

PLAN DE TRABAJO
CONSEJO REGIONAL DE USUARIOS DE AREQUIPA, 2017-2019

ACTIVIDAD/ PROBLEMÁTICA A TRATAR EN SESIÓN DE CONSEJO DE USUARIOS	OBJETIVO	SUSTENTO	FECHA TENTATIVA (Indicar Trimestre)
Curso intensivo de regulación en infraestructura de transporte dirigido al Consejo Regional de Usuarios.	Conocer los fundamentos de la regulación económica con énfasis en la regulación de infraestructura de transporte de uso público.	Los miembros del Consejo Regional de Usuarios necesitan conocer integralmente la normativa referida a la infraestructura de transporte de uso público con la finalidad de constituirse en verdaderos mecanismos de participación y representación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de la infraestructura de transporte de uso público.	Cuarto trimestre 2017
Primera sesión: Estudio y análisis del Contrato de Concesión de la carretera IIRSA SUR – Tramo 5.	Conocer y analizar detalladamente las cláusulas del contrato de concesión de la carretera IIRSA SUR – Tramo 5 y las adendas suscritas con la empresa COVISUR S. A.	El Consejo Regional de Usuarios del OSITRAN como representante de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, necesita conocer a detalle, las cláusulas pactadas en el contrato de concesión de la carretera IIRSA SUR- Tramo 5, con la finalidad de emitir opiniones fundadas y proponer líneas de acción a fin de mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la infraestructura de transporte de uso público que se encuentren bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.	Cuarto trimestre 2017
Segunda Sesión: Análisis y elaboración de un cuadro estadístico respecto	Analizar y determinar la calidad del	El Consejo Regional de Usuarios del OSITRAN como representante de los usuarios de la	Primer trimestre 2018

de las quejas y reclamos presentados por los usuarios de la carretera IIRSA SUR – Tramo 5, concesionada a la empresa COVISUR S.A.	servicio prestado por la concesionaria COVISUR S.A., a fin de proponer alternativas para la solución de controversias y la atención de los reclamos y así mejorar la calidad de los servicios brindados.	infraestructura de transporte de uso público, debe constituirse en un canal de comunicación eficiente entre el organismo regulador y los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, por lo que debe conocer y determinar la incidencia de quejas y reclamos en las rutas concesionadas con la finalidad de proponer alternativas para la solución de controversias y la atención de los reclamos, lo que conllevaría a la mejora de la calidad de la prestación de los servicios que se encuentren bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.	
<p>Tercera Sesión:</p> <p>Estudio y análisis del Contrato de Concesión del Tramo Vial Desvío Quilca – La Concordia.</p>	Conocer y analizar detalladamente las cláusulas del contrato de concesión del Tramo Vial Desvío Quilca – La Concordia y la adenda suscrita con la empresa COVINCA S. A.	El Consejo Regional de Usuarios del OSITRAN como representante de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, necesita conocer a detalle, las cláusulas pactadas en el contrato de concesión del tramo vial Desvío Quilca – La Concordia, con la finalidad de emitir opiniones fundadas y proponer líneas de acción a fin de mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la infraestructura de transporte de uso público que se encuentren bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.	Primer trimestre 2018
<p>Cuarta Sesión:</p> <p>Análisis y elaboración de un cuadro estadístico respecto de las quejas y reclamos presentados</p>	Analizar y determinar la calidad del servicio prestado por la	El Consejo Regional de Usuarios del OSITRAN como representante de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, debe constituirse en	Primer trimestre 2018

