

### **CONSEJO DE USUARIOS FERROVIARIOS SESIÓN INFORMATIVA N° 6 (27/02/2018)**

El martes 27 de febrero de 2018, en la sala de reuniones de OSITRAN, ubicada en Calle Los Negocios N° 182, Piso 5, Surquillo, en la ciudad de Lima se llevó a cabo la Sesión N° 6 del Consejo de Usuarios Ferroviarios (CUF), de alcance nacional.

Por parte de OSITRAN, asistieron los siguientes colaboradores:

- Verónica Zambrano Copello, Presidenta del Consejo Directivo
- Evelyn Chumacero Asención, Jefe de Atención al Usuario Final de la Gerencia de Atención al Usuario (GAU)
- Angello Tangherlini Casal, Gerente (e) de la Gerencia de Atención al Usuario- GAU.
- José Benjamín Solís Valencia, Especialista en Atención al Usuario Intermedio de la GAU
- David Villegas Balarezo, Jefe de Contratos Ferroviarios de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)
- Eduardo Amorrortu Velayos, Asesor de Presidencia.

Por parte del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, asistieron:

- Esteban Carbonell O'Brien, representante de la Asociación de Protección al Usuario – APU.
- José Luis Calmell del Solar Díaz, representante de la Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios – PERUCÁMARAS.
- Juan Pedro Reyes Soto, representante de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Luego de la revisión de la asistencia de los integrantes del CUF a la sesión convocada se verificó que no se había alcanzado el quorum requerido de la mitad más uno de sus miembros, razón por la cual la sesión fue de carácter informativo.

La sesión se inició con las palabras de bienvenida de parte de la Dra. Verónica Zambrano a los asistentes, luego de lo cual cedió el uso de la palabra al señor José Benjamín Solís Valencia, Especialista en Atención al Usuario Intermedio de la GAU, quien realizó la presentación "Reclamos Presentados ante la Entidad Prestadora Línea 1 del Metro de Lima y Callao", en la cual indicó lo siguiente:

- (i) Durante el período 2014 – 2017 el número de reclamos se había incrementado a una tasa promedio anual del 17 %.
- (ii) Durante el año 2017, los reclamos se concentraron principalmente en los meses de mayo, junio, setiembre y octubre.
- (iii) Los principales canales de presentación de reclamos por parte de los usuarios en el 2017 fueron el Canal de Atención Telefónico (48%) y el Libro de Reclamaciones (47%).
- (iv) La distribución de las materias reclamables se mantuvo constante durante el período 2015 – 2017 (recaudación, servicio, sistema, accesibilidad y otros).
- (v) Al año 2017, las materias más reclamadas por los usuarios de GYM Ferrovías S.A. (GYM) fueron: (i) Recaudación (47%), Servicio (30%) y Sistema (11%).

A pedido del señor Juan Pedro Reyes Soto, representante de la Pontificia Universidad Católica del Perú, se precisó que los reclamos referidos a sistemas se encontraban relacionados a la experiencia al interior de la Entidad Prestadora, que era utilizada por el usuario para interactuar con la infraestructura.

En adición a ello, el señor Angello Tangherlini indicó que en materia de servicio los reclamos se clasifican de acuerdo al trato del personal de atención al usuario, servicios higiénicos, escaleras

eléctricas, y sistema, el cual está relacionada al transporte y a los problemas que se puedan suscitar al interior de las cabinas del tren. Asimismo, la recaudación está referida a los casos en que las máquinas no brindan de manera correcta el vuelto o ingresa dinero y no lo reconoce

- (vi) Durante el 2017, el sentido de las resoluciones de los reclamos interpuestos fueron las siguientes: Infundado (62%), Fundado (37%) e Improcedente (1%).

Sobre el particular el señor Eduardo Amorrortu, consultó si se contaba con información que pudiera mostrar los motivos por los cuales los reclamos fueron declarados infundados y si existía algún patrón o tema recurrente.

