



Fortalecimiento de la protección a los Usuarios de las Infraestructuras

OSITRÁN



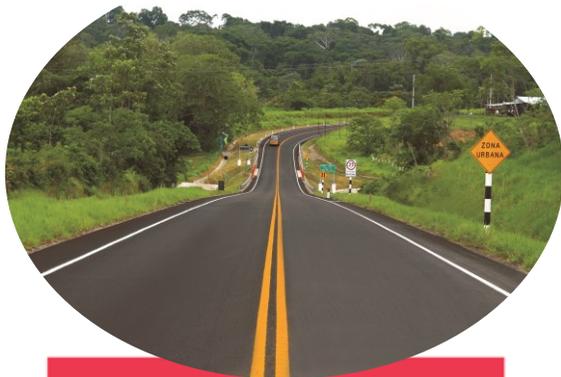
8 Contratos de Puertos



3 Contratos de Aeropuertos



1 Contrato de Hidrovía



16 contratos Red vial



2 Vías Férreas y 2 Metro



A Setiembre del 2023

Nº	ENTIDAD PRESTADORA	INFRAESTRUCTURA	INICIO DE LA CONCESIÓN	MODALIDAD	PLAZO
CARRETERAS					
1	RED VIAL 5 S.A.	Red Vial Nº5: Ancón - Huacho - Pativilca	2003	Autosostenible	25 años
2	CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.	Red Vial Nº6: Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica	2005	Autosostenible	30 años
3	CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.	Eje Multimodal Amazonas Norte: Paita - Yurimaguas	2005	Cofinanciada	25 años
4	CONCESIONARIA INTEROCEÁNICA SUR - TRAMO 2 S.A	IIRSA Sur Tramo 2: Urcos - Inambari	2005	Cofinanciada	25 años
5	CONCESIONARIA INTEROCEÁNICA SUR - TRAMO 3 S.A	IIRSA Sur Tramo 3: Inambari - Iñapari	2005	Cofinanciada	25 años
6	INTERSUR CONCESIONES S.A.	IIRSA Sur Tramo 4: Inambari - Azángaro	2005	Cofinanciada	25 años
7	CARRETERA SIERRA PIURA S.A.C.	Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque	2007	Cofinanciada	15 años
8	CARRETERA ANDINA DEL SUR S.A.C.	IIRSA Sur Tramo1: San Juan de Marcona - Urcos	2007	Cofinanciada	25 años
9	CONCESIONARIA VIAL DEL SUR S.A.	IIRSA Sur Tramo5: Matarani - Ilo - Azángaro	2007	Cofinanciada	25 años
10	AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.	Red Vial Nº 4 Tramos Viales Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme R01N	2009	Autosostenible	25 años
11	CONSORCIO CONCESIÓN CHANCAY - ACOS S.A.	Tramo Vial: Óvalo Chancay / Dv. Variante Pasamayo - Huaral - Acos	2009	Cofinanciada	15 años
12	CONCESIÓN VALLE DEL ZAÑA S.A.	Tramo Vial: Nuevo Mocupe - Cayaltí - Oyotún	2009	Cofinanciada	15 años
13	CONCESIONARIA VIAL DEL SOL S.A.	Autopista del Sol - Trujillo - Sullana	2009	Autosostenible	25 años
14	DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.	IIRSA Centro Tramo 2: Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y La Oroya - Dv. Cerro de Pasco	2010	Autosostenible	25 años
15	CONCESIONARIA PERUANA DE VIAS S.A. - COVINCA	Tramo Vial Desvío Quilca - Desvío Arequipa (Repartición) - Desvío Matarani - Desvío Moquegua - Desvío Ilo - Tacna -La Concordia	2013	Autosostenible	25 años
16	CONCESIONARIA VIAL SIERRA NORTE S.A.	Carretera Longitudinal de la Sierra Tramo 2	2014	Autosostenible	25 años

A Setiembre del 2023

Nº	ENTIDAD PRESTADORA	INFRAESTRUCTURA	INICIO DE LA CONCESIÓN	MODALIDAD	PLAZO
AEROPUERTOS					
17	LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	2001	Autosostenible	40 años
18	AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.	Primer Grupo de Aeropuertos Regionales	2006	Cofinanciada	25 años
19	AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU S.A.	Segundo Grupo de Aeropuertos Regionales	2011	Cofinanciada	25 años
PUERTOS					
20	TERMINAL INTERNACIONAL DEL SUR S.A.	Terminal Portuario de Matarani	1999	Autosostenible	30 años
21	DP WORLD CALLAO S.R.L.	Nuevo Terminal de Contenedores en el Terminal Portuario del Callao-Zona Sur	2006	Autosostenible	30 años
22	TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A.	Terminal Portuario de Paita	2009	Autosostenible	30 años
23	TRANSPORTADORA CALLAO S.A.	Terminal de Embarque de Concentración de Minerales en el Terminal Portuario del Callao	2011	Autosostenible	20 años
24	APM TERMINALS CALLAO S.A.	Terminal Norte Multiprósito en el Terminal Portuario del Callao	2011	Autosostenible	30 años
25	CONCESIONARIA PUERTO AMAZONAS S.A.	Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas - Nueva Reforma	2011	Cofinanciada	30 años
26	TERMINAL PORTUARIO PARACAS S.A.	Terminal Portuario General San Martín - Pisco	2014	Autosostenible	30 años
27	SALAVERRY TERMINAL INTERNACIONAL S.A.	Terminal Portuario Multipropósito de Salaverry	2018	Autosostenible	30 años
HIDROVÍAS					
28	CONCESIONARIA HIDROVÍA AMAZÓNICA S.A.	Ríos Marañón y Amazonas, tramo Saramiriza – Iquitos – Santa Rosa; río Huallaga, tramo Yurimaguas – Confluencia con el río Marañón; río Ucayali, tramo Pucallpa – confluencia con el río Marañón	2017	Cofinanciada	20 años
VÍAS FÉRREAS					
29	FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.	Ferrocarril del Sur y del Sur Oriente	1999	Autosostenible	35 años
30	FERROVÍAS CENTRAL ANDINA S.A.	Ferrocarril del Centro	1999	Autosostenible	40 años
31	TREN URBANO DE LIMA S.A.	Sistema Eléctrico de Transporte masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador - Av. Grau - San Juan de Lurigancho	2011	Cofinanciada	30 años
32	METRO DE LIMA LÍNEA 2 S.A.	Línea 2 y Ramal Av. Faucett-Av. Gambeta de la Red Básica del metro de Lima y Callao	2014	Cofinanciada	35 años
1	CORPAC	Aeropuertos No Concesionados			
2	ENAPU	Puertos No Concesionados			



Carreteras





CONCESIONES DE LA RED VIAL

16 carreteras

Más de 6,600 kms. Concesionados.

Carreteras Norte

1. **IIRSA Centro Tramo 2:** Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo - Dv. Cerro de Pasco
2. **Red Vial N° 5:** Ancón - Huacho - Pativilca
3. **Tramo Vial:** Chancay - Huaral - Acos
4. **Red Vial N°4:** Pativilca - Puerto Salaverry
5. **Autopista del Sol:** Trujillo - Sullana
6. **Tramo Vial:** Mocupe - Cayaltí - Oyotún
7. **Tramo Vial:** Buenos Aires - Canchaque
8. **IIRSA NORTE:** Paita - Yurimaguas
9. **Longitudinal de la Sierra Tramo 2:** Ciudad de Dios - Cajamarca - Chiple, Cajamarca - Trujillo y Dv. Chilete - Emp. PE-3N

Carreteras Sur

10. **IIRSA SUR Tramo 1:** San Juan de Marcona - Urcos
11. **IIRSA SUR Tramo 2:** Urcos - Inambari
12. **IIRSA SUR Tramo 3:** Inambari - Iñapari
13. **IIRSA SUR Tramo 4:** Inambari - Azángaro
14. **IIRSA SUR Tramo 5:** Matarani - Azángaro - Ilo
15. **Red Vial N° 6:** Pucusana - Ica
16. **Tramo Vial:** Desvío Quilca - La Concordia



Niveles de Servicios en Carreteras



Niveles de Servicio: Indicadores que califican el estado de servicio de una vía y que normalmente se utilizan como límites admisibles hasta los cuales puede evolucionar su condición superficial, funcional, estructural y de seguridad. Los indicadores son propios a cada vía y dependen de factores técnicos y económicos dentro de un esquema general de satisfacción al usuario. *Dichos indicadores están establecidos en el Contrato de Concesión y su cumplimiento es supervisado por OSITRAN.*

Verificar el cobro de tarifas establecidas en los Contratos de Concesión y/o aprobadas por el OSITRAN.



OSITRAN supervisa que las empresas concesionarias implementen los **servicios obligatorios**





Aeropuertos



CONCESIONES AEROPORTUARIAS

Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - Callao

1er grupo de aeropuertos regionales

- Tumbes, Talara, Piura, Chiclayo
- Cajamarca, Trujillo, Chachapoyas
- Iquitos
- Tarapoto, Pucallpa
- Pisco, Anta

2do grupo de aeropuertos regionales

- Arequipa
- Ayacucho
- Juliaca
- Puerto Maldonado
- Tacna
- Andahuaylas⁽¹⁾

(1) De acuerdo a la Adenda 1, el Concedente se reserva el derecho de entregar al Concesionario el Aeropuerto para su operación hasta que CORPAC le haya transferido dicho Aeropuerto, el cual se encontrará debidamente saneado.



CONCESIONES AEROPORTUARIAS

Las concesiones se otorgaron como parte del proceso emprendido por el Estado para la transferencia de actividades productivas al sector privado. Este proceso tiene como objeto mejorar la calidad de los servicios y aumentar el alcance de la Infraestructura Aeroportuaria en el país, a fin de coadyuvar al desarrollo del comercio exterior, del turismo y de la imagen regional.

