



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

CARGO

Lima, 26 de octubre de 2012

**OFICIO N° 060 -2012-PD-OSITRAN**

Srta.

**LUCIANA LEÓN ROMERO**

Presidente de la Comisión de Comercio Exterior y Turismo

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre 1er Piso, Oficina N°102

Lima 1.-

019405  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
ÁREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO  
MESA DE PARTES  
30 OCT 2012  
RECIBIDO  
Firma: *[Signature]* Hora: 12:15

Referencia : Oficio N°137-2012-2013-CCET/CR recibida el 18/10/2012

Asunto : Solicitud de información sobre el Aeropuerto de Iquitos

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al Oficio de la referencia, mediante el cual solicita información sobre la falta de puentes de embarque y la congestión en la zona de mostradores (counters) en el Aeropuerto de Iquitos.

Al respecto, sírvase encontrar adjunto al presente, la Nota N° 628-2012-GS-OSITRAN que contiene el Informe N° 2583-2012-GS-OSITRAN, elaborado por la Gerencia de Supervisión, el mismo que esta Presidencia hace suyo, en el cual se proporciona detalladamente la información solicitada sobre el Aeropuerto de Iquitos para su conocimiento y fines correspondientes.

Sin otro particular, quedo de usted.

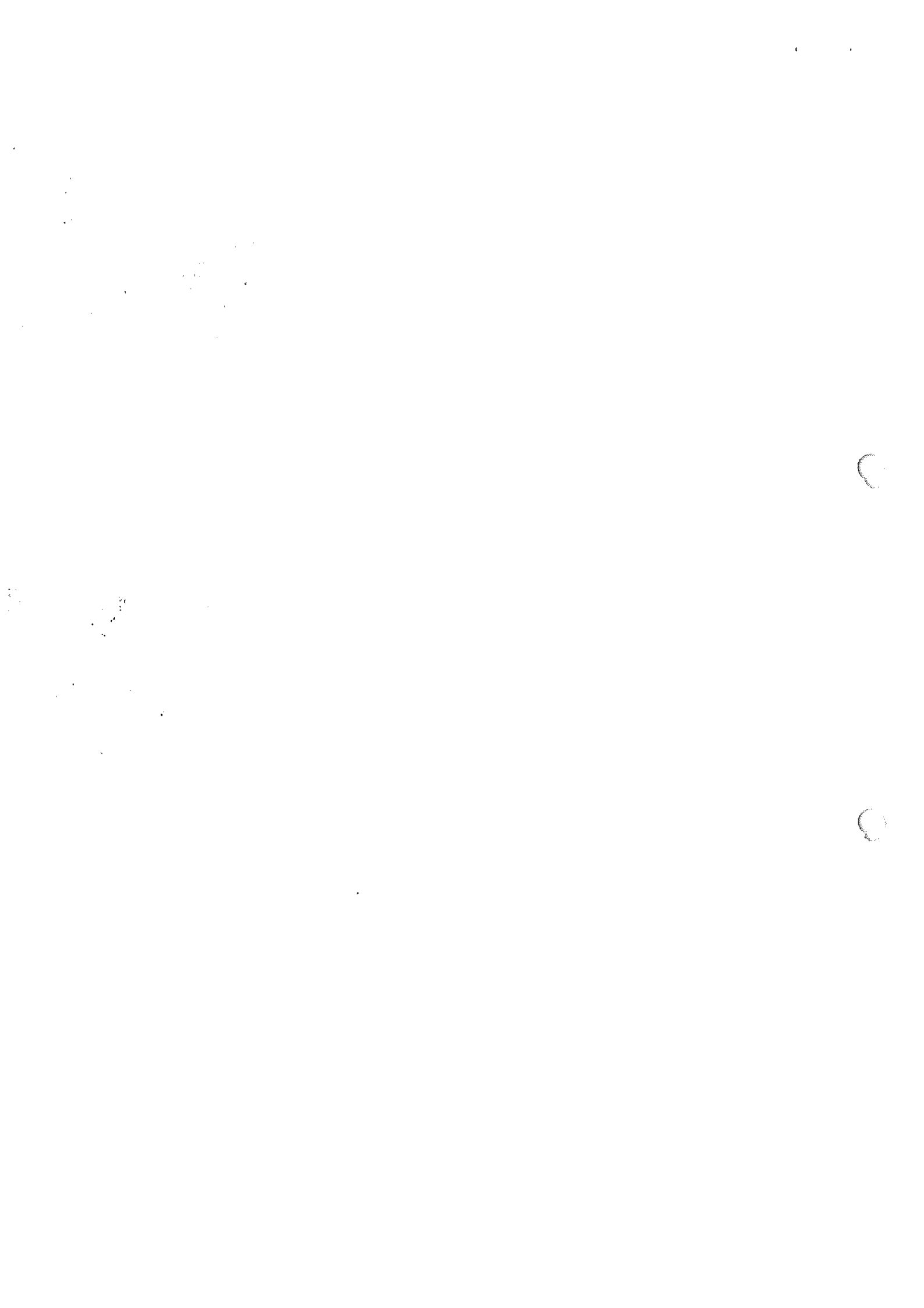
Atentamente,

*[Signature]*  
Patricia Benayente Donayre  
Presidente del Consejo Directivo  
OSITRAN