por los usuarios del del Tramo Vial Desvío Quilca – La Concordia, concesionada a la empresa COVINCA S.A.	concesionaria COVINCA S.A., a fin de proponer alternativas para la solución de controversias y la atención de los reclamos y así mejorar la calidad de los servicios brindados.	un canal de comunicación eficiente entre el organismo regulador y los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, por lo que debe conocer y determinar la incidencia de quejas y reclamos en las rutas concesionadas con la finalidad de proponer alternativas para la solución de controversias y la atención de los reclamos, lo que conllevaría a la mejora de la calidad de la prestación de los servicios que se encuentren bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.	
Quinta Sesión: Estudio y análisis del Contrato de Concesión del Terminal Portuario de Matarani - TISUR	Conocer y analizar detalladamente las cláusulas del contrato de concesión del Terminal Portuario de Matarani y las adendas suscritas con la empresa TISUR S.A.	El Consejo Regional de Usuarios del OSITRAN como representante de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, necesita conocer a detalle, las cláusulas pactadas en el contrato de concesión del Terminal Portuario de Matarani, con la finalidad de emitir opiniones fundadas y proponer líneas de acción a fin de mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la infraestructura de transporte de uso público que se encuentren bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.	Segundo Trimestre 2018
Sexta Sesión: Análisis y elaboración de un cuadro estadístico respecto de las quejas y reclamos presentados por los usuarios del Terminal Portuario de Matarani,	Analizar y determinar la calidad del servicio prestado por el concesionario TISUR S.A., a fin de proponer	El Consejo Regional de Usuarios del OSITRAN como representante de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, debe constituirse en un canal de comunicación eficiente entre el organismo regulador y los usuarios de la	Segundo Trimestre 2018

concesionario a la empresa TISUR S.A.	alternativas para la solución de controversias y la atención de los reclamos y así mejorar la calidad de los servicios brindados.	infraestructura de transporte de uso público, por lo que debe conocer y determinar la incidencia de quejas y reclamos en las rutas concesionadas con la finalidad de proponer alternativas para la solución de controversias y la atención de los reclamos, lo que conllevaría a la mejora de la calidad de la prestación de los servicios que se encuentren bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.	
<p>Séptima Sesión:</p> <p>Visita a la infraestructura de transporte de uso público, concesionario a la empresa TISUR S.A.</p>	<p>Constatar y verificar el estado de la infraestructura del Terminal Portuario de Matarani, concesionario a la empresa TISUR S.A., a fin de conocer in situ los servicios que prestan a los usuarios y la calidad de la prestación de los mismos.</p>	<p>Los miembros del Consejo Regional de Usuarios, necesitan verificar in situ la calidad de los servicios prestados por la empresa concesionaria, para constatar que las cláusulas del contrato de concesión se cumplen y la calidad de los servicios que prestan es la óptima, de igual manera, permitirá que las sugerencias y alternativas de solución de controversias que el Consejo Regional de Usuarios proponga, se adecúe a la realidad de la infraestructura de transporte de uso público.</p>	<p>Segundo Trimestre 2018</p>
<p>Octava Sesión:</p> <p>Estudio y análisis del Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón", concesionario a la empresa AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.</p>	<p>Conocer y analizar detalladamente las cláusulas del contrato de concesión del Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" y las adendas</p>	<p>El Consejo Regional de Usuarios del OSITRAN como representante de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, necesita conocer a detalle, las cláusulas pactadas en el contrato de concesión del Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón", con la finalidad de emitir opiniones</p>	<p>Tercer Trimestre 2018</p>

	suscritas con la empresa AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.	fundadas y proponer líneas de acción a fin de mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la infraestructura de transporte de uso público que se encuentren bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.	
<p>Novena Sesión:</p> <p>Análisis y elaboración de un cuadro estadístico respecto de las quejas y reclamos presentados por los usuarios del Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón”, concesionado a la empresa AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.</p>	<p>Analizar y determinar la calidad del servicio prestado por el concesionario AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A., a fin de proponer alternativas para la solución de controversias y la atención de los reclamos y así mejorar la calidad de los servicios brindados.</p>	<p>El Consejo Regional de Usuarios del OSITRAN como representante de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, debe constituirse en un canal de comunicación eficiente entre el organismo regulador y los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, por lo que debe conocer y determinar la incidencia de quejas y reclamos en las rutas concesionadas con la finalidad de proponer alternativas para la solución de controversias y la atención de los reclamos, lo que conllevaría a la mejora de la calidad de la prestación de los servicios que se encuentren bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.</p>	<p>Tercer Trimestre 2018</p>
<p>Décima Sesión:</p> <p>Visita al Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón”, infraestructura de transporte de uso público, concesionado a la empresa AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.</p>	<p>Constatar y verificar el estado de la infraestructura del Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón”, concesionado a la empresa AEROPUERTOS ANDINOS DEL</p>	<p>Los miembros del Consejo Regional de Usuarios, necesitan verificar in situ la calidad de los servicios prestados por la empresa concesionaria, para constatar que las cláusulas del contrato de concesión se cumplen y la calidad de los servicios que prestan es la óptima, de igual manera, permitirá que las sugerencias y alternativas de solución de controversias que el Consejo</p>	<p>Tercer Trimestre 2018</p>