Dicha consulta fue absuelta por el señor Solís, quien indicó que existían diversos factores que ocasionaban que las entidades prestadoras declaren infundados los reclamos presentados por los usuarios. Entre dichos factores se hallaban las cuestiones de competencia para la atención de reclamos.

En atención a ello, el señor Eduardo Amorrortu sostuvo que la identificación de los motivos por los cuales los reclamos eran declarados infundados permitiría advertir la existencia de posibles errores cometidos por los usuarios en la presentación de dicho reclamo y determinaría las posibles acciones a ser adoptadas por OSITRAN para orientar e informar a los usuarios en esta materia.

En relación a dicho comentario la señora Evelyn Chumacero manifestó que la GAU se había iniciado la revisión detallada del contenido de las resoluciones no favorables a los usuarios (infundadas, improcedentes e inadmisibles) para identificar las principales razones de dichos pronunciamientos y determinar las acciones a ser adoptadas por OSITRAN. Añadió que, sin perjuicio de lo indicado, la citada gerencia desarrollaba acciones de orientación y capacitación para informar a los usuarios sobre el procedimiento de reclamo y los requisitos a ser cumplidos para su interposición.

Continuando con los comentarios, la señora Verónica Zambrano manifestó la posibilidad de profundizar en los conocimientos difundidos a través del "Mapa de Consumo" elaborado por el INDECOPI, y en el cual se presentaba la información sobre las distintas entidades públicas que tenían a su cargo la defensa de los consumidores y usuarios.

Ante dicho comentario la señora Evelyn Chumacero agregó que se tiene programada la ejecución de diversas actividades conjuntas con INDECOPI, en las cuales se buscaba mostrar las competencias de esta entidad y del OSITRAN y que se ha evaluado la posibilidad de contar con otras autoridades vinculada a la defensa de los usuarios, con la finalidad de brindar más información a los ciudadanos.

Asimismo, la señora Evelyn Chumacero manifestó que se habían realizado las coordinaciones correspondientes con la Escuela de INDECOPI a fin de replicar las actividades educativas realizadas durante el 2017, dentro de las cuales se buscó realizar capacitaciones a los usuarios de Línea 1 y del Sistema Ferroviario para explicar las competencias de ambas entidades. Asimismo, se ha planteado que cada vez que se realice dichas capacitaciones siempre este presente un funcionario de OSITRAN y uno de INDECOPI a fin de que el usuario pueda conocer las competencias comparadas lo cual se piensa replicar en las demás infraestructuras.

Finalmente, en atención a lo presentado, el señor Pedro Reyes Soto solicitó que en una siguiente sesión se pueda exponer la cantidad de reclamos declarados infundados de acuerdo a la materia reclamada por los usuarios.

Como segundo punto de agenda la señora Evelyn Chumacero Asención, Jefe de Atención al Usuario Final, realizó la presentación "Propuesta de Acciones a implementar Línea 1 y Ferrocarril del Sur y Sur

Oriente”, elaborada en base a los resultados obtenidos en el Estudio para medir el nivel de satisfacción de los usuarios finales de la infraestructura ferroviaria. Durante su presentación, indicó lo siguiente:

- (i) La encuesta fue aplicada de acuerdo con los detalle mostrados en el Cuadro Nº 1 y Cuadro Nº 2:

**Cuadro Nº 1**  
**Encuesta Aplicada**

	Línea 1	Ferrocarril del Sur y Sur Oriente
<b>Fecha de aplicación</b>	Entre el 17 de abril y el 12 de mayo de 2017.	
<b>Horario de Aplicación</b>	Días laborables Mañana: 6.30 a 9:30 horas. Tarde: 17.30 a 20.30 horas.	Horario de salida y llegada de trenes.
<b>Método empleado</b>	El recojo de información se hizo a través de interceptación a los usuarios, en las mismas estaciones.	
<b>Perfil de encuestado</b>	Entre 18 y 25 años que viaja por temas laborales.	Entre 26 y 45 años que viaja con fines turísticos.

