

ORGANISMOS REGULADORES

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA
INVERSION EN INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PUBLICOAprueban el “Reglamento para el uso de la
Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica
del OSITRAN”RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 0024-2020-CD-OSITRAN

Lima, 13 de abril de 2020

VISTOS:

El Informe Conjunto N° 0021-2020-IC-OSITRAN y el Memorando Conjunto N° 016-2020-MC-OSITRAN, ambos de la Oficina de Gestión Documentaria y de la Jefatura de Tecnologías de la Información, y el Informe N° 0068-2020-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, se aprobó el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, el cual confiere la firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita, así como establece que, los documentos electrónicos firmados digitalmente dentro del marco de dicha infraestructura deberán ser admitidos como prueba en los procesos judiciales y/o procedimientos administrativos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, se creó la Plataforma Digital única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano – GOB.PE, estableciéndose en su artículo 5° numeral 2, que es responsabilidad de las entidades públicas “Digitalizar sus trámites y servicios, nuevos o existentes, para ser prestados a través de la Plataforma GOB.PE”;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1412, se aprobó la Ley de Gobierno Digital, la misma que establece un marco de gobernanza para la implementación del gobierno digital en las entidades de la Administración Pública, que permita la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios públicos digitales en los tres niveles de gobierno;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, el cual en sus artículos 128 y siguientes, establece disposiciones referidas a la recepción documental o Mesa de Partes de la entidad, reglas para la celeridad en la recepción, así como la recepción por transmisión de datos a distancia;

Que, el numeral 20.4 del artículo 20 del cuerpo normativo antes mencionado, establece que la entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por ésta, para la notificación de actos administrativos y actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado;

Que, la Oficina de Gestión Documentaria conjuntamente con la Jefatura de Tecnologías de la Información mediante Informe Conjunto N° 0021-2020-IC-OSITRAN y Memorando Conjunto N° 016-2020-MC-OSITRAN remitieron a la Gerencia General el proyecto

normativo denominado “Reglamento para el uso de la Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica del OSITRAN”, el cual regula los servicios digitales que OSITRAN pone al alcance de los administrados de manera alternativa;

Que, el servicio de la Mesa de Partes Virtual permitirá al administrado remitir electrónicamente los documentos que fueren necesarios para iniciar un trámite ante la entidad, sin necesidad de apersonarse a las instalaciones de la misma; y que, el servicio de Casilla Electrónica permitirá al OSITRAN remitir electrónicamente a los administrados documentos en los cuales consten diversos actos administrativos que son materia de notificación;

Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica, a través del Informe N° 0068-2020-GAJ-OSITRAN, ha señalado que, tomando en cuenta lo señalado por la Oficina de Gestión Documentaria y la Jefatura de Tecnologías de la Información, la aprobación de la propuesta de “Reglamento para el uso de la Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica del OSITRAN”, es jurídicamente viable;

Que, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores, establece que estos organismos ejercen, entre otras, la función normativa, por lo que se encuentran facultados para dictar los reglamentos, normas de carácter general, mandatos o normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades prestadoras o de los usuarios;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley N° 26917 establece que las atribuciones reguladoras y normativas del OSITRAN comprenden la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los Usuarios;

Que, el artículo 11 del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM (en adelante, REGO) define la función normativa, indicando que OSITRAN dicta dentro de su ámbito de competencia, reglamentos autónomos, normas que regulen los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Además de ello, conforme al artículo 12 de este Reglamento, la función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN;

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 15 del REGO, constituye requisito para la aprobación y modificación de los reglamentos, normas y regulaciones de alcance general que dicte el OSITRAN, el que sus respectivos proyectos hayan sido previamente publicados en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal Institucional del OSITRAN (www.ositran.gob.pe) o algún otro medio que garantice su difusión, con el fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados;

Que, asimismo, cabe precisar que el último párrafo del referido artículo señala que pueden exceptuarse del procedimiento de publicación en caso se requiera, debiendo indicarse, expresamente, las razones que justifiquen la excepción;

Que, en esa línea, es relevante indicar que mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, se estableció, entre otros, el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, disponiéndose el aislamiento social obligatorio (cuarentena); el mismo que fue prorrogado por trece (13) días calendario, a partir del 31 de marzo del 2020;

Que, como consecuencia de ello, se emitieron diversas medidas urgentes y temporales destinadas a reducir el riesgo de propagación del COVID-19, entre las que destacamos las siguientes:

- Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, cuya segunda disposición complementaria final declara de manera excepcional la suspensión por treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de su publicación, del cómputo

de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo que se encuentren en trámite a su entrada en vigencia, con excepción de aquellos que cuenten con un pronunciamiento de la autoridad pendiente de notificación a los administrados.

- Decreto de Urgencia N° 029-2020, que dicta medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana, cuyo artículo 28 suspende por treinta (30) días hábiles -contados a partir del día siguiente su publicación-, el cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole, incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales, que se encuentren sujetos a plazo, que se tramiten en entidades del Sector Público.

Que, en razón de ello y dada la situación en la que actualmente nos encontramos, resulta pertinente que a efectos de dotar de manera expedita a los administrados de medios alternativos de presentación de documentos e información, el presente reglamento se apruebe por parte del Consejo Directivo, sin necesidad de pre publicar el mismo;

Que, de esta manera, se beneficiará a los administrados otorgándoles un mecanismo alternativo para presentar los documentos que estimen pertinentes, sin perjuicio de la suspensión de cómputo de plazos de los procedimientos administrativos, conforme a lo establecido en los Decretos de Urgencia antes mencionados;

Por lo expuesto y en virtud de sus funciones previstas en el artículo 12 del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, y del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Ordinaria N° 698-2020-CD-OSITRAN, de fecha 8 de abril 2020;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Reglamento para el uso de la Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica del OSITRAN", sus correspondientes Anexos y Exposición de Motivos.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente resolución, del "Reglamento para el uso de la Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica del OSITRAN", sus correspondientes Anexos y Exposición de Motivos, en el Diario Oficial "El Peruano".

Artículo 3°.- Autorizar la difusión de la presente resolución, así como de los documentos a que hace referencia el artículo 1°, en el portal institucional del OSITRAN (www.ositran.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese,

VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidenta del Consejo Directivo

REGLAMENTO PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL Y LA CASILLA ELECTRÓNICA DEL OSITRAN

CONTENIDO

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- Objeto
Artículo II.- Finalidad
Artículo III.- Alcance
Artículo IV.- Definiciones

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- De los Servicios Digitales de Mesa de Partes Virtual y la Casilla Electrónica

Artículo 2.- Del Registro en la Sede Digital del OSITRAN

Artículo 3.- De la autenticación en la Sede Digital del OSITRAN

Artículo 4.- De la baja de los accesos a la Sede Digital del OSITRAN

TÍTULO II: MESA DE PARTES VIRTUAL

Artículo 5.- Disposiciones para el uso de la Mesa de Partes Virtual

Artículo 6.- Del uso de la Mesa de Partes Virtual

Artículo 7.- Del Documento principal y anexos

Artículo 8.- De la presentación de documentos

Artículo 9.- De la constancia de presentación y cargo de recepción de documentos

TÍTULO III: CASILLA ELECTRÓNICA

Artículo 10.- Del uso de la Casilla Electrónica

Artículo 11.- Notificación en la Casilla Electrónica

TÍTULO IV: RESPONSABILIDADES

Artículo 12.- Responsabilidades del OSITRAN

Artículo 13.- Del Administrado

ANEXO I

ANEXO II

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- Objeto

El presente Reglamento establece las disposiciones y condiciones para regular el uso de los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica del OSITRAN.

Artículo II.- Finalidad

Poner a disposición de los Administrados los servicios digitales de "Mesa de Partes Virtual" y "Casilla Electrónica"; como mecanismo para dotar de mayor agilidad y eficiencia a los trámites realizados ante el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, en adelante OSITRAN, en aplicación de los principios de celeridad y eficacia.

