

**ACTA DE SESIÓN N° 9**  
**CONSEJO DE USUARIOS FERROVIARIOS DE ALCANCE NACIONAL**

En la ciudad de Lima, siendo las 10:00 horas del día 30 de octubre de 2018, en la sala de reuniones del local institucional del OSITRAN; de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios del OSITRAN aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 022-2016-CD, se dio inicio a la Sesión N° 9 del Consejo de Usuarios Ferroviarios (CUF) de alcance nacional.

En representación del OSITRAN, asistieron:

- Verónica Zambrano Copello, Presidenta del Consejo Directivo.
- Rosalía Grau Vásquez de Velasco, Asesora de Presidencia.
- Ángela Arrescurrenaga Santisteban, Gerente (e) de la Gerencia de la Atención al Usuario (GAU).
- Gabriela Mendoza Martínez, Especialista de la Gerencia de Atención al Usuario.
- Hernán Moreno Delgado, Supervisor de la Jefatura de Contratos Ferroviarios.

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

- Esteban Carbonell O'Brien, representante de la Asociación de Protección al Usuario – APU.
- Viviana Rosa Shigyo Kobayashi de Segami, representante de la Universidad Nacional de Ingeniería – UNI.
- Juan Pedro Reyes Soto, representante de la Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP.
- José Luis Calmell Del Solar Díaz, representante de la Federación de Cámaras de Comercio del Centro – FEDECAM.
- Abdón César Augusto Delgado La Cotera, representante de la Asociación Civil Más que Consumidores.
- Carlos Scarneo Sotomayor, representante de la Asociación Peruana de Facilitación del Comercio Exterior – APEFEX.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33º del Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios del OSITRAN, participaron en calidad de invitados:

- Lorena Trelles, Gerente de Relaciones Institucionales y Servicio al Cliente de Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

La sesión se inició con las palabras de bienvenida de la Dra. Verónica Zavala, Presidenta del Consejo Directivo del OSITRAN, a los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios, periodo 2018-2020, luego de lo cual procedió a presentar a la señora Ángela Arrescurrenaga Santisteban, en su calidad de Gerente (e) de la Gerencia de Atención al Usuario, quien manifestó su compromiso de trabajar de manera conjunta con el Consejo y las demás Gerencias del OSITRAN para lograr un mayor posicionamiento de los usuarios intermedios y finales de las infraestructuras de transporte de uso público de la región; y su disposición para atender todas las necesidades e inquietudes que puedan ser canalizadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario.

## **I. ENTREGA DE CREDENCIALES**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 27º del Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios del OSITRAN, la Presidenta del Consejo Directivo hizo entrega de las credenciales a los representantes elegidos para conformar el Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional para el periodo 2018-2020; y los instó a participar en él de conformidad con los principios y valores del OSITRAN.

## **II. ORDEN DEL DÍA**

### **2.1 INSTALACIÓN DEL CONSEJO DE USUARIOS Y ELECCIÓN DE COORDINADOR TITULAR Y SUPLENTE**

Contando con el quórum reglamentario previsto en el artículo 35º del Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios del OSITRAN, se dio inicio a la Sesión N° 9 del presente.

A continuación, los representantes del Consejo de Usuarios Ferroviarios procedieron a elegir al Coordinador Titular y Suplente, designando como tales:

- Coordinador Titular: Abdón César Augusto Delgado La Cotera.
- Coordinador Suplente: Esteban Carbonell O'Brien.

## **III. INFORMES**

### **3.1. Reporte sobre las mejoras en la Línea 1 del Metro de Lima implementadas en el marco de la Adenda 4 y el estado de su ejecución, a cargo del representante de GYM Ferrovías S.A.**

Para la presentación del primer punto de Agenda, la Dra. Angela Arrescurrenaga, Gerente (e) de Atención al Usuario invitó a la representante de GYM Ferrovías S.A. a fin de exponer un reporte sobre las mejoras en la Línea 1 del Metro de Lima implementadas en el marco de la Adenda 4 y el estado de su ejecución.