Contrato de Concesión	Objeto de la concesión	Entidad Prestadora	Ubicación	Fecha Suscripción	Plazo de concesión (Años)	Modalidad	N° de Adenda
Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	Construcción, Mejora, Conservación y Explotación del AIJCH	Lima Airport Partners S.R.L. (LAP)	Lima	14/02/2001	40	Autofinanciada	7
Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú	Otorgar en Concesión el diseño, la construcción, mejora, Mantenimiento y Explotación de los Aeropuertos.	Aeropuertos del Perú (ADP).	Ancash, Cajamarca, Amazonas, Loreto, Ucayali, Tumbes, San Martín, La Libertad, Lambayeque, Ica, Piura	11/12/2006	25	Cofinanciada	8
Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú	Contrato de Concesión para el diseño, construcción, mejoramiento, mantenimiento y explotación de los Aeropuertos.	Aeropuertos Andinos del Perú S.A.	Tacna, Arequipa, Puno, Madre de Dios y Ayacucho	05/01/2011	25	Cofinanciada	3

Niveles de Servicios en Aeropuertos

INDICADORES MÍNIMOS DE
CALIDAD DE SERVICIO



- PARA LA ETAPA DE PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE LAS TERMINALES DE PASAJEROS
- DEBERÁN MANTENERSE DURANTE TODA LA ETAPA DE OPERACIÓN

BASADOS EN ESTÁNDARES
INTERNACIONAL



INTERNATIONAL AIR TRANSPORT
ASSOCIATION

LA CALIDAD SE MIDE
ANUALMENTE A TRAVÉS DE DOS
PARÁMETROS



- i. TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA EN COLA
- ii. ESPACIO DISPONIBLE POR PASAJERO

SI SE INCUMPLE NIVELES DE SERVICIO SE DEBE:

- i) **MEJORAR PROCESOS**
- ii) **AMPLIAR INFRAESTRUCTURA**

Niveles de Servicios en Aeropuertos

¿Qué se mide?

- ✓ TIEMPOS MÁXIMOS DE ESPERA
- ✓ ÁREAS POR PASAJEROS

¿En qué procesos?

- ✓ CHECK IN O FACTURACIÓN
- ✓ CONTROL DE SEGURIDAD – RAYOS X
- ✓ MIGRACIONES SALIDAS/LLEGADAS
- ✓ SALAS DE EMBARQUES NACIONAL E INTERNACIONAL
- ✓ HALL PARA RECOJO DE EQUIPAJE NACIONAL E INTERNACIONAL
- ✓ CONTROL DE ADUANAS (INTERNACIONAL)
- ✓ HALL PÚBLICO DE LLEGADAS
- ✓ HALL PÚBLICO DE SALIDAS

¿Cuándo se mide?

- ✓ HORA PUNTA DE PASAJEROS EN CADA PROCESO
(60 min del día promedio del mes punta del año)



Niveles de Servicios en Aeropuertos

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA EN COLA



EN CHECK IN O FACTURACIÓN
FOTO: AEROPUERTO DE IQUITOS



EN MIGRACIONES
FOTO: AIJCH



EN CONTROL TUUA
FOTO: AEROPUERTO DE PIURA



EN CONTROL TUUA
FOTO: AEROPUERTO DE PIURA



EN RECOJO DE EQUIPAJE
FOTO: AIJCH

Niveles de Servicios en Aeropuertos

ESPACIO POR PASAJERO (m²/pax)



EN CHECK IN O FACTURACIÓN
FOTO: AEROPUERTO DE TARAPOTO



EN SALAS DE EMBARQUE
FOTO: AEROPUERTO DE AREQUIPA



EN CONTROL DE SEGURIDAD
FOTO: AEROPUERTO DE TACNA



EN SALA DE RECOJO DE EQUIPAJE
AEROPUERTO: AEROPUERTO DE TUJILLO



EN HALL PÚBLICO LLEGADAS/SALIDAS
FOTO: AEROPUERTO DE AREQUIPA



Puertos



CONCESIONES PORTUARIAS

-  Terminal de Contenedores Muelle Sur - T.P. Callao
-  Terminal Norte Multipropósitos T.P. Callao
-  Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales - T.P. Callao
-  Terminal Portuario de Matarani
-  Terminal Portuario de Paita
-  Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma
-  Terminal Portuario General San Martín – Pisco
-  Terminal portuario Multipropósito de Salaverry



Niveles de Servicios y Productividad en Puertos



Autoridad Portuaria

Elabora y Aprueba el documento “Metodología para la Medición de los Niveles de Servicio y Productividad” para cada concesión, considerando lo estipulado en cada Contrato de Concesión.



Supervisor de NSP

Supervisa el cumplimiento de los Niveles de Servicio y Productividad aplicables, establecidos en los Contratos de Concesión y/o Metodología para la Medición de Niveles de Servicio y Productividad de cada concesión.

METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO Y PRODUCTIVIDAD DEL TERMINAL NORTE MULTIPROPOSITO DEL PUERTO DEL CALLAO
VERSION 3



JULIO 2012

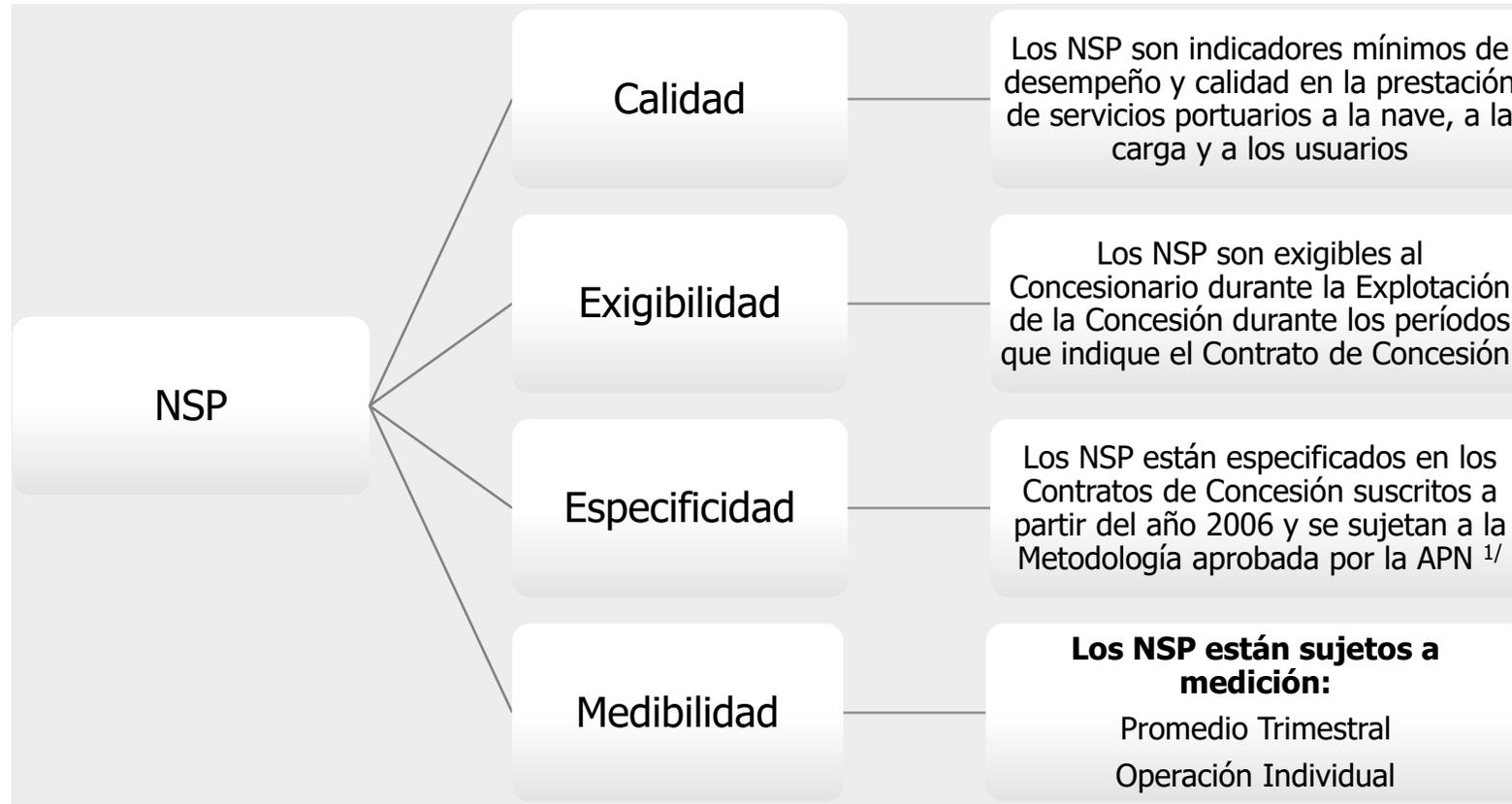
**Metodología para
Medición de NSP**

ANEXO 3
NIVELES DE SERVICIO Y PRODUCTIVIDAD

- El Terminal Norte Multipropósito atenderá durante las 24 horas del día (incluido sábados, domingos y feriados).
- El cumplimiento de los indicadores que se establecen a continuación se verificará en base al promedio trimestral o por operación, según sea el caso.
- I. Niveles de Servicio y Productividad de la Infraestructura Portuaria existente a partir de la fecha de Toma de Posesión:
- El primer y segundo trimestres de la Explotación de la Concesión, es decir, de la Infraestructura Portuaria existente a la fecha de Toma de Posesión, será considerado como una etapa de adecuación, por lo que la verificación del cumplimiento de los siguientes indicadores se registrará a partir del tercer trimestre de control.
- a) **Niveles de Servicio y Productividad para cualquier tipo de Nave:**
- Tiempo para el inicio de la descarga: No más de veinte (20) minutos de tolerancia como promedio para el inicio de las maniobras de descarga, computados desde el momento en que la Nave ya amarrada cuente con todas las autorizaciones necesarias. La duración de cada operación individual no podrá ser mayor a treinta (30) minutos.
 - Tiempo para el zarpe de la Nave: No más de veinte (20) minutos de tolerancia como promedio para el zarpe de la Nave, computados desde la finalización de las operaciones de embarque y que cuente con las autorizaciones necesarias, hasta realizarse el desamarre respectivo. La duración de cada operación individual no podrá ser mayor a treinta (30) minutos.