Artículo III.- Alcance

La presente norma es aplicable a:

a. El Personal del OSITRAN que participa en la recepción de los documentos presentados en la Mesa de Partes Virtual y en el despacho de las notificaciones a través de la Casilla Electrónica.

b. El Administrado que solicita y brinda su consentimiento expreso para acceder a la Mesa de Partes Virtual y a la Casilla Electrónica a través de la Sede Digital del OSITRAN, a fin de contar con mecanismos para presentar y recibir a través de servicios digitales, documentos vinculados a los trámites realizados ante el OSITRAN.

Artículo IV.- Definiciones

En adelante, y para efectos de la presente norma, se entenderá por:

a. **Administrado:** Persona natural o jurídica que realiza algún trámite ante el OSITRAN.

b. **Casilla Electrónica:** Buzón electrónico que el OSITRAN asigna al Administrado, previo consentimiento expreso, en el cual se depositan los documentos electrónicos que contienen los actos administrativos o actuaciones emitidas por el OSITRAN en el marco de cualquier actividad administrativa que es materia de notificación.

c. **Certificado Digital:** Documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de

certificación, el cual vincula un par de claves con una persona determinada confirmando su identidad, lo que a su vez permite firmar digitalmente documentos electrónicos.

d. **Credencial de acceso:** Identificador único del Administrado (usuario y contraseña o certificado digital) que le permite acceder a la Sede Digital del OSITRAN, el cual se activa luego de haber efectuado el registro correspondiente.

e. **Firma digital:** Mecanismo tecnológico que sirve para demostrar la autenticidad de un documento digital y a la vez, dota al mismo de validez y eficacia jurídica. Da al destinatario seguridad de que el mensaje fue creado por el remitente, y que no fue alterado durante la transmisión.

f. **Mesa de Partes Virtual:** Servicio digital publicado en la Sede Digital del OSITRAN que permite al Administrado presentar al OSITRAN documentos digitales, respetando los requisitos generales establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General vigente.

g. **ROPS:** Registro Oficial de Prestadores de Servicio de Certificación Digital.

h. **Sede Digital:** Canal digital del OSITRAN a través del cual el Administrado puede acceder a un catálogo de servicios digitales, realizar trámites, hacer seguimiento a los mismos, recibir y enviar documentos electrónicos.

i. **Sellado de tiempo (time stamping):** Método que permite consignar la fecha y hora cierta en que fue firmado digitalmente un documento.

j. **Servicio digital¹:** Servicio provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.

k. **Solicitud de Registro:** Formulario a través del cual el Administrado da su consentimiento expreso para acceder a la Sede Digital del OSITRAN.

l. **Solicitud de Baja:** Formulario a través del cual el Administrado solicita la baja de su credencial de acceso a la Sede Digital del OSITRAN.

m. **Unidad de organización:** Órgano, Unidad Orgánica u Oficina del OSITRAN que emite actos o actuaciones administrativas.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- De los Servicios Digitales de Mesa de Partes Virtual y la Casilla Electrónica

1.1 Los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica que brinda el OSITRAN respetan los principios, derechos y garantías del debido procedimiento, sin afectar el derecho a la defensa ni la igualdad de las partes. Asimismo, se rigen por los Principios Generales de Acceso Seguro a los Servicios Públicos Electrónicos establecidos en el artículo 41 del Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y en las garantías para la prestación de servicios públicos digitales del artículo 18 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital.

1.2 Los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica son canales alternativos que el OSITRAN pone a disposición del Administrado (persona natural o jurídica) a través de la Sede Digital, sin perjuicio de la opción de utilizar la Mesa de Partes Presencial o notificación a domicilio.

1.3 En caso de procedimientos administrativos o requerimientos de los administrados que, conforme a la normativa en la materia, requieran la presentación de documentación original que haya sido emitida en soporte físico por terceros, como cartas fianzas, cartas notariales, documentos contables, documentos emitidos por registros públicos, entre otros, el administrado tomará las medidas respectivas para efectuar la presentación mediante el canal presencial.

1.4 Para acceder a los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica, el Administrado

se registrará en la Sede Digital del OSITRAN dando consentimiento expreso a través de la Solicitud de Registro (Anexo I).

1.5 El Administrado al solicitar el registro en la Sede Digital del OSITRAN, acepta los términos y condiciones de uso contenidos en la Solicitud de Registro, quedando supeditado a las acciones administrativas, penales y civiles que correspondan, en caso se verifique el incumplimiento de los mismos.

1.6 El OSITRAN no efectuará cobro alguno por el registro en la Sede Digital del OSITRAN y el uso de los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica.

1.7 El OSITRAN brindará la asistencia necesaria al Administrado para el uso de los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

1.8 El OSITRAN se reserva el derecho de suspender, modificar o retirar los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica, en caso fortuito o de fuerza mayor, dando oportuno aviso al Administrado.

1.9 Para acceder a los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica, el Administrado lo realizará a través de un equipo informático conectado a Internet y configurado para navegación por web. La Sede Digital se encuentra preparada para soportar los navegadores Mozilla Firefox versión 53 o superior, Google Chrome versión 70 o superior, Microsoft Edge versión 25 o superior, Opera versión 65 o superior y Safari versión 12 o superior. Sistema operativo Microsoft Windows.

Artículo 2.- Del Registro en la Sede Digital del OSITRAN

2.1 Pueden solicitar el registro en la Sede Digital del OSITRAN, las personas naturales o personas jurídicas debidamente representadas.

2.2 El Administrado podrá gestionar su registro en la Sede Digital del OSITRAN empleando un certificado digital, de poseerlo o en su defecto, generando un usuario y contraseña.

2.3 En caso de seleccionar registrarse con certificado digital (de persona natural o jurídica), la Solicitud de Registro será firmada digitalmente con un certificado digital emitido por una entidad de certificación acreditada ante INDECOPI (ROPS) y presentada a través de la plataforma.

2.4 En caso de seleccionar registrarse con usuario y contraseña, la Solicitud de Registro una vez llenada en la plataforma será impresa y firmada de manera manuscrita. Luego será presentada por el Administrado ante la Mesa de Partes ubicada en la sede principal del OSITRAN, portando su documento de identidad original para la validación de su identidad.

2.5 El OSITRAN procederá con la activación del registro en un plazo máximo de dos (02) días hábiles, una vez efectuadas las validaciones correspondientes por parte del personal de Mesa de Partes. Una vez registrado, el Administrado podrá hacer uso de los servicios de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica, empleando su credencial de acceso generada.

2.6 El usuario será el correo electrónico del Administrado y la contraseña será la definida por éste durante el registro.

2.7 Las personas jurídicas podrán designar a una o más personas naturales previamente registradas en la Sede Digital, como sus representantes en el uso de los servicios disponibles a través de la Sede Digital, cuyas actuaciones se efectuarán a título de la persona jurídica representada.

2.8 El Administrado al registrarse, en la Sede Digital, acepta que todas las comunicaciones que el OSITRAN remita a partir de la fecha de su registro serán notificadas a la casilla electrónica que le sea asignada, sin perjuicio de que, por motivos excepcionales, el OSITRAN pueda remitir documentación en medios físicos.

Artículo 3.- De la autenticación en la Sede Digital del OSITRAN

3.1 El Administrado podrá acceder a la Sede Digital del OSITRAN haciendo uso de su Credencial de Acceso (usuario y contraseña o Certificado Digital).

3.2 La credencial de acceso es personal e intransferible. Por ello, el Administrado adoptará las medidas de seguridad necesarias para mantener la reserva y confidencialidad de la misma.

3.3 El Administrado acepta y se hace responsable de las operaciones que se hayan realizado en la Sede Digital utilizando su credencial de acceso.

Artículo 4.- De la baja de los accesos a la Sede Digital del OSITRAN

4.1 El Administrado podrá solicitar la baja de sus credenciales de acceso a la Sede Digital del OSITRAN, mediante la presentación virtual o presencial de la Solicitud de Baja, debidamente llenada y firmada (Anexo II).

4.2 Una vez efectuada la baja de las credenciales de acceso a los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica, el Administrado recibirá un mensaje en el correo electrónico consignado en la Solicitud de Baja.

4.3 Una vez efectuada la baja de los accesos a la Sede Digital del OSITRAN, las unidades de organización del OSITRAN remitirán en soporte papel los documentos que sustenten los actos administrativos o actuaciones emitidas por el OSITRAN en el marco de cualquier actividad administrativa que sea materia de notificación.

