



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 185-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00250-2024-TSC-OSITRÁNFirmado por: ZURIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/06/2024
18:53:30 -0500

EXPEDIENTE N° : 185-2021-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-MIG-004-000299-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00250-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de junio de 2024

SUMILLA: Habiéndose verificado que el personal de la Entidad Prestadora validó injustificadamente (1) pasaje adicional con la tarjeta de la usuaria, corresponde revocar la resolución de primera instancia y declarar fundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-004-000299-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

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 miembros 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 miembros 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:**

1. Con fecha 6 de noviembre de 2021, la usuaria interpuso un reclamo manifestando lo siguiente:
 - i. Efectuó la validación de tres (3) pasajes con su tarjeta en una máquina lectora de la estación Miguel Grau e ingresaron cuatro (4) personas en total para hacer uso del servicio.
 - ii. El personal de TREN URBANO al percatarse de dicha situación, regularizó la marcación con su tarjeta; no obstante, en vez de efectuar la marcación de un (1) pasaje, realizó la marcación de dos (2) pasajes, pues supuestamente había observado que ingresaron cinco (5) personas en total con la referida tarjeta, lo cual es falso pues únicamente ingresaron cuatro (4) personas en total.
 - iii. En tal sentido, correspondía que se regularice la marcación de un (1) pasaje y no de dos (2).

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 185-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00250-2024-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta LR-MIG-004-000299-2021-SAC, notificada el 26 de noviembre de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:
- i. Mediante la suscripción del contrato de concesión con el Estado, se le encargó, entre otros, la administración del Sistema de Control de Pasajeros en las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima. Es por ello que cuenta con la facultad de establecer el procedimiento válido para el ingreso de pasajeros, el cual procederá al efectuar el pago correspondiente empleando una tarjeta.
 - ii. La tecnología instalada en el Sistema de Control de Pasajeros funciona con tarjetas, es decir, todo pasajero que decida utilizar el servicio debe contar con una tarjeta de la Línea 1. Asimismo, la validación de tarjetas en las lectoras de los torniquetes para el ingreso es una condición de uso del sistema.
 - iii. Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, verificándose que el agente de estación de TREN URBANO, al visualizar que uno de los acompañantes de la usuaria ingresó con su hijo, validando un (1) pasaje por ambos, se acercó para indicarle que debía regularizar el ingreso. Seguidamente, el referido agente se retiró para revisar los movimientos de la tarjeta, percatándose que únicamente se había efectuado la validación de tres (3) pasajes pese a que observó que ingresaron cinco (5) pasajeros en total incluyendo a la usuaria, por lo que realizó la validación adicional de dos (2) pasajes con la tarjeta. En tal sentido, el proceder del agente de estación fue correcto.
3. Con fecha 27 de noviembre de 2021, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-004-000299-2021-SAC, señalando lo siguiente:
- i. Únicamente ingresaron cuatro (4) personas en total.
 - ii. Si bien su pareja y su hijo ingresaron con un (1) solo pasaje, correspondía que el agente de estación efectúe la marcación de un (1) pasaje adicional y no de dos (2) pasajes;
 - iii. Solicita la devolución del pasaje que injustificadamente fue validado (S/ 1,50).
4. El 20 de diciembre de 2021, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.
5. El 12 de junio de 2024, se realizó la 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-MIG-004-000299-2021-SAC emitida por el TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 185-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00250-2024-TSC-OSITRÁN

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1. EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

7. La materia del presente procedimiento está relacionada a la alegación de la usuaria referida a que, si bien no llegó a validar el ingreso de su hijo en una máquina lectora de la estación Miguel Grau, el agente de estación debió registrar un (1) pasaje adicional por dicho incidente y no dos (2) pasajes; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

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 el Concesionario., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO 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 TREN URBANO. 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".

⁵ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 185-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00250-2024-TSC-OSITRAN

- i.- La Carta LR-MIG-004-000299-2021-SAC fue notificada a la usuaria el 26 de noviembre 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 20 de diciembre de 2021.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 26 de noviembre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, 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 el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
 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.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre los hechos materia de reclamo

