

Servicio de Orientación al Usuario

**Protocolos de atención a los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y de las acciones de acercamiento efectuadas por las sedes institucionales del OSITRAN**

Gerencia de Atención al Usuario

Abril 2025

Documento elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario

© abril 2025. OSITRÁN. Derechos Reservados.

Calle Los Negocios 182 - Surquillo, Lima 34- Perú

[usuarios@ositran.gob.pe](mailto:usuarios@ositran.gob.pe)

[www.gob.pe/ositran](http://www.gob.pe/ositran)

Teléfono: 0800-11004

## **I. Introducción**

El OSITRÁN se encuentra comprometido con brindar una atención de calidad durante su labor de orientación y atención de consultas de los usuarios y la ciudadanía que se realizan a través de los diversos canales (presencial, telefónico y virtual) implementados por este organismo y puestos a su disposición a nivel nacional.

Para lograr dicho objetivo es fundamental que a través de este servicio se escuchen las necesidades de los ciudadanos y se proporcione información de manera sencilla y comprensible, utilizando un lenguaje claro y considerando además la diversidad cultural, geográfica, socioeconómica y de género de la población.

En ese sentido, la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRÁN, órgano de línea encargado de brindar los servicios de orientación respecto a las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP) bajo el ámbito de su competencia, ha considerado importante elaborar el presente Protocolo con el objetivo de que sirva de guía a los colaboradores encargados de la atención al público, en el cual se señalen las pautas de conducta que deben observar durante las acciones de orientación a fin de garantizar un óptimo servicio.

Asimismo, la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRÁN reconoce la importancia de garantizar una atención inmediata a los usuarios de las diferentes ITUP que sean víctimas de acoso o discriminación, asegurando que dicha información sea manejada con estricta confidencialidad en salvaguarda de su derecho a la privacidad y a la protección de datos personales. Asimismo, para su debida atención resulta necesario establecer mecanismos de prevención y articulación para la actuación conjunta y coordinada entre este organismo regulador, las entidades prestadoras, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la Policía Nacional del Perú (PNP), el Ministerio Público, la Policía Ferroviaria, la Defensoría del Pueblo, entre otras instituciones, según corresponda.

A continuación, se detallan las pautas que los colaboradores de la Gerencia de Atención al Usuario deberán considerar antes, durante y después de efectuada la atención de una consulta, así como en las acciones de acercamiento al usuario, ambas comprendidas en el servicio de orientación que brinda el OSITRÁN a la ciudadanía.

## **II. Alcance**

- 2.1. Las disposiciones contenidas en el presente documento son de obligatorio cumplimiento para los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN a cargo de la Gerencia de Atención al Usuario que comprenden los Centros de Orientación de Lima y Callao, así como las Oficinas Desconcentradas del OSITRÁN ubicadas en Arequipa, Cusco y Loreto.

- 2.2. El presente protocolo debe ser incorporado en la planificación y ejecución de las actividades desarrolladas por las referidas sedes institucionales. Además, sirve como guía para la atención adecuada de consultas y denuncias relacionadas con casos de acoso o discriminación.

### **III. Objetivo**

Establecer las pautas de conducta que deben cumplir los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN durante las acciones de orientación a los usuarios de las ITUP y público en general, así como en las actividades de acercamiento que realizan.

### **IV. Finalidad**

Brindar una atención óptima y estandarizada a los usuarios y ciudadanos que solicitan información o la absolución de consultas mediante los canales presenciales y telefónicos de las sedes institucionales del OSITRÁN; así como a través de las actividades de acercamiento que realizan los colaboradores de dichas sedes, a fin garantizar la prestación de un servicio de calidad en beneficio de la ciudadanía.

### **V. Base Legal**

- 5.1. 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 (Ley de Creación del OSITRÁN).
- 5.2. Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN y su respectiva modificatoria.
- 5.3. Ley N° 29754, Ley que dispone que el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura De Transporte De Uso Público (OSITRAN) es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.
- 5.4. Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y sus modificatorias.
- 5.5. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias.
- 5.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- 5.7. Decreto Supremo N° 015-2021-MIMP, aprueba los Lineamientos para la Transversalización del Enfoque de Género en la Gestión Pública.