TÍTULO II

MESA DE PARTES VIRTUAL

Artículo 5.- Disposiciones para el uso de la Mesa de Partes Virtual

5.1 En caso el Administrado sea persona natural, contará con lo siguiente para hacer uso de la Mesa de Partes Virtual:

- a) Documento Nacional de Identidad Electrónica (DNe), el cual es emitido por el Registro Nacional de Identidad (RENIEC) o Certificado Digital de Persona Natural, emitido por una entidad de certificación acreditada ante INDECOPI (ROPS).
- b) Lectora de Tarjetas Inteligentes.
- c) Computadora personal con permisos de instalación de software.

5.2 En caso el Administrado sea persona jurídica, contará con lo siguiente para hacer uso de la Mesa de Partes Virtual:

- a) Certificado Digital de Persona Jurídica, el cual será emitido por una entidad de certificación acreditada ante INDECOPI (ROPS).
- b) Software de firma digital de un proveedor de servicios informáticos acreditado ante el INDECOPI.
- c) Computadora personal con permisos de instalación de software.

Artículo 6.- Del uso de la Mesa de Partes Virtual

6.1 La Mesa de Partes Virtual estará habilitada las 24 horas del día, los 07 días de la semana para la presentación de documentos.

6.2 En caso el Administrado sea persona natural, los trámites a realizar en la Mesa de Partes Virtual serán a título personal. En caso el Administrado sea persona jurídica, los trámites a efectuar en la Mesa de Partes Virtual serán realizados por su representante.

6.3 El OSITRAN garantiza la conservación en soporte electrónico de los documentos presentados por el Administrado a través de la Mesa de Partes Virtual.

6.4 De presentarse alguna incidencia en el uso de la Mesa de Partes Virtual, el Administrado podrá comunicarse

con el OSITRAN a través del canal publicado en la Sede Digital, en horario laboral de la entidad.

6.5 De no encontrarse disponible el servicio de la Mesa de Partes Virtual, y por ende no sea posible la presentación de documentos por este medio, el Administrado lo comunicará inmediatamente al correo electrónico infompv@ositran.gob.pe dentro del horario de atención de la Mesa de Partes Presencial, adjuntando las evidencias fehacientes de la incidencia, a fin de que sea evaluado por el órgano correspondiente.

6.6 En caso de confirmarse la no disponibilidad de la plataforma, reportada por el administrado, éste podrá presentar la documentación una vez restablecido el servicio o, en su defecto, haciendo uso de la Mesa de Partes Presencial, lo cual será considerado en el control de plazos de dicho trámite.

Artículo 7.- Del documento principal y anexos

7.1 La presentación de un documento involucra el ingreso de un documento principal, el cual sustenta el trámite a ser realizado por el Administrado, pudiendo además contener anexos.

7.2 El documento principal será generado digitalmente en formato de texto y convertido a formato PDF y su peso no excederá los 5 MB.

7.3 Los documentos anexos podrán tener diferentes formatos y no excederán los 800 MB por documento. No existen limitaciones a la cantidad de anexos por documento.

Artículo 8.- De la presentación de documentos

8.1 El Administrado podrá presentar documentos sin restricción de horarios. Sin embargo, la recepción se efectuará luego de la validación del cumplimiento de los requisitos de ley, de acuerdo con el horario de Mesa de Partes Presencial del OSITRAN (lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m.) establecido en la Directiva de Gestión Documental vigente. Pasado este horario, la documentación podrá ser presentada pero se dará por recibida, a partir del día hábil siguiente.

8.2 El cómputo de los plazos para la atención de los documentos presentados se efectuará desde el día hábil siguiente de la fecha y hora de recepción del documento, el cual figurará en el cargo de recepción.

8.3 El Administrado es responsable del cumplimiento de los plazos establecidos para la presentación de sus documentos, para lo cual tomará las previsiones del caso.

8.4 Todo documento principal a ser presentado a través de la Mesa de Partes Virtual estará firmado digitalmente.

8.5 En caso el Administrado sea persona natural, el o los documentos serán firmados digitalmente a través del mecanismo de firma de la Mesa de Partes Virtual.

8.6 En caso el Administrado sea persona jurídica, el o los documentos serán cargados a la plataforma previamente firmados digitalmente.

8.7 El Administrado podrá visualizar en la Sede Digital el historial de los trámites presentados y el estado de los mismos.

Artículo 9.- De la constancia de presentación y cargo de recepción de documentos

9.1 Una vez efectuada la presentación de documentos en la Mesa de Partes Virtual, se generará una constancia de presentación, la cual acredita la presentación del documento, mas no la recepción del mismo, toda vez que esta última será efectuada conforme a los horarios de atención de la Mesa de Partes Presencial del OSITRAN.

9.2 Luego de que el personal de Mesa de Partes valide el cumplimiento de los requisitos de ley se generará el cargo de recepción. Dicho documento estará firmado digitalmente y será enviado a la Casilla Electrónica del Administrado como constancia de que el documento ha sido recibido por el OSITRAN.

TÍTULO III

CASILLA ELECTRÓNICA

Artículo 10.- Del uso de la Casilla Electrónica

10.1 Se notificarán a través de la Casilla Electrónica los actos administrativos o actuaciones emitidas por el OSITRAN.

10.2 El Administrado al que se le asigne una Casilla Electrónica tiene las siguientes obligaciones:

a) Revisar frecuentemente la Casilla Electrónica asignada por el OSITRAN una vez que ésta haya sido activada, a efectos de tomar conocimiento oportuno de los documentos que le hayan sido notificados.

b) Mantener activo el correo electrónico consignado en la Solicitud de Registro, a efectos de recibir las alertas de notificación a la Casilla Electrónica que envíe el OSITRAN.

c) Asegurar que el correo electrónico donde se reciben las alertas de notificación cuente con espacio disponible suficiente para ello.

d) Revisar frecuentemente el correo electrónico al que se enviarán las alertas de notificación.

10.3 Ante un supuesto de contingencia de la Casilla Electrónica que afecte la operatividad de ésta, el OSITRAN podrá remitir la documentación al Administrado en medios físicos.

10.4 El OSITRAN no asume responsabilidad alguna frente al Administrado en los siguientes casos:

a) Cuando se presenten problemas de carácter técnico imputables al proveedor del servicio de Internet del Administrado o a su propia infraestructura tecnológica, que le impida acceder a la Casilla Electrónica asignada.

b) Cuando se presenten otros problemas de carácter técnico no previstos que afecten el acceso al servicio, no imputables al OSITRAN.

Artículo 11.- Notificación en la Casilla Electrónica

11.1 La notificación al Administrado se realizará dentro del horario de atención del OSITRAN. La notificación surtirá efecto una vez depositada en la Casilla Electrónica asignada por el OSITRAN al Administrado, independientemente del momento en que haya ingresado a esta o haya dado lectura al documento notificado.

11.2 El cómputo de plazo es contabilizado a partir del día siguiente hábil de efectuada la notificación.

11.3 En el momento que se efectúe la notificación se enviará una alerta al correo electrónico consignado por el Administrado en la Solicitud de Registro.

11.4 La no recepción de la alerta de notificación en el correo electrónico del Administrado no invalida el acto de notificación realizado en la Casilla Electrónica.

TÍTULO IV

RESPONSABILIDADES

Artículo 12.- Responsabilidades del OSITRAN:

a) Supervisar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

b) Realizar las mejoras que resulten necesarias para incrementar la eficiencia y eficacia de los Servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica.

c) Brindar capacitación y orientación a los Administrados sobre el uso de la Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica.

d) Brindar soporte técnico a los administrados sobre la plataforma, en caso de incidencias reportadas, así como, realizar mantenimiento y actualización pertinentes a la Sede Digital.