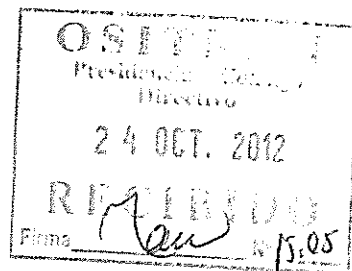
Adj.: Nota N° 628-2012-GS-OSITRAN  
Informe N° 2583-2012-GS-OSITRAN

Reg. Sal-PD N°25263 -2012-  
HR 24434





NOTA N° 042-12-GG-OSITRAN



A : PATRICIA BENAVENTE DONAYRE  
Presidente del Consejo Directivo

Asunto : Solicitud de información de la Congresista Luciana León Romero


Referencia : Oficio N° 137-2012-2013-CCET/CR

Fecha : 24 de octubre de 2012

Me dirijo a usted a fin de alcanzar a su Despacho copia de la Nota N° 628-12-GS-OSITRAN, elaborada por la Gerencia de Supervisión , mediante la cual atiende la solicitud de la Congresista León, respecto a los puentes de embarque y congestión en la zona de counters en el Aeropuerto de Iquitos.

Asimismo, acompaño el proyecto de oficio de respuesta.

Atentamente,

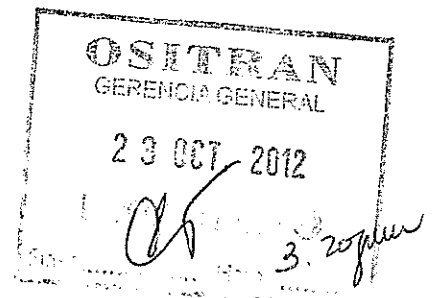


WILLIAM BRYSON BUTRICA  
Gerente General ( e )

Adjunto: Copia Nota 628-12-GS-OSITRAN  
Proyecto de oficio

C

C



**NOTA N° 628-2012-GS-OSITRAN**

A : **William Bryson Butrica**  
Gerente General (e)

Asunto : Solicitud de información sobre el Aeropuerto de Iquitos presentada por la Srta. Congressista de la República Luciana León Romero

Referencia : Oficio N° 137-2012-2013-CCET/CR recibida el 18/10/2012

Fecha : 23 de octubre de 2012

---

Me dirijo a usted en relación a la carta de la referencia, mediante la cual la Srta. Congressista de la República Luciana León Romero, solicita información con relación a la falta de puentes de embarque y la congestión en la zona de mostradores (counters) en el Aeropuerto de Iquitos.

Sobre el particular, sírvase encontrar adjunto a la presente, el Informe N° 2583-2012-GS-OSITRAN con el detalle de la información solicitada, así como el proyecto de oficio de respuesta a la Srta. Congressista de la República Luciana León Romero, a fin de que su despacho remita ambos documentos al Presidente del Consejo Directivo de OSITRAN.

Atentamente,



**OSCAR HERRERA BENAVIDES**  
Gerente de Supervisión (e)

Adj.: Informe N°2583-2012-GS-OSITRAN  
Proyecto de oficio de respuesta

MMelgarejo/gsg  
REG-SAL-GS-12-24759  
HR 24434

10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

C

C

Oficio N° -2012-PD-OSITRAN

Lima, 22 de octubre de 2012

Srta.

**LUCIANA LEÓN ROMERO**

**Presidenta de la Comisión de Comercio Exterior y Turismo**

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre 1er Piso, Oficina N°102

Lima 1.-

Referencia : Oficio N°137-2012-2013-CCET/CR recibida el 18/10/2012

Asunto : Solicitud de información sobre el Aeropuerto de Iquitos

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al Oficio de la referencia, mediante el cual solicita información sobre la falta de puentes de embarque y la congestión en la zona de mostradores (counters) en el Aeropuerto de Iquitos.

Al respecto, sírvase encontrar adjunto al presente, la Nota N° 628-2012-GS-OSITRAN que contiene el Informe N° 2583-2012-GS-OSITRAN, elaborado por la Gerencia de Supervisión, el mismo que esta Presidencia hace suyo, en el cual se proporciona detalladamente la información solicitada sobre el Aeropuerto de Iquitos para su conocimiento y fines correspondientes.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



**PATRICIA BENAVENTE DONAYRE**  
Presidente del Consejo Directivo



Adj.: Nota N° 628-2012-GS-OSITRAN  
Informe N° 2583-2012-GS-OSITRAN



REG.SAL-PD-2012-  
HR 24434



C

C



**INFORME N° 2583-2012-GS-OSITRAN**

A : OSCAR HERRERA BENAVIDES  
Gerente de Supervisión (e)

De : MÓNICA MELGAREJO SÁNCHEZ  
Supervisor de Operaciones

FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA  
Supervisor de Inversiones

Asunto : Solicitud de información sobre el Aeropuerto de Iquitos  
presentada por la Srta. Congresista de la República Luciana  
León Romero

Fecha : 23 de octubre de 2012

**1. OBJETIVO**

1.1 Informar sobre el pedido de la Srta. Congresista de la República Luciana León Romero, Presidenta de la Comisión de Comercio Exterior y Turismo, con relación a la falta de puentes de embarque y la congestión en la zona de counters en el Aeropuerto de Iquitos.

