

ACTA
CONSEJO REGIONAL DE USUARIOS DE LORETO – SAN MARTIN
SESIÓN N° 10 (14/10/2016)

El 14 de octubre del 2016 a las 9:15 am en la sala de reuniones del Hotel Tucan Suites de la ciudad de Tarapoto se llevó a cabo la Sesión N° 10 del Consejo de Usuarios de Loreto - San Martín de alcance regional.

Por parte de OSITRAN, asistieron las siguientes personas:

- Obed Chuquiwayta, Gerente General
- Cynthia Yáñez, Gerente de Atención al Usuario
- Danilo Campos, Jefe de Contratos Aeroportuarios de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)
- John Vega, Jefe de Contratos de Red Vial (e) de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)
- César Caipo, supervisor de la Jefatura de Contratos Portuarios de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)

Por parte del Consejo Regional de Usuarios de Loreto – San Martín, asistieron:

- Hugo Olivas Salazar, representante alterno de la Asociación de Protección de Derechos de ciudadanos, consumidores y usuarios de Loreto – APDCUL.
- Félix Wong Ramirez, representante de Colegio de Ingenieros del Perú – Consejo Departamental de Loreto
- Salomón Dionisio Acosta Alvarado, representante de la Asociación Atenea de Loreto.
- César Augusto Ríos Linares, representante de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Loreto.
- Fidel Rodolfo Castro Gallo, representante de la Cámara de Comercio, Producción y Turismo de San Martín – Tarapoto.
- Edilberto Pezo Carmelo, representante del Colegio de Economistas de San Martín.

La sesión se inició con la bienvenida del señor Obed Chuquiwayta, Gerente General de OSITRAN, a los miembros del Consejo Regional de Usuarios Loreto – San Martín. Así, en primer lugar, se hizo entrega de las credenciales a los nuevos miembros elegidos para el periodo 2016 – 2018.

Acto seguido, la señora Cynthia Yáñez, Gerente de Atención al Usuario, dio alcances sobre las competencias y funcionalidad de los consejos de Usuarios. Al respecto, se acordó enviar a los miembros del Consejo de Usuarios, el Reglamento de Funcionamiento de los Consejo de Usuarios de OSITRAN para conocimiento y fines pertinentes.

Siguiendo con los puntos de la agenda, la Jefatura de Contratos Aeroportuarios de la GSF, a través del señor Danilo Campos, brindo información sobre los aeropuertos de Tarapoto e Iquitos, indicando lo siguiente:

- i) Datos generales de la concesión el cual consta del diseño, construcción, mejora, mantenimiento y explotación de los aeropuertos del Primer Grupo de Aeropuertos del Perú y que el concesionario es Aeropuertos del Perú SA – ADP. Así también se indicó que la firma de contrato (de modalidad cofinanciada) se dio el 11 de diciembre de 2006 y que el monto de la inversión total es de US\$ \$108.1 millones.
- ii) Sobre las Inversiones Obligatorias se indicó y detalló cuales son las inversiones, obras de rápido impacto, obras de seguridad, obras de ampliación y remodelación de terminales en el periodo remanente y en periodo inicial.
- iii) También se explicó el flujo de aprobación de un proyecto de inversión y la intervención del concedente, concesionario y el regulador.
- iv) Respecto a la disponibilidad de terrenos sobre los cuales se ejecutarán las obras de los PMD, hay que indicar, que para llevar a cabo los proyectos de inversión pública relacionados a los Planes Maestros, resulta necesario el cumplimiento de determinados condiciones mínimas, entre ellas, contar con la disponibilidad de los terreros sobre los cuales se ejecutaran las Obras de los Planes

Maestros, con el fin de poder desarrollar los estudios de pre inversión, expediente técnico y ejecución de las Obras.