La Srta. Lorena Trelles, Gerente de Relaciones Institucionales y Atención al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, inició su exposición con la difusión de un video en el que se exponen las principales obras ejecutadas de agosto de 2017 a la fecha.

Continuó con la presentación del tema a cargo, señalando que la Entidad Prestadora tiene como prioridad invertir, operar y mantener la primera línea de metro; contando para tal efecto con:

- **33.1** kilómetros de recorrido.
- **26** estaciones en 54 minutos.
- **400,000** ingresos por día.
- **US\$ 270** millones de inversión inicial.
- **32,000** toneladas menos de emisiones de CO2 en la ciudad por año.
- **3.5** minutos de frecuencia en hora punta 6.5 minutos en hora valle.

En ese sentido, informó que a la fecha se ha realizado una inversión de 410 millones de dólares en obras de ampliación de la capacidad del sistema y que a la fecha cuentan con un nivel de satisfacción de usuarios ascendente a 90%.

Continuó brindando un alcance respecto a los antecedentes de la concesión desde el año 2011 en el que se materializó la concesión del Metro de Lima y se dio a conocer las características del servicio, hasta el año 2018 en el que resaltó las operaciones de mayor envergadura llevadas a cabo por la Entidad Prestadora, las crisis y obras de ampliación ejecutadas.

A continuación, describió el funcionamiento del sistema así como el comportamiento de los usuarios en el uso del servicio; así como las acciones que viene desarrollando el Concesionario para promover los derechos y obligaciones de los usuarios; asimismo, brindó información acerca del alcance de la ampliación y obras complementarias, señalando al respecto que se han adquirido 20 trenes y 39 coches que permitirán aumentar la capacidad del sistema y transportar a 1200 personas por tren.

Entre las obras complementarias ejecutadas, comentó que se ha efectuado: i) el reforzamiento eléctrico; ii) la ampliación de cinco (5) estaciones con mayor afluencia; iii) la construcción de cocheras adicionales; iv) el aumento de ocho (8) enlaces y cambiavías dobles; y, v) la construcción del segundo acceso al Patio de Trenes en Villa El Salvador.

A modo de conclusión, manifestó que el objetivo y los retos a futuro planteados por el Concesionario, se encuentran orientados al fortalecimiento del posicionamiento de la Línea 1 como el operador de transporte más confiable, moderno y seguro, generador de desarrollo sostenible y cultura ciudadana; para tal efecto, enumeró las actividades proyectadas a fin de llegar a movilizar a 500 mil personas al día.

El señor Juan Reyes, representante de la PUCP, intervino manifestando su preocupación respecto a las fallas presentadas durante la operación y funcionamiento de la Línea 1; y la suspensión del servicio. En ese sentido, advierte que se requiere un sistema de mantenimiento especializado, por lo que solicita información respecto al alcance de los planes y metodologías de mantenimiento que se vienen ejecutando.

La Gerente de Relaciones Institucionales y Atención al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, atendió la consulta formulada señalando que la Entidad Prestadora cuenta con un Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo permanente, que asegura el buen funcionamiento de la Línea 1. Para ello, añadió, cuentan con un patio taller de 7 mil metros cuadrados, personal especializado y tecnología que permite atender las necesidades operativas que se requieran.

Por su parte, el señor Abdón Delgado, representante de la Asociación Civil Más que Consumidores, intervino consultando la opinión de la Entidad Prestadora ante la necesidad de la ampliación del horario de atención del servicio de la Línea 1, y la posibilidad de viabilizar el pedido una vez ejecutadas las obras en marcha o antes de su culminación; asimismo, consultó sobre las alternativas al sistema de recaudación vigente.

