

INFORME N° 03-2001-DTIT-OSITRAN

A: Carlos Asmat Dyer
Jefe de la DTIT

De: José Enrique Cárcamo Cárcamo
Diego Vargas Yabar
Antonio Balbuena Vela
Ernesto López Mareovich
Profesionales DTIT

Asunto: Visita de supervisión al Aeropuerto “Alfredo Rodríguez Ballón”, de la ciudad de Arequipa

Fecha: 23 de febrero del 2001

1 Antecedentes

- 1.1 La División Técnica de Infraestructura de Terminales del OSITRAN, en cumplimiento de sus funciones y con la finalidad de contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos institucionales, elaboró en diciembre del 2000 el proyecto de Plan Operativo 2001 de la División, el cual contempla una serie de instrumentos y acciones de supervisión a las entidades reguladas que administran la infraestructura de transporte de uso público, sea ésta concesionada o no. En cumplimiento del referido Plan, se programó una visita de supervisión continua al Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón” para el mes de febrero del 2001.
- 1.2 Previamente a la realización de esta visita, con más de tres días de anticipación, se anunció a CORPAC S.A. las fechas en las que la misma se llevaría a cabo, cumpliendo de esta manera con lo establecido por la normatividad de OSITRAN.
- 1.3 La visita fue realizada por los funcionarios de esta división, señores Antonio Balbuena Vela, Diego Vargas Yabar, José Enrique Cárcamo Cárcamo¹ y Ernesto López Mareovich.

2 Descripción del aeropuerto

Ver anexo N° 1.

¹ Los señores Balbuena, Vargas y Cárcamo no estuvieron presentes el día jueves, debido a que se encontraban realizando una visita de supervisión en el terminal de Matarani.

Visita de Supervisión al Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón, de Arequipa

3 Servicios que se brinda

El aeropuerto brinda los siguientes servicios:

3.1 Servicios aeroportuarios comprendidos en la TUUA

- Salvamento y extinción de incendios
- Seguridad
- Transporte de equipajes
- Transporte de pasajeros
- Entrega de equipaje
- Información
- Iluminación
- Salas de embarque
- Registro de pasajeros y equipaje
- Sala de autoridades
- Sala de espera

3.2 Servicios a las líneas aéreas

- Arrendamiento de counters
- Arrendamiento de locales

3.3 Servicio de protocolo

3.4 Servicio de Aterrizaje y Despegue: Comprende:

- Uso de pista de aterrizaje
- Uso de pista de rodaje
- Estacionamiento por noventa minutos
- Comunicaciones
- Ayudas visuales luminosas
- Ayudas a la aproximación
- Radioayudas
- Información aeronáutica y meteorológica
- Salvamento y extinción de incendios

Para el servicio nocturno:

- Iluminación de pistas
- Iluminación de plataforma
- Ayudas visuales luminosas nocturnas

3.5 Estacionamiento de aeronaves (adicional a los 90 minutos)

3.6 Servicios de Aeronavegación

- Sistema principal de distribución eléctrica
- Iluminación para fines de seguridad

3.7 Servicio de rampa o manipulación en tierra

3.8 Servicio de aprovisionamiento de combustible

3.9 Otros servicios que se brindan en el aeropuerto

- Pago de la TUUA
- Cambio de monedas
- Venta de libros, diarios y revistas
- Restaurantes y cafés
- Teléfonos públicos
- Protección al turista
- Reservas de hoteles
- Alquiler de autos
- Servicio de taxis autorizados
- Servicios higiénicos
- Cabinas telefónicas
- Correo
- Servicio de ambulancia
- Seguros de viajes

4 Aspectos operacionales

4.1 Líneas aéreas que operan

En la actualidad operan regularmente 4 líneas aéreas.

4.2 Volumen de operaciones

Durante 1999 se realizaron 13,147 operaciones nacionales, lo que representó un crecimiento de 13% respecto de 1998. En cuanto a las operaciones internacionales, éstas decrecieron en 70% respecto de 1998, totalizando 76 operaciones.

4.3 Movimiento de carga y pasajeros

En el rubro de pasajeros, se puede apreciar una reducción de 6% en el número de pasajeros transportados respecto de 1998. En cuanto a los pasajeros internacionales, se produjo una caída de 58% respecto del año anterior.

En el rubro de carga, se experimentó una reducción de 19% en los volúmenes transportados a nivel local respecto de 1998, en tanto que la carga transportada a nivel internacional se incrementó en 1951%.

4.4 Destinos

Los principales destinos son Lima, Cusco y Juliaca.