- 5.8. Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.
- 5.9. Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN que aprueba el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN y sus respectivas modificatorias.

## VI. Abreviaturas y Definiciones

- **Acercamiento al usuario:** Actividades realizadas en lugares externos y estratégicos con alta afluencia de público, mediante las cuales los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN proporcionan información con el apoyo de un módulo portátil de orientación.
- **Acoso sexual en espacios públicos:** es la conducta física o verbal de naturaleza o connotación sexual realizada por una o más personas en contra de otra u otras personas, quienes no desean o rechazan estas conductas por considerar que afectan su dignidad, sus derechos fundamentales como la libertad, la integridad y el libre tránsito creando en ellas hostilidad, degradación y humillación<sup>1</sup>.
- **Colaborador:** Toda persona natural que desempeña una actividad laboral subordinada o autónoma para el OSITRÁN. También se consideran colaboradores a los proveedores de servicios y/o locadores, quienes, a pesar de no contar con vínculo laboral con el OSITRÁN, son considerados como parte del personal para efectos del presente protocolo.
- **Discriminación:** es el trato diferenciado o desigual basado en el sexo, edad, origen, color de piel, étnica, idioma, discapacidad, enfermedad, condición económica, religión, opinión, filiación política, orientación sexual, identidad de género o de cualquier otra índole que se ejerce —sin justificación— sobre una persona o grupo de personas, limitando o negando el ejercicio de derechos fundamentales como el derecho a la vida e integridad, educación, salud, trabajo, justicia, libre tránsito, libre desarrollo, entre otros.
- **GAU:** Gerencia de Atención al Usuario del OSITRÁN.
- **ITUP:** Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- **Orientación al usuario:** Absolución de consultas formuladas por los usuarios y ciudadanos efectuadas a través de los canales disponibles en las sedes institucionales del OSITRÁN.
- **Sedes institucionales del OSITRÁN:** Sedes a cargo de la Gerencia de Atención al Usuario que comprenden:

---

<sup>1</sup> Fuente: Ley No 30314, Ley para prevenir y sancionar el acoso sexual en espacios públicos.

- (i) Sede Principal
  - (ii) Centros de Orientación ubicados en:
    - a. Estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao,
    - b. El Terminal Norte Multipropósito del Callao.
    - c. El Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
    - d. Óvalo Santa Anita de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.
  - (iii) Oficinas Desconcentradas en Cusco, Loreto y Arequipa.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que utiliza la ITUP y/o los servicios brindados a través de ella. Para efectos del presente protocolo, el término “usuario” también incluirá a aquellos ciudadanos que solicitan los servicios de orientación del OSITRÁN.

## VII. Consideraciones generales para la atención a usuarios

- 7.1. Los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN, como representantes de la entidad, se encuentran comprometidos con brindar una experiencia óptima a los usuarios a través de su trato cordial y adecuada presentación en las acciones de orientación y acercamiento que realizan.
- 7.2. Reconociendo la necesidad de brindar una atención especial a los sectores de la población que presentan vulnerabilidad por razones de discapacidad, género, interculturalidad, interseccionalidad e intergeneracionalidad, los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN deberán aplicar los siguientes enfoques transversales en el ejercicio de sus funciones:
- a) **Enfoque de género:** Comprende el análisis de los roles entre mujeres y hombres en la sociedad, así como el reconocimiento de las relaciones asimétricas entre hombres y mujeres en el ámbito económico, social, cultural y político. Este enfoque debe orientar el diseño de las estrategias de intervención orientadas al logro de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y el goce de sus derechos. Asimismo, reconoce otras desigualdades y discriminaciones originadas por la etnia, origen social y orientación sexual, entre otros factores<sup>2</sup>.
  - b) **Enfoque de derechos humanos:** Un enfoque basado en los derechos humanos identifica a los titulares de derecho, el contenido de los derechos, y los correspondientes titulares de deberes (Estado) y las obligaciones, procurando fortalecer las capacidades de los primeros para reivindicar éstos y de los segundos, para cumplir sus obligaciones.