Sobre el particular, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión, es responsabilidad del Concedente el llevar a cabo la adquisición de terrenos (ya sea vía expropiación o cesión de parte de entidades del Estado), así como la entrega de los mismos al Concesionario.

v) En el caso de la Evaluación del Nivel de servicio IATA, se indicó que los "Niveles de Servicio", son aquellos indicadores mínimos de calidad de servicio que el concesionario debe lograr y mantener durante la operación de los Aeropuertos según se especifica en el Anexo 8 del presente Contrato y que los "Requisitos Técnicos Mínimos", son aquellos criterios mínimos de calidad consistentes con los Estándares Básicos, que el Concesionario debe mantener para el diseño, construcción, reparación, Mantenimiento y operación de los Aeropuertos estipulados en el Anexo 8 del Contrato de Concesión.

vi) Así también, se informó que, para los aeropuertos de Iquitos y Tarapoto, con tráfico de pasajeros anuales superiores a los 350,000, se aplica el nivel "C" de la IATA.

Las mediciones de los parámetros relacionados a los niveles de servicio IATA, se realizaron de acuerdo a los requisitos y características descritos en el numeral 1.4 del Anexo 8 del Contrato de Concesión y a la metodología establecida por IATA en la Novena Edición del "Airport Development Reference Manual" de IATA.

vii) Seguidamente, se mostraron unos cuadros sobre los "Resultados de las mediciones realizadas por el concesionario por cada parámetro establecido en el anexo 8 del contrato de concesión (área de check in, área de circulación, control de seguridad, sala de embarque, sala de recojo de equipajes y TUA). Como resultado de ello, se expusieron las conclusiones, recomendaciones y el plan de acción a ejecutarse.

viii) Sobre los resultados de las Encuestas de Satisfacción, se informó que con relación a las encuestas a pasajeros y acompañantes, se han realizado las entrevistas en los siguientes rubros:

- Satisfacción general
 - A priori
 - Racional
- Satisfacción por procesos / servicios
 - Proceso check in
 - Proceso de embarque
 - Proceso de llegada de pasajeros
 - Servicios generales
 - Infraestructura y equipamiento

Siendo la calificación a priori establecida antes de realizar el conjunto de preguntas y la calificación racional otorgada por el encuestado al finalizar la entrevista.

Con relación a las encuestas a pasajeros y acompañantes, se han realizado las entrevistas en los siguientes rubros:

- Satisfacción general
 - A priori
 - Racional
- Satisfacción por procesos / servicios
 - Hall principal
 - Registro de pasajeros en counters
 - Pago de Tarifa Aeroportuaria
 - Control de Seguridad para embarque
 - Sala de embarque
 - Sala de llegada
 - Perifoneo, etc.

Siendo la calificación a priori establecida antes de realizar el conjunto de preguntas y la calificación racional otorgada por el encuestado al finalizar la entrevista.

- ix) En atención a los Reclamos presentados a ADP, se explicó que el reclamo es la solicitud presentada por cualquier usuario, intermedio o final, para exigir sus derechos ante las Entidades Prestadoras respecto los servicios que éstas prestan y que las materias que pueden ser objeto de reclamo son:
- Facturación y cobro de servicios por uso de la infraestructura.
 - Calidad y oportuna prestación de servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
 - Defectos en la información proporcionada a los usuarios.
 - Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios.
 - Relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
 - El condicionamiento de la atención del reclamo, al pago previo de la retribución facturada.
- x) Sobre las estadísticas de los reclamos se indicó que:
- Durante el primer semestre de 2016, se presentaron 79 reclamos. El aeropuerto de Iquitos concentro el mayor número de reclamos (13), que representa el 16.46% del total de reclamos. Seguido de los aeropuertos de Pucallpa, Piura y Tarapoto que concentran el 44.3% del total de reclamos.
 - En el primer semestre de 2016, se presentaron 11 reclamos en el Aeropuerto de Tarapoto, el cual registra un crecimiento de 37.5% respecto al primer semestre del año anterior. Cabe señalar, que los reclamos presentados en el aeropuerto de Tarapoto, el 37% del total de reclamos corresponde por problemas de infraestructura.
 - En el primer semestre de 2016, se presentaron 13 reclamos en el Aeropuerto de Iquitos, el cual registra un disminución de 51.85% respecto al primer semestre del año anterior (27 reclamos).