**2. ANTECEDENTES**

2.1 Contrato de Concesión suscrito por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC (Concedente), con la empresa Aeropuertos del Perú - ADP (Concesionario), para el diseño, construcción, mejoramiento, mantenimiento y explotación del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia, entre ellos el Aeropuerto de Iquitos, vigente desde el 11 de diciembre del 2006.

2.2 OSITRAN es el Organismo que ejerce las funciones de supervisión y fiscalización, entre otras, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las entidades prestadoras o concesionarios (como es el caso de ADP), conforme a lo previsto en la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332; en la Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, Ley N° 26917 y en el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, Decreto Supremo N° 044-2006-PCM.

2.3 Siendo uno de los mecanismos para ejercer la función supervisora, la verificación del cumplimiento del Contrato de Concesión, dentro del cual se encuentran establecidas las obligaciones del Concesionario en cuanto a los aspectos operativos, de mantenimiento, así como del desarrollo de nuevos proyectos para la construcción, equipamiento y rehabilitación de los aeropuertos.

2.4 Mediante Oficio N° 137-2012-2013-CCET/CR recibido el 18 de octubre del 2012, la Srta. Congresista de la República Luciana León Romero, solicita información sobre la falta de puentes de embarque y la congestión en la zona de counters en

el Aeropuerto de Iquitos, en virtud a la preocupación mostrada por el Sr. Congresista de la República Norman Lewis del Alcázar.

### 3. ANÁLISIS

3.1 A continuación se proporciona de manera detallada la información solicitada.

#### Con relación a la falta de puentes de embarques:

3.2 En principio, es necesario precisar que la modalidad bajo la cual se otorgó la Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia es la **COFINANCIADA** por el Estado, es decir, el Estado se compromete a repagar al Concesionario por las inversiones que éste realice, sea en la ejecución de obras, inversiones en equipamiento y labores de mantenimiento periódico en la infraestructura aeroportuaria, durante el periodo de la Concesión.

3.3 En ese sentido las inversiones identificadas por el Concesionario en los Planes Maestros de Desarrollo, Planes de Equipamientos y Programas de Rehabilitación y Mejoramiento de los Pavimentos del Lado Aire de los Aeropuertos, deberán sujetarse a los lineamientos establecidos en el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP).

3.4 Dentro de este contexto, como parte de las Obras Obligatorias<sup>1</sup> que el Concesionario ejecutó durante el Periodo Inicial<sup>2</sup> de la Concesión, fue la Remodelación Interna del Edificio Terminal, cuyo Proyecto de Inversión Pública (PIP) a Nivel de Estudio de Factibilidad, Declarado Viable por la OPI Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), no preveía, por razones de rentabilidad del PIP, la infraestructura (adecuación del segundo nivel del edificio terminal) ni el equipamiento para el aprovisionamiento de puentes de embarque.

3.5 Si bien es cierto que la utilización de los puentes de embarque es recomendado por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)<sup>3</sup> y la Asociación Internacional de Transportadores Aéreos (IATA)<sup>4</sup> para mejorar los niveles de seguridad y calidad de servicio a favor de los pasajeros, esta se encuentra sujeta al volumen de tráfico de pasajeros y justificación económica.

<sup>1</sup> Cláusula 1.77 del Contrato de Concesión

"Obras Obligatorias", son el resultado de las inversiones que deberán ser ejecutadas dentro del Periodo Inicial, las cuales se encuentran definidas en los literales A, B y C del Anexo 25 del presente Contrato.

<sup>2</sup> Cláusula 1.87 del Contrato de Concesión

"Periodo Inicial", es el periodo comprendido entre la Fecha de Cierre y el término del tercer Año de Concesión, inclusive.

<sup>3</sup> "Manual de Planificación de Aeropuertos", Parte 1, "Planificación General":

9.8.14 Las pasarelas de embarque permiten la circulación de pasajeros más rápida y uniforme entre las aeronaves y los edificios de pasajeros y los protegen de las inclemencias del tiempo, del ruido y de los gases. Con todo, la instalación de pasarelas de embarque se justifica económicamente sobre la base del volumen de tránsito y otras consideraciones.

<sup>4</sup> J11.1 Objetivos de los Puentes de Abordaje de Pasajeros

El puente de embarque de pasajeros es utilizado por grandes y pequeños aeropuertos del mundo. Se puede utilizar para ayudar a la operación del aeropuerto en: reducir el tiempo de embarque y desembarque de pasajeros, mejorar la seguridad del personal y de los pasajeros, dar un mejor servicio a los pasajeros, dar un mejor servicio, mejorar el acceso a los discapacitados, proporcionar un medio de escape de la aeronave en caso de una emergencia.

- 3.6 En ese sentido, mediante la Quinta Addenda al Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú, en su Cláusula Tercera, el Concedente modifica el literal b) del numeral 1.4 del Anexo 8 – Requisitos Técnicos Mínimos, quedando redactado de la siguiente manera:

*"1.4 Terminal de Pasajeros*

*(...)*

*b) Instalaciones mínimas requeridas por Aeropuerto*

*Indistintamente al tráfico de pasajeros de cada aeropuerto, el CONCESIONARIO deberá implementar o mantener como mínimo las facilidades que se indican en el Apéndice 1 del presente anexo por aeropuerto.*

*Se precisa que la obligación de contar con puentes de embarque será incluida en proyectos de inversión pública, la cual será analizada conjuntamente con las ampliaciones de y/o modificaciones del terminal, determinadas por los estudios de la demanda y el incremento de pasajeros, de acuerdo a lo propuesto en el Plan Maestro".*

[El resaltado es nuestro]

- 3.7 No obstante lo antes señalado, debemos señalar que somos de la opinión que la implementación de los puentes de embarque deberá ser incluido en el Plan Maestro del Aeropuerto de Iquitos en un mediano plazo, en beneficio de la calidad de servicio percibido por los pasajeros, aspecto que se ha tenido en cuenta en el Plan Maestro de Desarrollo del Aeropuerto de Iquitos aprobado mediante RD N°099-2012-MTC/12, por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC9 del MTC.