5 Agenda de la visita de supervisión

A continuación se da cuenta del desarrollo de la agenda planteada para la visita de supervisión:

Reunión con el señor Luis Pflucker, Jefe del Aeropuerto

Luego de las presentaciones del caso, se expuso al señor Pflucker la finalidad de la visita y se coordinó el programa de actividades de manera que la agenda pudiera desarrollarse de la mejor forma posible.

Visita a la pista

Se inspeccionó la pista de aterrizaje, en la cual –según lo manifestado por el señor Henry Toullier, jefe de operaciones del aeropuerto- se han realizado trabajos para ampliar los márgenes de la pista hasta 60 metros, como un requisito para el proceso de certificación del aeropuerto.

Entre otras cosas, se apreció residuos de caucho en la pista, los cuales se tiene previsto retirar durante este año.

Reunión con el señor Milwar Tejada, responsable del área de administración del aeropuerto

El área de administración tiene a su cargo los procesos de facturación, cobranza, contratos comerciales, abastecimiento y almacén.

El entrevistado informó sobre los contratos vigentes, así como las líneas aéreas que operan en el aeropuerto. En cuanto al tema de personal, mencionó que a la fecha el personal de CORPAC S.A. en el Aeropuerto asciende a 39 personas, a las que debe añadirse 24 personas que laboran para un service de seguridad, y 14 personas que laboran para un service de limpieza.

Con relación a las tarifas cobradas por el aeropuerto, el señor Tejada mencionó que sólo hay tres tarifas de arrendamiento:

- \$9 / m² + IGV → Tarifa para oficinas de aerolíneas
- \$13.50 / m² + IGV → Tarifa para tiendas comerciales
- \$3 / m² + IGV → Tarifa para la empresa de rampa

En cuanto al canon cobrado a la empresa de rampa concesionaria (TALMA OGDEN), éste se aplica según lo dispuesto por la Resolución Ministerial 870-92-TC/15-12 del 20 de octubre de 1992.

En el tema referido a los contratos comerciales, el funcionario mencionó que existen algunos contratos no regularizados –tales como Serpost, La Ibérica y Servicios Turísticos Arequipa- debido principalmente a que están pendientes de firma por encontrarse en Lima (los contratos son suscritos por la gerencia general de CORPAC S.A.), o bien por aspectos administrativos como la emisión de poderes por parte de los representantes de las empresas arrendatarias.

Con relación a otros temas administrativos, el señor Tejada mencionó como uno de los principales problemas la dificultad para mantener comunicaciones fluidas, dado que a la fecha utilizan el sistema Infovía y éste no tiene gran velocidad, por lo que a determinadas horas del día las comunicaciones con Lima y otras sedes se desarrollan con suma lentitud.

Participación en el Comité de Facilitación del Aeropuerto de Arequipa (COFALAQP)

El 9 de febrero se llevó a cabo, en vías de regularización, la última reunión correspondiente al año 2000 del COFALAQP.

Como primer punto de agenda, el señor Pflucker mencionó que, ante el inicio de la temporada de lluvias, era probable que se suscitara atrasos o modificaciones de horarios de salida o llegada. En tal sentido, se hacía necesario establecer algunas medidas para contribuir al orden en el terminal y la sala de embarque.

Entre las propuestas planteadas, se mencionó la emisión periódica de un breve reporte meteorológico, con lo cual los pasajeros podrían estar informados sobre las causas de las demoras y el tiempo esperado que deberán esperar.

Se señaló asimismo que las situaciones de mal tiempo en el aeropuerto del Cusco generan problemas de congestión en Arequipa, donde se congregan alrededor de 300 pasajeros en una sala de embarque equipada para albergar a 124 personas cómodamente sentadas. Lo más grave es que esta situación se presenta casi diariamente durante esta temporada.

El señor Pflucker manifestó que, lamentablemente, no existe presupuesto para realizar inversiones durante el presente año, pero que sin embargo se había pensado en habilitar el espacio asignado a la sala VIP.

El señor Cárcamo recomendó al señor Pflucker tomar contacto con la sede central de CORPAC S.A., con la finalidad de obtener copia del procedimiento implementado en el Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" para los casos de demora e aeronaves.

Al respecto, cabe señalar que el día 8 se visitó la sala de embarque, la cual se encuentra bien acondicionada en términos de ventilación e iluminación y cuenta con equipos de televisión y servicios higiénicos. Sin embargo, no cuenta con servicios de expendio de alimentos, algo que viene siendo evaluado por el aeropuerto, conjuntamente con la instalación de cabinas para acceso a Internet.

Pasando a otro tema, el señor Pflucker recordó a los representantes de las aerolíneas y las empresas de taxi que en principio los carritos utilizados para el transporte de equipajes. Los representantes mencionaron que esto ocasionaría molestias a los pasajeros, por lo cual se acordó que se permitiría el traslado de los carritos hasta los vehículos contando con el compromiso formal de los conductores de taxis de retornarlos al recinto del aeropuerto.