Con relación a esta presentación, se adoptaron las siguientes solicitudes y/o acuerdos:

- (i) El señor Salomón Acosta, representante de la Asociación Atenea de Loreto, señaló que hace algunos años presentaron un reclamo por el cobro (1 sol) que hacía ADP al ingresar a las instalaciones de LAN CARGO del aeropuerto de Iquitos. El reclamo se basaba en que no hay contraprestación (no había estacionamiento, había gran cantidad de follaje); pero el reclamo fue declarado improcedente.

El Gerente General indicó que la Jefatura de Contratos Aeroportuarios deberá verificar lo señalado por el representante de Atenea a fin de comprobar el estado actual de lo reclamado

- (ii) Remitir un Oficio a Adp porque de acuerdo a los resultados de la encuesta, usuarios no están satisfechos con servicios de pantalla de información de vuelos en el Aeropuerto de Iquitos.

- (iii) Seguimiento a solicitudes de expropiación ante el MTC a fin que se pueda ejecutar las ampliaciones en los Aeropuertos de Tarapoto e Iquitos.

- (iv) El señor César Ríos, representante de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Loreto, indicó que continúa la incomodidad de los pasajeros frente a la revisión manual de sus equipajes y que en algunos casos hay sobrecostos porque hay pasajeros que embalan el equipaje. Se solicitó la evaluación de acciones ya sea con el Concesionario y/o aerolíneas para dar evaluar una pronta solución al tema.

Como tercer punto el señor Cesar Caipo de la Jefatura de Contratos Portuarios, informó sobre el Estado Situacional de la concesión del nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma para lo cual antes de iniciar su presentación transmitió un video sobre la mencionada infraestructura.

- i) Al empezar la exposición se hizo un recuento de la ubicación, área de la concesión y layout del proyecto. Así también se informó sobre los Datos generales de la concesión para lo cual se indicó

que la firma del contrato se realizó el 31 de mayo del 2011 y que la inversión aprobada con modificaciones es de US\$ 33'667,547.44 (al 30.09.2016).

- ii) Posteriormente, se detalló la relación de las 28 modificaciones aprobadas y las solicitudes de suspensiones aprobadas en la etapa de construcción
- iii) Así también se informó detalladamente sobre las inversiones efectuadas en la Fase I en el caso de:

Obras en río:

- Se ha terminado el muelle marginal con un total hincado de 175 pilotes verticales de 32" de diámetro en zona de muelle y ante muelle, también se han hincado los 107 pilotes inclinados de 12" de diámetro en zona de muelle y ante muelle. Se ha terminado el tablero del muelle.
- También se han hincado en la barrera contra la palizada los 27 pilotes inclinados y 27 pilotes verticales de 12 3/4" de diámetro.
- En el muelle de pasajeros se han hincado 10 pilotes de 14" de diámetro de la escalera, también se a hincado los 8 pilotes de 32" en el pontón flotante. El terminal de pasajeros se encuentra terminado.

Obras en Tierra:

- ❖ Se viene terminado las siguientes partidas:
 - ✓ Movimiento de tierras; solo falta reforestar el Depósito de Material Excedente.
 - ✓ Red de agua contra incendio; se ha terminado en zona de tierra y zona de muelle.
 - ✓ Obras de drenaje; terminada.
 - ✓ Tanque elevado; terminado.
 - ✓ Interconexión eléctrica; terminado etapa de prueba.
 - ✓ Estación de combustible; terminada.
 - ✓ Muros y contrafuertes; terminado.
 - ✓ Edificios de amenidades; administración y talleres; terminado.
 - ✓ Vías de acceso; terminado, en etapa de resanes.
 - ✓ Almacén Fase I; terminado.
- ❖ Se tiene un avance físico de 81.64%, al 30 de septiembre de 2016, con una valorización acumulada de US \$ 32' 435, 022. 89 (inc. IGV).

Equipamiento portuario:

- ❖ Se tiene en Obra los siguientes equipos:
 - ✓ Una (01) Grúa Telescópica.
 - ✓ Una (01) Grúa de Celosía.
 - ✓ Un (01) montacarga Reach Stacker.
 - ✓ Cinco (05) Montacargas de 5 Ton.
 - ✓ Un (01) Montacargas de 10 Ton
 - ✓ Dos (02) Chasis Porta contenedores.
 - ✓ Cuatro (04) Vagonetas.
 - ✓ Una (01) embarcación para río.