**Con relación al congestionamiento en la zona de counters:**

- 3.8 El Aeropuerto de Iquitos cuenta actualmente con trece 13 mostradores (counters) dobles ubicados en el hall público, lo que permite contar con 26 puestos para la atención y facturación de las aerolíneas. Las compañías PERUVIAN, LAN PERÚ, STAR PERÚ y COPA disponen cada una de ellos de cuatro (04) puestos de atención.

Adicionalmente, la aerolínea LAN PERÚ cuenta con dos equipos de "Autoservicio de Uso Común" (Common Use Self Service-CUSS) para el chequeo de pasajeros sin equipaje facturado (no acompañado).

- 3.9 Sobre el particular, es preciso señalar que el Aeropuerto de Iquitos cumple con la obligación contractual establecida en el Apéndice 1 del Anexo 8, el cual indica que para un flujo mayor a 500,000 pasajeros, se deberá implementar 12 mostradores (counters).
- 3.10 Si bien es cierto, el Concesionario recibe una contraprestación monetaria de las aerolíneas por la utilización de los mostradores, son ellas las responsables por los tiempos de espera y el ordenamiento de las actividades que realiza para el registro de los pasajeros y su equipaje facturado.
- 3.11 Tal es así, que el artículo 9° de la Ley N°28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, señala que las aerolíneas son las responsables de la aceptación e inspección del equipaje facturado que será transportado en sus aeronaves; siendo

la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) la entidad que supervisa y fiscaliza sus actividades.

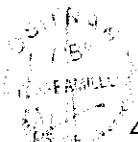
- 3.12 Con la finalidad de cumplir con dicha obligación, y al no contar aún con máquinas rayos X, cada aerolínea ha implementado dos (02) módulos para la inspección manual del equipaje facturado, ubicados antes del ingreso a la fila de espera para la atención en los mostradores, lo que podría haber generado la congestión manifestada por el Sr. Congresista de la República Norman Lewis del Alcázar.
- 3.13 Conscientes de la incomodidad de los pasajeros por el procedimiento que realizan las aerolíneas para la revisión del equipaje facturado, el Concesionario ha solicitado a las aerolíneas el empleo de la máquina rayos X, hecho que se evidencia en el último Comité de Facilitación del Aeropuerto Internacional de Iquitos llevado a cabo el 01 de octubre del 2012 y cuya copia se adjunta al presente informe.
- 3.14 Finalmente, es preciso resaltar que OSITRAN supervisará que el Concesionario cumpla con sus obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión y brinde la infraestructura, facilidades y espacios necesarios a las aerolíneas para la implementación de las máquinas rayos X para inspección de equipaje facturado.

#### 4. CONCLUSIONES

- 4.1 Actualmente, el Aeropuerto de Iquitos no cuenta con puentes de embarque, los cuales no fueron previstos en los Proyectos de Inversión Pública elaborados para el Periodo Inicial de la Concesión por razones de rentabilidad.
- 4.2 Siendo la utilización de los puentes de embarque una recomendación de la OACI y de la IATA para mejorar los niveles de seguridad y calidad de servicio a los pasajeros, OSITRAN supervisará que su implementación se lleve a cabo de acuerdo a la evolución de la demanda y que se priorice su inclusión en los Proyectos de Inversión Pública del Periodo Remanente, en el marco de lo establecido en el Contrato de Concesión.
- 4.3 La congestión manifestada por el Sr. Congresista de la República Norman Lewis del Alcázar podría haberse generado durante la revisión manual del equipaje facturado por parte de las líneas aéreas, toda vez éstas aún no cuentan con máquinas rayos X para realizar esta labor.
- 4.4 Siendo la revisión del equipaje facturado una responsabilidad de las aerolíneas, según lo indicado en el artículo 9° de la Ley N°28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil; OSITRAN supervisará que el Concesionario brinde la infraestructura, facilidades y espacios necesarios a las aerolíneas para la implementación de las máquinas rayos X para la inspección de equipaje facturado.

Asimismo, supervisará que el Concesionario traslade a las aerolíneas los reclamos presentados por los pasajeros relacionados a la calidad de los servicios prestados por éstas.

- 4.5 La Supervisión de Operaciones e Inversiones de OSITRAN, cumple con informar detalladamente lo solicitado por la Srta. Congresista de la República Luciana León Romero, relacionados a las obligaciones del Concesionario Aeropuertos del Perú



*[Handwritten signature]*

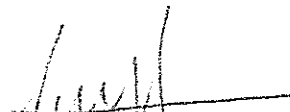
S.A. establecidas en el Contrato de Concesión, sobre los cuales OSITRAN cumple su función supervisora.

## 5. RECOMENDACIONES

- 5.1 Remitir el presente Informe a la Gerencia General, para que ésta a su vez lo eleve al Presidente del Consejo Directivo, y de esta manera dar respuesta al requerimiento de información la Srta. Congresista de la República Luciana León Romero.