12. En el presente caso, la usuaria indicó que, si bien no llegó a validar el ingreso de su hijo en una máquina lectora de la estación Miguel Grau, el agente de estación debió registrar un (1) pasaje adicional por dicho incidente y no dos (2) pasajes. Por lo tanto, solicita la devolución del pasaje que injustificadamente fue validado (S/ 1,50).
13. Por su parte, TREN URBANO señaló que procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, verificándose que el agente de estación, al visualizar que uno de los acompañantes de la usuaria ingresó con su hijo, validando un (1) pasaje por ambos, se acercó para indicarle que debía regularizar el ingreso. Seguidamente, el referido agente se retiró para revisar los movimientos de la tarjeta, percatándose que únicamente se había efectuado la validación de tres (3) pasajes pese a que observó que ingresaron cinco (5) pasajeros en total incluyendo a la usuaria, por lo que realizó la validación adicional de dos (2) pasajes con la tarjeta. En tal sentido, el proceder del agente de estación fue correcto.
14. En este punto, cabe indicar que TREN URBANO es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el

⁶ **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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 185-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00250-2024-TSC-OSITRÁN

marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala a continuación:

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[El subrayado es nuestro]

15. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios.-

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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

**Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN. (...)

[El subrayado es nuestro]

16. Ahora bien, en el expediente obra el "Informe de Cámaras" elaborado por el personal de TREN URBANO, documento que contiene la descripción de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Miguel Grau el día de ocurrencia de los hechos alegados por la usuaria, consignándose lo siguiente:

"INFORME DE CAMARAS LR-MIG-004-000299-2021-SAC

FECHA: 06/11/2021

(...)

- 15.32 pasajera 1 "edad 40 a 45 años", pasajera 2 "edad 25 a 30 años" y pasajero 3 y pasajero 4 realizan fila
- 15.33 pasajero 3 y pasajero 4 ingresan con el mismo pasaje que valida pasajera 1, AE se acerca a ellos y le indica que tiene que regular el pago de los pasajes, mientras esto sucede el AE 2 que regula el acceso preferencial estaba ordenando la fila
- 15.33.16 pasajera 1 valida el acceso de pasajera 2
- 15.33.21 seguidamente pasajera 1 valida su ingreso a estación
- 15.33.31 AE habla con pasajeros
- 15.34 AE se acerca a boletería, pasajeros esperan dentro de estación
- 15.37.06 AE valida 2 pasajes con tarjeta de los pasajeros "no se sabe en detalle no se tiene tarjeta", no se verifica que AE valide 5 pasajes como se indica en el detalle de reclamo."

[El subrayado es nuestro]

17. Del documento citado, se aprecia la siguiente secuencia de hechos:

- La usuaria validó un (1) pasaje en la máquina lectora e ingresaron los pasajeros N° 3 y 4.
- La usuaria validó (1) pasaje en la máquina lectora e ingresó la pasajera N° 2.
- La usuaria validó (1) pasaje en la máquina lectora para su propio ingreso (pasajera N° 1).
- Agente de estación validó adicionalmente dos (2) pasajes con la tarjeta de la usuaria.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 185-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00250-2024-TSC-OSITRAN

18. Adicionalmente, obra en el expediente el video captado por las cámaras de la estación La Cultura, a través del cual se observa que a las 15:33 horas del 6 de noviembre de 2021, la usuaria validó un (1) pasaje en la máquina lectora para el ingreso de dos (2) personas adultas. Seguidamente, el agente de estación, al visualizar dicha situación, efectuó la validación de dos (2) pasajes adicionales.
19. De los citados medios probatorios, se aprecia que ingresaron cuatro (4) pasajeros, validándose en la máquina lectora únicamente tres (3) pasajes, por lo que correspondía se regularice la situación efectuándose la validación de un (1) pasaje; no obstante, el agente de estación efectuó la validación de dos (2) pasajes, es decir, validó un (1) pasaje de más injustificadamente.
20. Teniendo en cuenta lo expuesto, cabe señalar que se encuentra acreditado que el agente de estación de TREN URBANO efectuó la validación injustificada de un (1) pasaje adicional con la tarjeta de la usuaria.
21. En ese sentido, corresponde que TREN URBANO cumpla con devolver a la usuaria el monto de S/ 1,50, correspondiente al pasaje que fue validado injustificadamente.
22. En atención a lo expuesto, habiéndose acreditado que el agente de estación validó injustificadamente un (1) pasaje adicional con la tarjeta de la usuaria, corresponde revocar lo resuelto por TREN URBANO en la Carta LR-MIG-004-000299-2021-SAC materia de apelación, debiendo devolver a la usuaria la suma de S/ 1,50.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁷;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-MIG-004-000299-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo de la señora [REDACTED] en la medida que correspondía que el personal de la Entidad Prestadora efectúe únicamente la validación de un (1) pasaje adicional.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO S.A. la devolución a la usuaria de la suma de S/ 1,50.

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

⁷ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c. Integrar la resolución apelada;
- d. Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 185-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00250-2024-TSC-OSITRÁN

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

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

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

**HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024079101

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://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe