

CONSEJO DE USUARIOS DE AEROPUERTOS DE ALCANCE NACIONAL
SESIÓN N° 36 (05/01/2018)

El viernes 5 de enero de 2018 a las 10am, en la sala de reuniones del OSITRAN, se llevó a cabo la Sesión N° 36 del Consejo de Usuarios de Aeropuertos de alcance nacional.

Por parte de OSITRAN, asistieron:

- Juan Carlos Mejía Cornejo, Gerente General
- Cynthia Yáñez Alva, Gerente de Atención al Usuario
- Angello Tangherlini Casal, Jefe de Atención al Usuario Intermedio
- Evelyn Chumacero Asención, Jefe de Atención al Usuario Final
- Mónica Melgarejo Sánchez, representante de la Jefatura de Contratos Aeroportuarios de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)
- Arlé Quispe Villafuerte, representante de la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE)
- Eduardo Amorrortu Velayos, Asesor de Presidencia

Por parte del Consejo de Usuarios de Aeropuertos, asistieron:

- Jorge ^{Villaseca} ~~Villaseca~~, en representación del señor Ramón Jiménez Stull, representante de IATA Sucursal del Perú
- Eli Bustinza Saldívar, representante de Frío Aéreo Asociación Civil
- Silvia Hooker Ortega, representante de Sociedad Nacional de Industrias
- Rafael Del Campo Quintana, representante de la Asociación de Exportadores – ADEX
- José Gabriel Nudelman Grinfeld, representante del Consejo Nacional de Usuarios del Sistema de Distribución Física Internacional - CONUDFI
- Juan Carlos León Siles, representante alterno del Consejo Nacional de Usuarios del Sistema de Distribución Física Internacional - CONUDFI
- Carlos Gutiérrez Laguna, representante de la Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional- AETAI
- Bartolomé Enrique Campaña Binasco, representante de la Cámara de Comercio de Lima - CCL

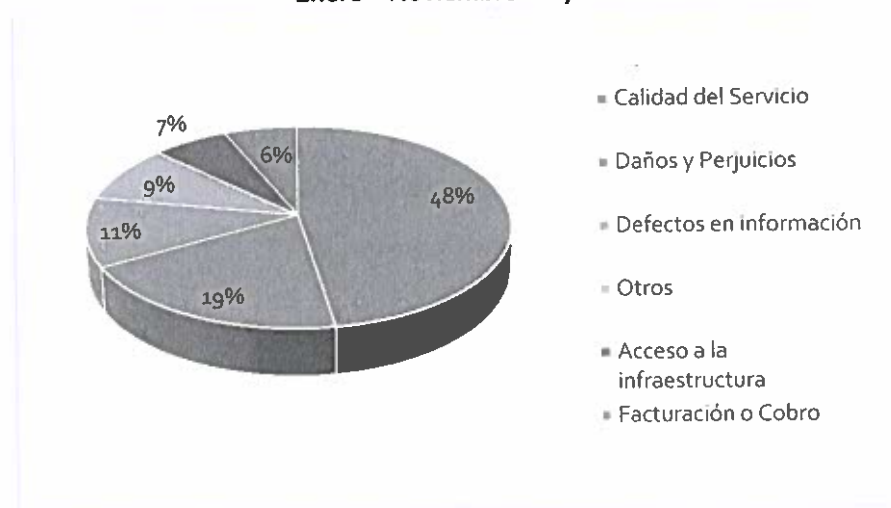
La señora Cynthia Yáñez dio la bienvenida a los asistentes e informó que, debido a que la Dra. Verónica Zambrano Copello, Presidenta del Consejo Directivo, se encontraría en una diligencia fuera de la institución, se dispuso que el Gerente General, el señor Juan Carlos Mejía Cornejo, presida la sesión del Consejo de Usuarios de Aeropuertos, tal y como se señala en Memorando N° 001-18-PD-OSITRAN del 04 de enero de 2018.