**Anexo 3 NSP
(Contrato de Concesión)**

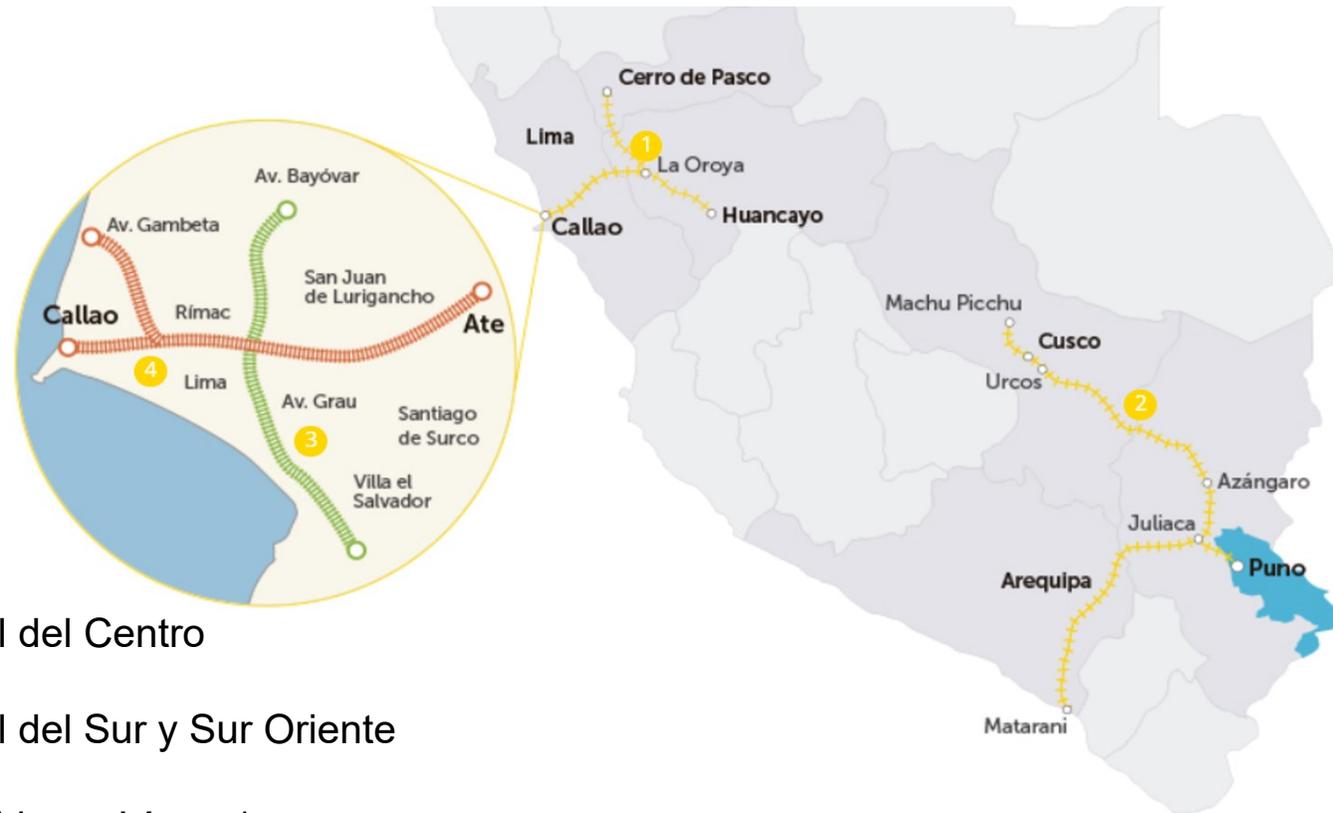
Niveles de Servicios y Productividad en Puertos





Vías Férreas y Metro

CONCESIONES FERROVIARIAS Y METROS



Ferrocarril del Centro



Ferrocarril del Sur y Sur Oriente



Metro de Lima - Línea 1



Metro de Lima – Línea 2

Supervisión de Operación en Vías Férreas y Metros

CLASES DE VÍA Y SUS VELOCIDADES DE OPERACIÓN EN KILOMETROS POR HORA

Clase de vía	Máxima velocidad permitida para trenes de carga (km/hr)	Máxima velocidad permitida para trenes de pasajeros (km/hr)
1	16	24
2	40	48
3	64	97
4	97	129
5	129	145

Supervisión de Operación en Vías Férreas y Metros

Estándares que se debe cumplir en vías férreas:

- I. **Plataforma de la Vía**
 - ✓ Drenaje
 - ✓ Vegetación

- II. **Geometría de la Vía**
 - ✓ Trocha
 - ✓ Alineamiento
 - ✓ Curvas, peraltes y velocidad
 - ✓ Superficie de la Vía

- III. **Estructura de la Vía**
 - ✓ Balasto/Traviesa
 - ✓ Durmientes
 - ✓ Rieles
 - ✓ Juntas de rieles
 - ✓ Fijación del riel
 - ✓ Cambios y cruces de vías en general

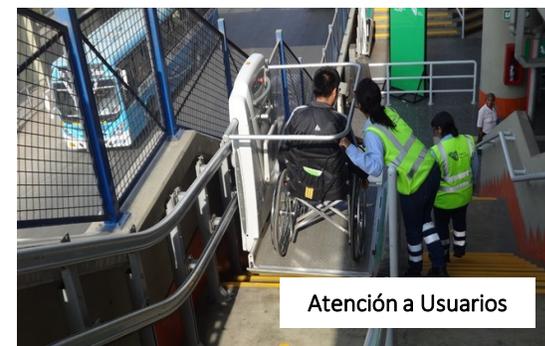
- IV. **Aparatos y Dispositivos Auxiliares de Vía**
 - ✓ Descarriladoras

- V. **Inspección**
 - ✓ Inspección de la Vía Férrea
 - ✓ Registros de Inspección



Supervisión de Operación en Vías Férreas y Metros

LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA Supervisamos la Prestación del servicio



Supervisión de Operación en Vías Férreas y Metros

LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA Supervisamos la Prestación del servicio



Los Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público



Los ciudadanos son usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público, cuando utilizan estas grandes obras de ingeniería construidas para trasladarse de un lugar a otro.

(A diferencia de los usuarios domiciliarios de agua, luz y teléfono)

Línea 1
Próximamente Línea 2



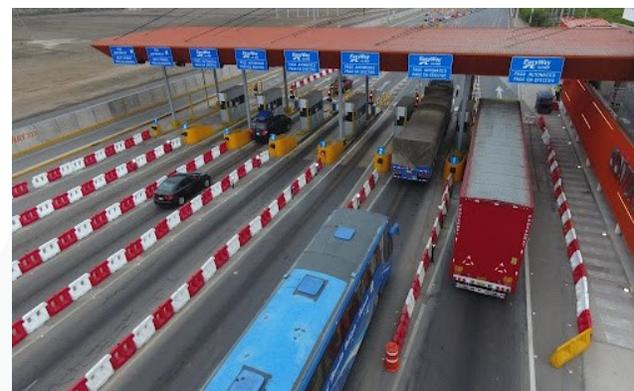
24 Aeropuertos
supervisados



10 Terminales
Portuarios



16 Carreteras
concesionadas

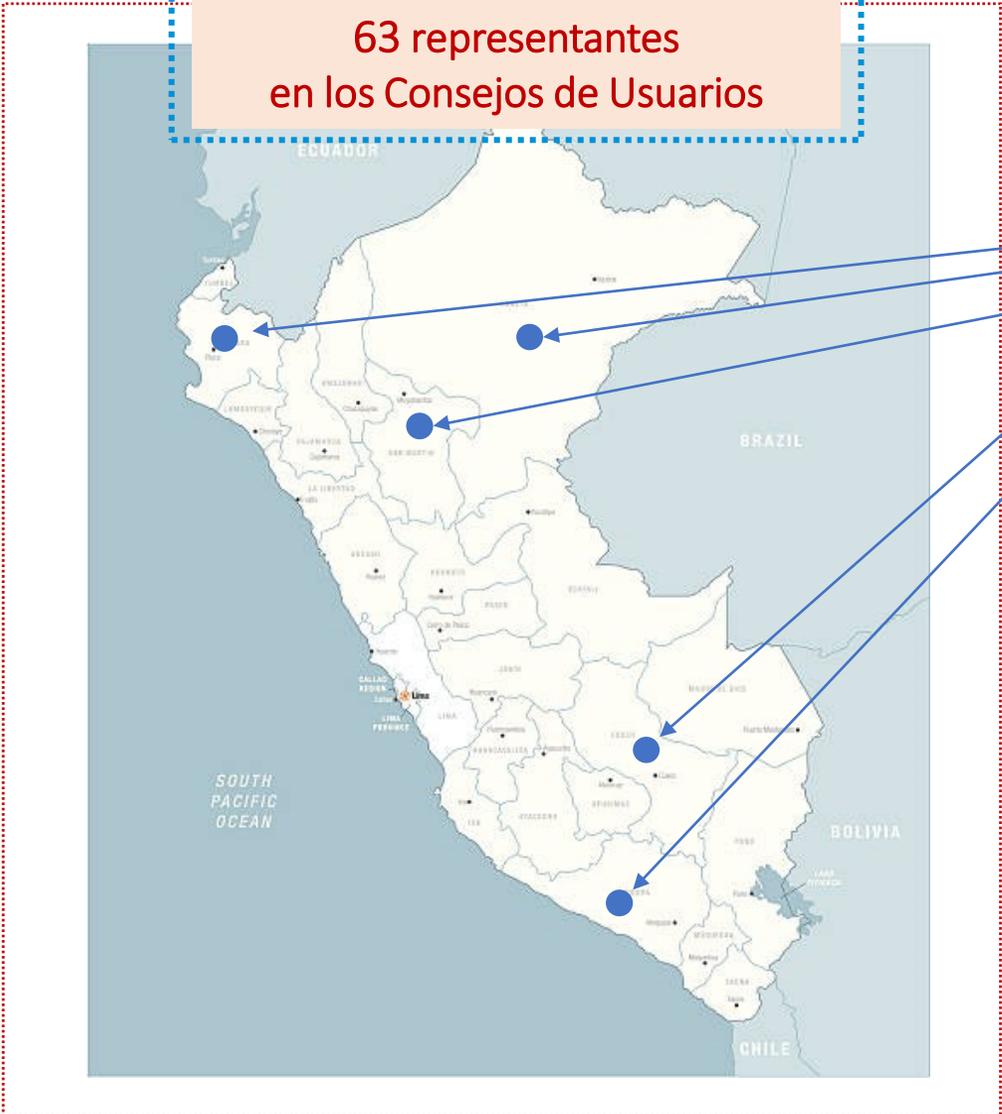


1. Participación Ciudadana: Consejos de Usuarios (8)

(a) Fortalecimiento de la Participación Ciudadana: 8 Consejos de Usuarios

4 Consejos de Usuarios de alcance nacional (33 representantes)
Adscritos a la Presidencia del Consejo Directivo

- Consejo de Usuarios de **Aeropuertos (9)**
- Consejo de Usuario de **Puertos (10)**
- Consejo de Usuarios de **Red Vial (6)**
- Consejo de Usuarios **Ferrovianos (8)**