Artículo 13.- Del Administrado:

a) Utilizar la credencial de acceso asignada por el OSITRAN de acuerdo con los lineamientos establecidos en el presente Reglamento.

b) Garantizar la autenticidad e integridad de los

DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO


El Peruano

FE DE ERRATAS

Se comunica a las entidades que conforman el Poder Legislativo, Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Organismos constitucionales autónomos, Organismos Públicos, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, que conforme a la Ley N° 26889 y el Decreto Supremo N° 025-99-PCM, para efecto de la publicación de Fe de Erratas de las Normas Legales, deberán tener en cuenta lo siguiente:

1. La solicitud de publicación de Fe de Erratas deberá presentarse dentro de los 8 (ocho) días útiles siguientes a la publicación original. En caso contrario, la rectificación sólo procederá mediante la expedición de otra norma de rango equivalente o superior.
2. Sólo podrá publicarse una única Fe de Erratas por cada norma legal por lo que se recomienda revisar debidamente el dispositivo legal antes de remitir su solicitud de publicación de Fe de Erratas.
3. La Fe de Erratas señalará con precisión el fragmento pertinente de la versión publicada bajo el título "Dice" y a continuación la versión rectificada del mismo fragmento bajo el título "Debe Decir"; en tal sentido, de existir más de un error material, cada uno deberá seguir este orden antes de consignar el siguiente error a rectificarse.
4. El archivo se adjuntará en un cd rom o USB con su contenido en formato Word o éste podrá ser remitido al correo electrónico normaslegales@editoraperu.com.pe

GERENCIA DE PUBLICACIONES OFICIALES

documentos presentados por la Mesa de Partes Virtual.

c) Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, así como a los términos y condiciones establecidos.

ANEXO I

SOLICITUD DE REGISTRO EN LA SEDE DIGITAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO - OSITRAN

Nombre de la persona natural y/o persona jurídica:

Documento de Identidad y/o RUC: _____

Yo, quien suscribe, en el marco de lo establecido en los artículos 3° y 4° del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, así como en los artículos 20 y 21 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 'SOLICITO REGISTRARME' en la Sede Digital del OSITRAN y hacer uso de la Casilla Electrónica y otros servicios digitales disponibles en la misma.

En tal sentido, ACEPTO los términos y condiciones de uso siguientes:

1. La credencial de acceso a la Sede Digital (certificado digital o usuario y contraseña) es personal e intransferible. Por ello el Administrado adoptará las medidas de seguridad necesarias para mantener la reserva y confidencialidad de la misma.

2. La firma de documentos a ser presentados haciendo uso de la Mesa de Partes Virtual, se efectuará empleando un Documento Nacional de Identidad Electrónica (DNIE) o un Certificado Digital de Persona Natural o Jurídica emitido por una entidad de certificación acreditada ante INDECOPI (ROPS).

3. Asimismo, en el caso de personas jurídicas, se empleará para la firma un software de proveedor de servicios informáticos acreditado ante el INDECOPI.

4. El Administrado, al registrarse en la Sede Digital, acepta que todas las comunicaciones que el OSITRAN remita a partir de la fecha de su registro serán notificadas a la casilla electrónica que le sea asignada, sin perjuicio de que, por motivos excepcionales, el OSITRAN pueda remitir documentación en medios físicos.

5. La notificación surtirá efecto una vez depositada en la Casilla Electrónica asignada por el OSITRAN al Administrado, independientemente del momento en que haya ingresado a esta o haya dado lectura al documento notificado.

6. Es responsabilidad del Administrado revisar frecuentemente la Casilla Electrónica asignada por el OSITRAN una vez que ésta haya sido activada, a efectos de tomar conocimiento oportuno de los documentos que le hayan sido notificados.

7. La no recepción de la alerta de notificación en el correo electrónico del Administrado no invalida el acto de notificación realizado en la Casilla Electrónica.

8. Es responsabilidad del Administrado dar cumplimiento a los lineamientos contenidos en el "Reglamento para el uso de la Mesa de Partes Virtual y la Casilla Electrónica del OSITRAN".

9. Es responsabilidad del Administrado conocer y dar cumplimiento a los lineamientos específicos para el uso de los servicios digitales, los mismos que estarán publicados en la Sede Digital del OSITRAN.

10. El Administrado podrá solicitar la baja de sus accesos por los mecanismos establecidos.

Del mismo modo, DECLARO, bajo mi responsabilidad, que los datos de identificación señalados durante el momento de mi registro son válidos, en prueba de lo cual suscribo el presente documento.

ANEXO II

SOLICITUD DE BAJA DE ACCESOS A LA SEDE DIGITAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO - OSITRAN

Nombre de la persona natural y/o persona jurídica:

Documento de Identidad y/o RUC: _____

Yo, quien suscribe, SOLICITO la baja de mi credencial de acceso a la Sede Digital del OSITRAN.

En tal sentido, DECLARO tener conocimiento de que una vez efectuada la baja de mi credencial de acceso:

1. Todas las comunicaciones que el OSITRAN remita a mi persona, serán notificadas por medios físicos u otros que se pacten.

2. No podré presentar documentos mediante medios digitales al OSITRAN, debiendo emplear la Mesa de Partes Presencial ubicada en la sede principal del OSITRAN.

3. No podré hacer uso de los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual, Casilla Electrónica y otros servicios publicados en la Sede Digital que requieran de autenticación.

4. En ese sentido, únicamente podré hacer uso de aquellos servicios digitales disponibles en la Sede Digital que no requieran de autenticación para su uso.

Del mismo modo, DECLARO, bajo mi responsabilidad, que los datos de identificación señalados son válidos, en prueba de lo cual suscribo el presente documento.

"REGLAMENTO PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL Y LA CASILLA ELECTRÓNICA DEL OSITRAN"

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. ANTECEDENTES Y SU JUSTIFICACION

1.1. La Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público establece mediante el numeral 3.1 del artículo 3 que, el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, 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.

1.2. El artículo 11 del Reglamento General de Supervisión, en su acápite a), numeral 2, establece que, el OSITRAN cuenta con la facultad de requerir información y documentación que permita verificar el cumplimiento de las obligaciones de las Entidades Prestadoras, quienes conforme a lo dispuesto en el artículo 13, acápite c), del mencionado Reglamento se encuentran obligadas a proporcionar dicha información dentro de los plazos, condiciones y forma que establezca el OSITRAN.

1.3. Mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, se aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310, el mismo que establece un marco de referencia para la implementación de una gestión documental exitosa en las entidades de la administración pública, mediante el uso de certificados y firmas digitales, así como la Interoperabilidad con otras entidades públicas.

1.4. Mediante Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, se crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano – Gob.pe, estableciéndose en su artículo 5° numeral 2, que es responsabilidad de las entidades públicas "Digitalizar sus trámites y servicios, nuevos o existentes, para ser prestados a través de la Plataforma GOB.PE". Dicha creación o incorporación de

servicios públicos, deberá realizarse de manera progresiva y "... considerando la experiencia del ciudadano, mecanismos de identificación, interoperabilidad, datos abiertos, seguridad de la información y protección de datos conforme a la normativa vigente", según lo dispuesto en el artículo 7° del mencionado Decreto.

1.5. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 023-2018-CD-OSITRAN, de fecha 29 de agosto de 2018, la Presidenta del Consejo Directivo aprueba el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 del OSITRAN, el mismo que establece la Acción Estratégica Institucional AEI 02.07. Transformación Digital Integral de los Procesos y Servicios del OSITRAN, como uno de los mecanismos para alcanzar el Objetivo Estratégico Institucional OEI 02 Optimizar el Desarrollo Organizacional.

1.6. Mediante Decreto Legislativo N° 1412, se aprueba la Ley de Gobierno Digital, la misma que establece un marco de gobernanza para la implementación del gobierno digital en las entidades de la Administración Pública, que permita la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios públicos digitales en los tres niveles de gobierno.

1.7. En el marco de la implementación del Modelo de Gestión Documental aprobado por la SEGDI mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, con fecha 2 de enero de 2019 el OSITRAN da inicio a la operación del Sistema de Gestión Documental (SGD), el mismo que soporta una gestión documental enteramente digital al interior de la entidad, mediante el uso de firmas y certificados digitales.

1.8. Mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, el cual en sus artículos 128 y siguientes, establece disposiciones referidas a la recepción documental, reglas para la celeridad en la recepción, así como la recepción por transmisión de datos a distancia.

1.9. El numeral 20.4 del artículo 20 del cuerpo normativo antes mencionado, establece que la entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos y actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado.

