



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo



Firmado por:
ZAMBRANO
COPELLO Rosa
Veronica FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 21/02/2025
10:06:35 -0500

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA

Nº 0027-2025-PD-OSITRAN

Lima, 20 de febrero de 2025

VISTOS:

El Memorando N° 00002-2025-SCMR-OSITRAN de la Secretaría del Comité de Mejora Regulatoria; el Memorando N° 0104-2025-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Memorando N° 00085-2025-GG-OSITRAN de la Gerencia General; y,

CONSIDERANDO:

Que, el 08 de diciembre de 2014, el Gobierno Peruano y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos — OCDE suscribieron un Acuerdo de Cooperación y un Memorandum de Entendimiento con los que se formaliza el marco para el desarrollo de las relaciones entre ambas partes y establece un Programa País para el Perú, a través del cual se busca que la OCDE realice una evaluación, entre otras materias, de las instituciones, políticas y herramientas regulatorias con las que cuenta el país, en sus tres niveles de gobierno, incluidos los Organismos Reguladores, a fin de compararlas con la experiencia de países miembros, buscando de esta forma que el Perú y sus instituciones se beneficien del intercambio de las mejores prácticas en el diseño y ejecución de políticas regulatorias, a través del diálogo y la comparación continua entre pares;

Que, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo (en adelante, Ley N° 26917), el Ositrán tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, para garantizar la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el literal c) del párrafo 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada por Ley N° 27332 y modificada por la Ley N° 27631, faculta a los organismos reguladores a dictar, en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 11 del Reglamento General del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM (en adelante, REGO), contempla a la función normativa como aquella facultad que posee el Ositrán de dictar, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos autónomos y normas que regulen los procedimientos a su cargo;

Que, mediante la Resolución de Presidencia N° 034-2016-PD-OSITRAN del 26 de agosto de 2016, modificada por Resolución de Presidencia N° 042-2016-PD-OSITRAN del 13 de octubre de 2016 y por Resolución de Presidencia N° 005-2020-PD-OSITRAN del 20 de febrero de 2020, se conformó el Comité de Mejora Regulatoria del Ositrán, con el objetivo de evaluar los estándares, buenas prácticas y recomendaciones contenidos en el capítulo 7 del Estudio de la Política Regulatoria de Perú elaborado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (en adelante, OCDE);

Que, conforme a las recomendaciones de la OCDE, los organismos reguladores deben introducir un sistema de evaluación de impactos ex ante (Análisis de Impacto Regulatorio, en

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan
Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/02/2025 21:34:23 -0500

Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier
Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645
soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/02/2025 21:21:40 -0500

Visado por: QUELJA DE LA SOTTA
Sandra Fiorella FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/02/2025 21:14:45 -0500

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

Presidencia del Consejo Directivo

adelante AIR) para los proyectos regulatorios y regulaciones sujetas a modificaciones, que sea independiente del sistema del gobierno central del Perú. Para ello, se recomienda emitir manuales y guías para la implementación del proceso de Análisis de Impacto Regulatorio en cada organismo;

Que, con el fin de atender las recomendaciones de la OCDE, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2017-CD-OSITRAN de fecha 27 de diciembre de 2017, se aprobó el Manual de Análisis de Impacto Regulatorio del Ositrán (en adelante, Manual AIR). Dicha herramienta permite medir el impacto de las políticas públicas en términos de beneficios, costos y efectos potenciales de una propuesta regulatoria, a favor de los ciudadanos y la prestación del servicio;

Que, de acuerdo con el Memorando N° 0002-2025-SCMR-OSITRAN, la Secretaría del Comité de Mejora Regulatoria considera importante la publicación de la "Agenda Temprana para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio - periodo 2025", la cual tiene como propósito informar a las partes interesadas, entidades prestadoras y a los ciudadanos en general sobre los problemas públicos que el Ositrán ha identificado y busca atender en el 2025, mediante la emisión o modificación de normas; habiendo remitido el proyecto de resolución que aprueba la mencionada agenda temprana, a fin de que pueda ser puesto en consideración de la Presidencia Ejecutiva para su aprobación;