Asimismo, permite reconocer el carácter universal de los derechos, su indivisibilidad e interdependencia, incluyendo el derecho a la integridad

---

<sup>2</sup> Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Conceptos fundamentales para la transversalización del enfoque de género. Diciembre 2017. Página 6, 8.

En: <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dcteg/Folleto-Conceptos-Fundamentales.pdf>

personal que implica la integridad física, psicológica, moral y sexual, y el derecho a una vida libre de violencia. De igual forma garantiza los principios de igualdad, libertad y no discriminación para todos y todas.

- 7.3. De otro lado, al atender las consultas relacionadas con casos de violencia de género o discriminación, los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN deberán observar los siguientes principios:
- a. **Principio de confidencialidad:** Se debe respetar la confidencialidad de la información descrita en la consulta o denuncia, especialmente en lo que respecta a la identidad y a los datos que podrían facilitar la identificación de las personas afectadas o de los testigos.
  - b. **Principio de no revictimización:** Se deben adoptar todas las medidas necesarias para evitar que la víctima de violencia de género o discriminación sea revictimizada. Asimismo, se debe evitar que se produzca cualquier acto que, de manera directa o indirecta, disuada a la persona denunciante de presentar una denuncia.
  - c. **Principio de la debida diligencia:** Los usuarios tienen derecho a que sus casos sean atendidos sin dilaciones, debiendo ejecutar oportunamente las acciones que garanticen el respeto a los derechos de los usuarios.
  - d. **Principio de sencillez y oralidad:** se debe generar un espacio amigable que promueva un clima de confianza y seguridad para los usuarios, facilitando su colaboración para una atención adecuada. Además, de usarse un lenguaje sencillo y claro.

## VIII. Atributos que deben caracterizar a los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN

- 8.1. Los atributos constituyen cualidades y habilidades que deben presentar los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN, las cuales se identifican a través de conductas observables durante el desarrollo de sus actividades de orientación y acercamiento al usuario.
- 8.2. Estos atributos comprenden:
- ✓ Profesionalismo
  - ✓ Empatía
  - ✓ Oportunidad
- 8.3. En el ejercicio de sus funciones, los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN deben demostrar los atributos de profesionalismo, empatía y oportunidad mediante las siguientes conductas observables:

Atributo	Conductas observables de los colaboradores
<b>Profesionalismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una imagen personal impecable y ordenada.</li> <li>• Orientar al usuario brindándole la información requerida de manera veraz, clara y útil absolviendo sus dudas.</li> <li>• Atender las consultas de los usuarios y gestionar los casos, según corresponda, basados en conocimiento técnico e información confiable.</li> <li>• Mostrar responsabilidad y compromiso en la atención y el seguimiento de las solicitudes que presenten los usuarios.</li> <li>• Cumplir de manera adecuada con el protocolo de atención al usuario.</li> <li>• Respetar, durante el desarrollo de sus labores, los valores y normativa de la entidad.</li> </ul>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una comunicación clara con el usuario utilizando un lenguaje amigable, cordial, personalizado y apropiado, procurando establecer una relación de cercanía y confianza.</li> <li>• Contar con una actitud positiva que se refleje en comportamientos tales como una sonrisa de bienvenida, tono de voz afable, disposición para ayudar, entre otros.</li> <li>• Mantener la escucha activa durante la orientación al usuario para conocer y comprender sus necesidades a fin de brindarle información útil, mostrando importancia y valor en su atención.</li> <li>• Buscar de manera permanente el bienestar y la satisfacción de los usuarios.</li> </ul>
<b>Oportunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar atención a los usuarios con celeridad, valorando su tiempo.</li> <li>• Proporcionar a cada caso particular el tiempo que amerita su atención, en función a sus características específicas.</li> <li>• Orientar y encaminar al usuario en caso se identifique que la información requerida o algún servicio no sea competencia del OSITRÁN, procurando ponerlo en contacto con la persona o entidad competente.</li> </ul>

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

## IX. Disposiciones sobre la presentación del personal y el área de atención

### Pautas sobre la presentación de los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN

9.1. Los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN deberán cumplir con las siguientes pautas:

- ✓ Contar con la vestimenta institucional apropiada que permita su reconocimiento como personal del OSITRÁN ante la ciudadanía en general.
- ✓ Portar siempre su fotocheck de identificación en lugar visible.
- ✓ Mantener la limpieza e higiene personal (peinado, rostro y manos)

limpias).