En ese sentido, el señor Juan Carlos Mejía dio la bienvenida a los miembros del Consejo de Usuarios de Aeropuertos y cedió la palabra al señor Angello Tangherlini Casal, Jefe de Atención al Usuario Intermedio de la Gerencia de Atención al Usuario, quien inició la exposición referida a "*Estadística de Reclamos en los Aeropuertos Supervisados por OSITRAN- Año 2017*" en la cual señaló, principalmente, lo siguiente:

- (i) La información correspondiente a los reclamos en primera instancia está referida al período de enero-noviembre de 2017, debido a la obligación de presentar información correspondiente a diciembre de 2017 vence en el mes de enero del presente año.
- (ii) De la comparación de la información correspondiente a los años 2016 y 2017, se ha determinado que la cantidad de reclamos en primera instancia en la Infraestructura Aeroportuaria se ha incrementado, al igual que en el caso de Red Vial y Línea 1. De otro lado, la cantidad de reclamos en la infraestructura portuaria disminuyó.

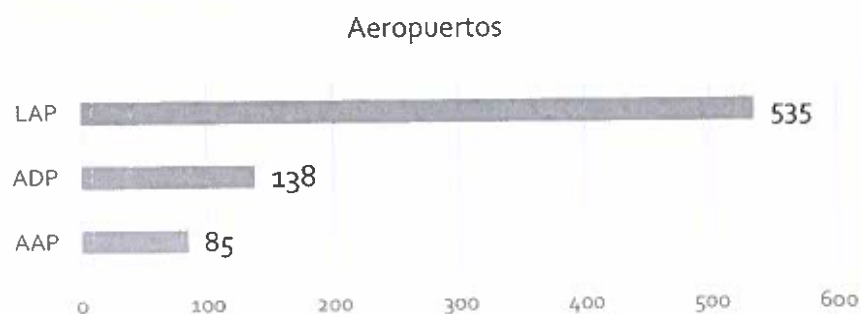
- (iii) Lima Airport Partners S.R.L. (LAP) es la entidad prestadora que acumulaba la mayor cantidad de reclamos por mes. Por su parte, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP) y Aeropuertos del Perú S.A. (ADP) han mantenido constante el volumen de reclamos por mes.
- (iv) Las materias reclamadas durante el periodo evaluado en el 2017 fueron las siguientes:

Cuadro N° 1
Materias reclamadas en las infraestructuras aeroportuarias
Enero – Noviembre 2017



- (v) El número de reclamos por entidad prestadora recibidos hasta noviembre de 2017 fue el siguiente:

Cuadro N° 2
Número de Reclamos Recibidos por Entidades Prestadoras Aeroportuarias
Enero – Noviembre 2017



Como segundo punto de agenda se realizó la presentación de los "Principales Resultados Obtenidos y Líneas de Acción a ser adoptadas en virtud de la Encuesta de Satisfacción realizada en el año 2017 por parte de la Gerencia de Atención al Usuario", a cargo del señor Angello Tangherlini, informándose lo siguiente:

- (i) La encuesta fue aplicada a 106 usuarios intermedios y a 5 439 usuarios finales, siendo el contenido de la misma previamente coordinado con los miembros del Consejo de Usuarios de Aeropuertos.
- (ii) La muestra fue distribuida entre los diecinueve (19) aeropuertos a nivel nacional, de acuerdo al siguiente detalle:
- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, administrado por LAP.

- Nueve (09) aeropuertos administrados por ADP.
 - Cinco (05) aeropuertos administrados por AAP.
 - Cuatro aeropuertos administrados por Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.- CORPAC.
- (iii) La recolección de la información se llevó a cabo entre el 6 de junio al 13 de julio de 2017, teniendo en consideración las horas pico y horas normales de afluencia.
- (iv) Los principales usuarios intermedios participantes en la encuesta fueron: Air Europa, Aerolíneas Argentinas, Star Perú, Air Canada, Swissport International Ltd, Aeroméxico, Movil Air E.I.R.L., LATAM Cargo, LATAM, Air France, Talma Servicios Aeroportuarios, LC Perú, Avianca, Peruvian Airlines y Servicios Aeroportuarios Andino S.A.

