

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura
de Transporte de Uso Público**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA****N° 0007-2026-PD-OSITRAN**
Firmado por:
ZAMBRANO
COPELLO Rosa
Veronica FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 04/02/2026
11:45:06 -0500

Lima, 30 de enero de 2026

VISTOS:

El Memorando N° 0001-2026-SCMR-OSITRAN de la Secretaría del Comité de Mejora Regulatoria; el Memorando N° 0050-2026-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Memorando N° 00067-2026-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 y sus modificatorias (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 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;

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan
Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 04/02/2026 10:48:51 -0500Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier
Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645
soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 04/02/2026 09:40:16 -0500Visado por: QUESADA ORE Luis
Ricardo FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 04/02/2026 09:37:02 -0500

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

Que, con el fin de atender las recomendaciones de la OCDE, mediante 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, adicionalmente, el Decreto Legislativo N° 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria, y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 023-2025-PCM, establecen el marco por el cual se regula el proceso de mejora de la calidad regulatoria, así como el marco institucional e instrumentos que lo rigen como parte de un proceso ordenado, integral, coordinado, gradual y continuo para garantizar el cumplimiento efectivo de políticas públicas;

Que, de acuerdo con el Memorando N° 0001-2026-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 2026”, 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 2026, 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 Ositrán, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias;

Que, mediante el Memorando N° 0050-2026-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica considera jurídicamente viable la emisión de la propuesta de acto resolutivo remitida por la Secretaría de Comité de Mejora Regulatoria, que aprueba la Agenda Temprana para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio - periodo 2026, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán;

Que, a través del Memorando N° 00067-2026-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 2026;

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 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° 00001-2026-SCMR-OSITRAN;

SE RESUELVE:



Artículo 1º.- Aprobar la “Agenda Temprana para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio - periodo 2026”, 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

RICARDO QUESADA ORÉ

Secretario del Comité de Mejora Regulatoria

Secretaría del Comité de Mejora Regulatoria

NT: 2026015101

AGENDA TEMPRANA PARA LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO - AÑO 2026

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	Información Adicional
Gerencia de Atención al Usuario	Reglamento de Usuarios de las ITUP	- Limitado acceso a información oportuna y relevante para los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público. - Falta de precisión respecto a los alcances del derecho a la calidad del servicio brindado en la Infraestructuras de Transporte de Uso Público. - Insuficiencia de mecanismos que permitan conocer el grado de satisfacción de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público. - 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. - Falta de atención permanente en las Boleterías en el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo para Lima y Callao. - Afectación de los intereses de los usuarios portuarios derivados de la facturación y/o cobro indebido de los servicios.	En relación al primer problema público, en el marco de la aplicación del Reglamento de Usuarios de las ITUP, se ha advertido la necesidad de establecer mayores precisiones en las diversas disposiciones vinculadas con el derecho a la información, así como el deber de brindar información por parte de las Entidades Prestadoras, con la finalidad de reducir la asimetría informativa presentada en la relación Usuario- Entidad Prestadora, fortaleciendo de esta manera, la protección efectiva de los usuarios de las ITUP. Respecto 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. En lo que concierne al tercer problema público, algunos Contratos de Concesión han estipulado la obligación a cargo de las Entidades Prestadoras de realizar encuestas a sus usuarios. No obstante, ello, no han determinado una metodología clara para su realización, así como tampoco las condiciones para el seguimiento de los planes de acción que pudieran establecerse como resultado de dichas encuestas. De otro lado, existen Contratos de Concesión que no han establecido dicha obligación. En ese marco, la medición del grado de satisfacción del usuario resulta relevante para la adopción de decisiones en la gestión de la ITUP, así como para el fomento de una cultura de mejora continua en la calidad del servicio y promover un adecuado servicio con orientación al usuario. Respecto al cuarto 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	Usuarios de las ITUP y Entidades Prestadoras	Etapas realizadas	Enero de 2026	Febrero de 2026	Agradecemos sus sugerencias e información adicional sobre el problema identificado y posibles soluciones, al correo electrónico: usuarios@ositrán.gob.pe	Marzo de 2026	Visado por: QUESADA ORE Luis Ricardo FAU 20420248645 hard Motivo: Firma Digital Fecha: 04/02/2026 11:26:43 -0500 Visado por: MEJIA CORNEJO Juan Carlos FAU 20420248645 hard Motivo: Firma Digital Fecha: 04/02/2026 10:50:03 -0500

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	Información Adicional
			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. En lo que concierne al quinto problema público, es pertinente señalar que, del análisis efectuado a los reclamos de primera instancia presentados ante Tren Urbano de Lima S.A. en el año 2024, se observa que en diversas oportunidades, los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao han expresado su disconformidad ante la indisponibilidad de las boleterías por falta de personal asignado a las mismas, pese a que la adquisición de tarjetas y/o recargas de saldo de las tarjetas en el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao pueden ser llevadas a cabo de manera indistinta en las Boleterías o en las máquinas autoservicio instaladas en las estaciones. Respecto al sexto problema público, durante los años 2024 y 2025, la Gerencia de Atención al Usuario ha tomado conocimiento de diversos reportes efectuados por agentes del sector portuario (agencias de aduanas, entre otros usuarios intermedios) a través de las cuales han expresado su disconformidad respecto a la facturación y/o cobro indebido de conceptos (uso de área operativa, no utilización de citas, otros) derivados de ineficiencias en el desarrollo de las operaciones portuarias imputables a las Entidades Prestadoras, así como en la demora y emisión de comprobantes de pago y el bloqueo de acceso a la infraestructura portuaria por deudas derivadas de la prestación de servicios de carga. Dichas problemáticas requieren regular ciertos aspectos vinculados con la emisión de facturaciones, así como la prohibición de la aplicación de la figura de la responsabilidad solidaria, con la finalidad de eliminar prácticas indebidas que limitan el ejercicio del derecho al libre uso de la infraestructura y el cobro por servicios efectivamente prestados.							

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	Información Adicional
	Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias	1) Falta de estandarización, transparencia y obligatoriedad en los procesos de registro y gestión de reclamos por parte de las Entidades Prestadoras. 2) Deficiencias en la recepción, admisión a trámite y resolución oportuna de reclamos, recursos y quejas. 3) Afectaciones a los usuarios ante la ejecución de acciones unilaterales vinculadas con bloqueos, suspensiones o restricciones mientras se encuentra en trámite un reclamo.	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. Asimismo, se ha advertido la falta de regulación respecto a la utilización de mecanismos digitales o virtuales para la presentación de recursos impugnativos, limitando la incorporación de mejoras que podrían agilizar el trámite del procedimiento de atención de reclamos en beneficio de los usuarios. Adicionalmente, dentro de los problemas públicos identificados, se encuentra 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 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.	Usuarios de las ITUP, Entidades Prestadoras y Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN	Enero de 2026	Abril de 2026	Mayo de 2026	Agradecemos sus sugerencias e información adicional sobre el problema identificado y posibles soluciones, al correo electrónico: usuarios@ositrn.gob.pe	Junio de 2026	

¹ Es la identificación preliminar de aquella circunstancia que afecta negativamente a la sociedad (o parte de ella) que constituye el problema público que la entidad busca resolver (es un hecho verificable).

² Aquellos que se encuentran afectados por la circunstancia negativa identificada como problema público o de aquellos que tengan un interés directo o indirecto en el problema descrito