

INFORME N° 060-05-GS-O1-OSITRAN

A : Wilder Pereyra Acuña
Gerente de Supervisión

De : Oscar Herrera Benavides
Supervisor de Operaciones

Asunto : Inspección nocturna No Programada

Fecha : 08 de marzo del 2005

1. OBJETIVO

Supervisar el desenvolvimiento de las operaciones nocturnas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

La inspección se realizó el día 3 de marzo del presente y fue conducida por el suscrito, entre las 22:00 y las 02:00 horas

2. AREAS INSPECCIONADAS

2.1 Hall de Check In nacional e internacional

La ampliación de esta área da por resultado una atención a pasajeros sin aglomeraciones y con las filas ordenadas, a pesar de que 50 de los 54 counters estaban ocupados por las aerolíneas internacionales. A las 22:00 horas los aproximadamente 300 pasajeros ocupaban solo el área de chequeo, hasta el eje de columnas, dejando libre el corredor de circulación.

Servicios higiénicos ubicados en la zona sur, operativos.

FIDS, operativos

2.2 Sistema de manejo de equipaje - BHS

Operando solo como fajas transportadoras de equipaje, el sistema de chequeo por rayos equis todavía no funciona.

Las cinco fajas que forman el sistema permiten una operación fluida.

Los brazos desviadores de maletas todavía golpean al equipaje con, al parecer, excesiva fuerza.

2.3 Rampa, Zona de Puentes de Embarque

Ordenada, equipos de rampa en posiciones asignadas, puentes de embarque operativos.

Secuencia de uso de los puentes:

De 22:21 a	00:06	American Airlines	PLB N° 19	A/C	A-300
	23:00	23:53	LAN		B-767-300
	23:29	00:21	Aerolíneas Argentinas	13	A-310

23:34	a	00:55	Continental	PLB N°	14	B-757-200
23:44		01:06	LAN		17	B-767-300
23:47		01:24	DELTA		15	B-767-300
00:01		01:35	LAN		18	B-767-300
02:09		03:23	American Airlines		19	B-757-200

2.4 Perú Plaza

Escaleras mecánicas de acceso, operativas.

Mesas del Food Court ocupadas en un 85% por consumidores. Aún no funcionan los locales de Mediterráneo Chicken y Papá Jones.

A excepción de la zona de ingreso al TUUA, que se hallaba congestionada por familiares y viajeros, el resto del área permite la circulación con comodidad.

Servicios Higiénicos, operativos

FIDS, operativos

Cajeros automáticos, operativos

Mostrador de informaciones atendiendo

2.5 Área de Pago de la TUUA

A las 23:00 horas siete de las diez ventanillas atendían al público, la fila de desenvuelve con normalidad.

Pasada la medianoche las diez ventanillas estaban en funcionamiento.

Es necesario mejorar la señalización que guíe a los pasajeros del Perú Plaza hacia el TUUA.

2.6 Control Migratorio y Requisitorias Salidas Internacionales:

23:10 horas, 12 posiciones de atención, 7 inspectores, 110 pasajeros

Tiempos tomados en la atención a pasajeros:

en fila	en control	tiempo control	total	
23:10	23:18	0'45"	18'45"	
23:38	23:41	0'40"	03'40"	
23:38	23:47	0'30"	09'30"	
23:40	23:48	0'45"	08'45"	
23:42	22:51	2'25"	11'25"	pasajera con infante
23'43	23:49	1'05"	07'05"	
23:45	23:46	2'50"	03'50"	minusválido con acompañante.

2.7 Concourse Internacional

La impresión general es de amplitud, los usuarios circulan con comodidad, las salas de embarque permiten acomodar a los pasajeros sin congestión.

Servicios higiénicos, operativos

FIDS, operativos

Cajeros automáticos, operativos
 Teléfonos públicos, operativos
 Sistema de altavoces, operativos, los anuncios se hacen en cuatro idiomas: español, inglés, francés y alemán; y su audición es clara.
 Durante la inspección el corredor estéril operó sin contratiempos.

2.8 Control Migratorio y Requisiciones Llegadas Internacionales

En su nueva instalación el Control Migratorio cuenta con 16 posiciones de atención, todas completamente equipadas.

El número de inspectores durante la inspección fue como sigue:

22:30 horas	4 inspectores
23:00	8 inspectores
00:30	10 inspectores, tres posiciones fuera de servicio por computadora inoperativa.
00:45	13 inspectores
01:00	14 inspectores, se reparó una computadora, quedando dos fuera de servicio.