La señora Cynthia Yáñez, Gerente de Atención al Usuario, resaltó que es la primera encuesta que realiza el OSITRAN con el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios de aeropuertos, lo cual ha sido replicado en las demás infraestructuras. Normalmente, de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Concesión son los Concesionarios quienes realizan dicho estudio a fin de cumplir con sus obligaciones, pero en esta ocasión en el 2017 se tiene también una encuesta realizada por el propio regulador.

- (v) Los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a usuarios finales fueron los siguientes:
- Satisfacción con seguridad en el aeropuerto
 - Satisfacción de los usuarios con la infraestructura
 - Satisfacción de los usuarios con el servicio de *check in*
 - Satisfacción con las pantallas
 - Satisfacción de los estacionamientos en el cual se resaltó que es el componente que presenta el nivel de insatisfacción más alto a comparación de otros indicadores.
 - Satisfacción con el registro de pasajeros en el *counter*
 - Satisfacción con el Control de Seguridad para Embarque
 - Satisfacción con la Sala de Embarque
 - Satisfacción de la sala de llegada
 - Satisfacción en orientaciones y reclamos

El señor Angello Tangherlini indicó que los resultados mostrados fueron elaborados en base a promedios ponderados, precisando que, en el caso de la medición del nivel de satisfacción respecto del mecanismo de atención de reclamos, solo se consideraron las respuestas de quienes declararon haber utilizado dicho mecanismo que representa aproximadamente un 5% de la muestra.

En este punto, la señora Cynthia Yáñez informó a los miembros del Consejo de Usuarios que la presentación de las cifras mostradas había sido preparada por la Gerencia para la presente sesión en base a los resultados remitidos por la empresa a cargo del estudio.

- (vi) De acuerdo al estudio realizado, los aeropuertos con mayores índices de satisfacción, en el segmento de usuarios intermedios, fueron los de Andahuaylas (CORPAC), Pucallpa (ADP) y Tarapoto (ADP) y los de mayor insatisfacción Huánuco y Jauja (CORPAC), siendo dicho índice obtenido del promedio ponderado de los resultados obtenidos en la evaluación de los aspectos antes detallados.
- (vii) En lo referido a los usuarios finales, se evaluó la satisfacción en los siguientes campos:
- Satisfacción con almacenes
 - Satisfacción con facilidades en zona de *check in*

- Satisfacción de las facilidades con el recojo en zonas de equipaje
 - Satisfacción con facilidades de centro de control de operaciones, en el cual se presentaron los representó los mayores niveles de insatisfacción.
 - Satisfacción con servicios prestados por terceros.
 - Satisfacción con servicios prestados por CORPAC.
 - Satisfacción con orientación y reclamos en donde se precisó, que al igual que en el caso de los usuarios finales, la encuesta fue aplicada sobre el porcentaje que manifestó haber presentado un reclamo.
- (viii) De acuerdo al estudio realizado, los aeropuertos con mayores índices de satisfacción, en el segmento de usuarios finales, fueron Huánuco (CORPAC) y Andahuaylas (CORPAC) y los de mayor insatisfacción fueron Jauja (CORPAC) y Talara (ADP), siendo dicho índice obtenido del promedio ponderado de los resultados obtenidos en la evaluación de los aspectos antes detallados.
- (ix) Como consecuencia de los resultados del estudio presentado, la Gerencia de Atención al Usuario propuso las siguientes acciones que ya se han empezado a coordinar de manera interna y con las Entidades prestadoras:

Satisfacción con ubicación de los almacenes	
Hallazgo	Acciones
Riesgo en ubicación de almacenes	Supervisión, a cargo de GSF, para verificar que la ubicación no ponga en riesgo seguridad del personal de los usuarios intermedios, con principal incidencia en los aeropuertos de ADP – Tumbes y Pucallpa.
Mal estado de techos y mantenimiento en almacenes	La Gerencia de Atención al Usuario comunicará este hallazgo a todas las entidades prestadoras y solicitará información al respecto.

El señor Carlos Gutiérrez Laguna, representante de AETAI, consulto a qué tipo de almacenes se estaba haciendo referencia ante lo cual Mónica Melgarejo, representante de la Jefatura de Contratos Aeroportuarios de GSF, atendió dicha pregunta indicando que son los almacenes que se encuentran adyacentes a la plataforma que sirven para estación de línea.

