

República del Perú



**Defensoría
del Pueblo**



Supervisión al servicio y accesibilidad del terminal del nuevo **Aeropuerto Internacional Jorge Chávez**

Principales hallazgos de supervisión realizada del 1 al
6.JUN.2025



Interior de zona de ingreso

- Señalética no contribuye a orientar a los pasajeros en su desplazamiento hacia las zonas de embarque, registro de equipaje y servicios higiénicos.
- inconvenientes en el funcionamiento de los ascensores, plataformas eléctricas, máquinas de *check-in* o de registro de pasajeros.
- Servicios higiénicos sin acceso a agua y áreas con obras inconclusas.
- Insuficiente disponibilidad de bancas en la zona de espera y de sillas de ruedas para personas adultas mayores y con discapacidad.
- Aglomeración en oficina de identificación de personal interno.
- Carencia de orientadores.



Exterior de zona de ingreso

- Ausencia de medios idóneos para brindar información a los pasajeros sobre las rutas para ingresar y salir del aeropuerto.
- Información confusa en la ubicación y disponibilidad de estacionamientos al interior del terminal.
- Se desconoce exactamente a qué se refieren los carteles de estacionamiento temporal o estacionamiento permanente.
- Cuando ingresan autos particulares al estacionamiento, no hay señalización para los pasajeros para saber a dónde tienen que dirigirse.
- Hay estacionamientos para carga de autos eléctricos, pero aún no está en funcionamiento.
- Confusión de entradas por piso.



Exteriores del Aeropuerto

- Señalética sigue indicando hacia el aeropuerto antiguo
- Falta señalización para circulación en U e instalación de un semáforo estratégico (Santa Rosa) y falta de pintas de señalización para cruce de peatones.
- Se congestiona en la salida del aeropuerto, por lo que tuvo que venir la policía de tránsito.
- Visualización limitada entre la avenida Morales Duarez para ingresar por la derecha a la avenida Santa Rosa.
- Aún se observa el tránsito de vehículos de carga pesada.
- Falta orientación en la zona para usuarios que quieren entrar al aeropuerto.

Sobre Aerodirecto



- Buses insuficientes.
- No tienen regularidad en las frecuencias de sus rutas.
- Poca claridad sobre las tarifas y modalidades de pago.
- Falta de iluminación en los paraderos y de zonas con protección ante las lluvias.
- Aglomeraciones en las filas para pagar el servicio y abordar los buses.
- Paradero San José del Aerodirecto es el mismo que el paradero de transporte público, lo que genera congestión vehicular, contaminación auditiva y confusión entre usuarios.

Recomendaciones



- **A LAP:**

Disponer medidas inmediatas que permitan mejorar los diversos servicios que se prestan al interior del aeropuerto, así como garantizar la continuidad y seguridad del sistema de abastecimiento de combustible a los aeronaves, para evitar nuevas postergaciones y cancelaciones de vuelos y la vulneración de los derechos de los usuarios.

- **Al MTC:**

En coordinación con la Municipalidad del Callao, disponer una mejor señalización de las rutas que conducen al nuevo aeropuerto en las avenidas Faucett, Nuevo Aeropuerto y Santa Rosa.

Mejorar la semaforización y garantizar la presencia de efectivos de la Policía de Tránsito en estas zonas a fin de orientar a los conductores y evitar un mayor tráfico vehicular.

- **Al ATU:**

Fiscalizar y adoptar medidas frente a las deficiencias en el servicio Aerodirecto.

Sobre el TUUA

De acuerdo al Anexo N° 3 del Contrato de Concesión, los servicios listados para el TUUA de Transferencia ya se encuentran financiados por el TUUA de origen, por lo cual, no era necesario desdoblarlos en el TUUA de Transferencia, conforme se ha hecho en la Adenda N° 6.

La motivación de la Resolución de Presidencia N° 0041-2025-PD-OSITRAN incorporó comentarios de LAP sobre propuesta técnica tarifaria vencido el plazo para tal fin, no advirtiendo los principios al debido procedimiento administrativo y motivación.

Es adecuado que la fijación de los costos para la determinar la tarifa TUUA de Transferencia se pueda realizar en la fase activa de las operaciones y en base de la nueva infraestructura y servicios que actualmente brinda el AIJC, que en su momento no pudo evaluar Ositran.

Está pendiente que Ositran resuelva el recurso de reconsideración que ha sido presentado contra la Resolución de Presidencia N° 0041-2025-PD-OSITRAN, que fija la tarifa de la TUUA de Transferencia.



República del Perú



**Defensoría
del Pueblo**