**Cuadro Nº 2**  
**Componentes Analizados**

	Línea 1	Ferrocarril del Sur y Sur Oriente
1.	Canales de Comunicación	Canales de Comunicación
2.	Ingreso a la Estación - Acceso a la estación. - Compra y recarga de tarjetas.	Ingreso a la Estación - Acceso a la estación.
3.	Ambiente físico e Infraestructura de estaciones	Ambiente físico e Infraestructura de estaciones
4.	Uso del Servicio de Transporte -Experiencia en el viaje -Pasajeros y usuarios	No aplica
5.	Salida de la Estación	Salida de la Estación
6.	Canales para la presentación de reclamos	Canales para la presentación de reclamos

- (ii) Se aplicó un total de 421 encuestas en Línea 1 y 432 en el caso del Ferrocarril del Sur y Sur Oriente, distribuidas en las estaciones de la siguiente forma:

**Cuadro Nº 3**  
**Encuestas aplicadas en Ferrocarril del Sur y Sur Oriente**

ESTACIÓN	Nº DE ENCUESTAS
Puno	3
Cusco	2
San Pedro	1
Poroy	27
Ollanta	167
Machupicchu	224
Hidroeléctrica	8
<b>TOTAL</b>	<b>432</b>

**Cuadro Nº 4**  
**Encuestas aplicadas en Línea 1**

ESTACIÓN	Nº DE ENCUESTAS
Villa el Salvador	28
Parque industrial	10
Pumacahua	8
Villa María	17
María Auxiliadora	14
San Juan	13
Atocongo	17
Jorge Chávez	7
Ayacucho	9
Cabitos	16
Angamos	21
San Borja Sur	10
La Cultura	37
Nicolás Arriola	15
Gamarra	38
Miguel Grau	37
El Ángel	1
Presbítero Maestro	3
Caja de Agua	12
Pirámides del Sol	11
Los Jardines	15
Los Postes	11
San Carlos	15
San Martín	13
Santa Rosa	15
Bayóvar	28
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>

(iii) Respecto a los resultados de la referida encuesta se obtuvieron los siguientes datos:

- Del 12% de usuarios de Línea 1 que habían buscado algún tipo de información, el 74% estuvo referida a horarios.
- Del 33% de usuarios del Ferrocarril Sur y Sur Oriente que habían buscado algún tipo de información, el 76% y 56% está referido a los horarios y tarifas, respectivamente.

(iv) Dentro de los canales de comunicación de Línea 1 el medio más usado por los usuarios para acceder a información era la página web. Asimismo, el medio considerado como ideal para acceder a la información es la Estación.

En virtud de los resultados obtenidos se propusieron las siguientes acciones a fin de implementar mejoras en los canales de comunicación:

- Continuar con las actividades de alto impacto en las estaciones de la Línea 1 (activaciones)
- Coordinar con GYM Ferrovías S.A. evaluar la posibilidad de implementar las mejoras propuestas.

- (v) Por otro lado, para el caso del Ferrocarril Sur y Sur Oriente el canal de comunicación más usado por los usuarios para acceder a información era la página web y el medio ideal para acceder a la información era, de igual modo, la página web y la Estación.

En ese sentido, las propuestas de acciones en los canales de comunicación del Ferrocarril Sur y Sur Oriente fueron las siguientes:

- Realizar coordinaciones con FETRANSA para evaluar la posibilidad de implementar las mejoras propuestas para mejorar el Portal Web.
- Realizar actividades de educación y capacitación al personal sobre: (i) derechos y deberes y procedimientos de reclamos y (ii) materia de atención al cliente.

En atención a la información expuesta, el señor Eduardo Amorrortu consultó si ante la recomendación de OSITRAN, la Entidad Prestadora se encuentra obligada a la mejora de la Página Web.