- ✓ Mantener la puntualidad como prioridad, iniciando las acciones de orientación y acercamiento a la hora establecida.

### **Pautas sobre la presentación del área de atención y orientación al usuario**

9.2. Al igual que el personal, las sedes institucionales deben encontrarse en impecables condiciones para la atención de los usuarios. Para ello, los colaboradores deberán verificar al iniciar la jornada laboral que:

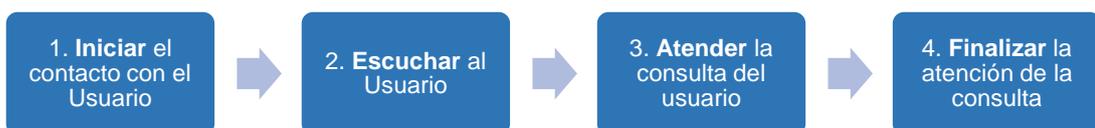
- ✓ Los ambientes de las sedes se encuentren limpios y ordenados.
- ✓ El área de atención se encuentre libre de objetos y/o materiales que obstruyan el tránsito de los usuarios.
- ✓ Los equipos informáticos y los servicios de telecomunicaciones (telefonía móvil y acceso a internet) se encuentren operativos y cuenten con el acceso a los sistemas de la entidad.
- ✓ La atención se realice según el horario de cada sede institucional.

9.3. En las sedes institucionales se deberá priorizar la atención preferente de personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, entre otras personas en situación de vulnerabilidad.

## **X. Protocolos de atención al usuario y de las acciones de acercamiento en las sedes institucionales del OSITRÁN**

### **A. Protocolo de atención al usuario**

10.1. El protocolo para la atención de los usuarios en acciones de orientación y acercamiento contempla cuatro (4) etapas:



10.2. Durante la atención a los usuarios, los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN deberán registrar la información en el Sistema de Denuncias y Consultas – SIDECO o en el Sistema Workspace, según corresponda. En caso de no contar con acceso a alguna de estas herramientas informáticas por motivos de fuerza mayor, deberán utilizar los formatos físicos disponibles y, posteriormente, trasladar la información a los referidos sistemas.

## Atención presencial

10.3. Los colaboradores procederán a brindar atención a la consulta realizada por el usuario que visita las sedes institucionales, considerando las siguientes pautas:

ETAPAS DE LA ATENCIÓN	INDICACIONES	PROTOCOLO
<b>INICIO DEL CONTACTO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludar al usuario con amabilidad</li> <li>2. Darle la bienvenida<sup>a/</sup></li> <li>3. Presentarse</li> <li>4. Preguntarle su nombre</li> <li>5. Preguntarle el motivo de su visita</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buenos días / Buenas tardes</li> <li>2. Bienvenido al OSITRÁN</li> <li>3. Mi nombre es (indicar nombre y apellidos), soy (indicar cargo).</li> <li>4. ¿Cuál es su nombre señor / señora / Señorita?</li> <li>5. ¿En qué puedo ayudarlo(a)?</li> </ol>
<b>CONSULTA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Escuchar al usuario</li> <li>7. Si lo indicado por el usuario no es suficiente, hacerle preguntas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. ---</li> <li>7. Por ejemplo: ¿en qué fecha presentó el problema?, ¿con qué entidad prestadora ha tenido el problema?, entre otras.</li> </ol>
<b>ATENCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Identificado el problema, responder. <i>Si el problema corresponde a situaciones de acoso o discriminación deberá:</i> 8.1 consultar al usuario si reportó el hecho en una entidad prestadora a fin de contactar a la empresa y solicitar información sobre el trámite otorgado. 8.2 revisar el <u>Directorio de Instancias Competentes</u> y derivar el caso a quien corresponda.</li> <li>9. Preguntarle al usuario si tiene alguna otra solicitud</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. En este caso la entidad prestadora debe (explicar derechos y obligaciones relacionados al problema)</li> <li>9. ¿Tiene alguna otra consulta o información que desea brindarme?</li> </ol>
<b>FINALIZAR LA ATENCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Reiterarle al usuario que estamos a su servicio</li> <li>11. Despedirse</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Quedamos a su disposición para atenderlo cada vez que lo requiera.</li> <li>11. Señor(a)(ita) (indicar apellido del usuario) fue un gusto atenderlo(a). Gracias por su visita. Que tenga un buen día.</li> </ol>