A las 00:30 horas con 10 inspectores en servicio, tres posiciones de atención inoperativas y tres posiciones sin ocupar, el área albergando a pasajeros de Aeropostal, LAN, Lan Perú y Avianca, tenía su capacidad ocupada y con pasajeros aguardando en el corredor de ingreso

Monitoreo de tiempos:

00:35 horas 10 inspectores 480 pasajeros

en fila	en control	tiempo control	total
00:35	01:15	2'20"	42'20"
00:35	01:23	1'10"	49'10"
00:35	01:19	0'40"	44'40"
00:35	01:13	1'05"	39'05"
00:35	01:18	1'07"	44'07"
00:35	01:21	1'40"	47'40"

En todos los casos se monitoreo el tiempo empleado por seis pasajeros escogidos al azar, ubicados al final del grupo que aguardaba en el corredor de ingreso hasta su pase por el control de Migraciones.

En el área de Migraciones no hay ningún buzón de sugerencias.

Tanto en las áreas de Salidas como de Llegadas se notó la presencia del personal de facilitadoras de LAP en sus tareas de ayuda a los pasajeros.

2.9 Sala de Llegada de equipaje internacional

Tres fajas para equipaje, operativas, cada una cuenta con un monitor de pantalla donde se muestra la compañía y el número de vuelo. Una cuarta faja está ya en periodo de pruebas, se espera que esté operativa antes de finalizar el mes.

Servicios higiénicos, operativos
 Cajeros automáticos, operativos

Teléfonos públicos, operativos
Módulos de Cambio de Moneda
Módulo de Información

En plena ejecución los trabajos de habilitación de las nuevas oficinas de Aduanas a los que seguirán las labores de demolición del muro que limita con el hall de pasajeros y las actuales instalaciones de aduanas, lo que, a su vez, permitirá concluir los trabajos de la nueva fachada del terminal..

Durante la inspección y alrededor de las 01:20 horas los carritos de equipaje se agotaron. Se debe mejorar el sistema de recolección en la playa de estacionamiento.

2.10 Aduana

Las seis líneas de control en funciones; la congestión y demora en esta área se debe en gran medida a la cantidad de piezas de equipaje que traen los pasajeros nacionales.

2.11 Área de salida de aduanas ha playa de estacionamiento

En razón de los trabajos descritos en el párrafo 2.9, esta área se reduce a un pasillo estrecho, franqueado en ambos lados por los módulos de Alquiler de Autos y Hoteles, que desemboca en la puerta de salida del terminal donde se agolpan en gran número las personas que aguardan a los pasajeros.

No existen señales o letreros relativos a taxis, lo exiguo del espacio disponible no lo permite.

En cuanto los trabajos en esta zona hayan concluido y los pasajeros que salen de aduanas accedan directamente al hall del terminal se organizarán los espacios para alquiler de vehículos, hoteles y taxis con la respectiva señalización.

3. CONCLUSIÓN

Las nuevas instalaciones del AIJCH están alcanzando su nivel óptimo de operación, en las áreas bajo control directo de LAP, conforme avanzan y finalizan los trabajos remanentes. Quedan por hacer pequeñas mejoras como la optimización de la señalización en algunos sectores (TUUA), colocado de buzones para sugerencias, y, en opinión del suscrito, evaluar un replanteo del sistema de filas en los servicios de control migratorio salidas y llegadas.

El ordenamiento del servicio de taxis en la zona internacional del aeropuerto, una vez terminados los trabajos a que se ha hecho referencia, es una tarea prioritaria que debe ser llevada a cabo en forma conjunta por las distintas entidades involucradas: LAP, Ministerio del Interior, Municipalidad de Callao, etc., pues en tanto no haya una actuación oficial de la policía poco se va a lograr respecto al orden que debería haber.

El servicio de control Migratorio, en especial el de llegadas internacionales, aún tiene un desempeño irregular por cuanto no hay siempre disponible la cantidad

necesaria de inspectores para determinadas horas. Preocupa el hecho de la falla de tres de las computadoras de escritorio observada en la inspección.

4. RECOMENDACIONES

En la Reunión de Trabajo de Operaciones correspondiente al presente mes, tratar los temas de señalectica, buzones de sugerencias, replanteo de las filas en migraciones y mejorar la recolección de carritos de equipaje. Solicitar a LAP continúe con las mediciones de tiempos en el control migratorio y las gestiones tendientes a lograr el ordenamiento de taxis y taxistas.

Atentamente

OSCAR HERRERA BENAVIDES
Supervisor Operaciones