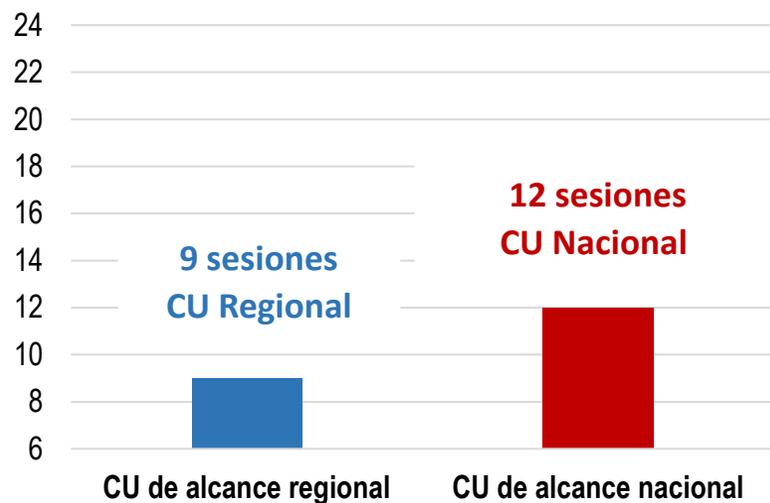
4 Consejos de Usuarios de alcance regional (30 representantes)
Adscritos a la Gerencia General

- Consejo Regional de Usuarios de **Piura (6)**
- Consejo regional de Usuario de **Loreto-San Martín (10)**
- Consejo Regional de Usuarios de **Cusco (6)**
- Consejo Regional de usuarios de **Arequipa (8)**

(b) Sesiones de los Consejos de Usuarios

Durante el 2023, hasta la fecha se desarrollaron 21 sesiones de los **Consejos de Usuarios**

Sesiones efectuadas por los Consejos de Usuarios durante el año 2023



21 sesiones
efectuadas en
lo que va del
2023

Consejo de Usuarios Ferroviarios
Sesión Ordinaria 25 (19.05.2023)



Consejo Regional de Usuarios de Loreto – San Martín
Sesión Ordinaria 35 (16.05.2023)



(c) Conociendo las infraestructuras: Visitas de campo

Actividades desarrolladas por el OSITRAN con los **Consejos de Usuarios** – Visitas de campo a las ITUP 2023



(28.02.2023)

Aeropuerto Capitán FAP Guillermo Concha Iberico, ubicado en Piura, a cargo de la Entidad Prestadora **AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (ADP)**



(25.05.2023)

Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, a cargo de la Entidad Prestadora **LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.**



(09.08.2023)

Terminal Portuario de Matarani, ubicado en Arequipa, a cargo de la Entidad Prestadora **TERMINAL INTERNACIONAL DEL SUR S.A. (TISUR)**

(23.08.2023)

Tramo 1 y 2 de la IIRSA SUR, ubicado en la región Cusco, a cargo de las Entidades Prestadoras Concesionarias **SURVIAL e INTEROCEANICA TRAMO 2**, respectivamente.



(19.09.2023)

Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, ubicado en Iquitos, a cargo de la Entidad Prestadora **AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.**



En lo que va del año 2023, se han llevado a cabo 05 visitas de campo a las infraestructuras

(d) Principales Iniciativas de los Consejos de Usuarios

Consejo de Usuarios de Aeropuertos



Promovieron realizar **Mesas de Trabajo** entre las aerolíneas, DGAC, LAP y Migraciones en aras de contribuir con la reducción de la congestión de los pasajeros que requieran efectuar el control migratorio en los puestos de control.

Consejo de Usuarios de Puertos



Impulsaron una auditoría al **sistema de asignación de citas** en los Terminales Portuarios de APM Terminals Callao, DP World Callao y de Paita.

Consejo Regional de Usuarios de Loreto - San Martín



Impulsaron la celeridad para la evaluación de los expedientes técnicos sobre las **obras accesorias** en la carretera IIRSA Norte respecto al Puentes Naranjillo y Aguas Claras, Km 17- sector 1 y Variante Aserradero.

2. Presencia del Regulador en las Infraestructuras

OSITRÁN



Presencia del OSITRAN en las Infraestructuras

La presencia del OSITRAN en las infraestructuras que se encuentran bajo su supervisión se viene llevando a cabo a través de **Oficinas Desconcentradas** y **Centros de Orientación**, a través de los cuales se tiene como finalidad:

- ❑ **Brindar orientación a los usuarios** respecto a cómo proceder ante determinada circunstancia que le hubiera ocurrido en alguna de las infraestructuras supervisadas.
- ❑ **Realizar la difusión de información a los usuarios** sobre sus derechos y deberes.
- ❑ **Realizar actividades de educación**, tales como Charlas Virtuales y Presenciales dirigidas a usuarios, entidades públicas y privadas, Institutos y/o Universidades.
- ❑ **Brindar asistencia a los usuarios para la presentación de solicitudes, sugerencias, reclamos, quejas y recursos** (reconsideración y/o apelación) ante las Entidades Prestadoras a través de los mecanismos digitales que dichas empresas hubieran habilitado.
- ❑ **Brindar asistencia para la gestión de casos** particulares y/o requerimientos específicos de los usuarios.

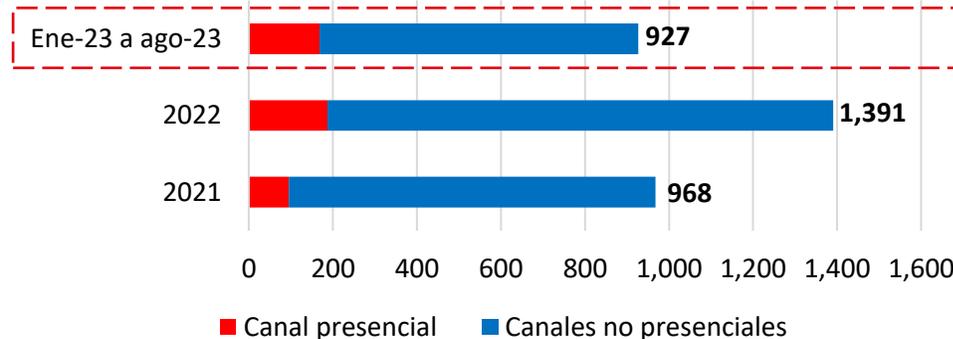
(a) Presencia del OSITRAN en el Aeropuerto de Iquitos

Oficina Desconcentrada en Loreto
Aeropuerto Internacional Coronel FAP
Francisco Secada Vignetta

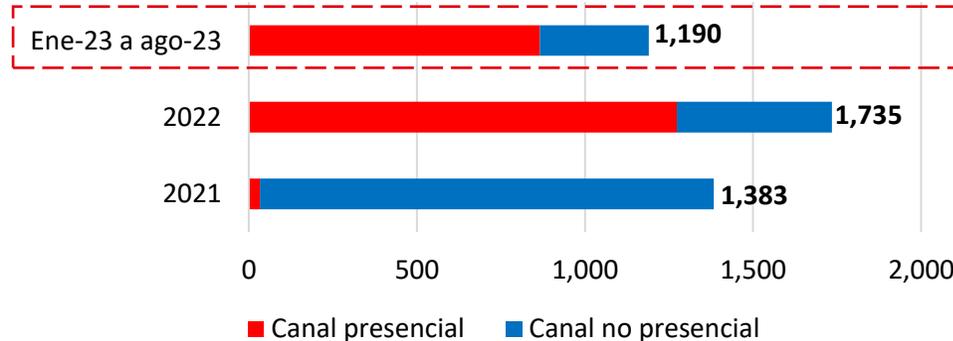


Desde noviembre de 2020
Atención L-V de 9 a.m. – 6 p.m.

Orientaciones atendidas



Participantes en actividades de educación



Coordinación
directa con la
entidad
prestadora del
aeropuerto de
Iquitos.



Fuente: Gerencia de Atención al Usuario – SIDEKO.

(b) Presencia del OSITRAN en el Aeropuerto de Cusco

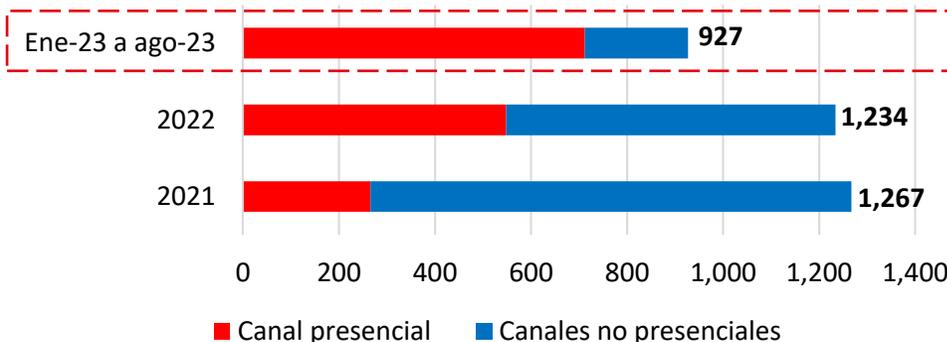
Oficina Desconcentrada en Cusco

Aeropuerto Internacional Teniente
Alejandro Velasco Astete

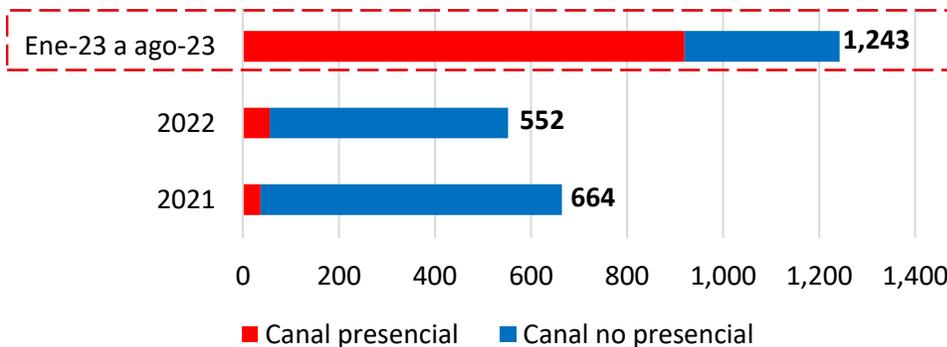


Desde enero de 2021
Atención L-V de 9 a.m. – 6 p.m.