1.10. En cumplimiento a lo dispuesto mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°005-2018-PCM/SEGDI y en alineamiento al Plan Estratégico Institucional 2019-2022, mediante Resolución de Presidencia N° 0017-2019-PD-OSITRAN, se aprueba el Plan de Gobierno Digital del OSITRAN 2019-2022, documento que define los objetivos y proyectos de Gobierno Digital de la entidad, tanto orientados a la mejora de la gestión interna, como a los servicios de cara a los administrados.

1.11. Conforme a lo previsto en el Plan de Gobierno Digital y en cumplimiento de lo establecido en el Modelo de Gestión Documental de la SEGDI, con fecha 03 de julio de 2019, el OSITRAN da inicio a la interoperabilidad a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE, la misma que permite el intercambio electrónico y automatizado de información con otras entidades públicas.

1.12. Mediante Memorando N° 1412-2019-GSF-OSITRAN, de fecha 14 de junio de 2019, y Memorando N° 1527-2019-GSF-OSITRAN, de fecha 28 de junio de 2019, las Jefaturas de Contratos Aeroportuarios y de Contratos Portuarios, respectivamente, solicitaron a la Jefatura de Tecnologías de la Información (JTI) la implementación de una Mesa de Partes Virtual, de tal forma que las empresas concesionarias a su cargo puedan remitir la información solicitada por el OSITRAN en el marco de su rol regulador y supervisor, mediante medios digitales. Esto, ante el pedido expreso de las mismas.

1.13. En atención a la solicitud mencionada previamente, así como a lo previsto en el Plan de

Gobierno Digital del OSITRAN, en el mes de octubre de 2019 la JTI da inicio la ejecución del proyecto de implementación de la Mesa de Partes Virtual, con el apoyo de un servicio contratado para dicho fin con la empresa Indenova. Este proyecto contemplaba dentro de su alcance, la implementación de una casilla electrónica (buzón electrónico).

2. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

2.1. Conforme se señala en los antecedentes, el OSITRAN se encuentra ejecutando una serie de esfuerzos orientados a la implementación de la Acción Estratégica Institucional AEI 02.07. Transformación Digital Integral de los Procesos y Servicios del OSITRAN, en el marco de los lineamientos de modernización de la gestión pública, así como del logro del Objetivo Estratégico Institucional OEI 02 Optimizar el Desarrollo Organizacional, para el incremento de la eficiencia y eficacia en el ejercicio de su rol.

2.2. Dicho proceso de transformación digital cuenta con el Plan de Gobierno Digital del OSITRAN 2019-2022, el mismo que, además de definir los objetivos de la entidad en materia de gobierno digital, establece una cartera de proyectos orientados tanto a la mejora de los procesos de gestión interna, como de los servicios provistos para beneficio de los administrados y ciudadanía en general.

2.3. En el marco de lo anterior y en cumplimiento de lo previsto en el Plan de Gobierno Digital antes mencionado, el OSITRAN, a través de la JTI ha realizado a la fecha importantes avances, entre los que destaca, la puesta en producción del Sistema de Gestión Documental que permite la generación de documentos digitales mediante el uso de firmas y certificados digitales, así como la Interoperabilidad a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, la cual permite el intercambio de documentos con entidades públicas, mediante mecanismos enteramente electrónicos.

2.4. Asimismo, se ha culminado el proceso de instalación y configuración de una plataforma tecnológica denominada Sede Digital, que permitirá poner a disposición de los administrados y ciudadanía en general dos nuevos servicios digitales:

- **Mesa de Partes Virtual:** servicio que permitirá a los administrados, remitir electrónicamente los documentos que fueren necesarios para iniciar un trámite ante la entidad, sin necesidad de apersonarse a las instalaciones de la misma.

- **Casilla Electrónica:** servicio que permitirá al OSITRAN remitir electrónicamente a los administrados documentos en los cuales consten diversos actos administrativos que son materia de notificación.

2.5. Los mencionados servicios, complementan los esfuerzos ya efectuados por la entidad en materia de gestión documental digital, pues establecen los mecanismos que permitan el intercambio de documentación digital también con los administrados, lo que dotará de mayor agilidad y eficiencia a los trámites realizados por los mismos ante el OSITRAN. Esto permitirá, contar además con un control más efectivo del cumplimiento de los plazos para la emisión de los documentos generados por la entidad en el marco de su rol, así como superar entre otros, inconvenientes existentes en el despacho de documentos en soporte físico, toda vez que los procesos de notificación no siempre se concretan, debido a diversas causales asociadas en su mayoría a las direcciones físicas consignadas por los administrados.

2.6. Dicho lo anterior y encontrándose la plataforma de Sede Digital lista para su pase a producción, resulta necesario emitir el documento normativo pertinente que permita establecer disposiciones y condiciones que regulen el uso de los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica del OSITRAN, por parte de los administrados.

2.7. En ese sentido, la Oficina de Gestión Documental, en su calidad de Líder del proceso de gestión documental,

en coordinación con la Jefatura de Tecnologías de la Información, como líder técnico de la herramienta implementada, ha elaborado el proyecto de “Reglamento para el uso de la Mesa de Partes Virtual y la Casilla Electrónica del OSITRAN”.

2.8. Las disposiciones establecidas en el mencionado documento se amparan en lo establecido en los Artículos 3° y 4° del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, respecto de la validez y eficacia jurídica de los documentos firmados digitalmente, así como se enmarcan y respetan los lineamientos establecidos por el TULO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General y modificatorias y demás normativa vigente en materia de transformación digital. A continuación, se precisan algunos de los principales lineamientos marco:

a) Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales:

“Artículo 3°.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. En ese sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica.” (Subrayado agregado)

“Artículo 4°.- De los documentos firmados digitalmente como medio de prueba

Los documentos electrónicos firmados digitalmente dentro del marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica deberán ser admitidos como prueba en los procesos judiciales y/o procedimientos administrativos, siempre y cuando la firma digital haya sido realizada utilizando un certificado emitido por una Entidad de Certificación acreditada en cooperación con una Entidad de Registro o Verificación acreditada, ...”. (Subrayado agregado)

b) Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General

“Artículo 20. Modalidades de notificación

... La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado...”

c) Decreto Supremo N° 033-2018-PCM

“Artículo 7.- De la digitalización de los servicios públicos

La creación o incorporación de servicios públicos digitales de las entidades de la administración pública se realizará de manera progresiva y en base a los lineamientos y plazos que define la SEGDI, considerando la experiencia del ciudadano, mecanismos de identificación, interoperabilidad, datos abiertos, seguridad de la información y protección de datos conforme a la normativa vigente.

La priorización de servicios públicos a ser digitalizados se realizará en base a criterios como demanda, impacto en la vida del ciudadano, viabilidad, normatividad vigente, entre otros.”

d) Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital

“Artículo 18.- Garantías para la prestación de servicios digitales

Las entidades de la Administración Pública, de manera progresiva y cuando corresponda, deben garantizar a las personas el establecimiento y la prestación de los servicios

digitales, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley, debiendo para tal efecto:

18.1 Reconocer y aceptar el uso de la identidad digital de todas las personas según lo regulado en la presente Ley.

18.2 Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de los servicios digitales con la aplicación de los controles de seguridad que correspondan en la prestación de dichos servicios conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en la normatividad vigente sobre la materia...”

2.9. En lo que respecta específicamente al intercambio de documentación con las Entidades Prestadoras bajo el ámbito de competencias del OSITRAN, es preciso señalar que conforme a lo establecido en el artículo 13, acápite a) del Reglamento General de Supervisión del OSITRAN, las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones dentro de los plazos, condiciones y forma que establezca el OSITRAN, de lo que se desprende que éste pueda establecer mecanismos alternativos, al amparo del marco normativo vigente.

2.10. En cuanto al uso del servicio de la Mesa de Partes Virtual, es preciso señalar que éste se encontrará disponible para la presentación de cualquier trámite a tiempo completo, es decir las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Sin embargo, la fecha y hora de recepción será de acuerdo con el horario de Mesa de Partes Presencial del OSITRAN (lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m.), el mismo que está establecido en la Directiva de Gestión Documental aprobado mediante Resolución N° 174-2018-GG-OSITRAN. Esto, obedece a que las unidades de recepción documental son las responsables del registro de toda documentación que ingrese y salga de la entidad, por lo que dichos procesos deberán cumplir con el horario de atención al público adecuado a sus horas hábiles² laborales.