Como último punto de agenda, el señor John Vega, Jefe de Contratos de Red Vial, informó sobre el "Estado situacional de la concesión vial IIRSA Norte" para lo cual indicó lo siguiente:

- i) Los datos generales de la concesión como la ubicación de la carreteras en Paita- Piura- Dv Olmos – Corral Quemado – Rioja – Tarapoto – Yurimaguas – DV Olmos – Lambayeque y que su longitud es de 955 kms + 87kms (Dv. Olmos - Lambayeque). Así también se indicó que la suscripción data del 17 de junio del 2005 y que la inversión comprometida es de US\$620'106, 177 (inc IGV), entre otros datos.
- ii) Se mostró un registro fotográfico de las diferentes obras como la Vía de Evitamiento, Intercambio vial Piura, Segunda calzada Piura – Paita. También se informó que el problema más preocupante en esta infraestructura son las interferencias y la demora de la liberación de terrenos (tema que debe ser resuelto por el concedente) por lo cual en muchos casos el concesionario no ha podido concluir con las obras hasta el momento.

- iii) Sobre las Emergencias Viales en IIRSA Norte "Sector en Emergencia km 17+100 al km 17+900, se informó sobre un hecho ocurrido en mayo del 2015 y que a la fecha el concesionario ha recuperado la transitabilidad plena con trabajo de acceso provisional a nivel de TSB hasta que las partes acuerden la solución definitiva de trazo.
- iv) En el caso de "Sector inestable km 286+850 al km 287+000, se indicó que a la fecha este sector se encuentra plenamente transitable para lo cual el concesionario tiene emplazada permanentemente maquinaria pesada.

Al respecto, se formularon las siguientes solicitudes y/o acuerdos:

- (i) Realizar supervisiones y verificaciones de los rompemuelles ubicados en la carretera IIRSA Norte, pues no estarían en correctas condiciones.
- (ii) Ante el comentario de uno de los miembros, la Gerencia General solicitó a la Jefatura de Contratos de Red Vial, confirmar la entidad responsable de resolver una solicitud de re categorización de vía y cuál sería el procedimiento, ello con el fin de analizar la posibilidad de solicitar el re categorización de la Vía de Evitamiento 2.

El señor Fidel Castro , representante de la Cámara de Comercio, Producción y Turismo de San Martín, solicitó la posibilidad de realizar una visita guiada a la carretera IIRSA Norte.

Finalmente, los miembros del Consejo de Usuarios procedieron a elegir como coordinador titular al señor Félix Wong, representante del Colegio de Ingenieros del Perú – Consejo Departamental de Loreto y como coordinador alterno al señor Hugo Olivas, representante alterno de la Asociación de Protección de Derechos ciudadanos, consumidores y usuarios de Loreto – APDCUL.


Acto seguido, la sesión concluyó con las palabras de agradecimiento del Gerente General, el señor Obed Chuquiwayta.

De esta manera, se dio fin a la sesión.

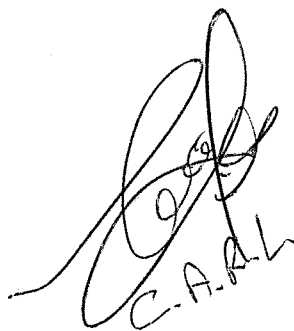
Tarapoto, octubre de 2016.



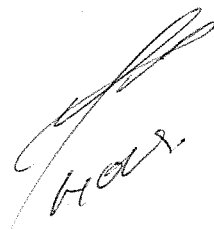
F.W.R.



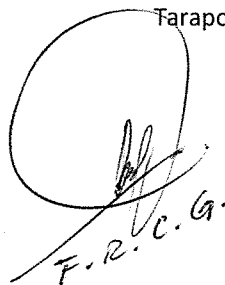
F.P.C.



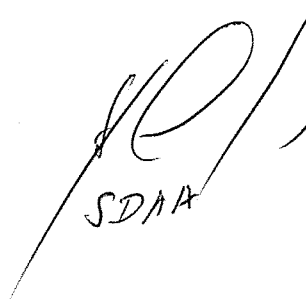
C.A.R.L.



H.C.



F.R.C.G.



S.D.A.A.