Orientaciones atendidas



Participantes en actividades de educación



Coordinación
directa con la
entidad
prestadora del
aeropuerto de
Cusco.



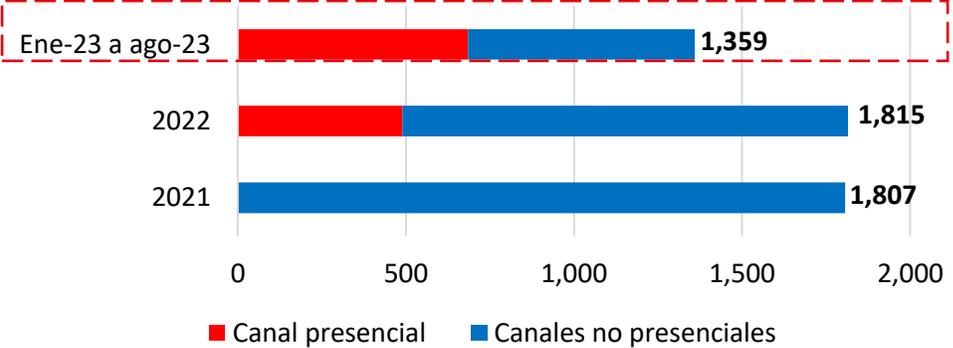
(c) Presencia del OSITRAN en el Aeropuerto de Arequipa

Oficina Desconcentrada en Arequipa Aeropuerto Internacional Alférez Alfredo Rodríguez Ballón



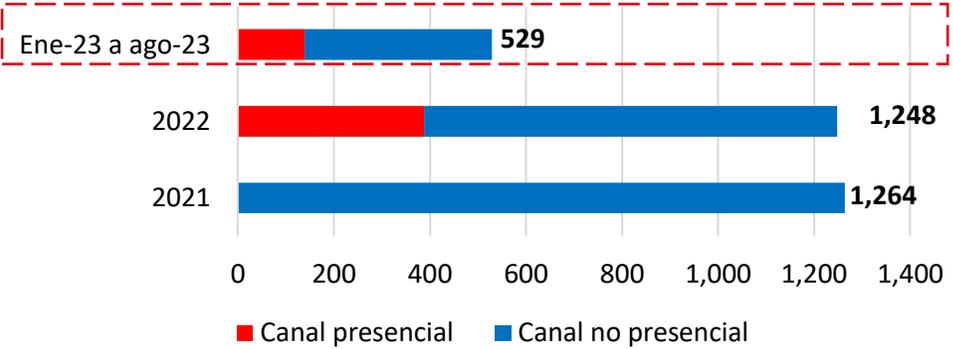
Desde enero de 2022
Atención L-V de 9 a.m. – 6 p.m.

Orientaciones atendidas



Fuente: Gerencia de Atención al Usuario – SIDEKO.

Participantes en actividades de educación



Fuente: Gerencia de Atención al Usuario – SIDEKO.

Coordinación directa con la entidad prestadora del aeropuerto de Arequipa.



(d) Presencia del OSITRAN en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao

Coordinación directa con la entidad prestadora de la de la Línea 1 y demás instituciones relacionadas

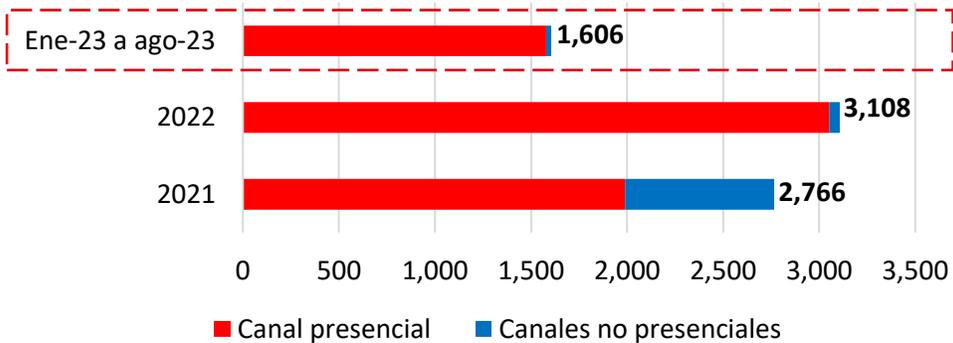


Centro de Orientación en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao Estación La Cultura

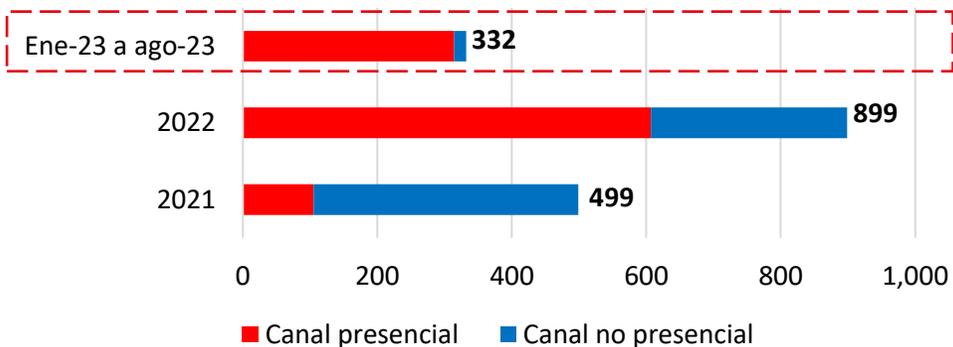


Desde **octubre de 2019**
Atención L-V de 9 a.m. – 6 p.m.

Orientaciones atendidas



Participantes en actividades de educación



(e) Presencia del OSITRAN en el Terminal Portuario del Callao

Coordinación directa con las entidades prestadoras de la Infraestructura Portuaria

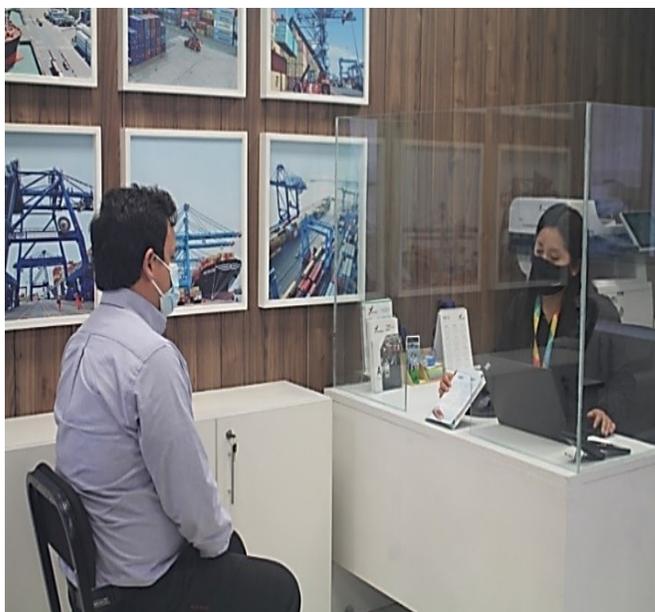
APM TERMINALS

DP WORLD
Callao

TERMINALES PORTUARIOS
EUROANDINOS

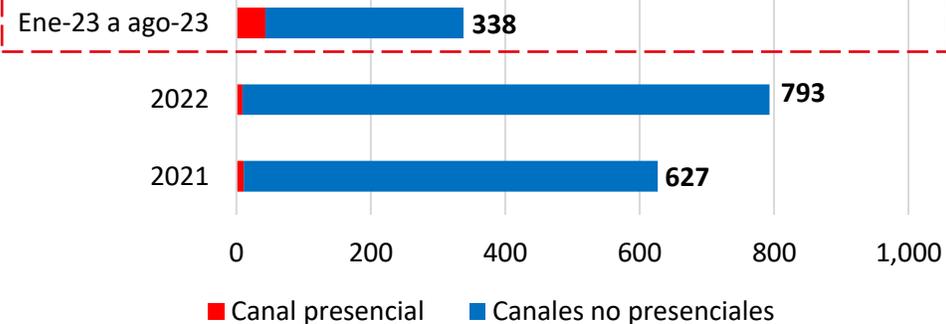
Puerto de Paracas

Centro de Orientación en el Terminal Norte Multipropósito del Callao Edificio Público

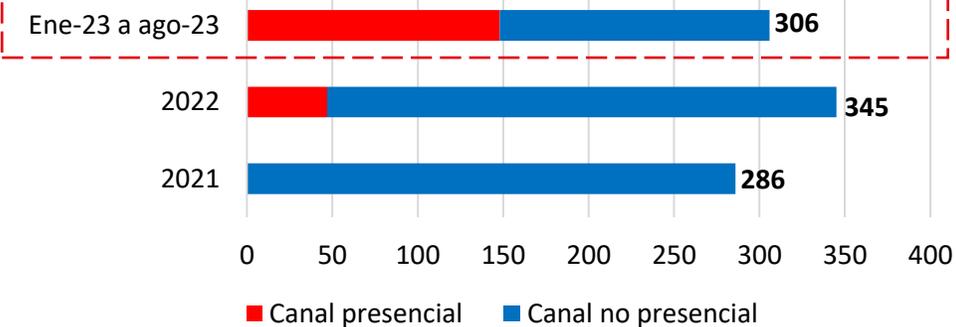


Desde **octubre de 2019**
Atención L-V de 8 a.m. – 5 p.m.