Asimismo, mencionó que los módulos de hoteles se estarían excediendo respecto de la relación contractual adoptada, puesto que su personal salía al corredor a "jalar" pasajeros, o los llamaban a voz en cuello para

ofrecerles el servicio de taxi. Al respecto, indicó que se tomarían las medidas necesarias para impedir este comportamiento.

Entre otros temas, se señaló que el aeropuerto procederá a publicar las tarifas del servicio de taxi, y se informó la pronta realización de una encuesta a los usuarios del aeropuerto.

En materia ambiental, los informes fueron los siguientes:

- Actualmente se dispone de 3 contenedores para clasificar los residuos sólidos.
- El aeropuerto ya ha iniciado el proceso orientado a obtener la certificación ISO 14001. Según lo indicado por el señor Pflucker, sólo falta la instalación de un incinerador y la construcción de un bloque sanitario para cumplir con los requisitos establecidos. Al respecto, se informó al señor Pflucker que de acuerdo con las disposiciones internacionales de sanidad, todos los residuos sólidos deben ser incinerados.
- Se viene realizando las gestiones para que todas las personas que manipulan alimentos directamente en el aeropuerto cuenten con su correspondiente carné de sanidad.
- Se informó sobre la recepción de un informe sobre contaminación sonora en el aeropuerto.

Por último, la representante de Aero Continente alertó sobre un incidente ocurrido días atrás, por el cual un camión de la empresa Hermes se interpuso en el paso de un avión de esta línea aérea, la cual tuvo que frenar. Al respecto, el señor Pflucker mencionó que se había tomado medidas para capacitar adecuadamente al personal de esta empresa en temas de seguridad en la plataforma.

Visita a la plataforma, terminal y torre / Revisión de contratos

Luego de la reunión del COFAL, los representantes de OSITRAN se dividieron en dos equipos para realizar una nueva visita a la plataforma, terminal y torre, y para revisar una muestra de contratos de arrendamiento.

Durante la visita a la plataforma se pudo observar lo siguiente:

- El aeropuerto no cuenta con mangas de abordaje, usándose escalinatas con ruedas. Pudo observarse cómo una pasajera en silla de ruedas debió ser desembarcada en brazos de la tripulación.
- Se estaba aplicando brea al techo del edificio terminal, para protegerlo del efecto de las lluvias.
- El aeropuerto no cuenta con radar, mas se está implementando el sistema ILS, de aterrizaje con instrumentos.
- Cuenta con una estación meteorológica y cuatro tomas de combustible. El abastecimiento lo provee Petroperú, que cuenta con una planta en el aeropuerto.
- En general, el edificio terminal esta en buenas condiciones.
- La carretera de acceso está en buen estado, así como la playa de estacionamiento. Allí se ha implementado una vía rápida, que

permite a los usuarios dejar pasajeros sin usar la playa de estacionamiento.

- El servicio de taxis es ordenado, los taxistas esperan fuera del terminal la salida del pasajero para ofrecer sus servicios, estando ordenados en grupos.
- Durante el año 1998 se hizo una reparación a la plataforma. Sin embargo se aprecian rajaduras en las calles de rodaje e incluso en la misma pista. Las partes afectadas son picadas y se vacía asfalto para reparar. No se usa rodillos neumáticos, siendo la reparación semiartesanal.
- Se observa en las fotografías, que la pista requiere una urgente limpieza en la zona de contacto de las aeronaves, pistas 9 y 27, por la gran cantidad de caucho acumulada, que podría ocasionar accidentes. Se nos informó que estaba previsto el arenado de esa parte de la pista, para eliminar el caucho. Se hicieron pruebas con agua a presión pero esta dañaba significativamente la carpeta asfáltica. Causa extrañeza la fragilidad de la carpeta asfáltica ante el agua, habiendo sido reparada hace poco tiempo.
- En materia de seguridad es importante mencionar que, en pocos años, el aeropuerto ha sido rodeado por zonas semiurbanas, tipo asentamientos humanos. En parte del perímetro se ha colocado alambrados y hay personal de seguridad en número de 6. Indican que el terreno es de relleno y por ello no pudo cercarse todo el perímetro.
- El aeropuerto cuenta con equipo AVSEC, salvamento, siendo lo principal un chubb y el vehículo que se muestra en las fotografías.

Con relación a la revisión de los contratos, se revisó una muestra de los mismos, encontrándose conformes en lo fundamental.

En aspectos de calidad del servicio, llama la atención que el aeropuerto no cuente con un libro de quejas en el cual se registre los reclamos presentados y la atención otorgada a los mismos.