Que, el Ositrán ha identificado la existencia de problemas públicos que serán evaluados a efectos de plantear las alternativas de solución regulatorias o no que resulten más eficientes. En el caso que se opten por alternativas regulatorias, éstas tendrían que ser abordadas a través de una modificación del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN y del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias;

Que, mediante el Memorando N° 0104-2025-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica considera jurídicamente viable la aprobación de la Agenda Temprana para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio - periodo 2025, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán;

Que, a través del Memorando N° 00085-2025-GG-OSITRAN, la Gerencia General ha expresado su conformidad con la aprobación de la Agenda Temprana para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio - periodo 2025;

Que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias, la Presidencia Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y titular del Ositrán. Asimismo, de conformidad con el numeral 6 del artículo 9 de dicho Reglamento, la Presidencia Ejecutiva tiene la función de aprobar normas, directivas, manuales y otros documentos de carácter política institucional que se requiere para el cumplimiento de los fines del Ositrán;

Que, de conformidad con la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo; la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos; el Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán y sus modificatorias, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM; el Reglamento General del Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias; y sobre la base del Memorando N° 00002-2025-SCMR-OSITRAN;

SE RESUELVE:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Artículo 1º.- Aprobar la “Agenda Temprana para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio-periodo 2025”, la cual forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- Notificar la presente Resolución a todos los órganos que conforman el Ositrán para conocimiento, difusión y aplicación.

Artículo 3º.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el portal institucional del Ositrán ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositrán).

Regístrese, comuníquese y publíquese

Firmada por
VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidente del Consejo Directivo
Presidencia Ejecutiva

Visada por
JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO
Gerente General
Gerencia General

Visada por
JAVIER CHOCANO PORTILLO
Jefe de la Gerencia de Asesoría Jurídica
Gerencia de Asesoría Jurídica

Visada por
SANDRA QUEIJA DE LA SOTTA
Secretaria del Comité de Mejora Regulatoria (e)
Secretaría del Comité de Mejora Regulatoria

NT: 2025024990

AGENDA TEMPRANA PARA LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO - AÑO 2025

Unidad Responsable del Ositrán	Norma	Identificación del problema que se pretende solucionar con la emisión de una regulación ¹	Sustento del Problema Público	Identificación del grupo objetivo ²	Fecha tentativa de la consulta pública temprana, de ser el caso	Fecha tentativa de inicio de la elaboración del Informe RIA	Fecha tentativa de publicación del proyecto de norma e Informe RIA	Preguntas y/o solicitud de sugerencia e información a las partes interesadas	Fecha de Recepción de sugerencias y/o información	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas
Gerencia de Atención al Usuario	Reglamento de Usuarios de las ITUP	<ol style="list-style-type: none"> 1) Falta de atención a las comunicaciones efectuadas por los usuarios a los canales telefónicos habilitados por las Entidades Prestadoras para la atención de usuarios y presentación de reclamos. 2) Falta de precisión respecto a los alcances del derecho a la calidad del servicio brindado en la Infraestructuras de Transporte de Uso Público 3) Emisión tardía de facturación por el uso de servicios brindados en el terminal portuario por parte de las Entidades Prestadoras e inadecuado cobro de los servicios en la ITUP portuaria. 4) Falta de respuesta oportuna por parte de las Entidades Prestadoras a las solicitudes y/o consultas efectuadas por los usuarios. 5) Dificultad por parte de los usuarios en acceder de forma rápida a través de las páginas web de las Entidades Prestadoras a la información referida con el servicio, así como a los dispositivos normativos emitidos en materia de protección a usuarios, entre otra información relevante establecida en los Contratos de Concesión y en la normativa vigente. 	<p>En relación al primer problema público, durante el año 2023, la Gerencia de Atención al Usuario realizó un estudio sobre el tiempo de espera para la atención de las comunicaciones telefónicas efectuadas por los usuarios a las líneas habilitadas por las Entidades Prestadoras (Informe N° 022-2024-GAU-OSITRAN), habiendo advertido que existe un amplio porcentaje de comunicaciones efectuadas por los usuarios de las ITUP al canal telefónico habilitado por las Entidades Prestadoras que no han recibido ningún tipo de atención; situación que afecta gravemente el cabal ejercicio de los derechos de los usuarios a la información y a presentar reclamos a través del canal telefónico, generándose en algunos casos, que, ante la falta de acceso a información relevante, se produzcan ineficiencias durante el uso del servicio que puedan dificultar su prestación, así como la defensa de sus intereses legítimos particulares, en el marco de un procedimiento de atención de reclamo.</p> <p>En relación al segundo problema público, del análisis efectuado a los reportes y reclamos presentados por usuarios durante los años 2022, 2023 y 2024, así como las resoluciones de primera y segunda instancia administrativa, la GAU ha advertido la necesidad de introducir precisiones en el contenido del derecho a la calidad y cobertura del servicio regulado en el literal f del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, a efectos de que éste no solo haga mención expresa al cumplimiento técnico de los niveles de servicio sino que éste tenga también un enfoque desde la perspectiva de los usuarios, relacionados con la satisfacción de sus expectativas.</p> <p>En relación al tercer problema público, el OSITRAN ha tomado conocimiento del malestar expresado por las agencias de aduanas, debido a que APM Terminals Callao S.R.L. no les facilitaría una liquidación oportuna como consecuencia del uso de los servicios prestados para las operaciones de</p>	Usuarios de las ITUP y entidades prestadoras	Etapa realizada	Abril de 2025	Junio de 2025		Julio de 2025	Agradecemos sus sugerencias e información adicional sobre el problema identificado y posibles soluciones, al correo electrónico: info@ositrان.gov.pe

