pequeñas de 1 metro

*Fuente: página web de TREN URBANO, disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/preguntas/atencion-preferencial/>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 157-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

19. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal", suscrito por el trabajador de la estación Gamarra que atendió a la señora OSORES. En este documento dicho trabajador señaló lo siguiente:

"Siendo las 12:05 horas aproximadamente, me encontraba regulando el ingreso de los pasajeros cuando de pronto comencé a preguntar a algunos pasajeros el motivo de su preferencia en la cola respectiva, cuando de pronto le pregunto a la señora Liliana su edad educadamente, luego ella me responde de mala manera diciendo que no tengo autoridad para preguntar eso, luego me dijo que tenía 55 años de edad, por lo que le dije respetuosamente que no puede estar en preferencial, ya que no cumplía con la normativa de la empresa, después de haberle mencionado esto a la pasajera, no quiso ir a la cola general porque mencionó que había personas más jóvenes, por lo que le dije que a esas personas de igual manera les pregunto y me presentan sustento para que pasen por preferencial como su fotocheck en personales de salud, como también habían jóvenes embarazadas. Aun así, la pasajera hizo caso omiso a mis indicaciones y se dirigió a mi persona de mala manera diciendo que soy un terco y que no hago bien mi trabajo".

[El subrayado es nuestro]

20. Conforme es posible apreciar, el trabajador que atendió a la señora [REDACTED] señaló que ésta le refirió que tenía 55 años y que manifestó su disconformidad para retirarse de la cola de acceso preferencial aduciendo que en dicha fila había personas más jóvenes.
21. Asimismo, conforme se indicó en los antecedentes de la presente resolución, en su reclamo la señora [REDACTED] manifestó su disconformidad indicando que se le pidió retirarse de la fila de acceso preferencial pese a que en dicha fila había otras personas menores de 60 años.
22. Adicionalmente, se aprecia que, aun cuando a lo largo del procedimiento TREN URBANO ha señalado que la señora [REDACTED] le refirió a su trabajador que tenía 55 años y que ese fue el motivo por el cual se le requirió que abandonara la fila preferencial e ingresara a la estación por la vía de acceso general; la señora [REDACTED] no ha negado ni contradicho dicha afirmación.
23. Teniendo en cuenta lo expuesto, se desprende que al momento de ocurrencia de los hechos la señora [REDACTED] no tenía la condición de adulto mayor (60 años), a fin de poder utilizar la vía de acceso preferencial.
24. Por otro lado, en cuanto al extremo del reclamo referido al maltrato verbal que habría recibido la señora [REDACTED] de parte del trabajador que la atendió, de la revisión del expediente se aprecia que obra un video captado por las cámaras de la estación Gamarra, en el cual se observa al trabajador de la estación y la señora [REDACTED] en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo.
25. En dichas imágenes se visualiza que el trabajador de TREN URBANO y el señor [REDACTED] interactúan verbal y gestualmente. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar del trabajador de TREN URBANO se encuentra más acorde al ejercicio de una función que implicaría la atención y orientación al público.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 157-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00143-2024-TSC-OSITRÁN

26. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁶.
27. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que la señora [REDACTED] acreditara que personal de la estación Gamarra de la Línea 1 le brindó un trato verbal inadecuado; no obstante, de la revisión del expediente, no se aprecia que haya acreditado dicha alegación.
28. En la medida que no se encuentra acreditado el trato verbal inapropiado alegado por la señora [REDACTED] ni una restricción de acceso indebida por la vía preferencial de la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-GAM-004-000385-2021-SAC que declaró infundado el reclamo.
29. En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁷ y 61⁸ del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-GAM-004-000385-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], en la medida que no se encuentra acreditado el trato verbal inapropiado alegado por la usuaria ni una restricción de acceso indebida por la vía preferencial de la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima.

SEGUNDO.- DECLARAR que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

⁷ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

⁸ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 157-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00143-2024-TSC-OSITRÁN

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024045184

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://cebs.firmacert.gob.pe/web/validador.xhtml>