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

<sup>a/</sup>En caso la atención se haya suspendido (oficina no brinda atención), se colocará un comunicado en la sede institucional con el número telefónico de contacto, a fin de que el personal brinde atención vía telefónica al usuario que lo solicite.

10.4. Los colaboradores procederán a (i) culminar con el registro de la consulta del usuario en el Sistema Informático de Denuncias y Consultas – SIDEKO o en el Sistema Workspace, según corresponda, y (ii) dar por finalizada su atención en los mencionados sistemas, en caso sea necesario.

## Atención telefónica

10.5. Los colaboradores procederán a brindar atención a la consulta realizada por los usuarios a través de líneas telefónicas habilitadas en las sedes institucionales, considerando las siguientes pautas:

ETAPAS DE LA ATENCIÓN	INDICACIONES	PROTOCOLO
<b>INICIO DEL CONTACTO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludar al usuario con amabilidad</li> <li>2. Darle la bienvenida.</li> <li>3. Presentarse</li> <li>4. Preguntarle su nombre</li> <li>5. Preguntarle el motivo de su visita</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buenos días / Buenas tardes</li> <li>2. Gracias por llamar al OSITRAN</li> <li>3. Le saluda (indicar nombre y apellidos), soy (indicar cargo).</li> <li>4. ¿Con quién tengo el gusto de contactarme?</li> <li>5. ¿En qué puedo ayudarlo(a)?</li> </ol>
<b>CONSULTA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Escuchar al usuario</li> <li>7. Si lo indicado por el usuario no es suficiente, hacerle preguntas.</li> <li>8. Parafrasear para tener convicción de que el asunto ha sido comprendido.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. (mientras explica) Efectivamente, por supuesto, según corresponda.</li> <li>7. Por ejemplo: ¿desde qué fecha tiene el problema?, ¿con qué entidad prestadora ha tenido el problema?, entre otras.</li> <li>8. Entonces, según lo que me ha explicado (resumir el motivo de la solicitud del usuario)</li> </ol>
<b>ATENCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Identificado el problema, responder <i>Si el problema corresponde a situaciones de acoso o discriminación deberá:</i> 9.1 consultar al usuario si reportó el hecho en una entidad prestadora a fin de contactar a la empresa y solicitar información sobre el trámite otorgado. 9.2 revisar el <u>Directorio de Instancias Competentes</u> y derivar el caso a quien corresponda.</li> <li>10. Preguntarle al usuario si tiene alguna otra solicitud</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. En este caso la entidad prestadora debe (explicar derechos y obligaciones relacionados al problema) <i>Si el problema corresponde a situaciones de acoso o discriminación deberá señalar el nombre de la instancia competente e informar que derivará en ese momento su consulta o denuncia.</i></li> <li>10. ¿Tiene alguna otra consulta o información que desea brindarme?</li> </ol>
<b>FINALIZAR LA ATENCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Reiterarle al usuario que estamos a su servicio</li> <li>12. Despedirse cordialmente del usuario.</li> <li>13. Si quedaron dudas pendientes, comprometerse a devolver la llamada.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Quedamos a su disposición para atenderlo cada vez que lo requiera</li> <li>12. Señor(a)(ita) (indicar apellido del usuario) fue un gusto atenderlo(a), que tenga un buen día.</li> <li>13. Debo confirmar cierta información sobre su consulta. ¿Me permite devolverle la llamada en (tiempo estimado)?</li> </ol>

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

10.6. Los colaboradores procederán a (i) culminar con el registro de la consulta del usuario en el Sistema Informático de Denuncias y Consultas – SIDECO o en el Sistema Workspace, según corresponda, y (ii) dar por finalizada su atención en el mencionado sistema, en caso sea necesario.