2.11. Asimismo, la presentación de la documentación por la Mesa de Partes Virtual deberá cumplir con ciertas características establecidas en el Reglamento propuesto, siendo la principal de ellas, la firma digital de los documentos mediante el uso del Documento Nacional de Identidad Electrónica (DNle), el cual es emitido por el Registro Nacional de Identidad (RENIEC) o Certificado Digital de Persona Natural o Jurídica, el cual deberá ser emitido por una entidad de Certificación acreditada por el INDECOPI. Para dicho fin, los administrados podrán hacer uso de la misma plataforma digital proporcionada por el OSITRAN, o utilizar un software de firma digital de un proveedor de servicios informáticos que deberá también estar acreditado ante el INDECOPI.

2.12. Finalmente, es preciso señalar que, los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica; son un canal alternativo que el OSITRAN pone a disposición de los administrados (persona natural y jurídica), sin perjuicio de utilizar la Mesa de Partes Presencial o notificación a domicilio; sin embargo, su uso requiere del consentimiento expreso del administrado, de conformidad de lo dispuesto por la Ley N° 27444, así como del cumplimiento de determinados términos y condiciones.

2.13. Asimismo, dichos servicios respetan los principios, derechos y garantías del debido proceso, sin afectar el derecho a la defensa ni la igualdad de las partes y se rigen por los Principios Generales de Acceso Seguro a los servicios Públicos Electrónicos establecidos en el artículo 41 del Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y las garantías para la prestación de servicios públicos digitales del artículo 18 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital.

2.14. En línea con lo mencionado en el punto 1.4. de los antecedentes, los servicios digitales que son objeto de regulación del Reglamento en análisis serán incorporados a la Plataforma GOB.PE, dentro de los plazos y

condiciones establecidos en el marco normativo vigente.

3. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DEL REGLAMENTO EN LA LEGISLACION NACIONAL

El proyecto de "Reglamento para el uso de la Mesa de Partes Virtual y la Casilla Electrónica del OSITRAN", establece disposiciones que regulan el uso de ambos servicios digitales como medios alternativos para dotar de mayor agilidad y eficiencia a los trámites realizados por los administrados ante el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público; en concordancia con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, con respecto a las disposiciones referidas a la recepción documental, reglas para la celeridad en la recepción, así como la recepción por transmisión de datos a distancia.

Asimismo, se ampara en la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, sus modificatorias y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, en los cuales se establece la validez y eficacia jurídica de la firma digital y los documentos firmados digitalmente, así como se alinea a las disposiciones establecidas mediante Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, mediante la cual se otorga a las entidades públicas la responsabilidad de implementar mecanismos digitales a favor del proceso de modernización del estado y de transformación digital para beneficio de los ciudadanos y administrados.

Cabe indicar que se propone que el presente Reglamento entre en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con lo cual, sus disposiciones serán aplicables de forma inmediata.

4. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

Considerando que los Servicios de Mesa de Partes Virtual y Casilla Electrónica del Ositrán, se alinean y contribuyen a las políticas y objetivos nacionales para la mejora de la gestión del Estado y la generación de valor público, se ha realizado un análisis cuantitativo y cualitativo a fin de evidenciar los beneficios que generará la puesta en producción de los mismos, tanto para el Ositrán, como para los administrados (personas naturales y jurídicas) que decidan hacer uso efectivo de los mismos.

4.1. Análisis costo – beneficio para el Administrado

Respecto de los costos, el uso del Servicio de Mesa de Partes Virtual implicaría costos mínimos al administrado derivados de la adquisición de componentes tecnológicos necesarios para la firma digital de documentos:

a) Si es persona natural, los gastos ascenderán aproximadamente a S/ 91 soles, por conceptos de DNI electrónico y su lectora.

b) Si es persona jurídica, los gastos ascenderán aproximadamente a S/ 340 soles por persona que firma documentos. Este costo incluye el certificado de persona jurídica y el token o dispositivo de almacenamiento criptográfico, en caso corresponda.

En cuanto al Servicio de Casilla Electrónica, éste no implicaría ningún costo para el administrado, tanto sea persona natural, como jurídica.

Respecto de los beneficios, el uso del Servicio de Mesa de Partes Virtual permitiría reducir los costos indirectos que afectan a las personas naturales y jurídicas en sus trámites ante el OSITRAN, entre los cuales




Una empresa peruana
que te conecta con el mundo

Sede Central: Av. Alfonso Ugarte 873 - Lima • Teléfonos: 315-0400

Página Web: www.editoraperu.com.pe

DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO

El Peruano

El Diario Oficial cuenta con la edición de Normas Legales y Boletín Oficial

elperuano.pe

andina
AGENCIA PERUANA DE NOTICIAS

Información noticiosa, Vídeos, TV online y servicio Radial

andina.pe

SEGRAF
Servicios Editoriales y Gráficos

Segraf, unidad de negocios especializada en impresión gráfica y acabados

segraf.com.pe

se consideran: i) tiempos y costos del traslado de la documentación desde el punto de partida hasta la Mesa de Partes Presencial, ii) costos de impresión y iii) el tiempo de espera para el registro de la documentación y entrega del cargo correspondiente. De manera similar, el uso del Servicio de Casilla Electrónica permitirá al administrado acceder a sus notificaciones en menores tiempos, toda vez que se eliminan los tiempos de mensajería, asimismo podrá acceder a dicha información en cualquier momento y ubicación geográfica.

En ese sentido, los administrados que opten por hacer uso de los canales alternativos se verán beneficiados de la siguiente manera:

- Persona Natural

- Ahorros de costos y tiempos para la impresión y foliación de los documentos a ser entregados.

- Ahorros de costos y tiempos de traslados y espera para la entrega y registro a la Mesa de Partes Presencial.

- Ahorros de tiempos en la recepción de documentación que le sea notificada.

- Posibilidad de acceder a sus notificaciones en cualquier momento y desde cualquier ubicación geográfica.

- Persona Jurídica

A continuación, se detallan los beneficios para las personas jurídicas, derivados de los ahorros por conceptos de: i) impresión de documentos y ii) costos de envío.

Para dicho análisis, se toma como data referencial, la correspondiente al periodo 2019.

a) Por concepto de impresión:

En el año 2019, 117 entidades privadas (empresas concesionarias, empresas supervisoras y otras relacionadas), remitieron a través de la Mesa de Partes Presencial del Ositrán un aproximado de 3'288,097 folios (originales y copias).

El 80% del total de folios ingresados por Mesa de Partes Presencial del Ositrán durante dicho periodo, fue remitido por 18 entidades privadas, las mismas que se detallan a continuación:

N°	Empresas privadas	Cantidad folios	Porcentaje folios	Costo por Impresión*
1	CESEL S.A.	951219	28.93%	S/ 190,243.80
2	NORVIAL S.A.	166929	5.08%	S/ 33,385.80
3	INTERSUR CONCESIONES S.A.	154622	4.70%	S/ 30,924.40
4	CONSORCIO SUPERVISOR SIERRA 2	136039	4.14%	S/ 27,207.80
5	CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.	125046	3.80%	S/ 25,009.20
6	CONCESIONARIA INTEROCEANICA SUR - TRAMO 2 S.A.	121463	3.69%	S/ 24,292.60
7	CONSORCIO SUPERVISOR INTERNACIONAL LINEA 2	117487	3.57%	S/ 23,497.40
8	CONSORCIO ANCON 5	105952	3.22%	S/ 21,190.40
9	CONCESIONARIA VIAL SIERRA NORTE S.A.	100779	3.06%	S/ 20,155.80
10	CONCESIONARIA INTEROCEANICA SUR - TRAMO 3 S.A.	98501	3.00%	S/ 19,700.20
11	CONCESIONARIA VIAL DEL SUR S.A. - COVISUR S.A.	83663	2.54%	S/ 16,732.60
12	CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A.	77514	2.36%	S/ 15,502.80
13	TERMINAL PORTUARIO PARACAS S.A.	75063	2.28%	S/ 15,012.60
14	GYM FERROVIAS S.A.	74404	2.26%	S/ 14,880.80

N°	Empresas privadas	Cantidad folios	Porcentaje folios	Costo por Impresión*
15	AEROPUERTOS DEL PERU S.A.	70743	2.15%	S/ 14,148.60
16	CONSORCIO SUPERVISOR AZANGARO	66630	2.03%	S/ 13,326.00
17	APM TERMINALS CALLAO SOCIEDAD ANONIMA	64122	1.95%	S/ 12,824.40
18	CONCESIONARIA VIAL DEL SOL S.A. - COVISOL S.A.	60288	1.83%	S/ 12,057.60
	PROMEDIO	147,248		S/ 29,449.60
	TOTAL	2'650,464	80.59%	S/ 530,092.80

*Costo referencial S/ 0.20 por impresión

De acuerdo con lo expuesto en el cuadro anterior, las empresas analizadas gastan anualmente entre 12 mil y 190 mil soles por concepto de impresión de folios, **siendo el promedio por empresa S/ 29,449.**

b) Por concepto de mensajería:

A fin de realizar un estimado de los costos en los que incurren las empresas por concepto de mensajería, se analizarán las mismas 18 empresas privadas identificadas en el punto previo, las cuales representan más del 50% del total de empresas privadas que realizan más envíos de documentos físicos al Ositrán.