Satisfacción con mostradores en la zona de Check in	
Hallazgo	Acciones
Asignación de mostradores en la zona de Check in	La Gerencia de Atención al Usuario comunicará a ADP sobre incidencia de problemas respecto de la asignación de mostradores, haciendo especial énfasis en los aeropuertos de ADP – Talara, Tumbes, Cajamarca, Chiclayo.

En atención a la información presentada, Mónica Melgarejo, representante de la Jefatura de Contratos Aeroportuarios de GSF, señaló que en los Aeropuertos de Tumbes, Cajamarca y Chiclayo la problemática es que los terminales han terminado resultando pequeños de acuerdo a la demanda real por lo que ya se deberían haber ejecutado los nuevos 10 terminales.

Asimismo, precisó que en el aeropuerto de Tumbes, a cargo de ADP, aún no se había producido la entrega de terrenos al Concesionario y que en el caso de Cajamarca se está evaluando el

incumplimiento Concesionario, debido a que aparentemente habría un retraso en una inversión por lo cual se está llevando un procedimiento administrativo.

En adición a lo expuesto, señaló que el Concedente está solicitando al Concesionario gestionar ampliaciones marginales para ampliar los sectores más críticos en los aeropuertos, dentro de los cuales Chiclayo es el que se encuentra más avanzado.

El señor Eduardo Amorrortu, manifestó la necesidad de poner en conocimiento del Concedente la importancia de apresurar los procesos de expropiación y contribuir con el crecimiento de infraestructura.

Satisfacción con fajas de la zona de recojo de equipaje	
Hallazgo	Acciones
Asignación de Fajas	La Gerencia de Atención realizará requerirá información a ADP y AAP sobre el plan de ampliación de fajas en los aeropuertos que administra.

Sobre este punto, el señor Angello Tangherlini solicitó a los asistentes compartir información respecto de la existencia o incidencia o presencia de problemas con la asignación de fajas y de qué manera esta situación perjudicaría a las aerolíneas.

El señor José Gabriel Nudelman Grinfeld, representante de CONUDFI, indicó que los problemas con las fajas en la zona de recojo de equipajes se debían a la falta de información brindada a los usuarios finales sobre cuál sería la faja utilizada para la entrega de sus pertenencias.

En esa línea, el señor Bartolomé Enrique Campaña Binasco, representante de la Cámara de Comercio de Lima, sugirió que, ante la problemática presentada, se debería de implementar un aplicativo que brinde información sobre las demoras en la entrega de equipaje en fajas, reclamos, entre otros.

Asimismo, el señor Carlos Gutiérrez Laguna, representante de AETAI, señaló que realizaría las indagaciones correspondientes con los asociados de la organización a la que representa, a fin de poder informar la existencia del problema planteado en los aeropuertos de provincia.

Satisfacción con <i>Counter Lost and Found</i>	
Hallazgo	Acciones
Señalización <i>Counter Lost and Found</i>	La Gerencia de Atención al Usuario comunicará a LAP la necesidad de mejorar la señalización de este espacio con especial incidencia en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Satisfacción con abastecimiento de combustible	
Hallazgo	Acciones
Demoras en el abastecimiento	La Gerencia de Atención al Usuario realizará las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicará a las aerolíneas para sustentar la presencia de problemas con abastecimiento. • Trasladará la problemática a GSF, quien viene trabajando este tema con las EEPP.

105

El señor Carlos Gutiérrez Laguna, representante de AETA, señaló que en la encuesta debería haberse aplicado también a Pisco debido a que en dicho aeropuerto se presenta un gran problema con el abastecimiento de combustible.

Conocimiento de los canales de atención	
Hallazgo	Acciones
Baja incidencia en uso de canales de atención	<p>La Gerencia de Atención al Usuario y la Oficina de Comunicación Corporativa de OSITRAN adoptarán lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de alto impacto en aeropuertos a nivel nacional, tal y como se viene realizando con los videos educativos. • Implementación de tótems informativos en cada aeropuerto concesionado.