Unidad Responsable del Ositrán	Norma	Identificación del problema que se pretende solucionar con la emisión de una regulación ¹	Sustento del Problema Público	Identificación del grupo objetivo ²	Fecha tentativa de la consulta pública temprana, de ser el caso	Fecha tentativa de inicio de la elaboración del Informe RIA	Fecha tentativa de publicación del proyecto de norma e Informe RIA	Preguntas y/o solicitud de sugerencia e información a las partes interesadas	Fecha de Recepción de sugerencias y/o información	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas
			<p>embarque o retiro de carga, realizados en favor de sus clientes (importadores o exportadores), tales como los conceptos de uso de área operativa, manipuleo de carga, entre otros, situación que viene afectando el normal desarrollo de sus actividades, dado que al ser responsables solidarios de las deudas generadas por las operaciones de sus clientes, se les ha restringido la prestación de los servicios en dicha infraestructura portuaria.</p> <p>En atención a ello, la GAU ha advertido que ni el marco normativo vigente ni en los Reglamentos de Tarifas de las Entidades Prestadoras se establecen disposiciones referidas a la oportunidad en que las Entidades Prestadoras deben emitir y otorgar las facturas correspondientes a la prestación de los servicios derivados de la explotación de la infraestructura portuaria, lo que ocasiona que dichas entidades actúen según su discrecionalidad, poniendo en determinado contexto a las agencias de aduanas, en una situación de desventaja frente a sus clientes, ante la existencia de deudas tardíamente notificadas y pendientes de pago.</p> <p>De otro lado, este Organismo Regulador ha tomado conocimiento de la disconformidad manifestada por diversos usuarios de la ITUP portuaria, en relación a la emisión de facturaciones por concepto de uso de área operativa, así como el concepto de recargo, por la ocurrencia de hechos atribuibles a las Entidades Prestadoras.</p> <p>Respecto al cuarto problema público, la GAU ha venido analizando los reportes efectuados por los usuarios de la infraestructura portuaria al OSITRAN durante los años 2021, 2022 y 2023, advirtiendo que los usuarios han expresado su disconformidad por la falta de atención a las siguientes solicitudes principalmente relacionadas con la (i) actualización y/o registro de la documentación requerida para el ingreso a la ITUP portuaria a través de los mecanismos habilitados para tal fin, (ii) requerimientos de información referidos a la ubicación y despacho de mercancías, (iii)</p>							