En virtud a ello, la señora Evelyn Chumacero indicó que si bien no hay una obligación para la referida acción, se habían realizado reuniones con FETRANSA en las cuales la Entidad Prestadora había manifestado su buena disposición frente a las recomendaciones de OSITRAN a fin de implementar dichas mejoras, las cuales venían siendo trabajando y evaluadas como una opción para mejorar la atención brindada al público.

- (vi) En cuanto a la satisfacción y oportunidad de mejora en el proceso de compra y recarga de tarjetas de Línea 1, 53% manifestó encontrarse insatisfecho con el tiempo de espera para poder realizar la compra/recarga de tarjetas y el 65% consideró como oportunidad de mejora la posibilidad de implementar mayores puntos de recarga.

De acuerdo a lo anteriormente señalado se propuso realizar acciones de seguimiento a las comunicaciones enviadas al Ministerio de Transportes y Comunicaciones con posibles acciones a adoptar para disminuir el tiempo de atención. Asimismo, se propuso solicitar información a GYM sobre la implementación de boleterías para el proceso de compra y recarga de tarjetas, difundir buenas prácticas en la compra y recarga de tarjetas, para incentivar a los usuarios y difundir información sobre el proceso de compra y recarga de tarjetas.

- (vii) Sobre el acceso a la infraestructura, los principales rubros donde se manifestó insatisfacción en los usuarios de Línea 1 fueron los siguientes: (i) proceso de ingreso a las estaciones (58%) y (ii) orden para el ingreso de los pasajeros (54%). Asimismo, para el caso del Ferrocarril Sur y Sur Oriente el principal rubro de insatisfacción se presenta en la presencia de señalización (45%).

En relación al punto anterior los aspectos identificados para mejorar fueron contar con personal que genere control para el caso de Línea 1 y mejorar la señalización para el caso del Ferrocarril Sur y Sur Oriente.

En ese sentido, las propuestas de acción para el ingreso a las estaciones fueron las siguientes:

- Para el caso de Línea 1, realizar coordinaciones con GYM para revisar la disposición de mayor personal de orientación, así como para optimizar el uso de torniquetes existentes, los cuales, en virtud de la Adenda Nº 4 aumentarían en las estaciones de mayor afluencia.
- Para el caso del Ferrocarril Sur y Sur Oriente, las propuestas de acciones estuvieron referidas a trasladar la información de la dimensión estrecha de las puertas de ingreso a las autoridades competentes para determinar las acciones a implementar. Adicionalmente, se planteó coordinar con FETRANSA la posibilidad de colocar mayor y mejor señalización, la disposición

de mayor cantidad de personal de orientación y la posibilidad de recopilar evidencia para asegurar el cumplimiento de las normas de acceso.

- (viii) En cuanto a la evaluación del ambiente físico y la infraestructura de las estaciones de Línea 1 el mayor porcentaje de insatisfacción se obtuvo en los rubros de servicios higiénicos (53%), orden y limpieza de servicios higiénicos (64%) y cantidad de asientos en la estación (54%). Para el caso de FETRANSA las materias que mostraron mayor insatisfacción fueron la señalización de seguridad (42%), atención en típico de emergencia (49%) y la comodidad de asientos (43%).

En relación a lo antes indicado, los aspectos a ser mejorados en Línea 1 estuvieron referidos a incrementar el número de asientos en la zona de espera (39%) y mayor limpieza (35%). Asimismo, respecto a FETRANSA, los aspectos a ser mejorados estuvieron referidos a los servicios complementarios (19%) y espacios más amplios (16%).

Para el caso de Línea 1 las acciones propuestas fueron: (i) trasladar la información sobre la solicitud de incremento de número de asientos a las autoridades competentes para determinar las acciones a implementar y (ii) trasladar información a GYM a fin de analizar posibles medidas de mejora en el nivel de limpieza.