Orientaciones atendidas



Participantes en actividades de educación



Próximamente

Centro de Orientación en la Línea 2 del Metro de Lima y Callao



Diciembre, 2023

Centro de Orientación en el Aeropuerto Jorge Chávez



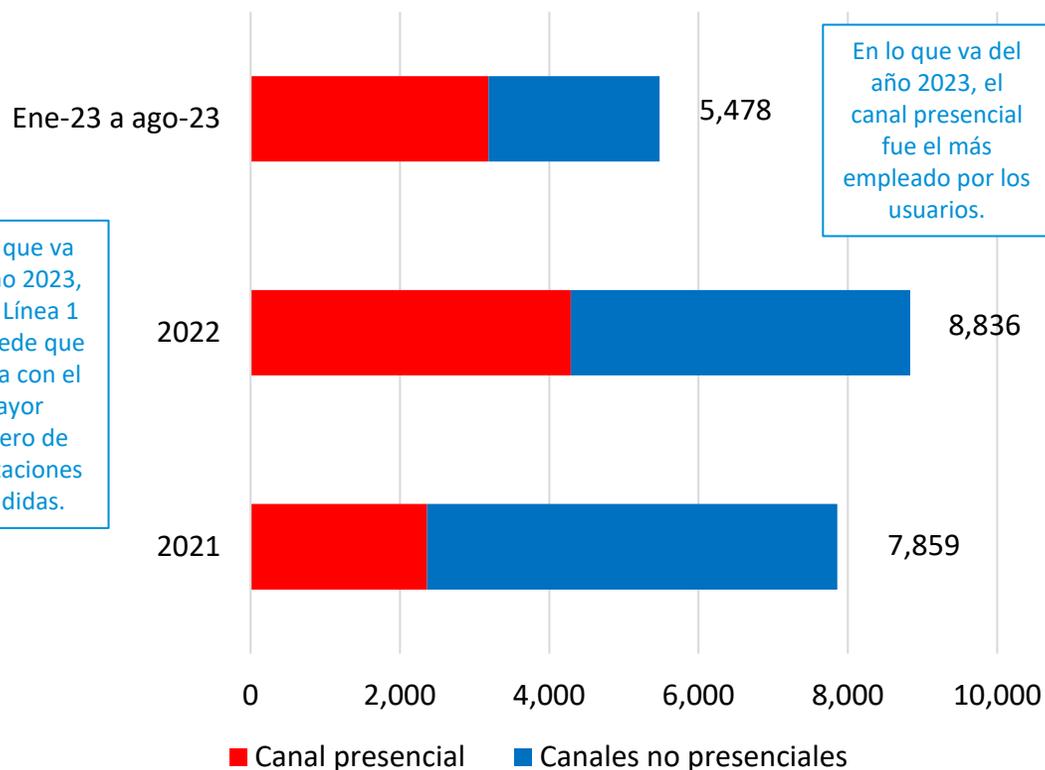
Octubre, 2023

3. Atención de Consultas y Denuncias, Capacitación y Acercamiento al Usuario

(i) Orientación al usuario y atención de denuncias

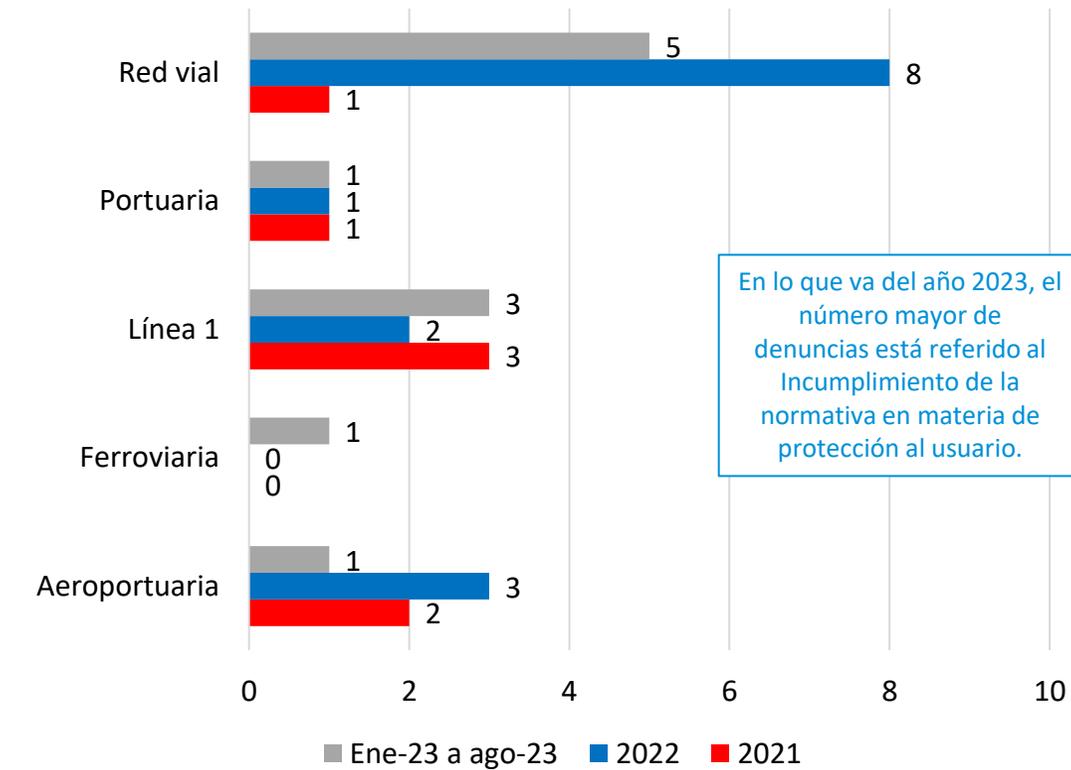
Orientaciones atendidas

Año	2021	2022	Ene-23 a ago-23	Proy. 2024
Valor	7,859	7,859	7,171	10,200



Denuncias recibidas

Año	2021	2022	Ene-23 a ago-23
Valor	7	14	11



Fuente: Gerencia de Atención al Usuario – SIDEKO.

(ii) Actividades de capacitación

Participantes de las actividades de educación efectuadas

2021

4,696

2022

5,050

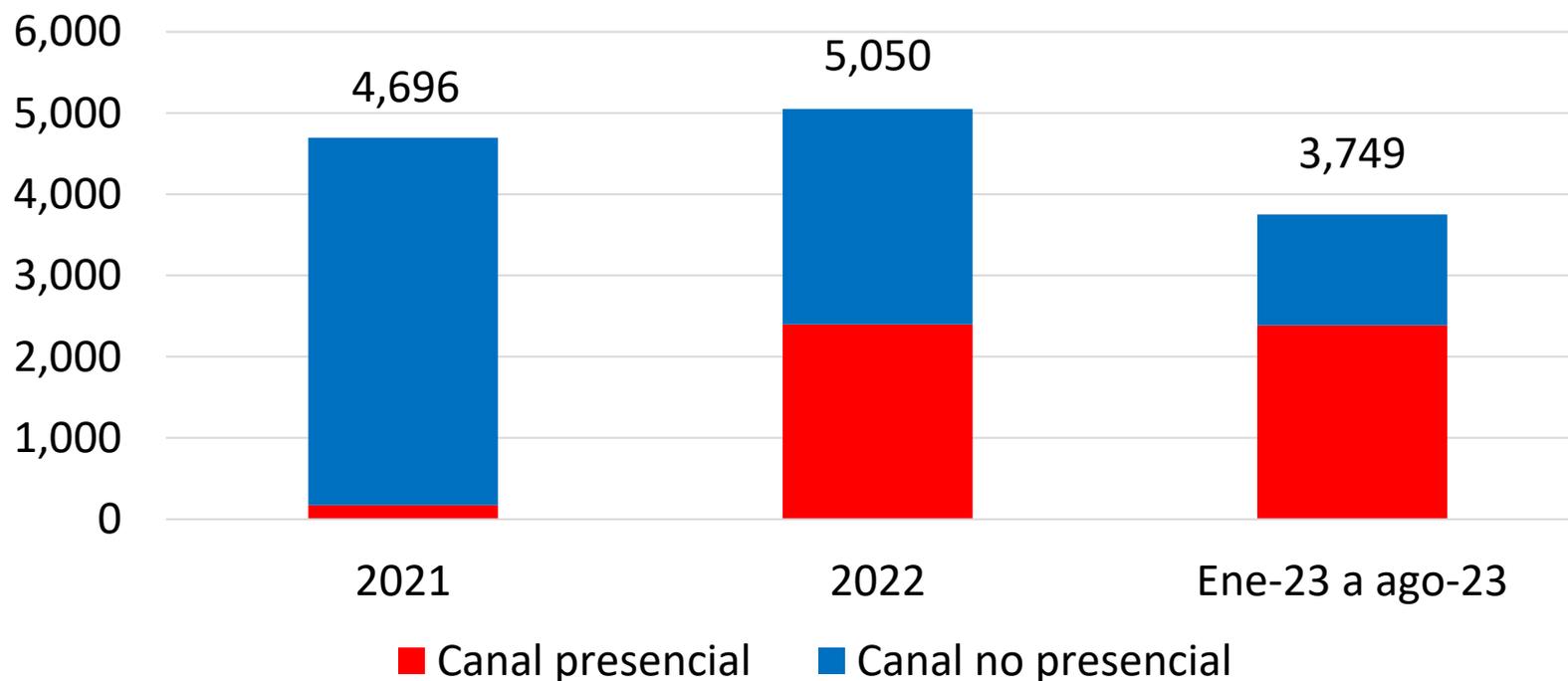
Ene-23 a ago-23

3,749

Proy. 2024

5,600

Se ha retomado la realización de actividades presenciales, considerando el mejor panorama en relación al COVID-19.



Fuente: Gerencia de Atención al Usuario – SIDECO.