MÓNICA MELGAREJO SÁNCHEZ  
Supervisor Operaciones



FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA  
Supervisor de Inversiones

Adjunto:

Copia del Acta de Facilitación del Aeropuerto Internacional de Iquitos, de fecha 01.10.2012

MMelgarejo/gs  
Reg-Sal-GS-12-24748  
HR 24434

11

C

C



## Comité de Facilitación del Aeropuerto Internacional de Iquitos

ACTA

(Reunion de Comité del 01-10-2012)

Siendo las 10:10 horas del día lunes 01 de Octubre de 2012, en la Sala de Reuniones - 2° piso, se da inicio a la reunion del Comité de Facilitación del Aeropuerto de Iquitos con la asistencia de los siguientes representantes

Wendy Tong Gally	-	LAN PERU
Jazmin Gil Zambrano	-	Peruvian Airlines
Teresa Rios Burga	-	Star Up
Rider Guerra Marichi	-	Talma Servicios Aeroportuarios
Edwin Dávila Robalino	-	Fast Mototaxis
Humberto Marin Salas	-	Servicio y Manipuleo de Equipajes
Armando Flores Donayre	-	Fono Taxi Flores
Armando Morey Luna	-	Taxi Aeropuerto
Hugo Blanco Berrospr	-	PNP
Tulio Trigos Reategui	-	Region Militar del Oriente
Sckaus del Giudice Felix	-	FAP
Jaime Nuñez Ennquez	-	Helisur
Emth Diaz Tello	-	Helisur
Rubén Del Aguila M	-	PRMRFFS
Ivonne Barcia Guerra	-	Aeropuertos del Peru
Jaime Garcia Ruiz	-	Aeropuertos del Peru
Carlos Jibaja Jibaja	-	Aeropuertos del Peru

La agenda a tratar es la siguiente

1. Servicios de catering en sala de embarque
2. Concesión de Sala VIP a Caral
3. Ingreso de pasajeros a la sala de embarque con o sin vuelo confirmado
4. Revisión de equipaje facturado en Aeropuerto de Iquitos
5. Uso de MRX para equipaje facturado equipaje de mano en Aeropuerto de Iquitos
6. Comunicación personal línea aérea y personal aeroportuario sobre cierre de vuelos en sala de embarque
7. Acordonamiento y uso eficaz de separadores de fila
8. Compra de TUUAS a pasajeros en casos de cancelación de vuelos por mantenimiento
9. Próxima implementación de cafetería en hall principal y en sala de embarque
10. Uso de SSHH en sala de llegadas por parte de personal de Aduanas y Choferos
11. Manejo de la carga de las operaciones militares

El Jefe de Seguridad, Sr. Jaime Garcia, saluda a los presentes y da inicio al comité de la fecha revisando la asistencia y actualización de los miembros. Acto seguido hace lectura de la última acta de comité de facilitación para la conformidad de los presentes. Consultando luego si existe alguna inquietud de los puntos tratados en dicho comité. No habiendo objeciones se procede con la aprobación y la firma del comité anterior, por lo que se pasa a la Srta. Ivonne Barcia

La Srta. Ivonne Barcia, menciona que se trataran algunos puntos adicionales antes del desarrollo de la agenda, invitando a los miembros del comité a proponer puntos adicionales si lo tuviesen, en vista que no hay puntos adicionales por parte de los miembros del comité se procede:

Charlas brindadas por AdP.

- Aceptación de equipajes grandes en sala de embarque.
- Desarrollo de los vuelos al "campo" en el aeropuerto de Iquitos.

### 1. Servicios de catering en sala de embarque.

La Srta. Ivonne menciona que en la actualidad la empresa Martha Patricia Buffet s ya no es la encargada de brindar servicios en la Sala VIP, es por esta razón que ya no se ven a los mozos ofreciendo bebidas y alimentos en la sala de embarque. Luego menciona que el actual concesionario de la Sala VIP es la empresa CARAL, (misma empresa que administra el Salon VIP en la sala de embarque nacional en el aeropuerto Jorge Chavez de Lima), indica que el costo para ingresar a esta sala es de \$25 dólares para cualquier vuelo y pasajero, además de contar con el servicio de Priority Pass que permite ingresar gratis a pasajeros que cuenten con esta tarjeta vigente. Explica que la Sala VIP ya no es manejada por AdP, para entender su funcionamiento, esta opera como un local comercial mas que funciona dentro del aeropuerto. Luego la Srta. Ivonne explica que para poder suplir y brindar el servicio de catering a los pasajeros en la sala de embarque, se pidió al personal de Altomayo que ingresen y ofrezcan sus productos adentro, también indica que para evitar inconvenientes en la compra de alimentos y bebidas, las líneas aéreas pueden informar a sus pasajeros que en la sala de embarque no se cuenta con el servicio de catering por ahora pero que si necesitan algo pueden coordinar con personal de seguridad del aeropuerto y estos den aviso a la empresa Altomayo. La Srta. Ivonne consulta si hay alguna observación al respecto, al no haber comentarios, explica que la empresa Altomayo está construyendo una cafetería dentro de la sala de embarque y que estará habilitada hasta fines de Octubre o inicios de Noviembre.