Unidad Responsable del Ositrán	Norma	Identificación del problema que se pretende solucionar con la emisión de una regulación ¹	Sustento del Problema Público	Identificación del grupo objetivo ²	Fecha tentativa de la consulta pública temprana, de ser el caso	Fecha tentativa de inicio de la elaboración del Informe RIA	Fecha tentativa de publicación del proyecto de norma e Informe RIA	Preguntas y/o solicitud de sugerencia e información a las partes interesadas	Fecha de Recepción de sugerencias y/o información	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas
			<p>asignación de equipamiento, infraestructura y/o personal necesario para las operaciones portuarias, (iv) requisitos necesarios para el otorgamiento del ingreso a la ITUP portuaria. Respecto al quinto problema público, el artículo 15° del Reglamento de Usuarios vigente establece como una obligación a cargo de las Entidades Prestadoras, mantener de manera destacada, individualizada y de fácil visualización y directo acceso en su página web, información referida a las tarifas y precios del servicio, ubicación de oficinas administrativas, entre otros aspectos. Sin embargo, dichos parámetros resultarían insuficientes para alcanzar su cabal difusión, en tanto que del monitoreo realizado por la GAU se ha verificado -entre otras- las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de uniformidad respecto a (i) la denominación de los apartados que albergan información relevante para los usuarios, (ii) la ubicación en la página web, y (iii) la forma como se brinda dicha información. - Existencia de redireccionamientos hacia determinados portales web, o la exigencia de efectuar descarga para acceder a la información. - Uso de lenguaje de tipo excesivamente legal, el cual resultaría de difícil comprensión para los usuarios. <p>Dichas situaciones generan una barrera importante que impide a los usuarios, acceder cabalmente a información relevante para la correcta utilización de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, propiciando que la situación de asimetría informativa se acentúe con mayor significancia en dicho mercado. En esa misma línea, dificultan el adecuado ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios (y la presentación de solicitudes, reclamos y/o sugerencias, entre otros aspectos).</p> <p>Dicha situación genera incertidumbre respecto del tiempo de atención a las solicitudes de servicio de los Usuarios ante las Entidades Prestadoras, en tanto que éstas vienen atendiendo de forma</p>							

Unidad Responsable del Ositrán	Norma	Identificación del problema que se pretende solucionar con la emisión de una regulación ¹	Sustento del Problema Público	Identificación del grupo objetivo ²	Fecha tentativa de la consulta pública temprana, de ser el caso	Fecha tentativa de inicio de la elaboración del Informe RIA	Fecha tentativa de publicación del proyecto de norma e Informe RIA	Preguntas y/o solicitud de sugerencia e información a las partes interesadas	Fecha de Recepción de sugerencias y/o información	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas
			discrecional las solicitudes y/o comunicaciones en mención, presentándose en muchas oportunidades, retrasos en la atención de las mismas, al no haberse establecido ciertos parámetros o controles para su correcto trámite. Cabe mencionar que, ni los Contratos de Concesión ni el marco normativo vigente prevén de manera específica el plazo de atención a las solicitudes de los usuarios de las infraestructuras portuarias.							
	Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias	<ol style="list-style-type: none"> 1) Imprecisión sobre los requisitos a ser exigidos a un usuario para la tramitación de un reclamo. 2) Ausencia de plazo expreso para la remisión al órgano competente de las quejas administrativas por parte de las entidades prestadoras. 3) Excesivo plazo para la elevación de recursos de apelación. 4) Falta de precisión y completitud de la información que deben contener los registros de reclamos de las entidades prestadoras. 5) Carencia de plazo expreso para la actualización de información en registros web de reclamos 6) Falta de formularios de uso obligatorio para la recepción de reclamos de usuarios. 7) Carencia de regulación expresa sobre el tratamiento y protección de datos personales del reclamante. 8) Falta de obligación expresa sobre la obligatoriedad de la entrega y/o envío del código de recepción del reclamo. 9) Carencia de regulación sobre el mínimo de horas de atención de los canales de recepción de reclamos. 	<p>El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN fue aprobado el año 2011, por lo que la necesidad de modificar el Reglamento de Reclamos del OSITRAN responde a la evolución normativa que ha tenido el marco jurídico que regula tanto el procedimiento administrativo general, así como a la exigencia de cautelar los derechos de los usuarios y consumidores, en el marco de la transparencia y eficiencia que deben regir la atención de un procedimiento administrativo de reclamo.</p> <p>Asimismo, dado el tiempo transcurrido, se ha advertido la necesidad de implementar cambios en dicho dispositivo normativo a fin de concordar el mismo con las mejoras que se han ido implementando en el ordenamiento jurídico para la optimización de la calidad de los servicios públicos, así como a la existencia de nuevas herramientas tecnológicas que favorecen la atención a la ciudadanía.</p> <p>Aunado a ello, se ha advertido la falta de regulación expresa en el actual Reglamento de Reclamos del OSITRAN sobre aspectos procedimentales esenciales que refuerzan su necesidad de actualización, puesto que, a pesar de que dicho dispositivo establece un procedimiento general para la atención de reclamos, no contempla elementos administrativos fundamentales tales como (i) plazos prudentes para la elevación de recursos impugnatorios y quejas al órgano competente, (ii) precisión en la información que debe ser contemplada en registros o expedientes de reclamo, (iii) exigencia de requisitos que no observan el principio de</p>	Usuarios de las ITUP y entidades prestadoras	Abril de 2025	Julio del 2025	Octubre del 2025	Noviembre del 2025	Diciembre del 2025	Agradecemos sus sugerencias e información adicional sobre el problema identificado y posibles soluciones, al correo electrónico: info@ositrán.gob.pe