## B. Protocolo de las acciones de acercamiento al usuario

- 10.7. Las actividades de acercamiento al usuario constituyen jornadas de orientación mediante las cuales los colaboradores de las sedes institucionales se aproximan de manera proactiva a los usuarios utilizando para ello un módulo portátil de orientación, con el objetivo de proporcionarles información relevante sobre las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRÁN.
- 10.8. Durante las acciones de acercamiento al usuario, los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN deberán registrar la información en los formatos físicos aprobados por la GAU, y una vez culminadas dichas acciones, trasladar la información al SIDECO o al Sistema Workspace, según corresponda.
- 10.9. Para el desarrollo de estas actividades los colaboradores de las sedes institucionales deberán observar las siguientes pautas:

ETAPAS DE LA ATENCIÓN	INDICACIONES	PROTOCOLO
<b>INICIO DEL CONTACTO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludar al usuario con amabilidad</li> <li>2. Preguntarle por el conocimiento del OSITRAN</li> <li>3. Presentar al OSITRAN</li> <li>4. Consultarle al usuario si desea recibir información adicional</li> <li>5. Si el usuario no desea que se le explique, agradecerle.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buenos días / Buenas tardes</li> <li>2. Conoce usted sobre el OSITRAN</li> <li>3. Sabía usted que nosotros supervisamos el puerto de (indicar cuál corresponde), la carreta (indicar cuál corresponde), el aeropuerto (indicar cuál corresponde), el puerto (indicar cuál corresponde) y el tren eléctrico de Lima.</li> <li>4. Si tiene un minuto, quisiera explicarle qué debe hacer si cuenta con inconvenientes con los servicios brindados en (indicar infraestructura señalada anteriormente).</li> <li>5. Muchas gracias de todos modos por su atención.</li> </ol>
<b>ATENCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Si el usuario consiente ser informado, solicitar sus datos de contacto.</li> <li>7. Mantener la atención sobre esta información:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Principales materias reclamables</li> <li>b. Cómo reclamar</li> <li>c. Ubicación u horarios de atención de las sedes institucionales.</li> <li>d. <i>Cómo actuar en caso de acoso o discriminación u otro tema relacionado al enfoque de género y derechos humanos</i></li> </ol> </li> <li>8. Preguntar si tiene alguna consulta</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Agradeceré me proporcione sus datos (nombre, número de DNI y teléfono de contacto) para registrar su atención.</li> <li>7. Información útil a brindar:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Los principales inconvenientes que pueden presentar los usuarios en (carretera, puerto, aeropuerto o vías férreas) están referidos a (mencionarlos).</li> <li>b. Si tiene problemas debe reclamar ante (indicar nombre de la empresa prestadora)</li> <li>c. No dude en acercarse a nuestra sede institucional ubica en (indicar dirección) para orientarlos, con gusto lo atenderemos de lunes a viernes de (indicar el horario según sede institucional).</li> <li>d. <i>Es importante que usted conozca a donde acudir si presencia o tiene algún problema relacionado al acoso o discriminación (informarle acerca de las instituciones correspondientes) /</i></li> </ol> </li> </ol>

ETAPAS DE LA ATENCIÓN	INDICACIONES	PROTOCOLO
		<p><i>Brindarle información acerca de algún tema relacionado al enfoque de género o derechos humanos.</i></p> <p>8. Tiene alguna consulta señor / señora / señorita?</p>
<b>FINALIZAR LA ATENCIÓN</b>	<p>9. Reiterarle al usuario que estamos a su servicio</p> <p>10. Despedirse cordialmente del usuario</p>	<p>9. Quedamos a su disposición para atenderlo cada vez que lo requiera</p> <p>10. Muchas gracias por su tiempo.</p>

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

10.10. Culminada la actividad de acercamiento, los colaboradores procederán a (i) registrar el evento en el SIDECO o en el Sistema Workspace, según corresponda, y (ii) dar por finalizado el estado del registro.

### Elaboración de un directorio

10.11. Los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN deberán elaborar un directorio que contenga los principales datos de las entidades vinculadas con los temas de violencia de género y/o discriminación, el mismo que deberá ser revisado y, de corresponder, actualizado con una periodicidad anual, con el fin de facilitar dicha información durante la atención de los usuarios y proceder con la derivación de los casos relacionados con los temas antes indicados.