6 Problemas detectados

Como resultado de la visita de supervisión, se ha detectado los siguientes problemas:

1. El incidente mencionado durante el COFAL y que comprendió a un vehículo de la empresa Hermes representa una deficiencia grave en el cumplimiento de los reglamentos de seguridad en la plataforma y pudo haber tenido peores consecuencias. Al respecto, si bien la solución planteada por la jefatura del aeropuerto (capacitar al personal de esta empresa) es la más adecuada, lo ideal sería que dicha capacitación se brinde antes de que una empresa empiece a operar en la plataforma. Un requisito para otorgar las autorizaciones de ingreso al personal de

cualquier empresa que opera en la plataforma debería ser el haber sido capacitado en las normas de seguridad.

2. El aeropuerto de Arequipa presenta niveles de congestión elevados con relativa frecuencia en su sala de embarque, la cual está acondicionada para 124 personas y en ocasiones recibe hasta 300 pasajeros. Este problema se origina usualmente en las condiciones climatológicas adversas en el aeropuerto del Cusco; sin embargo, es necesario esclarecer si la ausencia de una adecuada política de asignación de slots a nivel nacional por parte de CORPAC S.A. estaría contribuyendo a empeorar esta situación. Asimismo, el aeropuerto debería evaluar – dada la naturaleza recurrente de la congestión- la posibilidad de realizar inversiones para ampliar la sala de embarque. De manera análoga, debe analizarse detenidamente proyectos como el de instalar cabinas de Internet en la sala, pues esto podría reducir aún más el espacio disponible.
3. Se detectó niveles de ruido bastante elevados en las oficinas administrativas, ocasionado por el hecho que las aeronaves realizan maniobras muy cerca de éstas y no hacen uso de los “paymover”.
4. Es necesario revisar con detenimiento las condiciones contractuales entre el aeropuerto y los hoteles que cuentan con módulos, en tanto el servicio de transporte que brindan podría vulnerar los derechos adquiridos por las empresas de servicio de taxi.
5. Es necesario que se realicen prontamente los trabajos de remoción de restos de caucho de la zona de contacto de la pista de aterrizaje, pues esto podría ocasionar accidentes.
6. Es necesario que CORPAC S.A. proponga una solución para el adecuado traslado de pasajeros discapacitados, puesto que no se cuenta con los equipos que permitan a éstos un adecuado embarque y desembarque.
7. Por último, en este aeropuerto también se constata la situación descrita en el informe anterior, por la cual el canon que pagan las empresas de rampa no se calcula sobre precios de mercado, sino sobre el precio referencial de un paquete de servicios, establecido en dos resoluciones ministeriales.

7 Recomendaciones

A la luz de los problemas presentados, se plantea las siguientes recomendaciones:

1. Requerir a CORPAC S.A. un informe detallado dando cuenta del incidente relacionado con la empresa Hermes a que hace mención el

informe, así como las acciones adoptadas a raíz del mismo para incrementar los niveles de seguridad en la plataforma.

2. Solicitar a CORPAC S.A. un informe sobre los contratos comerciales que no han sido suscritos a la fecha, indicando las razones que explican esta situación y las medidas que se adoptarán.
3. Requerir a CORPAC S.A. un informe en el que dé cuenta de las acciones a desarrollar para atacar los problemas recurrentes de congestión en la sala de embarque del aeropuerto.
4. Solicitar a CORPAC S.A. la remisión del informe sobre contaminación sonora en el aeropuerto de Arequipa.
5. Solicitar, asimismo, la remisión de los contratos con los hoteles y hostales que cuentan con módulos en el aeropuerto.
6. Solicitar un informe detallado sobre los trabajos realizados para la remoción de residuos de caucho en la zona de contacto de la pista de aterrizaje, así como los trabajos programados para el presente año.
7. Solicitar a CORPAC S.A. un informe detallado sobre las medidas adoptadas para brindar las facilidades necesarias para el embarque y desembarque a los pasajeros con discapacidad en todos los aeropuertos que administra.
8. Recomendar a CORPAC S.A. la apertura de un Libro de Quejas y Reclamos en todos los aeropuertos que administra, donde se pueda realizar el seguimiento a los reclamos presentados y la atención que recibieron.

José E. Cárcamo Cárcamo

Diego Vargas Yábar

Antonio Balbuena Vela

Ernesto López Mareovich

ANEXO N°1
DATOS DEL AERÓDROMO

ANEXO N°2

INFORMACIÓN SOBRE GESTION AMBIENTAL

ANEXO N° 3
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

ANEXO N° 4

VISTAS DEL AEROPUERTO