(iii) Actividades de acercamiento al usuario

Ferias Informativas



Durante el 2023 se participó en **7 ferias informativas** con **518 participantes** en lugares de mayor afluencia de público.

Jornadas de Orientación



Terminal Norte del Callao



Línea 1



Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Aeropuertos de Cusco, Arequipa e Iquitos



Durante el 2023 se realizaron **140 jornadas** en las diversas Infraestructuras, atendándose a **4927 usuarios**.

Activaciones en Infraestructuras

“Día del Consumidor” en diversas estaciones de la Línea 1



“Aniversario de Cusco” en el Aeropuerto de Cusco



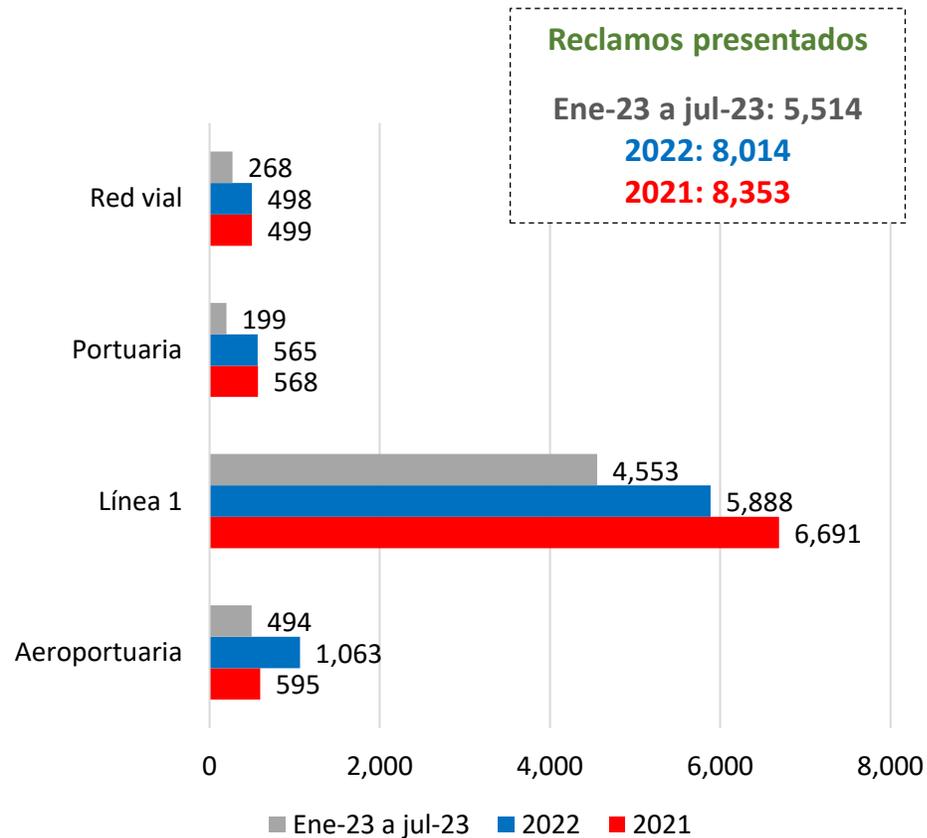
“Fiesta de San Juan” en el Aeropuerto de Iquitos

4. Solución de Reclamos de Usuarios

Primera Instancia: Reclamos presentados por los usuarios

Reclamos presentados por los usuarios
(Enero 2023 - Julio 2023)

Línea 1 del Metro de Lima presenta el mayor número de reclamos presentados en primera instancia



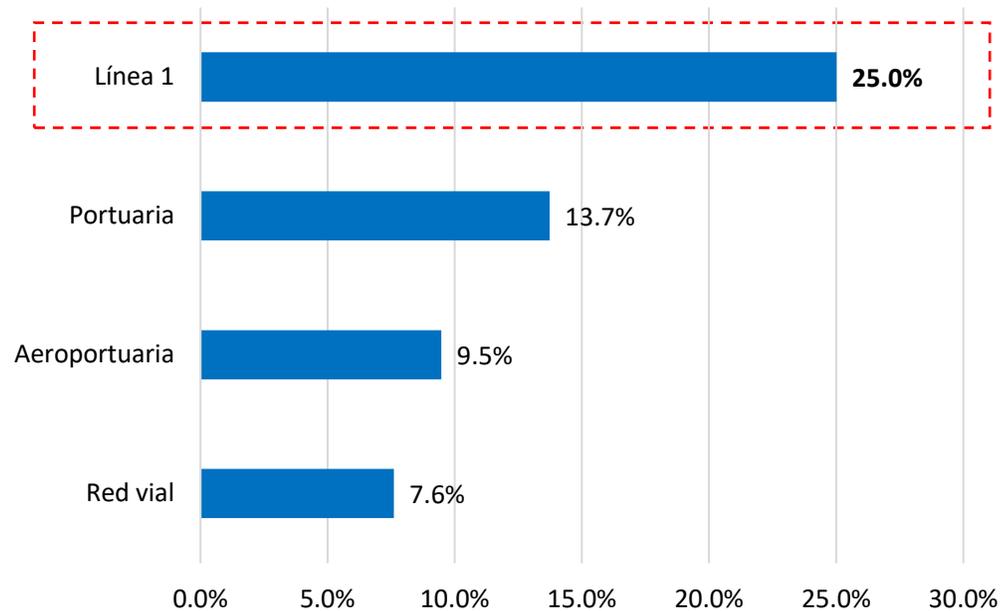
Entre enero y julio de 2023 se presentaron 4,553 reclamos en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao (82.6% del total)

- De los reclamos presentados en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, entre enero y julio de 2023:
- El **58.6%** se encuentran relacionadas con la **facturación y cobro del servicio**.
 - El **25.1%** sobre la información proporcionada a los usuarios.

Primera Instancia: Reclamos resueltos

La Línea 1 del Metro de Lima presenta el mayor número de reclamos resueltos a favor de los intereses de los usuarios.

% de reclamos resueltos a favor de los usuarios
(Enero 2023 – Julio 2023)



Reclamos resueltos (Enero 2023 – Julio 2023)

ITUP	Cantidad de reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos a favor de los usuarios
Aeroportuaria	475	9.5%
Línea 1 del Metro de Lima	4,250	25.0%
Portuaria	182	13.7%
Red Vial	263	7.6%

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario – SIDEKO.

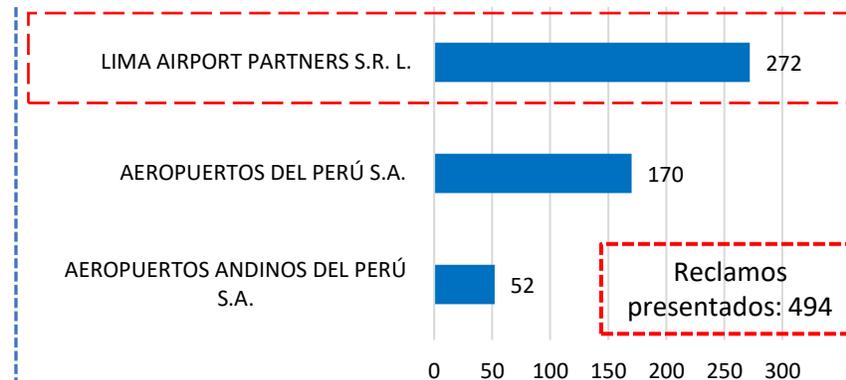
A agosto de 2023, se ha resuelto el **93.8%** de los reclamos presentados al mes de julio.

Reclamos presentados en la ITUP aeroportuaria (enero a julio de 2023)

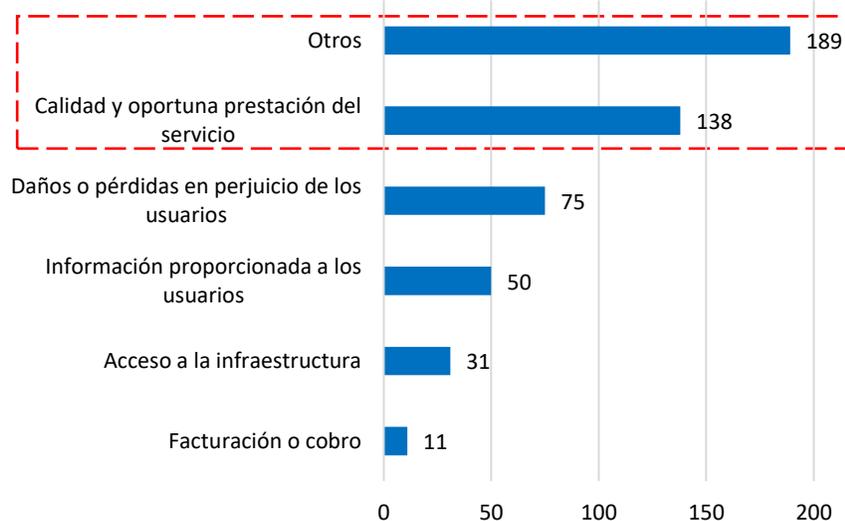


Entre los meses de enero y julio de 2023, LAP fue el concesionario de la ITUP aeroportuaria que recibió la mayor cantidad de reclamos, con el 55.1%.

Reclamos presentados por EE.PP.



Reclamos presentados por materia

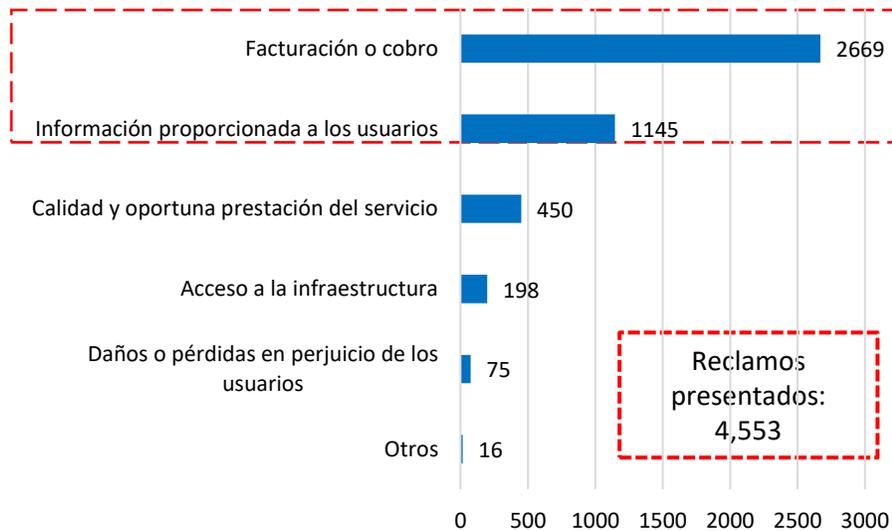


De los 475 reclamos resueltos durante los meses de enero y agosto de 2023, el 9.5% concluyó a favor del usuario.