En relación a la ampliación del horario de atención, la Srta. Trelles indicó que la Entidad Prestadora tiene a su cargo el mantenimiento y operación de todo el sistema de la Línea 1, el cual se rige bajo un Contrato de Concesión en el que se establecen los horarios de

servicio, de las 6:00 a las 22:00 horas; en ese sentido, señaló que la ampliación del horario es una disposición de competencia del Concedente.

En cuanto a las alternativas al sistema de recaudación vigente precisó que como Entidad Prestadora se ha venido educando a los usuarios en el uso del TVM y las recargas anticipadas, asimismo, señaló que los sistemas de recaudación de la Línea 1 varían dependiendo de la demanda del servicio y según las estaciones.

Sobre el particular, el señor Luis Calmell Del Solar, representante de FEDECAM, intervino advirtiendo que la ampliación del horario fue rechazada por la Entidad Prestadora y justificada en su oportunidad debido a la programación de los horarios de ejecución de obras; no obstante, consulta si una vez concluidas las obras se encontraría en la posibilidad de ampliar el citado horario.

Asimismo, planteó como sugerencia la creación de alternativas de recaudación a través de ventanillas físicas, virtuales, intermediación de entidades financieras, entre otras.

El señor Reyes, representante de la PUCP, incidió nuevamente en la supervisión del sistema de mantenimiento y señaló que al haberse suscitado una falla ante el incremento de la carga, es altamente probable que vuelva a ocurrir una nueva falla, por lo que sugirió efectuar auditorías de mantenimiento o estudios especializados por parte de OSITRAN y se realicen una serie de recomendaciones al Concesionario, a fin de complementar las exigencias mínimas de mantenimiento planteadas por el Contrato de Concesión.

Complementando la intervención anterior, la arquitecta Viviana Shigyo, representante de la UNI, manifestó que el mantenimiento de la concesión resulta primordial; en virtud de ello, sugirió solicitar al Concesionario un alcance sobre los aspectos vertidos en el plan de mantenimiento, cronogramas, presupuestos, medidas de seguridad en operaciones, mantenimiento de vagones, revisión del sistema eléctrico, entre otros.

El señor Carlos Scarneo, representante de APEFEX, por su parte, mencionó que como usuario frecuente del servicio, advirtió la necesidad de efectuar una visita a la infraestructura a fin de mostrar con mayor detalle el funcionamiento de la Línea 1 del Metro de Lima.

En atención a las consultas presentadas por los miembros del Consejo de Usuarios, la funcionaria representante de GYM Ferrovías S.A. informó que la Entidad Prestadora cuenta con un Plan de Mantenimiento Anual que es permanentemente supervisada por el OSITRAN; así como un Plan de Emergencias ante diferentes desastres naturales y planes de contingencia ante situaciones de peligro y otras que se puedan requerir.

La Dra. Arrescurrenaga, Gerente (e) de Atención al Usuario, intervino proponiendo extender la invitación a la Gerencia de Operaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, para tratar los temas de operación y mantenimiento de la infraestructura materia de exposición ante los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios; asimismo, cedió la palabra al señor Hernán Moreno, representante de la Jefatura de Contratos Ferroviarios del OSITRAN, a efectos de brindar un mayor alcance sobre las acciones de supervisión realizadas por el Regulador.

Sobre la ampliación de horario y el sistema de recaudación, el señor Moreno, señaló que la viabilidad del pedido responde a un factor técnico que considera la posibilidad de realizar trabajos de mantenimiento y conservación hasta una hora antes del inicio y una hora después de concluida la prestación del servicio.

El señor Reyes, interviene sugiriendo la ejecución de una auditoría al sistema eléctrico de la Línea 1 y la modernización de los sistemas, que permitan un monitoreo en tiempo real y con información actualizada.

En relación a lo anterior, la Dra. Zambrano precisó que la supervisión del mantenimiento se encuentra bajo competencia del OSITRAN, conforme a lo señala el Contrato de Concesión.