### 2. Concesión de Sala VIP a Caral.

La Srta. Ivonne comenta que la empresa Caral es la concesionaria de la sala VIP, que ya se explico anteriormente, por lo que se pasa al siguiente punto.

### 3. Ingreso de pasajeros a la sala de embarque con o sin vuelo confirmado.

La Srta. Ivonne menciona sobre este punto con un ejemplo: que tenemos pasajeros citados por la línea aérea a las 4:00pm porque su vuelo saldrá a las 5:00pm, por lo que el pasajero llega al aeropuerto a la hora indicada, se chequea, pero el avión aun no sale de Lima y aun no confirma su llegada, indica que en estas condiciones, los pasajeros aun no pueden hacer el ingreso a la sala de embarque mientras la línea aérea no confirme su hora de llegada por varias razones: los 10 supuestos de Ositrán, estipulan que a un pasajero se le puede revalidar el TUA solo cuando se presentan casos considerados en la lista enviada por OSITRAN (Casos puntuales como mal tiempo, FOD, etc). También menciona que si un pasajero desea ingresar a la sala de embarque sin que su vuelo este confirmado debe ser advertido por la línea aérea que no podrá salir salvo que se produzca un evento en el que su salida este previamente coordinada entre la aerolínea y el aeropuerto, recalca que la sala de embarque es un área restringida y no es un lugar del que se pueda entrar y salir cuando los pasajeros lo desean. Se debe advertir que en el caso de salir los pasajeros lo podrán hacer siempre y cuando vuelvan a pagar el TUA. La Srta. Ivonne menciona que se ha estado manejando el ingreso de los pasajeros a la sala de embarque con vuelo confirmado, por las razones ya mencionadas y además para evitar la congestión en el cuello de botella en el ingreso (simultaneidad de vuelos). Concluye indicando que el ingreso de pasajeros con vuelo confirmado se extiende a todas las aerolíneas e instituciones militares que manejan vuelos de apoyo. La Srta. Ivonne pregunta si existe alguna observación por parte de las líneas aéreas, la Srta. Teresa Ríos, representante de Star Peru, interviene comentando que tiene la impresión que la Torre de Control o AISIARO no tiene buena comunicación con ADP debido a



a la oficina de informes para solicitar el ingreso de sus pasajeros por tener su vuelo confirmado, pero el personal de Informes le responde que aun no tiene la confirmación por parte de Planeamiento. La Srta. Ivonne explica el procedimiento que sigue el personal de Informes y explica que se realizan los llamados solo cuando Planeamiento ha confirmado la hora de llegada del vuelo. Indica además que las aerolíneas también manejan esta información (hora exacta de llegada del vuelo) y cuando tengan este dato pueden pedir al aeropuerto el ingreso de sus pasajeros, bajo su responsabilidad y con la información que proporcionan, esta información se manejará entre la aerolínea y el aeropuerto mediante correo electrónico y llamada telefónica. El representante de la Naval interviene e indica que sus pasajeros ingresan siempre cuando saben que el vuelo ya despegó de Lima y que por ese lado no habría inconveniente. El representante de la Región Militar del Oriente indica que ellos en una ocasión tuvieron una anécdota con un vuelo, y que a raíz de este evento aprendieron a mejorar el manejo de sus vuelos.


#### 4. Revisión de equipaje facturado en Aeropuerto de Iquitos.

La Srta. Ivonne sobre este punto indica que hoy en día la revisión de los equipajes que van a bodega se revisan mediante procedimientos de seguridad de forma manual (explica que estas son acciones exigidas por la DGAC) y se deben cumplir al 100%. Explica que la DGAC no obliga a que las aerolíneas empleen MRX, sino que cada aerolínea elige el procedimiento de revisión que le convenga, siendo así también recalca que si no existen MRX para la revisión del equipaje facturado en el aeropuerto de Iquitos, no es por responsabilidad de AdP sino porque las aerolíneas no la implementaron, comunica que AdP tiene la infraestructura y los ambientes para que la aerolínea que lo desee pueda instalar su MRX para la revisión de equipajes que van a la bodega, sobre este punto la Srta. Ivonne hace la consulta con los representantes de las aerolíneas: Star Peru, Lan Perú y Peruvian que si lo tienen claro. Acto seguido indica cuál es el procedimiento de seguridad que emplean los agentes para revisar y menciona lo incómodo que es para los pasajeros que abran sus equipajes frente a otras personas. Así mismo indica que AdP ha recibido varios reclamos sobre este punto ya que los pasajeros piensan que es responsabilidad de AdP y no de la aerolínea la falta de una máquina de rayos X. Cuando se han dado estos casos, la Srta. Ivonne explica que fueron derivados a las líneas aéreas.

Por otro lado menciona que hoy en día, la única aerolínea que trabaja con MRX para el equipaje facturado de sus vuelos es Copa Airlines debido a que la autoridad lo exige al 100% para vuelos internacionales. Así mismo indica que esta MRX no es de uso exclusivo de Copa, si existieran otras aerolíneas interesadas en emplearla, indica que lo pueden hacer, pero deben ponerse en contacto con el proveedor de los servicios. La Srta. Wendy de LAN indica que su aerolínea está próxima a emplear la MRX para la revisión de equipajes facturados en sus vuelos domésticos a nivel nacional. La Sra. Teresa Rios de Star Perú pregunta donde se pide la autorización para el uso de esta máquina, la Srta. Ivonne contesta que eso lo tiene que coordinar con la empresa 345 y que le alcanzaría los datos para solicitar la autorización.