Sobre lo expuesto, el señor Juan Carlos León Siles, representante de CONUDFI, señaló que se debería considerar la posibilidad de realizar actividades de capacitación dirigidas a los gremios, a fin de facilitar la difusión de los canales de atención a los cuales tienen acceso.

- (x) En lo que respecta a las líneas de acción frente a los resultados del estudio efectuado en el segmento de usuarios finales, se detallaron las siguiente:

Satisfacción con la seguridad	
Hallazgo	Acciones
Mal trato brindado en controles de seguridad	<p>Realizar capacitaciones a las entidades presentadoras y a sus trabajadores y proponer la participación de OSITRAN en las mismas, principalmente para los aeropuertos de CORPAC y AIJCH.</p>
Desinformación sobre artículos prohibidos de embarcar	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación específica respecto a estos temas en las charlas de capacitación que imparta el OSITRAN. • Recomendación a las entidades prestadoras para que este tipo de información sea colocada en las respectivas páginas web y redes sociales de las entidades prestadoras de forma destacada.

Satisfacción con la revisión manual de equipaje	
Hallazgo	Acciones
Revisión manual de equipaje de bodega	<p>A ser implementadas principalmente aeropuertos de ADP- Pucallpa e Iquitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación a ADP para conocer qué aerolíneas no utilizan equipos de Rayos X instalado • Comunicación a Dirección General de Aeronáutica Civil, solicitando disponer el uso de Rayos X de forma obligatoria.

En atención al equipo para la revisión manual de equipajes, el Jefe de Atención al Usuario Intermedio señaló que, si bien dicho equipo era proporcionado por el Concesionario, este sería utilizado por las aerolíneas.

Handwritten signature/initials

Sobre el particular, el señor Carlos Gutiérrez Laguna, representante de AETA, comentó que el problema que se presentaba con las aerolíneas estaba vinculado a que en el momento que se quiso lanzar el servicio a licitación este incluía la ejecución de las obras civiles para instalar las máquinas de Rayos X lo cual generó que los precios no resultaran atractivas para las empresas de ese rubro. Finalmente, recalcó que, de acuerdo a la normativa vigente de la Dirección General de Aeronáutica Civil las aerolíneas son responsables por la seguridad que depende de un servicio de Rayos X que ellas mismas no brindan lo cual genera conflicto.

Satisfacción con disponibilidad de baños y limpieza	
Hallazgo	Acciones
Falta de limpieza en baños de aeropuertos	Supervisión enfatizada en limpieza y mantenimiento adecuado de los servicios higiénicos.

Satisfacción con pantallas de información de vuelos	
Hallazgo	Acciones
Ubicación de pantallas de información sobre vuelos	<ul style="list-style-type: none"> Recomendación a GSF para que Supervisores In Situ evalúen si operativamente cabe la posibilidad de mejorar la ubicación de FIDs. Comunicación a EPP recomendando poner a disposición de usuarios croquis con ubicación de FIDs.

En atención a la información presentada, el señor José Gabriel Nudelman Grinfeld, representante de CONUDFI, señaló que consideraba que existía la necesidad de instalar un mayor número de pantallas informativas en el aeropuerto lo cual no representaría un costo elevado para el Concesionario.

Sobre el particular el señor Angello Tangherlini Casal, indicó que si bien el número de pantallas está determinado según lo dispuesto en el contrato de concesión se tomarán en cuenta sus comentarios para fines posteriores.

Seguidamente, el señor Juan Carlos Mejía Cornejo, Gerente General de OSITRAN señaló que deseaba conocer si el tamaño de las pantallas informativas se encontraba determinado de acuerdo al Contrato de Concesión. Dicha consulta fue absuelta por el Jefe de Atención al Usuario Intermedio quien indicó que las medidas de las pantallas no es una característica que se encuentre determinada mediante el referido Contrato.