Unidad Responsable del Ositrán	Norma	Identificación del problema que se pretende solucionar con la emisión de una regulación ¹	Sustento del Problema Público	Identificación del grupo objetivo ²	Fecha tentativa de la consulta pública temprana, de ser el caso	Fecha tentativa de inicio de la elaboración del Informe RIA	Fecha tentativa de publicación del proyecto de norma e Informe RIA	Preguntas y/o solicitud de sugerencia e información a las partes interesadas	Fecha de Recepción de sugerencias y/o información	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas
		10) Carencia de regulación sobre la habilitación de canales virtuales y/o telefónicos para la recepción de recursos impugnatorios y quejas.	<p>simplicidad, así como la (iv) obligación de remisión de información básica al reclamante sobre el trámite otorgado a su reclamo, entre otros aspectos; limitaciones que pueden generar la falta de respuesta eficiente y uniforme en todos los casos, afectando tanto a los usuarios como a las propias entidades prestadoras a cargo de la resolución de los reclamos.</p> <p>En esa línea, los problemas públicos identificados como parte del proceso de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN decantan -de forma general- en la excesiva demora en la tramitación de reclamos presentados por los usuarios, siendo que, en la actualidad, con el incremento de usuarios que hacen uso de los servicios provistos en las ITUP, resulta menester implementar mejoras normativas que agilicen la atención y resolución de reclamos, dotando a dicho procedimiento de mayor predictibilidad y seguridad jurídica, propiciando a su vez la adopción de procedimientos electrónicos y la reducción de plazos.</p> <p>Finalmente, es preciso indicar que el Reglamento de Reclamos vigente no considera -de forma textual- la implementación de herramientas tecnológicas para la atención de reclamos como una obligación a cargo de las entidades prestadoras, limitando el incentivo para que estas orienten su actuación hacia la eficiencia y celeridad durante la tramitación de reclamos que le sean interpuestos; por lo que la actualización del citado reglamento podría incorporar mejoras en los mecanismos de atención de reclamos, contribuyendo a mejorar la transparencia y la satisfacción del usuario.</p>							

¹ Se puede adjuntar links con información adicional del problema descrito o un documento resumen con el sustento.

² Aquellos que tengan un interés directo o indirecto, o sean afectados, por el o los problemas descritos.

³ Cualquier información adicional y/u observaciones de carácter relevante que faciliten la identificación y el análisis del problema público respectivo.