N°	Empresas privadas	N° de envíos	%	Costo de Envío
1	CONSORCIO SUPERVISOR INTERNACIONAL LINEA 2	1222	6.9%	S/ 4,643.60
2	GYM FERROVIAS S.A.	1155	6.5%	S/ 4,389.00
3	CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.	1113	6.3%	S/ 4,229.40
4	AEROPUERTOS DEL PERU S.A.	960	5.4%	S/ 3,648.00
5	CONCESIONARIA INTEROCEANICA SUR - TRAMO 2 S.A.	632	3.6%	S/ 2,401.60
6	CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A.	628	3.5%	S/ 2,386.40
7	APM TERMINALS CALLAO SOCIEDAD ANONIMA	565	3.2%	S/ 2,147.00
8	CONCESIONARIA VIAL DEL SUR S.A. - COVISUR S.A.	544	3.1%	S/ 2,067.20
9	INTERSUR CONCESIONES S.A.	538	3.0%	S/ 2,044.40
10	CONCESIONARIA INTEROCEANICA SUR - TRAMO 3 S.A.	524	2.9%	S/ 1,991.20
11	CONCESIONARIA VIAL SIERRA NORTE S.A.	448	2.5%	S/ 1,702.40
12	NORVIAL S.A.	320	1.8%	S/ 1,216.00
13	CONCESIONARIA VIAL DEL SOL S.A. - COVISOL S.A.	317	1.8%	S/ 1,204.60
14	CONSORCIO SUPERVISOR SIERRA 2	285	1.6%	S/ 1,083.00
15	TERMINAL PORTUARIO PARACAS S.A.	247	1.4%	S/ 938.60
16	CONSORCIO ANCON 5	210	1.2%	S/ 798.00
17	CONSORCIO SUPERVISOR AZANGARO	82	0.5%	S/ 311.60
18	CESEL S.A.	26	0.1%	S/ 98.80
	PROMEDIO	545.33		S/ 2,072.26
	TOTAL	9816	55.1%	S/ 37,300.80

*Costo referencial = S/3.8 por cada envío, siempre que no pase de 1kg.

Conforme el cuadro previo, en el 2019, las empresas gastaron un promedio de S/ 2,072 soles. Cabe indicar que este monto es referencial y conservador, pues considera el costo de S/3.8 soles por envío normal que paga Ositrán por cada envío de documentación que no sobrepase los 1000 gramos (1kg). Sin embargo, el tarifario establecido por el Courier contratado por cada una de las empresas podría ser diferente, asimismo, en muchos casos las empresas privadas remiten documentación de mayor volumen en cajas, por lo que sus costos de envío serían superiores también.

N°	Empresas	Costo impresión	Costo envío	Total
1	CESEL S.A	S/ 190,243.80	S/ 98.80	S/ 190,342.60
2	NORVIAL S.A.	S/ 33,385.80	S/ 1,216.00	S/ 34,601.80
3	INTERSUR CONCESIONES S.A.	S/ 30,924.40	S/ 2,044.40	S/ 32,968.80
4	CONSORCIO SUPERVISOR SIERRA 2	S/ 27,207.80	S/ 1,083.00	S/ 28,290.80
5	CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.	S/ 25,009.20	S/ 4,229.40	S/ 29,238.60
6	CONCESIONARIA INTEROCEANICA SUR - TRAMO 2 S.A.	S/ 24,292.60	S/ 2,401.60	S/ 26,694.20
7	CONSORCIO SUPERVISOR INTERNACIONAL LINEA 2	S/ 23,497.40	S/ 4,643.60	S/ 28,141.00
8	CONSORCIO ANCON 5	S/ 21,190.40	S/ 798.00	S/ 21,988.40
9	CONCESIONARIA VIAL SIERRA NORTE S.A.	S/ 20,155.80	S/ 1,702.40	S/ 21,858.20
10	CONCESIONARIA INTEROCEANICA SUR - TRAMO 3 S.A.	S/ 19,700.20	S/ 1,991.20	S/ 21,691.40
11	CONCESIONARIA VIAL DEL SUR S.A.- COVISUR S.A.	S/ 16,732.60	S/ 2,067.20	S/ 18,799.80
12	CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A.	S/ 15,502.80	S/ 2,386.40	S/ 17,889.20
13	TERMINAL PORTUARIO PARACAS S.A.	S/ 15,012.60	S/ 938.60	S/ 15,951.20
14	GYM FERROVIAS S.A.	S/ 14,880.80	S/ 4,389.00	S/ 19,269.80
15	AEROPUERTOS DEL PERU S.A.	S/ 14,148.60	S/ 3,648.00	S/ 17,796.60
16	CONSORCIO SUPERVISOR AZANGARO	S/ 13,326.00	S/ 311.60	S/ 13,637.60
17	APM TERMINALS CALLAO SOCIEDAD ANONIMA	S/ 12,824.40	S/ 2,147.00	S/ 14,971.40
18	CONCESIONARIA VIAL DEL SOL S.A. - COVISOL S.A.	S/ 12,057.60	S/ 1,204.60	S/ 13,262.20
	PROMEDIO	S/ 29,449.60	S/ 2,072.26	S/ 31,521.86
	TOTAL	S/ 530,092.80	S/ 37,300.80	S/ 567,393.60

Conforme se observa en el cuadro resumen, los costos asociados a la impresión y mensajería de las empresas van desde los S/ 13,000 hasta los S/ 190,000 soles anuales, siendo el **promedio anual por empresa S/ 31,500**.

De acuerdo con el cuadro resumen, se puede apreciar que estas 18 empresas privadas son las que realizan el mayor gasto por concepto de impresión y envío de documentos físicos a la Mesa de Partes del Ositrán. Por lo tanto, se puede inferir que una vez desplegado el Servicio alternativo por medios virtuales, estas empresas privadas serían las primeras beneficiadas tanto en ahorro de recursos económicos, logísticos, insumos y personal.

4.2. Análisis costo – beneficio para el Ositrán

Respecto a los beneficios para el Ositrán podemos mencionar que existiría una reducción de tiempos y costos en los diferentes procesos de gestión documental, tal como se describe a continuación:

a) Recepción de documentos en la Mesa de Partes Presencial

En el año 2019 se registró un total de 11,939 ingresos de documentos (NT) en la Mesa de Partes del Ositrán provenientes del total de las 117 empresas privadas, de los cuales 9,827 ingresos (NT) corresponden a las 18 empresas pertenecientes al grupo de análisis.

Tomando en cuenta que el tiempo promedio de registro de una NT es de 3 minutos, el tiempo consumido por el personal de Mesa de Partes para el registro de las NT ingresadas por las 18 empresas de análisis en el 2019 (9,827 NT) fue de 491 horas, es decir 62 días.

El beneficio en este caso está relacionado a que, gracias a la menor afluencia de público, al personal de Mesa de Partes le tomará menos tiempo su atención, posibilitando una mejor calidad de atención al administrado.

b) Digitalización de documentos por el equipo de Línea

Considerando que el personal de la línea de digitalización, digitaliza 2,500 folios en 2 horas, y que las 18 empresas que ingresan mayor volumen de documentos presentaron en el año 2019, aproximadamente 2'630,477 folios; la cantidad de horas consumidas para la digitalización de los mismos fue de 2,104 horas.