Orientación y reclamos	
Hallazgo	Acciones
Desconocimiento del Procedimiento de Reclamos	Actividades de alto impacto en aeropuertos a nivel nacional, con material audiovisual y material impreso, para generar cultura de reclamos.
Desconocimiento de canales de presentación de reclamos	Actividades de alto impacto que difundan información sobre los canales de presentación de reclamos, incidiendo en aquellos más eficientes en cuanto al uso del tiempo del reclamante.
Desconocimiento de canales de atención	Actividades de alto impacto con material audiovisual e impreso, difundiendo canales de atención de las entidades prestadoras.

El señor Carlos Gutiérrez Laguna, representante de AETA, manifestó que la información referida a los canales para interponer reclamos también debería ser difundida por el Concesionario. Asimismo, propuso que se evalúe la posibilidad de realizar evaluaciones y verificaciones, bajo la modalidad de "clientes incógnitos", que permitan determinar la idoneidad de la información sobre el procedimiento de reclamos que brindan las entidades prestadoras y si con ella se facilita la interposición de reclamos por parte de los usuarios.

Finalizada la presentación a cargo de la Gerencia de Atención al Usuario, el señor Juan Carlos León Siles, representante de CONUDFI, consultó si dentro del Contrato de Concesión existe algún indicador de metros cuadrados por pasajero para medir el hacinamiento.

En respuesta a dicho comentario, Mónica Melgarejo, representante de la Jefatura de Contratos Aeroportuarios de GSF, indicó que el Contrato de Concesión señala un nivel de servicio referido al tiempo de espera y metro cuadrado asignado por pasajero, acorde a lo dispuesto en el manual de IATA el cual define un indicador por pasajero. Frente a lo informado, el señor Juan Carlos León Siles solicitó se haga llegar a los miembros del Consejo dicha información.

A continuación, el señor Juan Carlos León Siles consultó si la adenda de ADP ya había sido presentada ante OSITRAN.

La respuesta fue brindada por Mónica Melgarejo, representante de la Jefatura de Contratos Aeroportuarios de GSF, quien señaló que a la fecha solo se habían presentado solicitudes de reuniones de coordinación. Preciso que, como consecuencia de dichas coordinaciones, se presentaría una contrapropuesta. Añadió que OSITRAN es requerido solo cuando se cuenta con una versión final de la adenda, respecto de la cual debería emitir opinión.

En esa línea, Arlé Quispe Villafuerte, representante de GRE, agregó que el MTC tiene la obligación de hacer pública la propuesta de adenda de ADP a través de su publicación en la página web.

Frente a lo informado, el señor León Siles solicitó se comparta con los miembros del Consejo de Usuarios el enlace del MTC a través del cual se pueda visualizar la propuesta de Adenda de ADP, indicándose que este pedido será trasladado a la Presidenta del Consejo.

En virtud de lo anterior, los acuerdos adoptados fueron los siguientes:

Nº	Tema
1	Seguimiento respecto los oficios que se hayan podido remitir al MTC con el fin de advertir importancia los procesos de expropiación y contribuir con el crecimiento de infraestructura.
2	Realización de actividades de capacitación dirigidas a los gremios, a fin de facilitar la difusión de los canales de atención a los cuales tienen acceso.
3	Evaluación de la posibilidad de realizar evaluaciones y verificaciones, bajo la modalidad de "clientes incógnitos", que permitan determinar la idoneidad de la información sobre el procedimiento de reclamos que brindan las entidades prestadoras y si con ella se facilita la interposición de reclamos por parte de los usuarios.
4	Remitir información a los usuarios sobre el manual IATA a fin de absolver consulta sobre el nivel de servicio referido al tiempo de espera y metro cuadrado asignado por pasajero, acorde a lo dispuesto en el manual de IATA el cual define un indicador por pasajero
5	El señor Carlos Gutiérrez Laguna, representante de AETA, señaló que realizaría las indagaciones correspondientes con los asociados de la organización a la que representa, a fin de poder informar la existencia del problema relacionado con la asignación de fajas planteado en los aeropuertos de provincia.

La sesión concluyó con las palabras de agradecimiento del Gerente General, Juan Carlos Mejía Cornejo, por la asistencia de los miembros del Consejo de Usuarios de Aeropuertos.

Lima, enero de 2018



Ew BUSTINZA S.