En lo referido al caso del Ferrocarril Sur y Sur Oriente las acciones propuestas fueron: (i) trasladar información a las autoridades competentes para determinar las acciones a implementar, y (ii) coordinar con FETRANANSA la posibilidad de colocar mayor y mejor señalización. Asimismo, se planteó coordinar con el concesionario la posibilidad de dlocar mayor y mejor seguridad, número de asientos, así como la evaluación de la posibilidad de implementar servicios complementarios.

- (ix) En cuanto a la evaluación de la experiencia de los usuarios de Línea 1 al interior del tren, el mayor nivel de insatisfacción estuvo relacionado al tiempo de espera (52%), posibilidad de ingresar al tren (68%) y posibilidad de uso de los pasamanos (67%). Esta situación obedecería, principalmente, a la aglomeración de pasajeros que obstruyen el ingreso de los trenes y a que los usuarios no respetan la cola de acceso.

De acuerdo con lo expuesto, y ante la necesidad de mejorar esta situación, se planteó como acción la difusión de mensajes destinados a modificar la conducta de los pasajeros de la Línea 1 e incentivar comportamientos adecuados en el uso de la infraestructura.

- (x) En cuanto a la salida de las estaciones se obtuvo que las materias de mayor insatisfacción en Línea 1 estuvieron referidas al orden para la salida de los pasajeros que bajan del tren (44%), la salida de la estación a través de los torniquetes (45%) y la seguridad fuera de las estaciones (54%). Asimismo, en el caso del Ferrocarril Sur y Sur Oriente el mayor nivel de insatisfacción se encontró en la señalización que guían a las puertas de la salida (42%).

En virtud a ello, en el caso de Línea 1 se propusieron acciones de coordinación con GYM para disponer de más personal de orientación, así como para analizar la posibilidad de optimizar el uso de torniquetes existentes.

Por otro lado, para el caso del Ferrocarril Sur y Sur Oriente se propuso coordinar con FETRANSA la posibilidad de colocar mayor y mejor señalización.

- (xi) De la información recogida en el análisis de canales para la presentación de reclamos se obtuvieron los siguientes resultados:

- Del 10% de usuarios que habían presentado reclamos en Línea 1, el 29% estuvo referido principalmente a problemas de recargas de tarjetas.

- En el 31% de casos, se presentaron inconvenientes con la presentación de reclamos referidos a la falta de atención, falta de entrega del Libro de Reclamaciones, demora en la atención y personal no capacitado.
- Los usuarios solían presentar sus reclamos mayormente, a través del contacto directo con el personal de Línea 1 (32%).
- Ante la existencia de dificultades para la presentación de reclamos, se propuso la ejecución de acciones de educación/capacitación al personal sobre procedimiento de reclamos.

En atención a la exposición realizada, el señor Angello Tangherlini manifestó que el avance de las acciones presentadas a las Entidades Prestadoras se irá comunicando progresivamente al Consejo de Usuarios a fin que se encuentren al tanto de las medidas adoptadas.

En virtud de lo anterior, los acuerdos adoptados fueron los siguientes:

**Cuadro N° 03**  
**Acuerdos y Pedidos**

N°	Acuerdos y Pedidos
1	Exponer en una siguiente sesión la cantidad de reclamos que han sido declarados infundados, de acuerdo a la materia específica.

Finalmente, culminada las exposiciones, la sesión concluyó con las palabras de agradecimiento de la Presidenta del Consejo Directivo del OSITRAN.

De esta manera, se dio fin a la sesión.

Lima, febrero de 2018

---

Esteban Carbonell O'Brien  
ASOCIACIÓN DE PROTECCIÓN AL  
USUARIO – APU

---

José Luis Calmell del Solar Díaz  
CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO,  
PRODUCCIÓN, TURISMO Y SERVICIOS –  
PERUCÁMARAS

---

Juan Pedro Reyes Soto  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DEL PERÚ