Cabe señalar que dichas horas implicó la presencia fuera del horario laboral del personal de la Línea Digitalización, incluyendo los días sábados.

Considerando que los documentos ingresarán en digital con firma digital, se reducirá la sobrecarga de las actividades de procesamiento de documentos físicos, toda vez que el tiempo de digitalización de documentos provenientes de las empresas que adopten el canal alternativo será nulo.

c) Custodia en el Archivo Central y servicios archivísticos

Una vez que la documentación física de las empresas privadas es digitalizada por la Línea de Digitalización, éstas son remitidas para su custodia al Archivo Central de acuerdo con el cronograma de transferencias. Cabe indicar que debido al limitado espacio que se cuenta en las instalaciones del Ositrán, se cuenta con un servicio de custodia de documentos físicos a cargo de la empresa Polysistemas, la cual se encuentra en distrito de Lurín, por lo cual implican costos de traslado (pago único) y custodia mensual en sus instalaciones.

N°	Empresas Privadas	Cantidad de folios	Cantidad de cajas OSITRAN	Metros Lineales	Costo traslado	Costo de custodia Mensual
1	CESEL S.A	951219	380.49	126.83	S/ 35.40	S/ 414.73
2	NORVIAL S.A.	166929	66.77	22.26	S/ 35.40	S/ 72.78
3	INTERSUR CONCESIONES S.A.	154622	61.85	20.62	S/ 35.40	S/ 67.42
4	CONSORCIO SUPERVISOR SIERRA 2	136039	54.42	18.14	S/ 35.40	S/ 59.31
5	CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.	125046	50.02	16.67	S/ 35.40	S/ 54.52
6	CONCESIONARIA INTEROCEANICA SUR - TRAMO 2 S.A.	121463	48.59	16.20	S/ 35.40	S/ 52.96
7	CONSORCIO SUPERVISOR INTERNACIONAL LINEA 2	117487	46.99	15.66	S/ 35.40	S/ 51.22
8	CONSORCIO ANCON 5	105952	42.38	14.13	S/ 35.40	S/ 46.20
9	CONCESIONARIA VIAL SIERRA NORTE S.A.	100779	40.31	13.44	S/ 35.40	S/ 43.94
10	CONCESIONARIA INTEROCEANICA SUR - TRAMO 3 S.A.	98501	39.40	13.13	S/ 35.40	S/ 42.95
11	CONCESIONARIA VIAL DEL SUR S.A.- COVISUR S.A.	83663	33.47	11.16	S/ 35.40	S/ 36.48
12	CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A.	77514	31.01	10.34	S/ 35.40	S/ 33.80
13	TERMINAL PORTUARIO PARACAS S.A.	75063	30.03	10.01	S/ 35.40	S/ 32.73
14	GYM FERROVIAS S.A.	74404	29.76	9.92	S/ 35.40	S/ 32.44
15	AEROPUERTOS DEL PERU S.A.	70743	28.30	9.43	S/ 35.40	S/ 30.84
16	CONSORCIO SUPERVISOR AZANGARO	66630	26.65	8.88	S/ 35.40	S/ 29.05

N°	Empresas Privadas	Cantidad de folios	Cantidad de cajas OSITRAN	Metros Lineales	Costo traslado	Costo de custodia Mensual
17	APM TERMINALS CALLAO SOCIEDAD ANONIMA	64122	25.65	8.55	S/ 35.40	S/ 27.96
18	CONCESIONARIA VIAL DEL SOL S.A. - COVISOL S.A.	60288	24.12	8.04	S/ 35.40	S/ 26.29
					S/ 637.2	S/ 1,155.60
TOTAL DEL MES					S/ 1,792.80	

De acuerdo con lo expuesto en el cuadro anterior, solamente por concepto de traslado y custodia de documentos físicos por el Archivo Central, de las 18 empresas que más remitieron documentos en el 2019, el Ositrán gastó en un mes aproximadamente **S/ 1,792.80 soles**, es decir **alrededor de S/ 21 500 soles al año**.

Considerando que los documentos ingresarán en digital con firma digital, se suprimirán los costos de custodia y traslado de los documentos que antes se presentaban en físico, de aquellas empresas que se afilien al servicio.

d) Mensajería

En el siguiente cuadro se detalla el grupo de empresas a las que Ositrán envió más documentación durante el año 2019, por cada una se ha considerado un promedio mensual de envíos y su correspondiente costo:

N°	Destinatario	N° de envíos	Costo del Servicio	Porcentaje
1	ADP	85	S/ 717.00	12%
2	DEVIANDES	41	S/ 346.60	6%
3	LAP	55	S/ 319.20	5%
4	APM	65	S/ 249.70	4%
5	IIRSA NORTE	65	S/ 247.00	4%
6	COVISUR	64	S/ 245.90	4%
7	GYM FERROVIAS	60	S/ 230.70	4%
8	COVIPERU	45	S/ 203.40	3%
9	COVINCA	35	S/ 168.10	3%
10	AAP	32	S/ 143.30	2%
11	INTERSUR	37	S/ 143.30	2%
12	LA PROTECTORA	36	S/ 142.20	2%
13	NORVIAL	33	S/ 139.50	2%
14	COVISOL	36	S/ 136.80	2%
15	T3	31	S/ 125.90	2%
16	AUNOR	32	S/ 121.60	2%
17	SIERRA 2	32	S/ 121.60	2%
18	CIST2	24	S/ 91.20	1%
19	PARACAS	19	S/ 77.60	1%
20	SURVIAL	19	S/ 77.60	1%
21	AYESA	20	S/ 76.00	1%
22	ALAUDA	19	S/ 74.90	1%
23	CONVIAL	19	S/ 74.90	1%
24	ML2	19	S/ 72.20	1%
25	CAMACHO	15	S/ 67.80	1%
26	DPW	17	S/ 64.60	1%
27	OBRAINSA	16	S/ 60.80	1%

N°	Destinatario	N° de envíos	Costo del Servicio	Porcentaje
28	CHANCA Y	15	S/ 57.00	1%
29	CANCHAQUE	14	S/ 55.90	1%
30	CORPAC	14	S/ 53.20	1%
31	MOFFAT	12	S/ 48.30	1%
32	URCOS	4	S/ 45.60	1%
33	CARGILL	11	S/ 41.80	1%
34	TPE	6	S/ 39.20	1%
TOTAL		1047	S/ 4,880.40	80%

De acuerdo con lo expuesto en el cuadro anterior, se puede apreciar que los costos de envío de documentación a las empresas listadas representaron para Ositrán un promedio mensual aproximado de S/ 4,880.40 soles, es decir **S/ 58 565 soles anuales**.

Dicho lo anterior y habiendo expuesto lo beneficioso en términos de costos que podría resultar para las empresas concesionarias y supervisoras el envío y recepción de documentos por medios electrónicos, es altamente probable que un número considerable de las mismas adopte el uso de los servicios digitales de Mesa de partes Virtual y Casilla Electrónica.

En ese sentido, se estima que, con la ejecución de una adecuada campaña de difusión, durante los doce primeros meses de despliegue, el 50% de las 18 empresas que envían mayor volumen de documentación y realizan más envíos al Ositrán se registrarán y harán uso de dichos servicios. Con lo anterior, se lograría una mejor calidad en la atención de los administrados; una reducción del sobre tiempo de trabajo del personal de línea (1052 horas aproximadamente), así como un ahorro anual aproximado de S/ 10,750 y S/ 29,283 soles por conceptos de custodia y mensajería, respectivamente.

¹ De acuerdo con lo señalado en el Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.

² Artículo 149 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General- Régimen de las horas hábiles "El horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas: 1. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas. 2. El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un periodo no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. (...)"

1865558-1

ORGANISMOS TECNICOS ESPECIALIZADOS

SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES

Modifican los artículos 154, 157 y 158 del Reglamento de Agentes de Intermediación, aprobado por Res. N° 034-2015-SMV/01

**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENTE
N° 036-2020-SMV/02**

Lima, 16 de abril de 2020

EL SUPERINTENDENTE DEL MERCADO DE VALORES