El señor Esteban Carbonell, representante de APU por su parte, intervino consultando acerca de los resultados de los niveles de satisfacción alcanzados y presentados por el Concesionario ante el Consejo de Usuarios Ferroviarios; y los canales utilizados para la difusión de información como la presentada ante el Consejo; manifestando además, no encontrarse satisfecho con los resultados de la encuesta presentada pues la Concesionaria no presentó sustentos que avalarían su afirmación.

Sobre el particular, la Srta. Trelles mencionó que contractualmente corresponde a la Entidad Prestadora realizar dos (2) encuestas anuales sobre los niveles de satisfacción, a través de una empresa que recoge la apreciación de los usuarios respecto a los servicios prestados en las 26 estaciones de la Línea 1, aplicando un cuestionario aprobado previamente por el Regulador.

De otro lado, señaló que el Concesionario hace uso de diversos canales de comunicación dentro y fuera de las estaciones, a través del uso de pantallas, sistemas de audio, página web, redes sociales y medios de comunicación.

En consideración de lo expuesto, los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios efectúan un Pedido al Regulador, para que se informe por escrito los aspectos relacionados al mantenimiento de la Línea 1 del Metro de Lima, para conocer el estado de la infraestructura y garantizar de ese modo la seguridad de los usuarios ante situaciones de riesgo.

### **3.2. Alcance sobre el funcionamiento de los Consejos de Usuarios del OSITRAN**

Para tratar el segundo tema de Agenda, la Gerente (e) de Atención al Usuario invitó a la Dra. Gabriela Mendoza, Especialista de la Gerencia de Atención al Usuario, para brindar un alcance acerca del Funcionamiento de los Consejos de Usuarios del OSITRAN.

Al respecto, la Dra. Mendoza inició la exposición señalando el marco normativo aplicable al Consejo de Usuarios, resaltando la importancia de la participación de los colegiados como una plataforma conformada por instituciones diversas con interés en el correcto desarrollo de las infraestructuras de transporte de uso público y cuyo rol de órgano consultivo coadyuva en la toma de decisiones por parte del Regulador.

A continuación, precisó que son ocho (8) los Consejos de Usuarios bajo competencia del OSITRAN, cuatro de ellos de alcance nacional y cuatro de alcance regional; asimismo, informó que la Gerencia de Atención al Usuario ejerce el rol de Secretaría Técnica,



organizando las sesiones, canalizando las inquietudes de los miembros, proporcionando la información requerida y organizando las visitas a las infraestructuras seleccionadas.

Del mismo modo, enumeró las funciones de los Consejos de Usuarios señaladas en el Artículo 6º del Reglamento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 022-2016-CD-OSITRAN; y describió el comportamiento que deben desarrollar los miembros del Consejo de Usuarios en el ejercicio de sus funciones, procediendo a exponer los actos considerados como faltas graves como causales de remoción o vacancia de los miembros o de la organización a la que representa.

De otro lado, recomendó la participación constante de los representantes de la organización en las sesiones programadas, así como la participación de un representante alterno a fin de cumplir con la cantidad de sesiones programadas durante el periodo de vigencia del Consejo.

Finalmente, desarrolló las reglas generales para el funcionamiento de los Consejos de Usuarios, tratando aspectos relativos a la instalación del Consejo, quórum requerido, cantidad de sesiones mínimas, declaración en medios de comunicación, entre otros.

Concluida la exposición, el señor Delgado, representante de la Asociación Civil Más que Consumidores, intervino consultando sobre la utilidad del Consejo de Usuarios y los resultados de la participación de los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios durante el periodo 2016-2018.

Sobre el particular, la Dra. Arrescurrenaga resaltó la importancia de los Consejos de Usuarios como una herramienta que permite obtener información para la mejor prestación de los servicios en las infraestructuras de transporte de uso público, la que es canalizada ante las entidades competentes con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios.