	PERÚ S.A., a fin de conocer in situ los servicios que prestan a los usuarios y la calidad de la prestación de los mismos.	Regional de Usuarios proponga, se adecúe a la realidad de la infraestructura de transporte de uso público.	
Décimo primera Sesión: Realización de una Charla Informativa acerca de los derechos y obligaciones que le asisten a los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, tales como la carretera IIRSA SUR – Tramo 5 y el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa”.	Dar a conocer a los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público, tales como la carretera IIRSA SUR – Tramo 5 y la concesión del Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa”, los derechos y obligaciones que les asiste como tales, así como también poner a su disposición la información referida a los procedimientos e instancias a las que deban recurrir para la atención de sus quejas y reclamos.	Como representantes de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, el Consejo Regional de Usuarios tiene el compromiso de difundir adecuadamente entre los diferentes usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público, los derechos y obligaciones que les asiste como tales, a fin de que los hagan valer en las instancias correspondientes, motivo por el cual es necesario que éstos conozcan los procedimientos para realizar sus quejas y reclamos, así como también las obligaciones que les corresponden, lo cual redundaría en evitar la interposición de quejas y reclamos innecesarios, así como también permitiría la agilización en la atención de los mismos.	Cuarto Trimestre 2018
Décimo segunda Sesión: (i) Elaboración de un informe final, el cual contenga las	Sintetizar la información obtenida por el	El Consejo Regional de Usuarios, es consciente de la necesidad de compendiar la información	Cuarto Trimestre 2018

<p>conclusiones y recomendaciones a las que el Consejo Regional de Usuarios arribó como consecuencia de la ejecución del presente plan de trabajo.</p>	<p>Consejo Regional de Usuarios a fin de proponer recomendaciones con la finalidad de optimizar los servicios de las empresas concesionarias de la infraestructura de transporte de uso público.</p>	<p>recabada en su gestión con la finalidad de que sirva como referente de la problemática encontrada y permita a las próximas gestiones efectuar un balance comparativo de la atención de las propuestas formuladas para la solución de controversias y mejora en la calidad de los servicios prestados por las empresas concesionarias.</p>	
<p>(ii) Reunión con el Presidente del Consejo Directivo de OSITRAN a fin de exponerle detalladamente el informe final que contenga las conclusiones y recomendaciones a las que arribó el Consejo Regional de Usuarios con motivo de la ejecución de su plan de trabajo.</p>	<p>Poner en conocimiento del Presidente del Consejo Directivo del OSITRAN las sugerencias y recomendaciones alcanzadas con la ejecución del Plan de Trabajo del Consejo Regional de Usuarios, a fin de que considere la implementación de las mismas en el ámbito de su competencia.</p>	<p>El Consejo Regional de Usuarios, debe poner en conocimiento del Consejo Directivo del OSITRAN, las conclusiones, sugerencias y recomendaciones que como fruto del desarrollo del plan de trabajo han alcanzado, de tal manera que contribuyan eficientemente a mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la infraestructura de transporte de uso público que se encuentren bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.</p>	

Este Plan de Trabajo fue aprobado en la Sesión N° _____ del _____ de _____ del 2017