#### 5. Uso de MRX para equipaje facturado/equipaje de mano en Aeropuerto de Iquitos.

Sobre el equipaje de mano, menciona que este punto tiene relación con el punto anterior y con la aceptación del equipaje de mano grande en la sala de embarque, pone el ejemplo de pasajeros que llegan tarde con su equipaje de mano después de que la línea aérea culminó su proceso de checkin en el counter y cierra su vuelo. Indica que ha notado que el personal de la aerolínea "autoriza" el ingreso de pasajeros con equipajes grandes a la sala de embarque y muchas veces estos equipajes contienen artículos prohibidos en equipaje de mano. Lo autorizan porque saben que lo enviarán por bodega, sin embargo la Srta. Ivonne menciona que este es un ERROR debido a que la DGAC ha regulado que por el ingreso a la sala de embarque únicamente ingresan equipajes de mano más no otro tipo de equipajes. Caso contrario el counter de checkin no estaría ubicado donde está. Indica que existe un orden en los procesos que se debe respetar y la aerolínea no está autorizada a interferir sobre los procesos que maneja el aeropuerto, si bien es cierto existe un procedimiento de recomendar que equipajes grandes deben ser llevados a la



bodega por parte de la aerolínea dentro de la sala de embarque, es un tema interno y aparte. Indica que de repetirse un caso similar se reportará esta situación a la autoridad en cumplimiento de las normas establecidas. La Srta. Ivonne pide transmitir esta información al personal de las líneas aéreas.

#### **6. Comunicación personal línea aérea y personal aeroportuario sobre cierre de vuelos en sala de embarque.**

La Srta. Ivonne menciona que esta comunicación debe manejarse de manera muy fluida, explica que en la sala de embarque el personal de seguridad aeroportuario siempre tiene una persona que está a cargo del turno además del Jefe de Seguridad, sabe que cuando se tiene un cierre de vuelo no deberían ingresar más pasajeros, por lo que pide al cierre del vuelo coordinar con el Jefe de Seguridad o el encargado de turno la información de forma clara a fin de evitar el ingreso de pasajeros a la sala de embarque. El Sr. García interviene e indica que en una ocasión una aerolínea había cerrado su vuelo cuando todavía tenía un pasajero por embarcar, el pasajero se presentó tarde a la puerta de ingreso a la sala, pero no se le permitía el ingreso por el cierre del vuelo, al mismo tiempo la aerolínea empezó a llamar al pasajero por el perifoneo dentro de la sala de embarque, generando malestar en el pasajero que se encontraba en la puerta y escuchaba su nombre, finalmente el personal de seguridad lo dejó ingresar pero esto a la aerolínea no le agradó. La Srta. Ivonne pidió a las aerolíneas que una vez cerrados los vuelos no llamen a sus pasajeros por el perifoneo a fin de evitar situaciones como la mencionada, así mismo también indica que aun existe contradicción ya que la aerolínea cierra el vuelo, pero luego permiten el ingreso de pasajeros que llegan tarde. Indica además que esta es una decisión interna del equipo que está atendiendo la operación en la aerolínea, sin embargo pide mayor coordinación con el aeropuerto a fin de evitar malentendidos. La Srta. Teresa de Star menciona también el caso de los pasajeros problemáticos que muchas veces llegan tarde e ingresan a las oficinas de backoffice, que muchas veces no tienen el apoyo de la PNP y de AdP para retirarlos a esos pasajeros. La Srta. Ivonne indica que en estos casos el apoyo inmediato debe ser brindado por la PNP ya que el personal de seguridad del aeropuerto no tiene la autoridad para actuar en estos casos y tampoco le corresponde. Puede pedir apoyo a la PNP, pero no puede intervenir. Así mismo recalca que la presencia de la PNP no se siente o que estos llegan tarde al llamado, en respuesta el representante de la PNP Tec. Blanco se compromete en conversar con su comisaría a fin de reforzar el apoyo y explica además las complicaciones que tienen por falta de dotación. Pide así mismo el apoyo de AdP a fin de que cuando se susciten estos casos, se llame al personal de la PNP usando el perifoneo.

#### **7. Acordonamiento y uso eficaz de separadores de fila.**

La Srta. Ivonne comenta que el aeropuerto de Iquitos cuenta con separadores de fila para el uso de todas las líneas aéreas que operan en el mismo, pide que las aerolíneas entiendan que los separadores no son exclusivos de una sola aerolínea, y que su uso debe ser optimizado al momento de hacer sus propios corrales, pide al personal de las aerolíneas el correcto uso de ellos y que pueden solicitarlo al personal AVSEC.

#### **8. Compra de TUUAs a pasajeros en casos de cancelación de vuelos por mantenimiento.**

La Srta. Ivonne menciona que este tema está considerado dentro de los 10 supuestos de Ositrán, indica que cualquier vuelo que se cancele por mantenimiento y cuyos pasajeros se encuentren dentro de la sala, deben salir automáticamente, indica además que existe un cobro de los TUUAs a los pasajeros de vuelos cancelados para reingresar a la sala, comenta esto como parte de la reglamentación a aplicar hacia Ositrán que realiza el control de todo lo que se vende y gasta en relación a las TUUAs.