### **3.3. Presentación de las principales actividades desarrolladas por el Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, periodo 2016-2018.**

Para la presentación del punto de Agenda que corresponde, la Dra. Arrescurrenaga, invitó al señor Abdón Delgado para la exposición de las principales acciones desarrolladas por el Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional durante el periodo 2016-2018, precisando que en atención a lo dispuesto por el Reglamento del Funcionamiento de los Consejos de Usuarios, la Gerencia de Atención al Usuario ha procedido con remitir a Presidencia, un Informe N° 026-2018-GAU-OSITRAN, respecto al desempeño del Consejo de Usuarios Ferroviarios durante el periodo 2016-2018.

Bajo ese contexto, el señor Delgado, representante de la Asociación Civil Más que Consumidores, brindó un alcance respecto a las principales actividades ejecutadas por el citado Consejo durante el periodo de gestión, agradeciendo el apoyo de la Gerencia de Atención al Usuario, en su calidad de Secretaría Técnica y el de la Presidencia del Consejo Directivo.

A su vez, concluyó efectuando una serie de recomendaciones como: i) la publicación de la Agenda y Actas de los Consejos de Usuarios, ii) la materialización de los acuerdos adoptados

por el Consejo con apoyo de las autoridades competentes; y, iii) la presentación de un reporte sobre el estado de los pedidos en cada sesión.

#### **3.4. Presentación del proyecto del Plan de Trabajo Anual del Consejo de Usuarios Ferroviarios.**

Al respecto, los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional acuerdan revisar el proyecto del Plan de Trabajo Anual, a efectos que el mismo sea presentado en la siguiente sesión ordinaria de dicho colegiado, para su aprobación respectiva por parte de la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN.

#### **IV. ACUERDOS:**

Durante el desarrollo de la presente sesión, los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, adoptaron los siguientes acuerdos:

1. Designar como miembro Coordinador Titular del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional al señor Abdón César Augusto Delgado La Cotera.
2. Designar como miembro Coordinador Suplente del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional al señor Esteban Carbonell O'Brien.

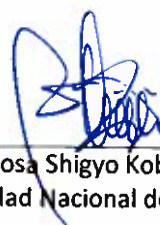
#### **V. PEDIDOS:**

Durante el desarrollo de la presente sesión, los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios formularon los siguientes pedidos:

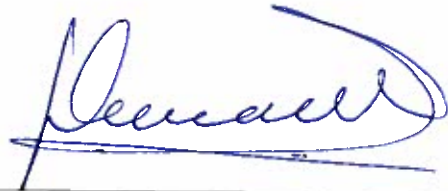
1. Alcance de un informe técnico por parte del OSITRAN sobre los aspectos relacionados al mantenimiento de la Línea 1 del Metro de Lima.
2. Presentación de representantes de GYM Ferrovías S.A., para la atención de consultas referidas al mantenimiento de la Línea 1 del Metro de Lima.
3. Requerir al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, información respecto al estado de la ampliación del horario de prestación del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, y la mejora en los sistemas de recaudación.

Siendo la 13:00 horas del mismo día y no habiendo otro asunto que tratar, se levantó la Sesión N° 9 del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional y en señal de conformidad se suscribe la presente acta.

Esteban Carbonell O'Brien  
Asociación de Protección al Usuario –  
APU



Viviana Rosa Shigyo Kobayashi de Segami  
Universidad Nacional de Ingeniería – UNI



---

Juan Pedro Reyes Soto Asociación de  
Pontificia Universidad Católica del Perú –  
PUCP

---

José Luis Calmell Del Solar Díaz  
Federación de Cámaras de Comercio del  
Centro – FEDECAM



---

Abdón César Augusto Delgado La Cotera  
Asociación Civil Más que Consumidores



---

Carlos Scarneo Sotomayor  
Asociación Peruana de Facilitación del  
Comercio Exterior – APEFEX