Reclamos presentados en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao (enero a julio de 2023)



Reclamos presentados por materia



El número de reclamos presentados ante Tren Urbano de Lima S.A., entre los meses de enero y julio de 2023, representa el 82.6% del total de reclamos.

De los 4,250 reclamos resueltos entre los meses de enero y agosto de 2023, el 25.0% concluyó a favor del usuario.

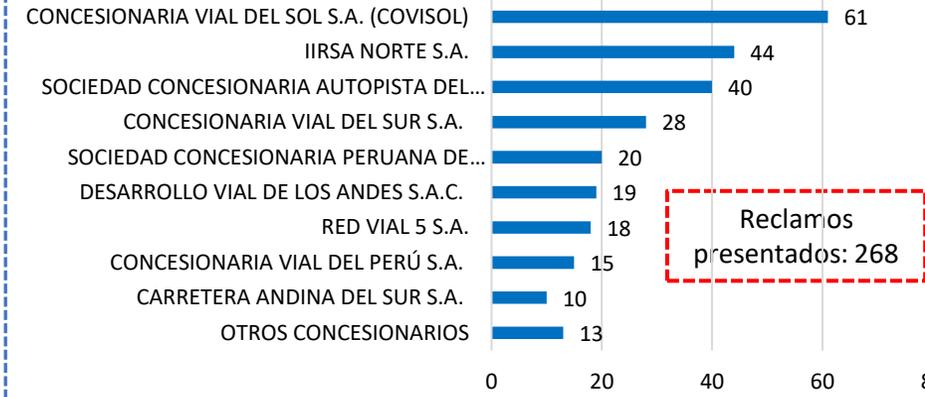
Fuente: OSITRAN. Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Reclamos presentados en la Red vial (enero a julio de 2023)

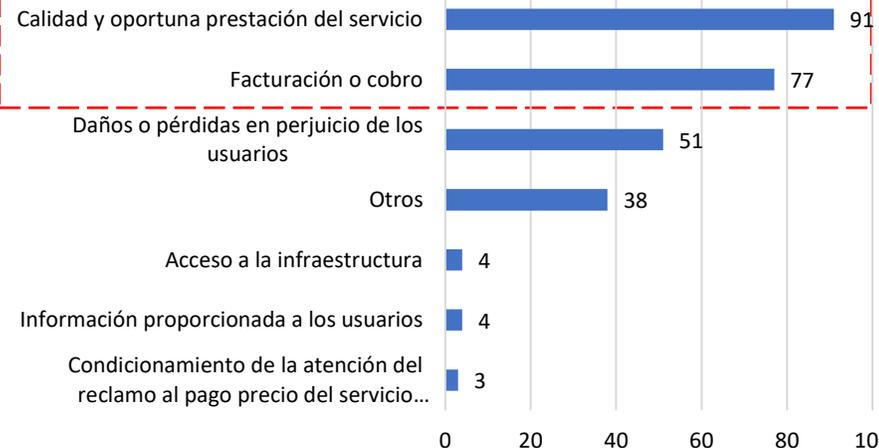


Entre los meses de enero y julio de 2023, COVISOL fue el concesionario de la red vial que recibió la mayor cantidad de reclamos, con el 22.8%.

Reclamos presentados por EE.PP.



Reclamos presentados por materia



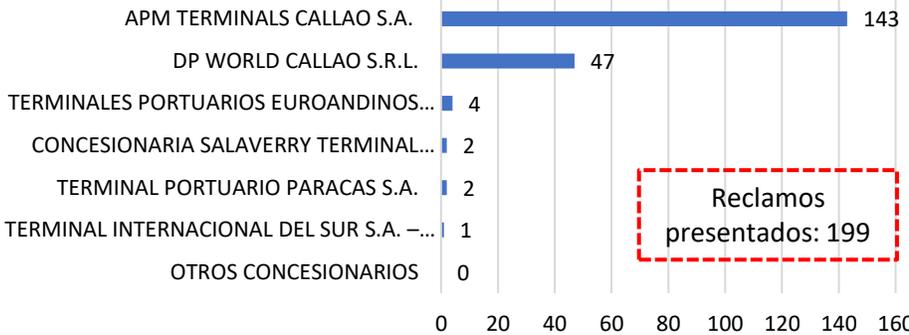
De los 263 reclamos resueltos entre los meses de enero y agosto de 2023, el 7.6% concluyó a favor del usuario.

Reclamos presentados en la ITUP portuaria (enero a julio de 2023)

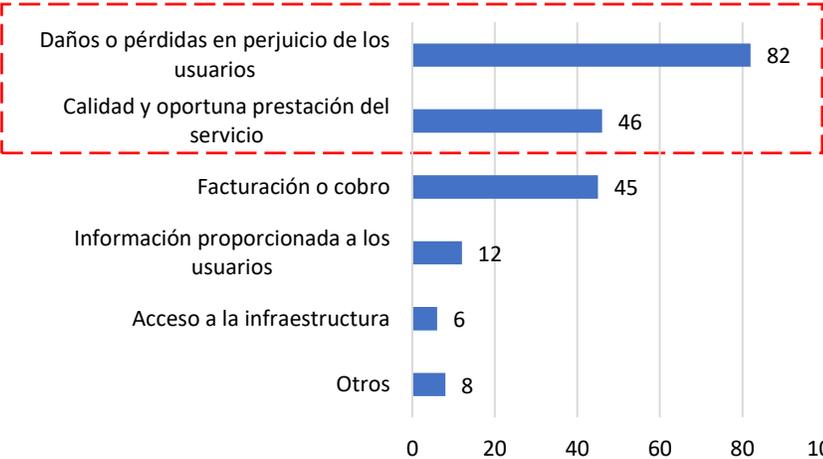


Entre los meses de enero y julio de 2023, APM fue el concesionario de la ITUP portuaria que recibió la mayor cantidad de reclamos, con el 71.9%.

Reclamos presentados por EE.PP.



Reclamos presentados por materia



De los 182 reclamos resueltos entre los meses de enero y agosto de 2023, el 13.7% concluyó a favor del usuario.

Detalle de denuncias recibidas en lo que va del 2023

	ITUP	DENUNCIADO	HECHOS DENUNCIADOS
1	Línea 1	Tren Urbano de Lima S.A.	Presunta vulneración del derecho a la seguridad de los usuarios ante la circulación de vehículos en un área de la estación “Caja de Agua” de la Línea 1 que colinda con la salida de emergencia de dicha estación.
2	Red vial	Concesionaria Vial del Perú S.A.	Presunta falta de calidad de vía , en la parte inferior del puente “Boca de Río” dado que se evidenciaron filtraciones de agua, lo cual viene ocasionando desperfectos en los automóviles que transitan dicho tramo en tanto el agua empozada alcanza el motor y los circuitos eléctricos de los vehículos.
3	Ferroviaria	Ferrovías Central Andina S.A	Presunto incumplimiento en lo concerniente a la señalización, instalación de semáforos y/o tranqueras en la vía férrea a efectos de evitar en ruido excesivo ante el paso de los trenes.
4	Línea 1	Tren Urbano de Lima S.A.	Presunto incumplimiento al derecho a la información de los usuarios debido a la falta de difusión respecto a las condiciones establecidas para el uso de la tarjeta, concretamente la cantidad máxima de pases en un día.
5	Red vial	Concesionaria Vial del Perú S.A.	Presunta falta de un adecuado mantenimiento de emergencia en la sección denominada “Quebrada Jahuay”, la cual viene siendo afectada por las fuertes precipitaciones que se vienen presentando.
6	Red vial	Carretera Andina del Sur S.A.C	Presunta falta de un adecuado mantenimiento en vía ante rajaduras, baches y hendiduras, específicamente en la entrada al distrito de Poroy (al costado del arco denominado “Tica Tica”).
7	Aeroportuaria	Lima Airport Partners S.R.L.	Presunto trato inadecuado en el AIJCH.
8	Red vial	Autopista del Norte S.A.C.	Presunta afectación y daño ocasionado a predios colindantes al derecho de vía durante la realización de obras concernientes a la vía evitamiento Casma en la Red Vial 4.
9	Línea 1	Tren Urbano de Lima S.A.	Presunta vulneración del derecho a la calidad y cobertura del servicio por fallas a la señalética visual y auditiva en el tren ANSALDO de la Línea 1.
10	Red vial	Concesionaria Vial del Sol S.A.	Presunta omisión de actuación por parte del concesionario ante la existencia de pases ilegales habilitados a la altura del Km. 1028 de la Autopista del Sol: Tramo Vial Trujillo-Sullana, que vendrían afectando la seguridad de los usuarios.
11	Portuaria	APM Terminals Callao S.A.	Presunta negativa a brindar el derecho de acceso a las facilidades esenciales a para el embarque de combustible en el Terminal Norte Multipropósito del Callao.

5. Normas de Protección al Usuario

(i) Normativa de Protección al Usuario



Reglamento de **Usuarios de las Infraestructuras** de Transporte de Uso Público

Establece los **Derechos y Obligaciones de los usuarios** de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, así como de las Entidades Prestadoras.

Además, incluye el procedimiento para la presentación de Denuncias contra las Entidades Prestadoras.



Reglamento de **Atención de Reclamos de Usuarios**

Establece las **normas sustantivas y procesales que rigen la solución y atención de reclamos de usuarios**, así como las materias que son sometidas a los órganos correspondientes.

Rige la actuación del **Tribunal del OSITRAN en segunda instancia administrativa.**



OSITRÁN