### 9. Próxima implementación de cafetería en hall principal y en sala de embarque

La Sra. Ivonne comenta que actualmente en el aeropuerto hay un nuevo restaurant llamado "El Bijao", comenta que inicio sus operaciones la quincena de setiembre ofreciendo productos diferentes a lo que vende Altomayo. También tenemos una nueva tienda de libros llamada "Zeta Book Store" y una galería de arte. pide a las líneas aéreas invitar a los pasajeros a visitarlo antes de su vuelo.

### 10. Uso de SSHH en sala de llegadas por parte de personal de Aduanas y Choferes

La Sra. Ivonne comenta que el Sr. Marin es la persona encargada de coordinar el manipuleo de equipajes, a los choferes y personal de Aduanas, que utilizan los SSHH de una manera no apropiada, creando una mala imagen a los pasajeros que estan llegando generando en algunos casos reclamos. Pide a los encargados de las empresas que brindan servicio de manipuleo de equipaje y los choferes apoyo en el orden, la limpieza y el buen uso de los SSHH y el aeropuerto en general.

### 11. Manejo de la carga de las operaciones militares

La Sra. Ivonne, comenta que es muy bueno que los militares hayan asistido a las charlas de inducción que organizo ADP, porque ahora se encuentran mas ordenados, utilizan debidamente los chalecos, están puntuales y siguen todos los procedimientos y normas establecidos por la DGAC. Luego indica a todas las líneas aéreas y fuerzas armadas llamar al Sr. Jibaja (Jefe de Seguridad) o el Sr. Garcia (Jefe de Seguridad) y a ella misma para aclarar dudas. También menciona que hoy en día las personas encargadas de atender vuelos militares (Ceas), tienen que tener siempre la autorización de la DGAC, los vuelos militares deben manejar su carga en su punto, actualmente utilizan T3 para repartir sus cargas dejando sucio este espacio, indica que como recogen sus cargas en vehículos lo deben despachar en cualquier lugar menos en las instalaciones del aeropuerto o si lo hacen dentro primero tienen que coordinar con el Supervisor de Seguridad de turno o el Sr. Jibaja, y luego de despachar sus carga dejar limpio el espacio que utilizan.

### 12. Vuelos al campo

La Sra. Ivonne explica que hoy en día el aeropuerto de Iquitos tiene vuelos en simultaneo (internacionales, nacionales y vuelos al campo), explica que se cierra la puerta porque no puede haber mezcla de pasajeros nacionales con internacionales porque la norma lo especifica así. Normalmente el pasajero que va al campo abre la puerta que divide a las salas de embarque, en la mayoría de las veces forrajeando la puerta hasta malograrla, indica que la próxima vez que se vea este tipo de situación se hará firmar un acta para que esta persona pague lo que cuesta reparar una puerta. La Sra. Teresa Rios, indica que en el momento que se indique este problema tomar nota de los datos personales de la persona que malogra las instalaciones de la sala de embarque para informar inmediatamente a la Pluspetrol en coordinación con la aerolínea.

### 13. Acuerdos:

- Las aerolíneas llaman y/o envían correo electrónico para solicitar el ingreso de sus pasajeros a la sala de embarque
- Reunión con líneas aéreas para manejo de vuelos cancelados
- La aerolínea LAN está próxima a emplear la MRX para la revisión de equipajes facturados en sus vuelos domésticos a nivel nacional
- La PNP solicita que cuando soliciten su intervención se realice el llamado solicitando su presencia mediante teléfono
- Mejorar el sistema de teléfono y las cerraduras de los counters
- Se desarrollaran los comites a partir de los martes.

La Srita. Ivonne pregunta si hay alguna duda. No habiendo mayores observaciones se da por  
concluido el comité de facilitación a las 11:41hrs

ISTENCIA COMITÉ DE FACILITACION AEROPUERTO DE IQUITOS 01 DE OCTUBRE 2012

NOMBRE/APELLIDO	INSTITUCION	CARGO	FIRMA
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]
[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]	[Illegible]







Congreso de la República  
Comisión de Comercio Exterior y Turismo



"Decenio de la Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Integración Nacional y el Reconocimiento de Nuestra Diversidad"

Lima, 16 de octubre de 2012

Oficio N° 137-2012-2013-CCET/CR

Señora  
**SILVIA BENAVENTE DONAYRE,**  
Presidenta del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público - OSITRAN  
Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y, a la vez, hacer de su conocimiento de que en la Cuarta Sesión Ordinaria de la Comisión de Comercio Exterior y Turismo que presido, realizada el 15 de los corrientes, el congresista Norman Lewis del Alcázar manifestó que el aeropuerto de la ciudad de Iquitos carece de mangas para el abordaje de las aeronaves, lo que, sumado al clima de la zona, genera serios inconvenientes a los pasajeros nacionales y extranjeros que visitan dicha ciudad. Asimismo, hizo saber que en el *counter* del mismo aeropuerto hay una sola fila para el registro y control de los pasajeros, y de la carga que va a las bodegas de los aviones, lo que viene generando una gran congestión, además de retrasos para los usuarios.

En ese sentido, conforme al artículo 96.º de la Constitución Política del Perú y al artículo 87.º del Reglamento del Congreso de la República, mucho agradeceré que se sirva informar a la Comisión sobre el particular.

Hago propicia la ocasión para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

**LUCIANA LEÓN ROMERO**  
PRESIDENTA  
Comisión de Comercio Exterior y Turismo

100

100

100