10.12. El Directorio de Instancias Competentes antes señalado deberá encontrarse registrado en el SIDECO o en el Sistema Workspace, según corresponda, por cada sede institucional.

10.13. Durante el proceso de actualización del Directorio de Instancias Competentes se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ En caso de acoso sexual o violencia basada en género contra mujeres o poblaciones vulnerables, las distintas rutas de denuncia son: Línea 100<sup>3</sup>, Centro de Emergencia Mujer (CEM)<sup>4</sup>, Policía Nacional del Perú (PNP), Ministerio Público, Municipalidad distrital, Policía Ferroviaria, entre otros.
- ✓ En caso de discriminación, las distintas rutas para reportar los hechos son: Alerta contra el racismo, Defensoría del Pueblo, Indecopi, Municipalidad distrital, PNP, Ministerio Público, Policía Ferroviaria, entre otros.

<sup>3</sup> Es un servicio gratuito de cobertura nacional a cargo de un equipo especializado en brindar contención emocional, orientación e información en temas de violencia familiar y abuso sexual. Las llamadas son derivadas o referidas a servicios especializados como el CEM o se atienden a través de un Servicio de Atención Urgente, a los cuales se puede acceder desde cualquier teléfono fijo, público o celular durante las 24 horas del día.

<sup>4</sup> Ofrece servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos para víctimas de violencia, brindando orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica.

## **XI. Encuestas y Planificación de Actividades**

### **A. Realización de estudios sobre las necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios de las ITUP**

- 11.1. La Gerencia de Atención al Usuario lleva a cabo encuestas para recopilar información sobre las necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público. Estas encuestas deben incluir preguntas sobre características demográficas, frecuencia de uso del servicio, presencia de discapacidad y experiencias de situaciones de violencia de género o discriminación.
- 11.2. Las encuestas se aplicarán específicamente a: (i) los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, (ii) los usuarios de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao, (iii) los usuarios de la infraestructura aeroportuaria y (iv) los usuarios de la infraestructura portuaria.
- 11.3. La información recolectada será procesada y compartida con los colaboradores de las sedes institucionales del OSITRÁN.

### **B. Planificación de Actividades**

#### **De forma anual:**

- 11.4. La programación de actividades de las sedes institucionales se elaborará de forma anual, encontrándose contenidas en las actividades del Plan Operativo Institucional a cargo de la Gerencia de Atención al Usuario (que incluye la labor de los Centros de Orientación de Lima y Callao) y las Oficinas Desconcentradas del OSITRÁN; asimismo, se programarán actividades relacionadas con el enfoque de género y derechos humanos, asegurando el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción de Género e Inclusión de OSITRÁN.

#### **De forma mensual:**

- 11.5. En la programación mensual de las charlas educativas y acciones de acercamiento al usuario, las sedes institucionales del OSITRÁN definirán la temática que abordarán y los lugares a los cuales se desplazarán para realizar dichas actividades cada mes. De igual modo, se deberán incluir temas relacionados con enfoque de género y derechos humanos. Para la elección de la temática y los lugares donde se llevarán a cabo las actividades se deben considerar, entre otros, los resultados de las encuestas sobre necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios de las ITUP.

## **C. Seguimiento y medición de resultados**

- 11.6. Con una periodicidad mensual se debe evaluar el cumplimiento de las actividades previstas en el Plan Operativo Institucional a cargo de la Gerencia de Atención al Usuario relacionadas a la atención de consultas, acciones de educación y acciones de acercamiento al usuario, estableciéndose, de ser el caso, las medidas necesarias que permitan el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia de Atención al Usuario.
- 11.7. Finalmente, con una periodicidad anual, la Gerencia de Atención al Usuario se encarga de realizar una encuesta de satisfacción a los usuarios del servicio de orientación, cuyo indicador, metodología y logro esperado, forma parte del Plan Estratégico Institucional. Las medidas que se requieren implementar, de ser el caso, forman parte de las recomendaciones del informe que la Gerencia de Atención al Usuario elabora y remite a la Alta Dirección.